



**HAL**  
open science

## Les réseaux d'aide autour des personnes en précarité numérique : étude de cas : Emmaüs Connect

Coline Briday

### ► To cite this version:

Coline Briday. Les réseaux d'aide autour des personnes en précarité numérique : étude de cas : Emmaüs Connect. Science politique. 2018. <dumas-02952875>

**HAL Id: dumas-02952875**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02952875v1>**

Submitted on 29 Sep 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES

Sciences Po Grenoble

Coline BRIDAY

**Les réseaux d'aide autour des personnes en précarité numérique**

Etude de cas : Emmaüs Connect



*Master « Villes, Territoires, Solidarités »  
Sous la direction de Fabienne GREFFET  
Septembre 2018*



UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES

Sciences Po Grenoble

Coline BRIDAY

**Les réseaux d'aide autour des personnes en précarité numérique**

Etude de cas : Emmaüs Connect

*Master « Villes, Territoires, Solidarités »*

*Sous la direction de Fabienne GREFFET*

*Septembre 2018*

# ***SOMMAIRE***

<b>Introduction</b>	<b>7</b>
<b>I/ La précarité numérique, un enjeu social</b>	<b>17</b>
A - La "fracture numérique", une notion controversée	17
B - Les inégalités en compétences numériques	25
C - Les publics en difficulté sur les usages du numérique	30
<b>II/ La précarité numérique, un enjeu de politiques publiques</b>	<b>42</b>
A - Un Etat qui se dématérialise, des publics contraints de s'adapter	42
B - La perspective d'une stratégie gouvernementale de réseaux d'inclusion numérique	48
C - La dématérialisation au concret	56
<b>III/ La précarité numérique, un enjeu solidaire</b>	<b>64</b>
A - L'action associative d'Emmaüs Connect, une ressource spécialisée	64
B - Les réseaux informels, une ressource inadaptée	70
<b>Conclusion</b>	<b>80</b>
<b>Annexes</b>	<b>83</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>87</b>
<b>Table des matières</b>	<b>92</b>

# INTRODUCTION

En 2017, 12% de la population âgée de 12 ans et plus, soit près de 7 millions de Français, ne se connectent jamais à internet, et autant considèrent qu'internet est trop compliqué à utiliser. Un tiers des Français s'estiment peu voire pas compétent pour utiliser un ordinateur, soit 18 millions de personnes<sup>1</sup>. Au-delà des difficultés techniques, ce sont l'accès aux droits et des questions d'inégalités sociales qui sont en jeu : ainsi 90% des diplômés du supérieur ont recours à l'administration en ligne, pour seulement 59% des bas revenus et 30% des non-diplômés<sup>2</sup>. Pour analyser ces situations, de multiples facteurs d'inégalités ont pu être identifiés, dont quatre principaux : l'âge, le territoire (zone urbaine ou rurale), le niveau de diplôme et le niveau de revenu<sup>3</sup>.

Depuis les années 1990, les inégalités face aux outils numériques sont analysées à travers la notion de "fracture numérique". Selon la Commission nationale française de l'Unesco, la fracture numérique *"désigne le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication pour leur accomplissement personnel ou professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou de compétences"*.<sup>4</sup> Cette fracture englobe deux problématiques bien distinctes : celle de l'accès aux équipements (matériel et infrastructures), et celle des compétences, de l'aptitude à utiliser les ressources numériques. Si les études se sont « *traditionnellement centrée[s] sur les inégalités liées à l'accès matériel aux TIC, l'attention s'est progressivement*

---

<sup>1</sup> Compte-rendu du séminaire Mutation sociales, Mutations technologiques, organisé avec la collaboration de l'EHESS et d'INRIA, Oct. 2015 - Juin 2017 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-mut-mut-compte-rendu-24-novembre-2017.pdf> [Consulté le 30 Janvier 2018]

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Emmaüs Connect utilise ces quatre facteurs pour expliquer les causes sociologiques des inégalités numériques. Plusieurs études identifient les mêmes facteurs, comme celles menées par les équipes Marsouin. Par exemple, ceci est explicité dans leur document de travail "Les recherches sur les usages des TIC à l'épreuve de la problématique des non-usages d'internet et de l'informatique", publié en 2011. [[https://www.marsouin.org/IMG/pdf/Boutet\\_Tremenbert\\_non-usagers.pdf](https://www.marsouin.org/IMG/pdf/Boutet_Tremenbert_non-usagers.pdf)]

<sup>4</sup> Commission nationale française de l'Unesco, « Fracture numérique », dans *La société de l'information : glossaire critique*, Paris, La Documentation française, 2005.

déportée sur les inégalités sociales liées à leurs usages »<sup>5</sup>. Et c'est bien cette deuxième partie, à savoir les inégalités en termes de compétence et d'usage du numérique, qui sera l'objet d'étude ici.

