



STRATEGIE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETE 2018-2022

ACCÈS AU NUMÉRIQUE
DES PERSONNES EN
SITUATION DE PRÉCARITÉ
DANS LES STRUCTURES DE
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE

2020-2021

TABLE DES MATIÈRES

5	CONTEXTE DE L'ENQUÊTE
6	INTRODUCTION
7	QUE SAIT-ON
8	MÉTHODOLOGIE Limite de la méthode
10	RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE Du côté des professionnel.les Général Équipements Internet Compétences et difficultés Besoins relevés au sein des structures Difficultés des personnes accueillies et/ou accompagnées recensées par les professionnel.les Du côté des personnes concernées Général Équipements et utilisation Difficultés et besoins
24	CONCLUSION Mise à mal de la participation Recommandations
29	GLOSSAIRE
30	ANNEXES Annexe 1 Annexe 2

Figure 1: Répartition des types de structures ayant répondu au questionnaire – Lecture : 77% des structures ayant répondu au questionnaire sont du domaine de l'Accueil Hébergement Insertion Logement (AHIL)

Figure 2: Répartition géographique des structures répondantes - Lecture: 18% des structures répondantes sont situées dans le département du Doubs

Figure 3: Condition de l'accessibilité aux équipements - Lecture : Parmi ces conditions, 63% soulignent que l'accès doit être accompagné (en lien avec les travailleurs.euses social.es)

Figure 4: Disponibilité des équipements à destination des personnes concernées - Lecture : Dans 29% des structures répondantes, les équipements numériques sont à disposition sous certaines conditions aux personnes accueillies

Figure 5: Disponibilité de l'accès internet pour les personnes accueillies et/ou accompagnées / salarié.es en insertion - Lecture: pour 53% des structures disposant d'un accès à internet, expliquent le rendre disponible pour les personnes

Figure 6: Difficultés que rencontrent les professionnel.les - Lecture : Parmi les difficultés évoquées par les structures, le manque de compétence dans l'utilisation des outils du numérique et un besoin de formation est revenu 29 fois

Figure 7: Besoins recensés par les professionnel.les en matière de numérique - Lecture: parmi les besoins recensés par les professionnel.les, le besoin de matériel informatique est revenu 55 fois.

Figure 8: Types de difficultés pour les personnes concernées recensées par les professionnel.les - Lecture: Parmi les difficultés que peuvent rencontrer les personnes accompagnées et qui ont été relevés, l'absence de connexion revient 21 fois

Figure 9: Répartition géographique des répondants - Lecture: Les personnes vivant dans la Nièvre correspond à 58% des personnes ayant répondu à l'enquête

Figure 10: Classe d'âge des répondant.es - Lecture: 36% des personnes qui ont répondu à l'enquête ont entre 30 et 39 ans

Figure 11: Lieu de vie des personnes - Lecture : 63% des personnes qui ont répondu à l'enquête sont hébergées dans une structure d'hébergement

Figure 12: Possession d'un diplôme - Lecture : Parmi les personnes qui ont répondu à l'enquête 51% possède un diplôme

Figure 13 Avez-vous une activité professionnelle et si non pourquoi ? - Lecture: 93% des personnes n'ont pas ou plus d'activité professionnelle. Parmi elle, 17% sont à la retraite.

Figure 14: situation de la personne - Lecture : 19% des personnes interrogées sont divorcées.

Figure 15: Moyen d'obtention du téléphone - Lecture: Parmi les personnes ayant un téléphone, 30% l'ont obtenue par don

Figure 16: Possession d'un abonnement téléphonique - Lecture : parmi les répondant.es possédant un téléphone, 73% d'entre eux ont un abonnement téléphonique.

Figure 17: Utilisation du téléphone par les répondant.es - Lecture : Parmi les personnes ayant un téléphone, la totalité l'utilise pour passer des appels/écrire des SMS. A l'inverse, l'utilisation du téléphone pour réaliser les démarches administratives n'est utilisé que pour 24% d'entre eux.

Figure 18: Possédez-vous un ordinateur et si non pourquoi ? - Lecture : 63% des personnes n'ont pas d'ordinateur. Pour 36% d'entre eux, c'est par manque de moyen.

Figure 19: Utilisation de l'ordinateur - Lecture : 10% des personnes ayant répondu utilisent leur ordinateur pour regarder les actualités entre autres chose.

Figure 20: Difficultés et obstacles rencontrés dans l'utilisation du numérique - Lecture : parmi les difficultés évoquées, 23% ont signalé les prix élevés des équipements.

CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté. Dans le prolongement des actions relatives à l'accompagnement de la participation des personnes en situation de pauvreté, la Fédération des Acteurs de la Solidarité de Bourgogne-Franche-Comté (BFC) a conduit une étude sur l'accès au numérique des personnes en situation de pauvreté en BFC.

En effet, la crise sanitaire que nous traversons entraîne une modification des outils, des espaces de travail et de concertation, davantage tournés vers le numérique. Le risque repose sur le fait que les personnes en situation de pauvreté ne puissent participer aux espaces de travail et de concertation de la stratégie pauvreté en raison de problèmes d'accès et d'usages du numérique, comme nous avons pu le constater lors des quelques événements qui ont dû se tenir en distanciel.

Au-delà de la Stratégie Pauvreté, d'autres problématiques viennent s'imbriquer dans la volonté de conduire cette étude telle que l'accès à l'information, l'accès au droit et lutte contre le non-recours (1), la recherche d'emploi et tant d'autres.

Ainsi, vous trouverez à la fin de ce rapport des recommandations. Ces recommandations ont été pensées dans le cadre du groupe de travail 14 « participation », pendant des COPIL et échanges avec les délégué.es du Conseil Régionales des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées ainsi que pendant les entretiens qui ont pu être réalisés à distance avec les personnes volontaires.

INTRODUCTION

Cette enquête sur l'accès au numérique des personnes en situation de précarité s'inscrit dans un contexte où la dématérialisation prend de plus en plus de place ces dernières années. Or, pour certaines personnes, cette transition ne va pas de soi. Nombreuses sont celles qui ne maîtrisent pas les outils du numérique et celles qui n'y ont pas accès.

Plusieurs problématiques sont sous-jacentes à cette question de la dématérialisation : coût des équipements, usages, maîtrise des outils, sites administratifs peu intuitifs voire complexes à utiliser. Tout ceci ne fait qu'agrandir une fracture numérique déjà bien présente.

Dans cette enquête, nous avons voulu nous interroger sur l'accessibilité des équipements et du réseau pour ces personnes en situation de précarité et d'exclusion. Mais également les usages et les compétences, les diverses difficultés et besoins que ces personnes tout comme les professionnels du secteur social, médico-social et de l'insertion peuvent rencontrer dans leurs usages quotidiens personnels et professionnels.

De plus, dans un contexte où la participation des personnes concernées est essentielle pour construire les politiques publiques et sociales de demain, beaucoup d'entre elles ne peuvent plus accéder aux espaces de participation, de concertation et de co-construction qui se tiennent de plus en plus en distanciel grâce aux outils numériques.

Plusieurs enquêtes déjà réalisées nous ont poussées à réaliser une étude quantitative et qualitative sur la région Bourgogne-Franche-Comté (BFC).

En effet, en 2019 le Défenseurs Des Droits (DDD) a publié un rapport détaillé autour de la dématérialisation et des inégalités d'accès aux services publics.

Bien que la dématérialisation puisse en effet permettre de faciliter l'accès au droit, il est essentiel de prendre en compte un certain nombre d'éléments comme la fracture sociale et territoriale pour ne pas laisser au pied du mur les personnes déjà fragilisées. D'après l'INSEE, en 2019, on constate que le taux d'équipement en matière de numérique, bien qu'il soit de plus en plus important, ne l'est pas pour tout le monde :

- 1/6 personne n'utilise pas internet en France, toutes catégories sociales confondues. Parmi ceux utilisant internet, plus d'une personne sur trois manque de compétence de base.

- 17% de la population est touchée par l'illectronisme (2)

- 25% ne sait pas s'informer

- Environ 20% ne sait pas communiquer

Les personnes les plus touchées sont les personnes les plus âgées, les moins diplômées, les personnes aux revenus modestes, les personnes seules ou étant en couple mais sans enfants, les résidents des DOM. De manière générale, 12% des individus de 15 ans ou plus vivant en France ne disposent pas d'un accès à internet, tout type d'appareils confondu.

(Insee Références, édition 2019 - Fiches - Équipements et usages numériques)

QUE SAIT-ON ?

Éléments de définition

La fracture numérique (3), est une notion qui remonte au début des années 1990. Au départ, cette notion questionne le taux d'équipements des personnes. Mais elle a dû s'élargir aux inégalités d'accès à internet, puis aux inégalités d'accès aux réseaux hauts débits mais il en existe encore de nombreuses. Ce concept qui semble linéaire n'en est rien, il comprend plusieurs dimensions (4):

On trouve tout d'abord une fracture de premier degré qui désigne les inégalités d'accès aux infrastructures, aux équipements et au réseau internet. Les échelles sont bien évidemment différentes selon le pays mais également selon le territoire.

Dans cette catégorie, on peut distinguer les personnes connectées des non connectées. On constate alors que les personnes connectées auront un accès plus simple aux informations et un réseau relationnel plus important à contrario des non connectées qui auront un accès à l'information plus difficile et un réseau relationnel limité.

Toutes les conséquences de cette fracture de premier degré peuvent être liées à différents critères tels que l'âge, le genre, le niveau de revenu, le niveau de diplôme et la classe sociale.

La fracture numérique de second degré renvoie à une diversité d'usage d'internet. Dans cette catégorie, on constate une pluralité de manière d'utiliser les outils du numérique : récréatif, associatif, productif, éducatif, civique etc...

La différence d'usage se réfère aussi à la manière dont les individus s'approprient ces technologies pour répondre à différents besoins.

MÉTHODOLOGIE

Notre enquête s'inscrit dans une démarche de **recherche-action**, c'est-à-dire que cette étude allie théorie (enquête qualitative et quantitative) et mise en pratique en parallèle afin d'initier une dynamique de co-construction avec tous les acteurs de cette démarche (les répondant.es, les délégué.es du CRPA, le groupe de travail 14 « participation » de la stratégie pauvreté) et de réfléchir ensemble à des actions concrètes.

Pour notre enquête, **deux types de questionnaires ont été diffusés à deux groupes différents**

Un questionnaire à destination des professionnel.les (Voir Annexe n°1) diffusé en ligne via l'outil Google Form. Ce questionnaire a été largement diffusé auprès de plusieurs structures et services : Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Accueil de jour (AJ), Hébergement d'urgence (HU), Services d'Accueil et d'Orientation (SAO), Lits Halte Soins Santé (LHSS), Lits d'Accueil Médicalisés (LAM), Pensions de famille, Service d'Accompagnement et de Réinsertion Sociale (SARS), Intermédiation Locative (IML), Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), Dispositif National d'Accueil, Structure d'Insertion par l'Activité Economique (IAE), Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Centre d'Accueil pour demandeurs d'Asile (CADA) etc...

88 questionnaires ont été réceptionnés

Ce questionnaire avait pour objectif de réaliser un état des lieux des problèmes d'accès et d'usages du numérique au sein des lieux d'accueil et services d'accompagnement des personnes en situation de pauvreté dans la région de Bourgogne-Franche-Comté.

Il interrogeait sur différents aspects tels que : la possession d'équipements, leurs disponibilités pour les professionnel.les et pour les personnes accueillies et/ou accompagnées, leurs utilisations effectives, l'accès à internet, les besoins aussi bien du côté des professionnel.les que des personnes accueillies et/ou accompagnées.

Des éléments qualitatifs ont également été discutés dans le cadre des échanges du groupe de travail 14 « participation » de la stratégie pauvreté en présence des professionnel.les, travailleurs sociaux ainsi qu'une visio transversale grâce à la présence des délégué.es du CRPA et personnes accueillies présentes à ces groupes.

MÉTHODOLOGIE

L'implication du Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées de Bourgogne-Franche-Comté (CRPA)

Dans le cadre de cette étude, les délégué.es du CRPA de BFC ont largement contribué à la diffusion et à la réalisation du questionnaire à destination des personnes accueillies et/ou accompagnées dans un contexte sanitaire qui a rendu la démarche complexe. Ils ont également vérifié le questionnaire avant la diffusion afin de s'assurer de sa compréhension et réceptionné les questionnaires.

Un questionnaire à destination des personnes accueillies et/ou accompagnées / salarié.es en insertion en version papier (Voir Annexe 2)

Ce questionnaire avait pour objectif de saisir les difficultés d'accès et d'usages des personnes afin de réfléchir à des pistes d'actions pouvant lever les freins rencontrés. Il permettait également d'avoir leurs points de vues sur la disponibilité des équipements dans les structures.

43 questionnaires ont été réceptionnés

Il interrogeait sur différents aspects tels que : la situation sociale et géographique, le lieu de résidence, la possession et l'usage du téléphone et/ou de l'ordinateur, l'abonnement téléphone/internet, l'accès au réseau internet et les difficultés rencontrées dans la réalisation des démarches administratives.

De plus, quelques entretiens semi-directifs en visio ou par téléphone ont été effectués avec les personnes volontaires pour expliciter certains points de l'étude et permettre de recueillir des propositions et recommandations.

Limite de la méthode

La méthodologie utilisée pour la diffusion des questionnaires à destination des personnes accueillies et/ou accompagnées a rencontré quelques limites. En effet, certaines personnes nous ont signalé avoir trouvé le questionnaire trop long et finalement un peu compliqué à comprendre à certains endroits. De fait, de nombreux questionnaires nous sont revenus partiellement complétés. En moyenne, par question, 4,45 personnes se sont abstenues de répondre. Cela n'a pas empêché de réaliser quelques conclusions car les problèmes rencontrés eux, ne différeraient pas. De plus, le contexte sanitaire a rendu la diffusion et la réception des questionnaires complexes. De nombreux questionnaires n'ont pas pu être réceptionnés et donc analysés. Ainsi, le nombre de répondant.es nous incitent à la prudence dans l'interprétation des résultats.

RÉSULTATS

Du côté des professionnel.les

Général

Les 88 questionnaires réceptionnés permettent de dresser un tableau relativement exhaustif des besoins et difficultés d'accès au numérique dans les structures et établissements. Mais de quels types de structures parlons-nous :

Nous distinguerons ici **4 grandes catégories** à savoir :

- Les structures en lien avec l'accueil, l'hébergement, l'insertion et le logement (AHIL),
- Les centres sociaux ou en lien avec l'action sociale (CCAS, CIAS, etc...),
- Les structures et établissements en lien avec l'insertion par l'activité économique (IAE),
- Les autres services (service de prévention spécialisé, communauté Emmaüs, etc...)

Répartition des types de structures ayant répondu au questionnaire

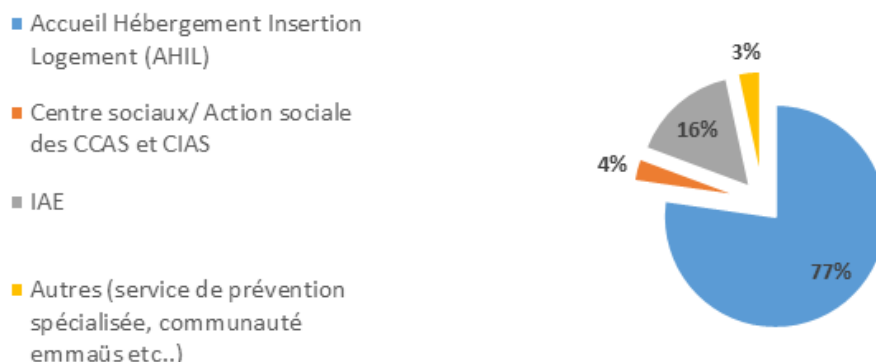


Figure 1: Répartition des types de structures ayant répondu au questionnaire – Lecture : 77% des structures ayant répondu au questionnaire sont du domaine de l'Accueil Hébergement Insertion Logement (AHIL)

Pour environ **70%** d'entre elles, ces structures accueillent et/ou accompagnent entre 0 et 50 personnes. Cela concerne en majorité des structures de l'hébergement et du logement tel que les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociales (CHRS), les accueils de jours, les Centres d'Accueil pour les Demandeurs d'Asiles (CADA) ou les centres d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asiles (HUDA).

Globalement, les départements de Bourgogne-Franche-Comté sont bien représentés avec une répartition des réponses équilibrées bien qu'un peu plus importantes pour les départements de Saône-et-Loire, Côte-d'Or et du Doubs:

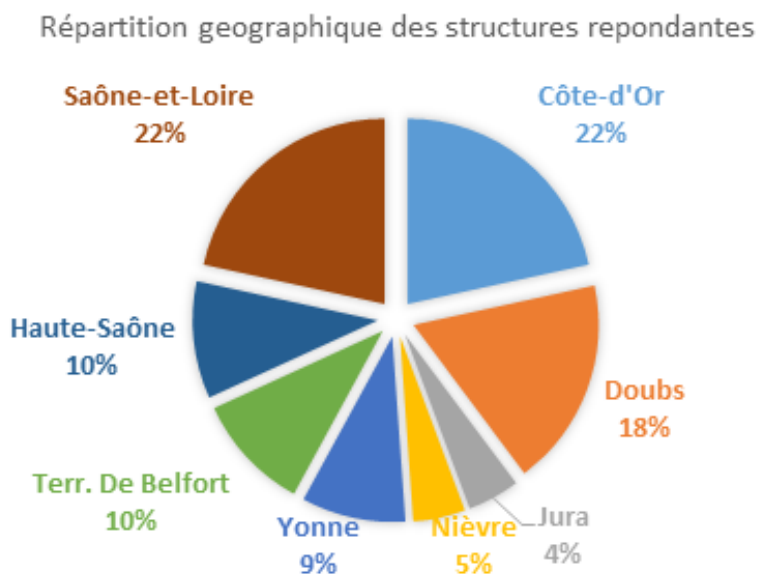


Figure 2: Répartition géographique des structures répondantes - Lecture : 18% des structures répondantes sont situées dans le département du Doubs

Cette différence peut être expliquée par le nombre de structures implantées et leur poids en termes de nombre de professionnel·les et de personnes accueillies et/ou accompagnées. En effet, le Doubs, la Côte-d'Or et la Saône-et-Loire en plus d'être les départements les plus peuplés de la région, concentrent une part importante de structures.

Équipements

D'après cette enquête, **83%** des structures interrogées disposent d'équipements informatiques et plus particulièrement d'ordinateurs pour **73%** (fixes ou portables).

La nuance repose surtout sur la disponibilité de ces équipements pour les personnes accueillies et/ou accompagnées ou salarié.es en insertion et les conditions d'accessibilités. En effet, accéder à un ordinateur, suivant les structures, peut-être relativement compliqué pour les personnes (appareil non disponible ou accès accompagné par un.e travailleurs.euse social.e)

« Quand j'étais au CHRS, internet ne passait pas. Il y avait un seul ordinateur pour tout le monde »

(Femme, 58 ans, Côte-d'Or)

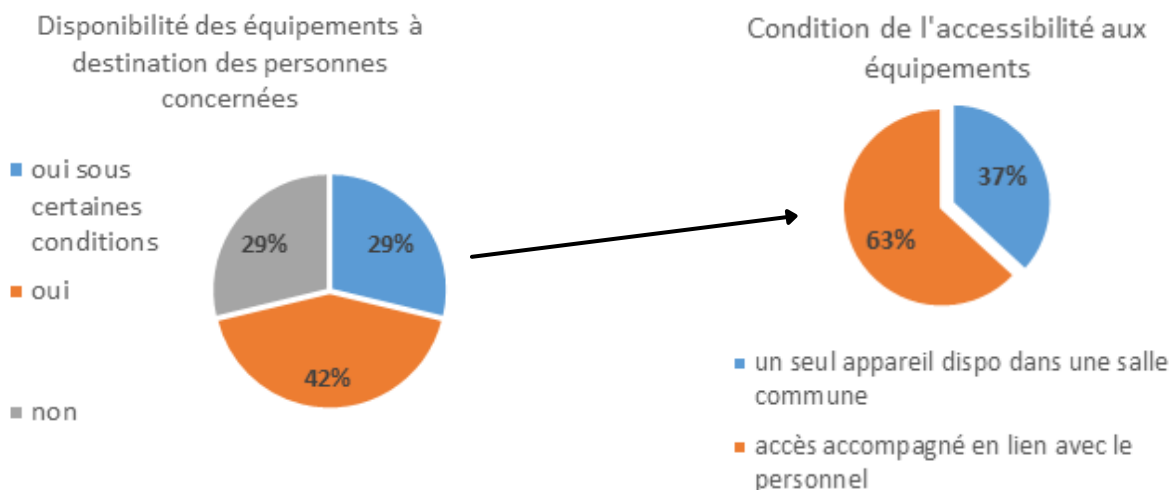


Figure 4: Disponibilité des équipements à destination des personnes concernées - Lecture : Dans 29% des structures répondantes, les équipements numériques sont à disposition sous certaines conditions aux personnes accueillies

Figure 3: Condition de l'accessibilité aux équipements - Lecture : Parmi ces conditions, 63% soulignent que l'accès doit être accompagné (en lien avec les travailleurs.euses social.es)

Quant à la réponse aux besoins et sur l'utilisation effective des équipements, les avis des professionnel.les sont partagés. En effet, environ 50% de nos répondant.es pensent que le nombre d'équipements répond aux besoins et sont donc effectivement utilisés alors que l'autre moitié non.

Internet

L'accès à internet est effectif dans les structures répondantes. En revanche, pour 47% d'entre elles, le réseau est inaccessible pour les personnes accueillies et/ou accompagnées ou pour les salarié.es en insertion. (Pour des questions de sécurité du réseau notamment)

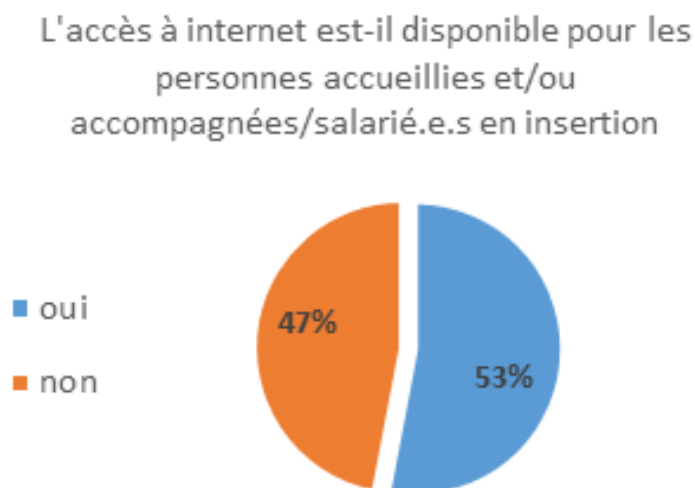


Figure 5: Disponibilité de l'accès internet pour les personnes accueillies et/ou accompagnées / salarié.es en insertion - Lecture: pour 53% des structures disposant d'un accès à internet, expliquent le rendre disponible pour les personnes

Compétences et difficultés des professionnel.les

Au même titre que nous avons questionné les compétences des personnes accueillies et/ou accompagnées, il était essentiel d'interroger les professionnel.les sur cette même problématique.

Pour la majorité des répondant.es, les outils du numérique sont devenus une habitude et ils sont, pour **86%** d'entre eux, suffisamment à l'aise pour aider les personnes sur ces outils (**82%** ont déjà aidé une personne vis-à-vis de l'utilisation des outils numérique).

Malgré ce constat, de nombreuses difficultés ont été recensées par les acteurs répondants.

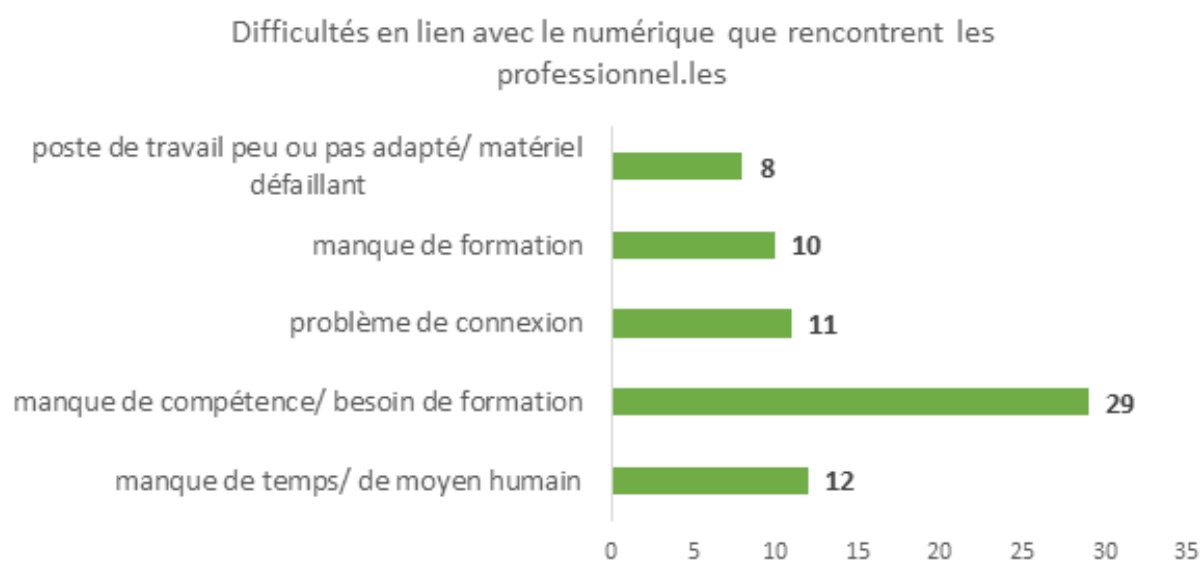


Figure 6: Difficultés que rencontrent les professionnel.les - Lecture : Parmi les difficultés évoquées par les structures, le manque de compétence dans l'utilisation des outils du numérique et un besoin de formation est revenu 29 fois

« Dans certains services publics ou spécifiques, les lieux de connexion existent mais sans accompagnement, les équipements sont de fait sous utilisés car la dotation matérielle ne répond pas à la totalité de la demande des bénéficiaires (équipement ne signifie absolument pas utilisation). Des professionnels sont parfois en demande d'aider les bénéficiaires, mais ne savent pas faire, et rentrent dans le faire à la place, ce qui n'est pas une réponse adaptée à long terme mais permet de parer l'urgence. La disparition des services publics en zone rurale creuse la fracture numérique pour nos publics, ainsi que la connexion difficile, etc... Enfin, le manque de lien entre les différents acteurs des territoires pour une vraie stratégie d'inclusion numérique mutualisée est un frein principal pour les utilisateurs finaux qui sont en difficultés. »

[Atelier d'insertion]

« Il y a peu d'accès internet et les organismes ne sont pas trop à l'écoute des usagers. Il a y des démarches qu'ils devraient pouvoir réaliser directement dans les organismes (caf, pôle-emploi...) sans avoir besoin de nous solliciter.»

[Structure AHIL]

Besoins relevés au sein des structures interrogées

Parallèlement aux difficultés et compétences relevés plus haut, les professionnel.les font part de différents besoins

Besoins recensés par les professionnel.les en matière de numérique

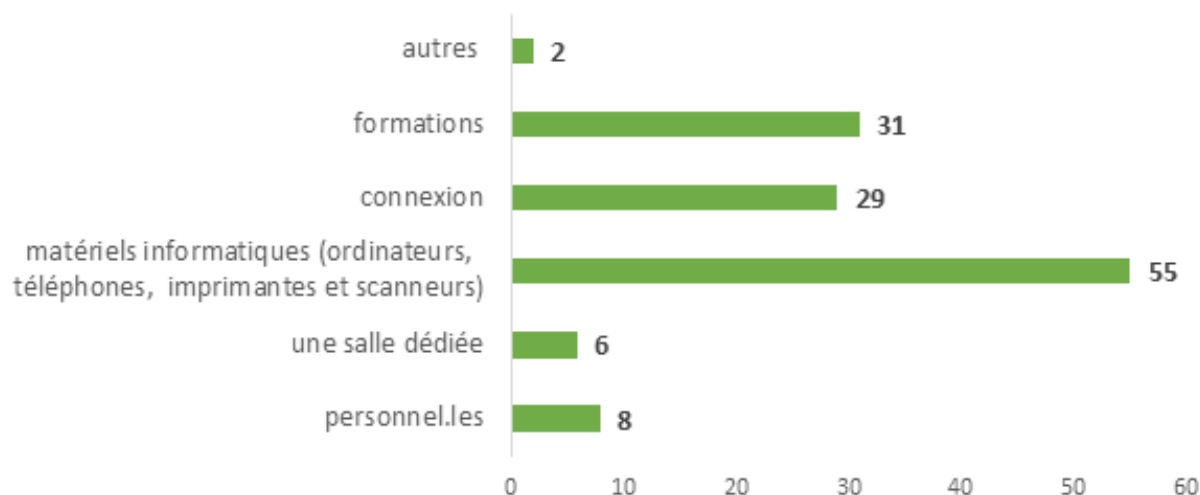


Figure 7: Besoins recensés par les professionnel.les en matière de numérique - Lecture : parmi les besoins recensés par les professionnel.les, le besoin de matériel informatique est revenu 55 fois.

Au-delà du besoin de matériel qui revient **55 fois** dans les discours, le besoin de formation est également une nécessité.

La formation revêt ici deux facettes. En effet, elle comprend d'une part de la formation de base sur les outils du numérique (accéder à internet, comprendre l'interface, manipuler les outils, etc...) mais également de la formation à l'accompagnement des personnes pour permettre de passer d'une logique de « faire pour » à « faire avec ». Enfin, les répondant-es soulignent aussi la nécessité de former les personnes accompagnées pour favoriser l'autonomie.

Une recherche action expérimentée avec le Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées !

Dans le cadre du Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées, les délégué.es du CRPA ont pu bénéficier d'une formation au numérique délivrée par les formateur.rices de l'association Syntaxe Erreur qui développent des actions autour du numérique solidaire. Ainsi, plusieurs modules (Le B.A-BA du numérique, le gestionnaire de fichier, les recherches internet, les démarches administratives, la sécurité) leurs ont été proposés sur deux jours avec une intersession de deux semaines afin qu'ils puissent réaliser des exercices chez eux.

Les retours des personnes sont particulièrement positifs et la formation a favorisé l'autonomie

Difficultés en matière de numérique recensées par les professionnel.les chez les personnes accueillies et ou accompagnées / salarié.es en insertion.

Bien que la formation des personnes accueillies et/ou accompagnées soit un besoin et permettrait de répondre à de nombreuses difficultés, il persiste notamment des difficultés d'accès aux matériels.

Types de difficultés pour les personnes concernées recensées par les professionnel.les



Figure 8:types de difficultés pour les personnes concernées recensées par les professionnel.les - Lecture : Parmi les difficultés que peuvent rencontrer les personnes accompagnées et qui ont été relevés, l'absence de connexion revient 21 fois

Ces différentes difficultés rencontrées par les professionnel.les et recensées chez les personnes accompagnées peuvent parfois rendre complexe l'accompagnement social. En effet, le manque d'outil informatique dans les structures (par manque de moyen ou autre) et l'incapacité financière des personnes à se procurer du matériel personnel ne permet pas toujours un accompagnement individualisé correct dans l'accès aux droits par exemple.

« Comme nous travaillons auprès d'un public pouvant être en errance, il est complexe pour eux de conserver leurs mots de passe et identifiant. La dématérialisation globale s'accompagne de difficultés à l'accès aux droits, le numérique étant pour la plupart un frein dans la réalisation de leurs démarches. [Les personnes] manquent également de matériel leur permettant d'accéder au numérique. »

(Accueil de jour – Saône-et-Loire)

Les personnes concernées sont d'ailleurs les premières à manifester leurs besoins de formation pour mieux utiliser ces outils du numérique. Certains parlent même de handicap :

RÉSULTATS

Du côté des personnes concernées

Dans cette enquête portant sur l'accès au numérique des personnes accueillies et/ou accompagnées/ salarié-es en insertion, il était essentiel d'échanger directement avec les personnes concernées sur cette thématique. Ainsi, 43 questionnaires ont été réceptionnés et quelques entretiens semi-directifs ont pu être exploités. Le nombre de questionnaires réceptionnés ne permet aucunement de généraliser les données obtenues mais bien de dresser un premier bilan de la situation en Bourgogne-Franche-Comté et de lancer une dynamique de réflexion. En effet, le profil des répondant-es n'est pas représentatif des différents publics et de leur répartition géographique régionale. Aussi, les profils correspondent relativement à ceux des personnes participants aux actions de démocratie participative (comme le CRPA). Cette donnée est intéressante et mérite d'être creusée par ailleurs pour favoriser une participation plus large et inclusive des différents types de publics.

Il est également important de rappeler qu'une proportion importante de personnes n'a pas répondu à au moins une question.

Général

Dans un premier temps, nous remarquons que plus de la moitié des répondant-es vit dans le département de la Nièvre (58%). Cela s'explique par la présence de deux délégué-es CRPA sur ce territoire qui ont participé à la distribution et à la réception des questionnaires.

Répartition géographique des répondants

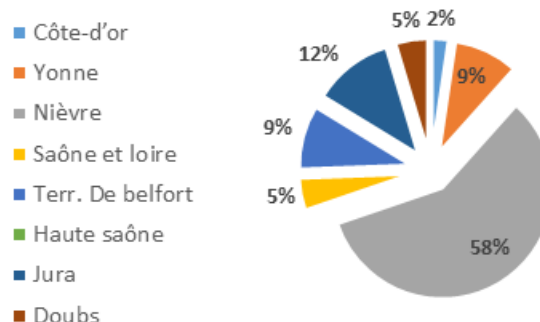


Figure 9: Répartition géographique des répondants - Lecture : Les personnes vivant dans la Nièvre correspond à 58% des personnes ayant répondu à l'enquête

Classe d'âge des répondants

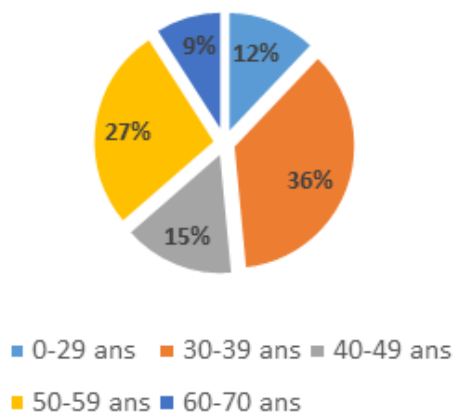


Figure 10: Classe d'âge des répondant-es - Lecture : 36% des personnes qui ont répondu à l'enquête ont entre 30 et 39 ans

Toujours en matière de données générales, les hommes ont majoritairement répondu aux questionnaires (**67% d'hommes contre 33% de femmes**). Concernant l'âge des répondant-es, les personnes âgées entre 30 et 39 ans ont été plus nombreuses à répondre, suivi de près par les personnes entre 50 et 59 ans.

La personne la plus âgée ayant répondu est née en 1951 et la plus jeune en 2001. En effet, les enfants mineurs (accueillis en famille) n'ont pas été interrogés directement mais ce sont leurs représentants légaux qui ont répondu, d'où leur non-représentation dans le panel.

Parmi nos répondant-es, la grande majorité vit au moment de l'enquête dans une structure d'hébergement. On trouve différents types de structures tels que les hébergements d'urgence, CHRS, pension de famille ou résidence d'accueil. Cependant, ces données sont difficilement exploitables car beaucoup de personnes ne connaissent pas précisément le type de structure qui les accompagne

Lieu de vie des personnes

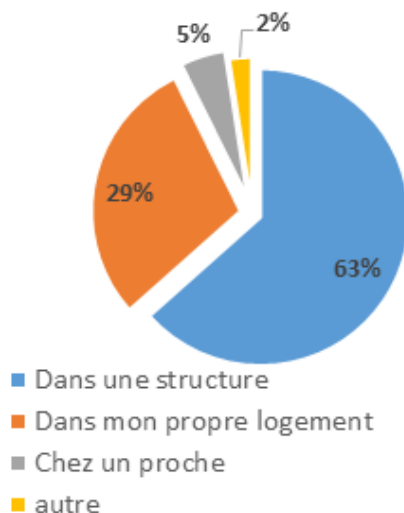


Figure 11: Lieu de vie des personnes - Lecture : 63% des personnes qui ont répondu à l'enquête sont hébergées dans une structure d'hébergement

Afin de saisir les enjeux en matière de compétence sur les outils du numérique et parce que la question de l'âge et du lieu de vie ne sont pas les seuls facteurs, nous avons également interrogé les personnes autour de :

-**La possession d'un diplôme** qui suggérerait la possibilité d'avoir étudié certaines techniques à l'école ou pendant ses études

Possession d'un diplôme

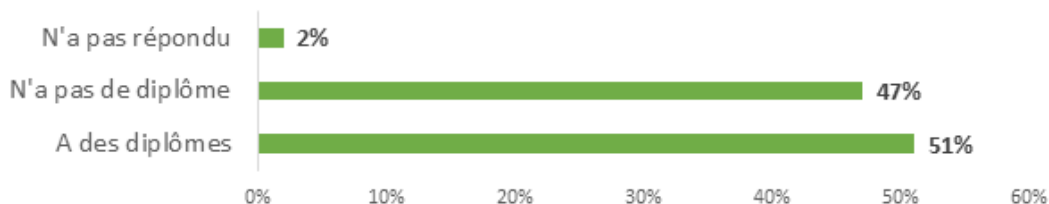


Figure 12: Possession d'un diplôme - Lecture : Parmi les personnes qui ont répondu à l'enquête 51% possède un diplôme

A ce titre, on trouve plusieurs types de diplômes tel que les CAP/BEP en majorité, mais aussi des baccalauréats, et une personne avec un BAC +5.

- La situation professionnelle et /ou bénévole qui pourrait permettre aux personnes de pratiquer quotidiennement.

Avez-vous une activité professionnelle et si non pourquoi ?

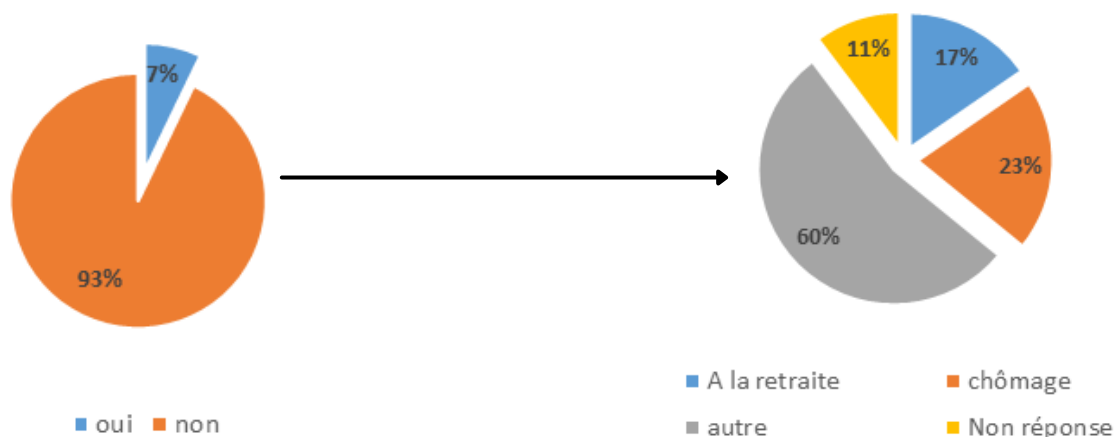


Figure 13: Avez-vous une activité professionnelle et si non pourquoi ? - Lecture : 93% des personnes n'ont pas ou plus d'activité professionnelle. Parmi elle, 17% sont à la retraite.

Parmi la catégorie autre, nous trouvons les personnes touchant l'AAH (5) (Allocation Adulte Handicapée), en invalidité (dans l'incapacité de travailler), ou dans l'incapacité de travailler à cause d'une situation irrégulière (pas de titre de séjour).

En ce qui concerne l'activité bénévole, 79% des personnes n'ont pas d'activité bénévole, le pourcentage restant correspondant peu ou prou au nombre de délégué.es CRPA en activité au moment de l'enquête et qui ont répondu au questionnaire.

- Pour finir, nous avons interrogé autour de la **situation matrimoniale et la présence d'enfants** au domicile familial qui pourraient suggérer une aide inter-générationnelle au sein du foyer. (Les enfants apprenant des notions d'informatiques à l'école puis aidant les parents pouvant être en difficultés). Nous constaterons que 53% des personnes sont célibataires. 74% des personnes vivent seules.

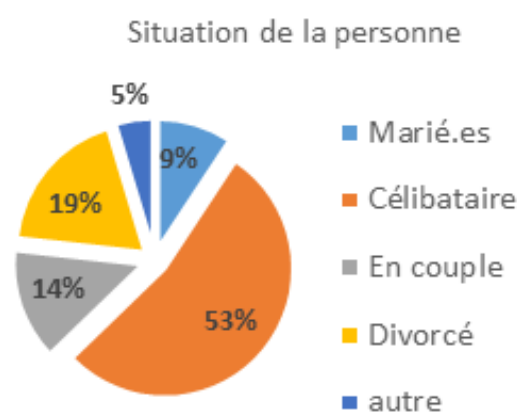


Figure 14: situation de la personne - Lecture : 19% des personnes interrogées sont divorcées.

Equipements et utilisation

Téléphone

Parmi nos répondant.es, tous n'ont pas accès aux matériels nécessaires à l'usage du numérique. Nous avons donc interrogé les personnes sur la possession d'un téléphone et ordinateur mais également sur les moyens d'obtention du matériel, de l'abonnement, et des différentes utilisations qu'ils en ont.

Globalement, la quasi-totalité des personnes possède un téléphone (smartphone) (90%). Seulement 4 personnes nous ont précisé ne pas en posséder dont 2 par manque de moyens financiers.

Sur les moyens d'obtention du téléphone, plusieurs possibilités : pour une grande partie (46%), ils l'ont acheté par leur propre moyen et plein tarif.

Moyen d'obtention du téléphone

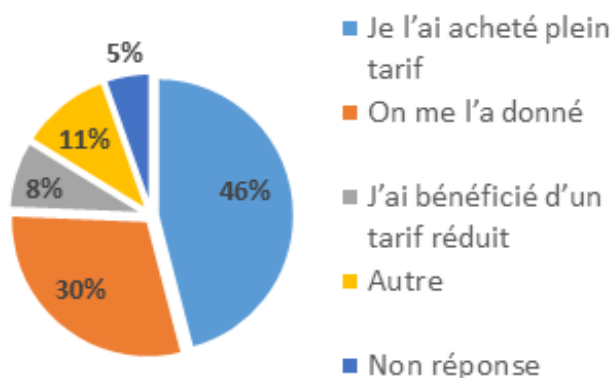


Figure 15: Moyen d'obtention du téléphone - Lecture : Parmi les personnes ayant un téléphone, 30% l'ont obtenue par donation.

Possession d'un abonnement téléphonique

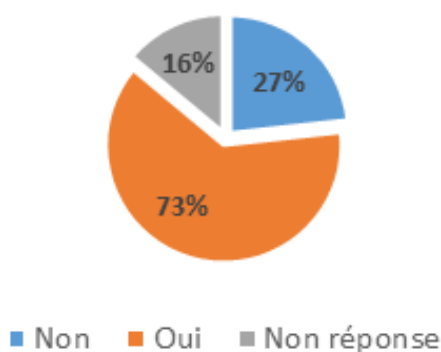


Figure 16: Possession d'un abonnement téléphonique - Lecture : parmi les répondant.es possédant un téléphone, 73% d'entre eux ont un abonnement téléphonique.

En ce qui concerne l'abonnement téléphonique, les réponses ont été moins précises mais nous constatons qu'une majorité d'entre eux en possède un, ce qui, en prenant en compte le taux de non-réponse, correspond à 27 personnes. Pour la plupart, l'abonnement contient les sms, les appels et internet. Ils ont également précisé que leur abonnement était suffisant. Pour les personnes n'ayant pas d'abonnement les raisons sont souvent financières ou par préférence pour l'utilisation de cartes prépayées.

« C'est d'abord les finances pour payer le forfait c'est quand même l'origine de ce que je rencontre comme difficultés [...] Mon forfait est limité et j'ai que 2 heures pour effectuer des appels »

(Homme – Territoire de Belfort – 35 ans)

Enfin, pour terminer sur le téléphone, les utilisations de ce dernier sont multiples : principalement utilisé pour les appels et SMS, il sert aussi pour les loisirs, les recherches et l'information.

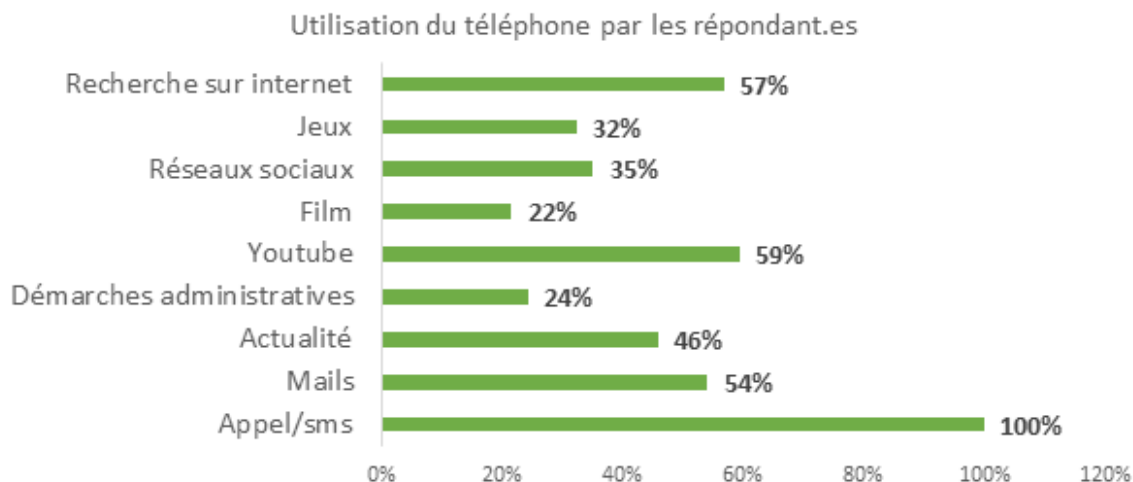


Figure 17: Utilisation du téléphone par les répondant.es - Lecture : Parmi les personnes ayant un téléphone, la totalité l'utilise pour passer des appels/écrire des sms. A l'inverse, l'utilisation du téléphone pour réaliser les démarches administratives n'est utilisée que pour 24% d'entre eux.

Ordinateur

Contrairement au téléphone, ils sont moins nombreux à posséder un ordinateur pour des raisons financières (36%) ou par manque de compétences (27%)

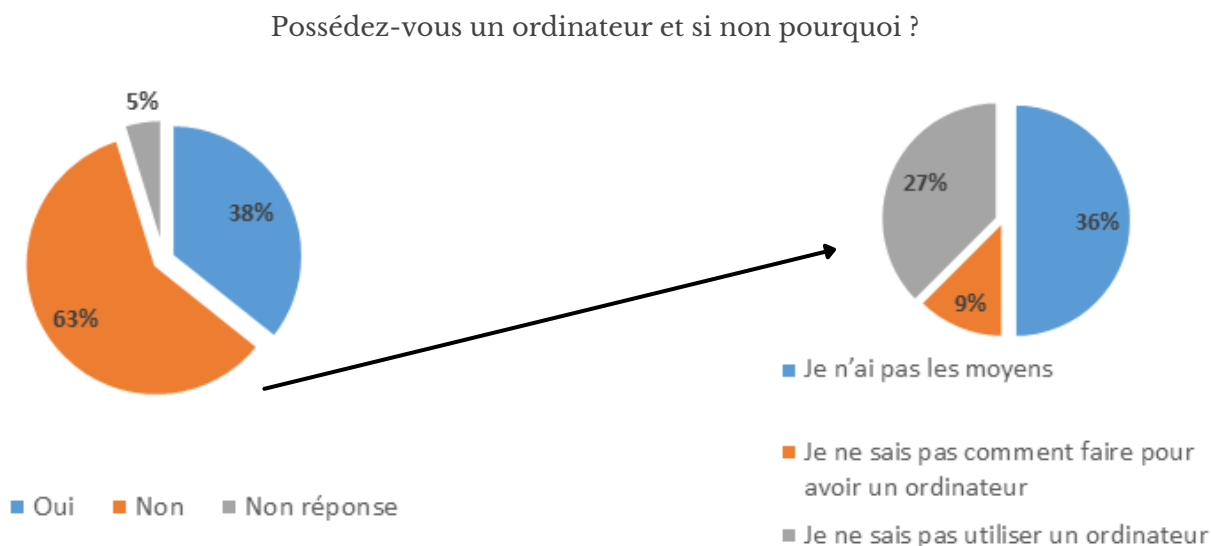


Figure 18: Possédez-vous un ordinateur et si non pourquoi ? - Lecture : 63% des personnes n'ont pas d'ordinateur. Pour 36% d'entre eux, c'est par manque de moyen.

En effet, parfois, la raison financière n'est pas le seul facteur :

« On doit se dépatouiller tout seul parce qu'autrement notre éducatrice dès qu'on a un papier à faire, [...] elle ne nous montre pas comment elle fait sur l'ordinateur donc elle fait ça dans son bureau et on attend la réponse. Alors qu'avec un formateur ou des ateliers de quelques heures par semaine pour apprendre à utiliser un ordinateur. Moi j'investirais dans un ordi et puis on se démerde tout seul après »

« Même si on a internet sur les portables avec l'ordi, il y a plus d'accès, moi je pourrais mettre 400, 500 euros pour un ordi et une connexion internet c'est pas un problème mais je vais pas acheter un ordinateur alors que je sais pas »

(Homme - Jura - 62 ans)

Parmi ceux possédant un ordinateur, une partie importante l'a acheté par ses propres moyens. En ce qui concerne l'abonnement chez un fournisseur internet, ils sont également une majorité à en posséder un qu'ils financent seuls la plupart du temps. Lorsqu'ils n'ont pas d'abonnement, certains trouvent des solutions :

« Je n'ai pas internet à la maison donc on se connecte grâce à des amis. J'utilise le wifi d'une voisine »

(Homme – Territoire de Belfort – 35 ans)

En ce qui concerne l'utilisation, nous constatons que l'ordinateur est plus fréquemment utilisé à des fins de loisirs, pour réaliser des recherches, regarder leurs mails (environ 75% parmi ceux ayant répondu à la question ont une adresse électronique)

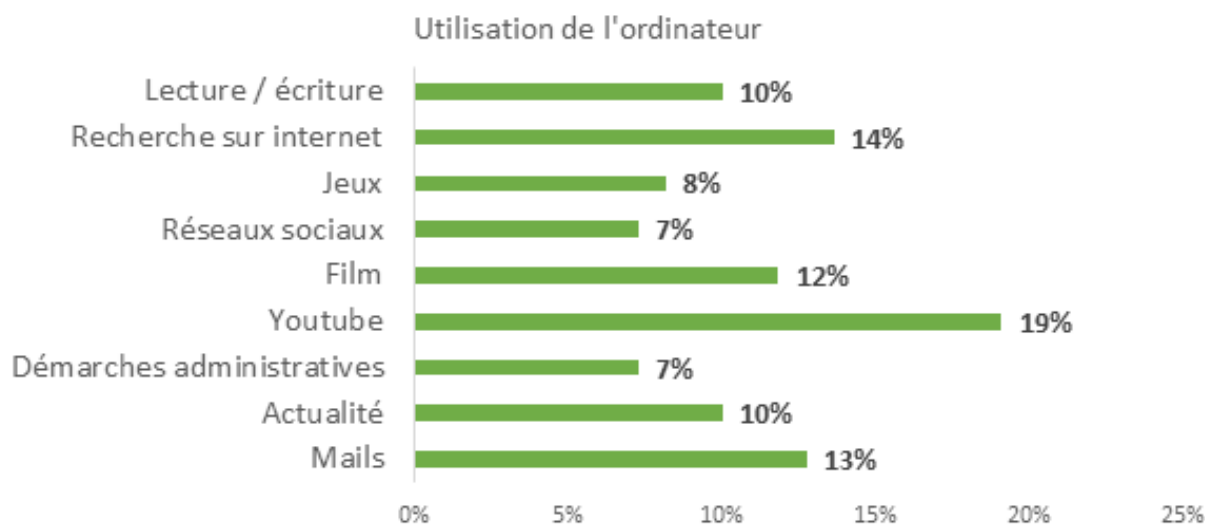


Figure 19: Utilisation de l'ordinateur - Lecture : 10% des personnes ayant répondu utilisent leur ordinateur pour regarder les actualités entre autres chose.

Difficultés et Besoins

Bien que la majorité possède au moins un téléphone, cela ne permet pas toujours de répondre aux difficultés et aux besoins. Pour certaines personnes, la manipulation des outils du numérique ne va pas de soi et peut venir entraver l'accès aux droits (demande d'aides sociales, recherche d'emploi etc...)

« Ça serait mieux de donner des rendez-vous visuels quoi c'est-à-dire que les personnes se rendent directement dans les agences pour voir les gens en vrai, je pense que ça serait mieux la personne elle nous voit par exemple quand on va à l'ANPE ou même les boîtes d'intérim au moins les personnes elles nous voient physiquement, réellement alors que c'est sûr que si on se met en cam c'est pas la même chose »

(Homme - Jura - 45 ans)

De manière générale, les difficultés observées relèvent principalement du manque de compétences, des prix élevés, et du manque d'équipement notamment dans les structures dans lesquelles les personnes sont hébergées.

« Quand j'allais à l'accueil de jour pour qu'il m'imprime un papier et il a fallu que je lui donne mon mot de passe et que j'attende qu'il ait le temps et des fois il n'avait pas le temps et lui ça l'énerve aussi parce qu'il a pas le temps. »

(Homme - 70 ans - Saône-et-Loire)

Difficultés et obstacles rencontrés dans l'utilisation du numérique

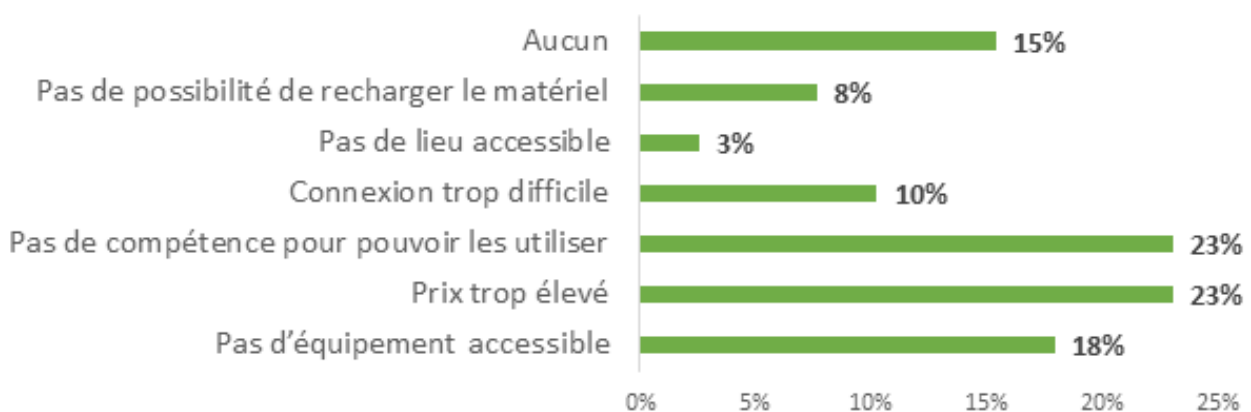


Figure 20: Difficultés et obstacles rencontrés dans l'utilisation du numérique - Lecture : parmi les difficultés évoquées, 23% ont signalé les prix élevés des équipements.

En effet, 66% d'entre eux préciseront l'absence de réseau wifi dans certaines structures les accueillant ou les ayant accueillies. En revanche, 57% ont signalé avoir ou avoir eu accès à de l'équipement et avoir reçu, pour 44%, de l'aide d'un.e professionnel.le.

En plus des difficultés d'accès au matériel, le manque ou l'absence de compétences entraîne des conséquences dans la réalisation des démarches en ligne. En effet, **61% des répondant.es disent ne jamais avoir réalisé de démarches en ligne, 58% ont déjà abandonné car la démarche en question était trop compliquée.**

« Pour l'instant, je ne suis pas au top niveau coté démarche sur ordinateur et c'est pour ça que je fais pas. Et j'ai pas pris l'habitude de le faire. »

(Homme – 70 ans – Saône-et-Loire)

Les problèmes de connexion peuvent également poser un problème. En effet, nous constatons que **44% ont déjà abandonné une démarche car elle nécessitait un accès à internet.**

« Quand je discute avec les personnes de l'accueil de jour ou de nuit et bah ils le disent bien que le soir pour pouvoir se connecter aux réseaux wifi c'est pas évident car il y a beaucoup de monde et tout le monde se connecte au même réseau wifi et sa rame beaucoup »

(Homme - Jura - 45 ans)

Dans les entretiens, la question de la génération a été évoquée plusieurs fois par les répondant.es comme Monsieur W. qui nous explique que :

« On évolue donc ça évolue avec le temps. C'est vrai qu'avant on avait le simple téléphone, pas de réseaux wifi. Quand on écrivait aux personnes c'était par courrier, le numérique c'est la nouvelle génération [...] ne serait-ce que les gamins dans la rue, ils ont leur téléphone et toc toc ils cherchent vite fait un truc et ils ont plus l'habitude que nous. Sur le portable, ils arrivent à mieux gérer les critères que nous. [...] ils arrivent mieux à surfer sur internet que nous à 40 ans »

(Homme - Jura - 45 ans)

CONCLUSION

Les conséquences des difficultés d'accès et d'usages du numérique sont nombreuses aussi bien pour les personnes concernées que pour les professionnel.les qui les accompagnent. En effet, ce public accueilli en structure et/ou accompagné, connaissant une fragilité sociale, connaît également des obstacles pour de nombreux domaines de la vie sociale : l'accès à l'emploi, l'accès aux droits, l'accès à l'information et plus largement l'accès à la citoyenneté.

Mise à mal de la participation

Avec la crise sanitaire, de nombreuses instances participatives qui se tenaient jusqu'alors en présentiel, ont dû évoluer pour se tenir en visio-conférence. Cette transition n'a fait qu'augmenter le clivage existant entre ceux qui maîtrisent les outils et ceux qui ne les maîtrisent pas. Alors que certains étaient très impliqués dans les questions de participation citoyenne, le tout numérique a fini par les exclure.

« Moi je vois par rapport à la MJC, on voit bien quand on fait des réunions de conseil d'administration ou de bureau, il y a de moins en moins de monde, on fait pas mal de réunion en visio et on n'a moins de personnes qu'avant qui viennent en réunion. [Et quand c'était en physique ?] Les gens étaient plus motivés que ça »

(Homme - Jura - 45 ans)

Dans le cadre de la Stratégie Pauvreté, des groupes de travail avaient été mis en place pour échanger et réfléchir ensemble autour de différentes thématiques : l'accès aux droits, la santé, l'éducation, et la participation. Après un rapide sondage auprès des animateur.rices de ces groupes, nous constatons que la participation des personnes concernées, déjà en peine dans certains groupes, avait quasiment disparu avec la tenue de ces groupes en visio.

CONCLUSION

Recommandations

Dans le cadre du CRPA mais également au sein du Groupe de travail 14 « participation » de la Stratégie Pauvreté, de nombreuses propositions et recommandations ont pu être recensées. De plus, dans le cadre des entretiens et des questionnaires professionnels et personnes concernées, les répondant.es ont pu délivrer leurs points de vues et leurs idées pour améliorer l'accompagnement et permettre un accès au numérique.

L'accès

- Permettre un accès dans des lieux tiers comme les Maisons France Service (1) et les faire connaître. En effet, les entretiens ont révélé que les personnes ne connaissaient pas ce genre de service. Il est donc important de les accompagner / encourager vers l'extérieur des structures pour bénéficier de ce service de droit commun.

La carte des Maison France Service est disponible : https://anct-carto.github.io/france_services/

« Il faudrait un site unique pour que les gens puissent connaître quels sont leurs droits. »

(Femme et Homme - 34 et 72 ans – Nièvre)

- Favoriser le reconditionné en encourageant la création de partenariats avec les acteurs clés de la région: Régulièrement, des acteurs locaux (associations, conseils départementaux, conseils régionaux) changent leurs équipements. Ce matériel peut et doit être reconditionné pour bénéficier aux personnes qui en ont besoin.

« Dans chaque structure, qu'il y ait une borne wifi sécurisée et qu'on ait des ateliers qui nous montrent comment on utilise un ordinateur, avec des personnes extérieures qui viendraient faire des ateliers »

Expérimentation de la Visio dans le cadre du Conseil Régional des Personnes Accueillies et/ou Accompagnées.

Pendant le deuxième confinement, le CRPA de BFC n'est pas resté inactif, bien au contraire !

L'achat d'ordinateurs reconditionnés a permis de continuer l'activité du CRPA. Après quelques explications et une formation, les délégué.es ont pu se retrouver plusieurs fois en visio-conférence. Pour certain.es, ils pratiquaient déjà la visio conférence en utilisant leur téléphone mobile.

CONCLUSION

- Permettre et faciliter l'accès aux équipements numériques pour que les personnes puissent en jouir sans condition. Organiser des formations en interne mais également en externe pour les personnes.

« Mon gros problème c'est de pouvoir se payer un tel ou un ordinateur correct les prix étant très élevés et augmentant sans cesse pour des produits de plus en plus fragiles. Et les asso n'ont pas toujours le matériel suffisant pour tout le monde. Même d'occasion, les prix restent exorbitants »

- La simplification des démarches administratives

L'accompagnement

- Un accompagnement par une personne ressource identifiée par les personnes accueillies. En effet, les personnes ont proposé qu'une personne, au sein de la structure soit identifiée comme personnes ressource en numérique. Cette personne peut être un-e professionnel-le ou / et une personne accueillie et/ou accompagnée.
- Prendre en compte la notion de peur et la notion de confiance envers les sites par les personnes : de nombreuses personnes ont fait savoir qu'elles ne réalisaient pas leurs démarches en lignes de peur de mal faire et donc de voir leurs prestations annulées.
- Informer sur le droit à l'erreur.
- Former les professionnel.les à accompagner dans une dynamique d'autonomisation des personnes.

« Je pense que chaque personne devrait avoir le droit à une formation au numérique ça serait bien que les personnes puissent avoir accès, qu'on leur explique comment faire pour utiliser un ordinateur parce que c'est vrai que certaines personnes ont du mal à gérer ça. »

(Homme - Jura - 45 ans)

CONCLUSION

Certains besoins sont parfois très bien identifiés par les personnes :

*« Avoir un plan pour savoir où poser les doigts et connaître les différentes fonctions comme là j'ai trouvé comment, en appuyant sur deux touches différentes, pouvoir écrire. Quand il y a trois possibilités sur la touche. [...]C'est un tout qui me met en difficulté parce que je n'ai pas fait le démarrage sur les bonnes bases .
Quand j'avais l'ordinateur que ma fille m'a offert, je l'utilisais avec 1 doigt. »*

« Et pour les autres il faut développer les moyens d'apprentissage : que ça soit dans un CHRS ou une médiathèque, si les gens pouvaient avoir des cours du soir qui permettent à des débutants, des moyens, des forts, d'évoluer en informatique, ça serait très bien. »

« Dans un réseau de personnes défavorisées, si les gens pouvaient être intégrés à des cours d'informatique de tous niveaux. »

(Homme – 70 ans – Saône-et-Loire)

Favoriser la mise en place de solidarité inter-générationnelle et encourager le travail pair dans la mise en place de formation à destination des personnes :

De manière informelle, cette solidarité existe déjà. Elle pourrait être encouragée et compléter la proposition "identifier une personne ressource".

« Parce que je vais vous dire, question internet et portable, c'est tout WOLF (colocataire de la pension de famille) qui m'a appris et j'ai augmenté de 60 % mes capacités. Quand je suis arrivé ici il y a un an, je ne connaissais rien. Il ne connaît pas tout l'ordinateur mais il a quand même 17 ans de moins que moi et lui il y a encore des plus jeunes que lui qui maîtrisent mieux donc voilà c'est [vertueux] »

(Homme - Jura - 62 ans)

CONCLUSION

Cette étude sur l'accès au numérique des personnes en situation de précarité de la région Bourgogne-Franche-Comté a permis de mettre en lumière des problématiques plus larges que la simple difficulté financière ou d'usage.

En effet, on remarque que les personnes tout comme les professionnel·les sont finalement peu informé·es des différentes solutions existantes pour accéder au numérique. Les cyberespaces, les initiatives associatives (ateliers, formations) sont méconnues tout comme les maisons France Service qui doivent permettre aux personnes de réaliser leurs démarches en étant accompagnées par un professionnel·les.

L'ouverture relative des structures avec les acteurs hors-secteurs rend difficile l'accès aux espaces "grand public" cités plus haut pour les personnes qui peuvent ressentir de l'illégitimité à s'y rendre d'eux-mêmes.

En plus du manque d'information, et du cloisonnement, les problèmes de mobilités persistent. C'est la double peine pour les personnes qui habitent en milieu rural et qui subissent encore plus l'éloignement des services publics de proximités. Difficultés d'accès aux droits, d'accès à la santé, d'accès à l'emploi, d'accès à la culture...

Ainsi, les problématiques pour ces personnes sont nombreuses et l'accès au numérique peut paraître secondaire alors qu'il pourrait permettre un accès à l'autonomie. Il est essentiel de considérer cette notion d'autonomie comme un besoin au même titre que les autres besoins des personnes et ainsi adapter la formation des travailleur·ses sociaux afin qu'ils-elles le considèrent aussi important que le reste dans l'accompagnement.

La question de l'accès au numérique a rarement été aussi présente dans les discours que depuis qu'il a fallu s'adapter à une société confinée. N'oublions pas que tout le monde n'a pas pu jouir de ce confinement pour améliorer ses compétences sur Zoom et prenons cette problématique de l'accès au numérique à bras le corps.

GLOSSAIRE

AAH : Allocation Adulte Handicapé

ACI : Atelier et chantier d'insertion

AJ : Accueil de jour

ALSS : Accompagnement social lié au logement

AVDL : Accompagnement vers et dans le logement

BFC : Bourgogne-Franche-Comté

BPI : Bénéficiaire de la protection internationale

CADA : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile

CAES : Centre d'accueil et d'examen des situations

CAI : Centre d'aide à l'insertion

CAO : Centre d'accueil et d'orientation

CCAS : Centre communal d'action sociale

CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHUM : Centre d'hébergement d'urgence migrants

CIAS : Centre Intercommunal d'action sociale

CPH : Centre provisoire d'hébergement

CRPA : Conseil Régional des Personnes Accueillies

DDD : Défenseurs Des Droits

HI : Hébergement d'insertion

HU : Hébergement d'urgence

HUDA : Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile

IAE : Insertion par l'activité économique

IML : Intermédiation locative

LAM : Lits d'Accueil Médicalisés

LHSS : Lit Halte Soins Santé

LTA : Logement temporaire accompagnée

MNA : Mineur non accompagnés

PADA : Premier accueil des demandeurs d'asile

PRAHDA : Programme d'accueil et d'hébergement des demandeurs d'asile

SAO : Service d'accueil et d'orientation

SARS : Service d'accompagnement et de réinsertion sociale

ANNEXES

Annexe 1 : Questionnaire à destination des professionnel.les

Questionnaire sur l'accès au numérique

Ce questionnaire a pour objectif de réaliser un état des lieux des problèmes d'accès et d'usages du numérique au sein des lieux d'accueil et services d'accompagnement des personnes en situation de pauvreté de la région. Cette étude permettra de définir des pistes d'action concrètes pour favoriser la participation des personnes concernées par la Stratégie Pauvreté dans le contexte sanitaire actuel en lien avec la mobilisation des outils numérique.

NB :Questionnaire crée via Google et diffusé par mail

Nom de la structure :

Type de structure :

Localisation :

1. Combien de personnes accueillies / salarié.es en insertion accompagnez-vous chaque jour au sein de votre structure ?

2. La structure dispose-t-elle d'équipement informatique ?

a. Si oui,

i. De quel type d'équipement s'agit-il ?

ii. Sont-ils à disposition des personnes accueillies / salarié.es en insertion ?

iii. Le nombre d'équipement que vous possédez vous semble-t-il suffisant pour répondre aux besoins ?

iv. Les équipements sont-ils en bons états ?

v. Dans le cas où ils sont disponibles pour les personnes, sont-ils effectivement utilisés par les personnes accueillies/salarié.es en insertion ?

b. Non

ANNEXES

Connexion

3. La structure dispose-t-elle d'un accès à la connexion internet ?

a. Oui

i.L'accès à internet est-il accessible aux personnes accueillies / salarié.es en insertion ?
(Wifi, 4G ...)

b. Non

Général

4. Diriez-vous que vous êtes à l'aise avec le numérique ?

a. Oui

b. Non

c. Je ne sais pas

5. Avez-vous déjà aidé une personne accueillie / salarié.e.s en insertion vis-à-vis de l'utilisation des outils numériques ?

a.Oui

b.Non

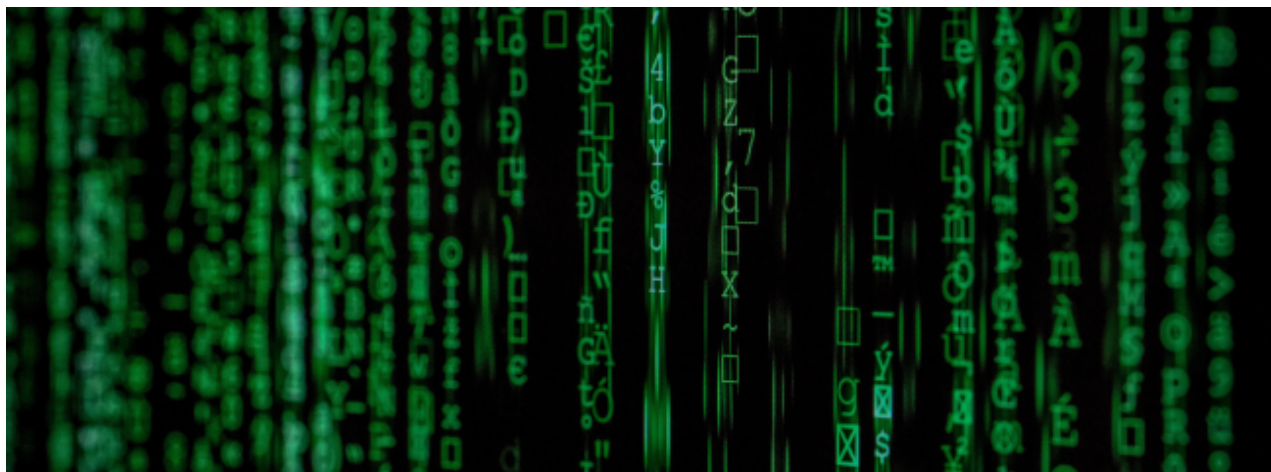
6. Quels besoins en matière de numérique relevez-vous au sein de votre structure (matériel, formation ...)?

7. Quelles difficultés relevez-vous en matière de numérique chez les personnes accueillies / salarié.es en insertion?

8. Quelles difficultés relevez-vous en matière de numérique chez vous et/ou les professionnel.les. Que vous côtoyez ?

ANNEXES

Annexe 2 : Questionnaire à destination des personnes concernées



Questionnaire sur l'accès au numérique

Ce questionnaire a pour objectif de réaliser un état des lieux des problèmes d'accès et d'usages du numérique au sein des lieux d'accueils des personnes en situation de précarité. Cette étude permettra de proposer des réponses aux problèmes que vous pouvez rencontrer avec le numérique. Ce questionnaire est ANONYME, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses ! Et aucune obligation de répondre.

Pour vous aider : Si vous ne savez pas quoi répondre à la question, ou si vous ne souhaitez pas répondre à la question, ne répondez pas. Si vous avez des questions: 07.76.09.23.12

Merci pour votre participation !

ANNEXES

Pourquoi une étude sur le numérique ?

Le numérique et son usage sont au cœur de notre actualité. Le confinement l'a prouvé une nouvelle fois, l'accès au numérique est inégalitaire que ce soit en matière d'équipements, d'usages, de compétences etc...

Cette étude a pour but de réaliser un état des lieux des problèmes d'accès et d'usages du numérique au sein des lieux d'accueils, structures d'insertion et services d'hébergement des personnes en situation de précarité de la région Bourgogne-Franche-Comté.

Cet état des lieux nous permettra d'avoir une meilleure compréhension des problématiques en matière de numérique et de définir des pistes d'actions concrètes, plus proches des réalités territoriales.

La Fédération des Acteurs de la Solidarité, c'est quoi ?

La Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) est une fédération d'associations et d'organismes qui accueillent et accompagnent les personnes en situation d'exclusion.

La FAS interpelle les acteurs de la société, sensibilise l'opinion publique et les décideurs, dénonce les actions qui engendrent des situations d'inégalités sociales afin de lutter contre l'exclusions et la pauvreté.

La FAS développe également des projets qui participent à une prise en compte de la parole des personnes concernées pleine et entière.

La participation est une valeur fédérale que nous défendons. La parole des personnes est primordiale pour améliorer les politiques et services qui leur sont dédiés.

ANNEXES

Chapitre 1 : Présentation

- 1. Vous êtes :**
- Une femme
 - Un homme
 - Autre
- 2. Année de naissance :**
-
- 3. Vous êtes :**
- Marié.e
 - Célibataire
 - En couple
 - Divorcé.e
 - Autre
- 4. Combien de personne vivent avec vous et qui sont-ils pour vous ?**
-
- 5. Dans quel département vivez-vous ?**
- Côte-d'Or (21)
 - Yonne (89)
 - Nièvre (58)
 - Saône-et-Loire (71)
 - Territoire de Belfort (90)
 - Haute-Saône (70)
 - Jura (39)
 - Doux (25)
- 6. Avez-vous des diplômes ?**
- Oui. Lesquels :
- Non
- 7. Avez-vous une activité professionnelle ?**
- Oui. Laquelle :
 - Non
- 7.a Si non, êtes-vous ?**
- A la retraite
 - Au chômage
 - Autre :
- 8. Avez-vous une activité bénévole ?**
- Oui. Laquelle :
 - Non
- 9. A l'heure actuelle, où vivez-vous ?**
- Dans mon propre logement
 - Chez un proche
 - Dans une structure d'accueil
- 9.a. Si vous vivez dans une structure, quel type de structure est-ce ?**
- 115
 - Dans un CHRS et je partage ma chambre
 - Dans un CHRS et j'ai mon propre appartement
 - Hôtel
 - Pension de famille
 - Résidence accueil
 - FJT
 - Etablissement d'accueil pour demandeurs d'asile
 - Centre Maternel
 - Lit Halte Soins Santé (LHSS) / Lits d'accueil médicalisé (LAM)
 - Appartement de coordination thérapeutique (ACT)
 - Autres:

ANNEXES

Chapitre 2 : Equipement et utilisation

10. Possédez-vous un téléphone mobile personnel ?

- Oui
- Non

10.a. Si non, pourquoi ? (Après avoir répondu, passez directement à la question 14 page 5)

- J'ai un autre équipement
- Je n'ai pas les moyens
- Je ne sais pas comment faire pour avoir un téléphone
- Je ne sais pas utiliser un téléphone
- Je n'en ai pas besoin
- Autres:

10.b. Si oui, est-ce un smartphone (dans le sens où vous pouvez utiliser d'autres fonctionnalités qu'uniquement les SMS et les Appels comme internet, GPS etc...)?

- Oui
- Non

11. De quelle manière l'avez-vous eu ?

- Je l'ai acheté plein tarif
- On me l'a donné
- J'ai bénéficié d'un tarif réduit
-> Précisez:
- Autre:

12. Avez-vous un abonnement ?

- Oui
- Non

12.a. Si non, pourquoi n'avez-vous pas d'abonnement ? (Après avoir répondu, passez directement à la question 13 page 5)

- J'ai des cartes prépayées
- Je n'ai pas les moyens
- Je ne sais pas comment faire pour avoir un abonnement
- Je n'en ai pas besoin
- Autre:

12.b Si oui, que contient-il ?

- Sms
- Appel
- Internet
- Autres :

12.c. Trouvez-vous que votre abonnement est suffisant ou, à l'inverse, êtes-vous souvent dans la situation où vous n'avez plus de forfait ?

- Suffisant
- Insuffisant

12.d. Qui finance votre abonnement ?

- Moi à tarif plein
- Moi à tarif réduit
- Un proche me paye mon abonnement
- Ma structure me paye mon abonnement
- Une association me paye mon abonnement. Laquelle

ANNEXES

13. Quelle utilisation avez-vous de votre téléphone ?

- Appel / SMS
- Mails
- Actualité
- Démarches (recherche d'emploi, demande aide, actualisation Pole Emploi ...)
- YouTube
- Film
- Réseaux sociaux
- Jeux
- Recherches sur internet (par exemple : pour les transports, pour trouver une adresse, un numéro etc...)
- Autre

14. Possédez-vous un ordinateur?

- Oui
- Non

14.a. Si non, pourquoi? (Après avoir répondu, passez directement à la question 23 page 6)

- J'ai un autre équipement
- Je n'ai pas les moyens
- Je ne sais pas comment faire pour avoir un ordinateur
- Je ne sais pas utiliser un ordinateur
- Je n'en ai pas besoin
- Des ordinateurs sont disponibles dans la structure dans laquelle je suis
- Autre:

15. De quelle année est-il ?

.....

16. De quelle manière l'avez-vous eu ?

- Je l'ai acheté plein tarif
- On me l'a donné
- J'ai bénéficié d'un tarif réduit
-> Précisez:.....
- Autre:

17. Avez-vous accès à une connexion internet ?

- Oui
- Non

18. Avez-vous un abonnement chez un fournisseur d'accès à internet (Orange, Bouygue, SFR etc...)

- Oui

18.a. Si oui, qui finance votre abonnement ?

- Moi à tarif plein
- Moi à tarif réduit
- Un proche me paye mon abonnement
- Ma structure me paye mon abonnement
- Une association me paye mon abonnement : Laquelle ?.....
- Non

18.b. Si non, comment faites-vous ?

- J'utilise le wifi de quelqu'un d'autre
- Je fais un partage de connexion avec mon téléphone
- Je vais dans des lieux où je peux bénéficier de la Wifi gratuite
Où :
- Autres :

ANNEXES

19. Etes-vous satisfait de la connexion que vous avez ?

- Oui
- Non

20. Quelle utilisation en avez-vous ?

- Mails
- Actualité
- Démarches (recherche d'emploi, demande aide, actualisation Pole Emploi ...)
- YouTube
- Film
- Réseaux sociaux
- Jeux
- Recherches sur Internet (par exemple : pour les transports, pour trouver une adresse, un numéro etc...)
- Lecture / écriture
- Autre :

21. A quelle fréquence utilisez-vous votre ordinateur ?

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jours
- Plusieurs fois par semaine
- Une ou deux fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Presque jamais

22. Avez-vous une adresse mail ?

- Oui
- Non

23. Avez-vous un autre équipement?

- Oui
Si oui, lequel:
- Non

24. Quelles sont les difficultés, les obstacles que vous avez déjà rencontrés dans votre utilisation du numérique ?

- Pas d'équipement accessible
- Prix trop élevé
- Pas de compétence pour pouvoir les utiliser
- Connexion trop difficile.
- Pas de lieu accessible
- Pas de possibilité de recharger le matériel
- Aucun
- Autres :

25. Avez-vous déjà réalisé des démarches en ligne ?

- Oui
Si oui, lesquelles ? :
- Non

26. Avez-vous déjà abandonné une démarche en ligne car elle nécessitait un accès à internet ?

- Oui
- Non

27. Avez-vous déjà abandonné une démarche en ligne car c'était trop difficile ?

- Oui
- Non

ANNEXES

Chapitre 3 : Informations

28. Etes-vous où avez-vous déjà été sur un territoire où l'accès à Internet est/était limité (pas de réseaux)

Oui

27.a. Si oui, où ? :

Non

29. Dans les structures dans lesquelles vous êtes/avez été, est-ce qu'il y a/avait accès à du matériel informatique?

Oui

Non

30. Dans les structures dans lesquelles vous êtes/avez été, est-ce qu'il y a/avait un accès au réseau wifi ?

Oui

Non

31. Dans les structures dans lesquelles vous êtes/avez été, est-ce que les professionnel.les vous aident/ vous aidaient à utiliser le numérique ?

Oui

Non

32. Avez-vous quelque chose à rajouter ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci beaucoup pour votre participation !

Dans la suite de cette étude, nous souhaiterions faire des entretiens avec vous afin de discuter des problèmes que vous rencontrez au quotidien avec le numérique. Ils se dérouleraient en 2021.

Si vous êtes intéressée et que la démarche vous intéresse, vous avez la possibilité de nous laisser un numéro de téléphone /adresse mails:

N° :

Mails:

Aucune de vos réponses au questionnaire ne sera évoquée (nous n'aurons pas votre nom) L'entretien sera enregistré uniquement dans le but de ne rien oublier quand nous rédigerons le compte rendu et sera supprimé ensuite. Et nous vous attribuerons un faux nom (vous pourrez même le choisir !)

Fédération des acteurs de la solidarité Bourgogne-Franche-Comté

2020 - 2021

**STRATÉGIE NATIONALE
DE PRÉVENTION ET DE LUTTE
CONTRE LA PAUVRETÉ**



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