Polysémique, l'expression "fracture numérique" renvoie également une multitude d'enjeux et de situations : des infrastructures jusqu'aux programmes d'éducation, de l'individu jusqu'aux relations internationales (ne serait-ce qu'en termes économiques : l'e-commerce est une source de croissance aujourd'hui, que tous les pays ne peuvent exploiter également, selon leur degré de numérisation). D'autres débats, associés à la notion voisine "d'inclusion numérique", viennent ajouter à la complexité de l'analyse des inégalités sociales liées au numérique, des thématiques professionnelles, comme le manque de formation aux métiers digitaux, l'inégalité homme/femme dans ces métiers ou la transformation du travail social via la digitalisation.

Afin de clarifier le propos, j'utiliserai ici plutôt le terme de précarité numérique pour désigner la problématique de ce mémoire, et le terme d'inclusion numérique (aussi appelée "e-inclusion") pour dénommer les actions en faveur de la lutte contre cette précarité.

Si l'on se focalise plus précisément sur les compétences à mobiliser pour s'approprier les technologies numériques, les recherches abordent la notion de "digital literacy", traduite par "littératie numérique" ou encore "alphabétisation numérique". L'OCDE définit cette notion comme "*l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités*"<sup>6</sup>.

Plusieurs éléments peuvent être relevés de cette définition. Tout d'abord, maîtriser internet impacte la vie quotidienne : sur internet, il est possible d'acheter moins cher, d'accéder à n'importe quel service sans problématique de mobilité, de se cultiver, de communiquer, et même de participer à la vie politique. Mais ce sont aussi des compétences professionnelles qui sont en jeu, ainsi que les aptitudes à participer à la "collectivité". Enfin, la notion de "buts personnels" évoque des objectifs pluriels et hétérogènes des individus, tant les possibilités laissées par les Technologies de l'Information et de la Communication sont multiples (comme

---

<sup>5</sup> BROTCORNE Périne, VALENDUC Gérard, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? ». *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 45-68.

<sup>6</sup> OCDE & Statistique Canada, *Rapport final de l'enquête internationale sur la littératie des adultes - La littératie à l'ère de l'information* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/39438013.pdf> [Consulté le 10 février 2018]

améliorer la vie quotidienne, accéder à de nouvelles formes d'expression, trouver un travail, accéder à ses droits ou simplement trouver une nouvelle forme de socialisation).

Afin d'aborder ces problématiques, j'ai choisi de me focaliser sur les inégalités en compétences numériques (et non en termes d'accès). Il s'agit de s'intéresser à la fois aux enjeux sociaux du numérique (comme la communication), mais aussi à l'accès aux droits, lié à la dématérialisation des services en ligne et de l'administration. Le gouvernement a pour objectif de dématérialiser 100% des démarches administratives d'ici 2022. Comment les personnes n'ayant pas les compétences nécessaires pourront accéder à leurs droits, ou comment seront-elles accompagnées pour le faire ? Ce travail s'attache à identifier l'existence ou non de réseaux d'aide autour des personnes en précarité numérique, ainsi que leur nature. Avant cela, il paraît nécessaire de définir les inégalités sociales, indispensable pour comprendre et analyser les inégalités en compétences numériques.

Selon François Dubet, *“la sociologie des inégalités peut être un gouffre sans fin”*<sup>7</sup>. Celles-ci peuvent être analysées en termes de catégories d'acteurs, en fonction par exemple du sexe, de l'âge, du lieu de résidence ou des identités culturelles, des groupes socioprofessionnels ou des appartenances religieuses. Elles peuvent aussi être étudiées en termes de critères d'inégalités. Là aussi la liste est longue, et ne peut être que rallongée au gré des recherches : le pouvoir, la santé, les revenus, le capital culturel, économique, l'éducation, la mobilité sociale ... En croisant ces deux axes d'analyse, on arrive à des mesures et des comparaisons infinies. Selon Fabien Granjon, Benoit Lelong et Jean-Luc Metzger, les inégalités sociales se définissent par la *“différence notoire dans la distribution des ressources, dont certains individus ou groupes sociaux subissent directement les conséquences négatives. Cette différence est socialement produite et exercée”*<sup>8</sup>.

Comment les inégalités en compétences numériques s'inscrivent dans ces inégalités sociales ?  
Peut-on identifier cette *“différence notoire dans la distribution des ressources”* pour analyser

---

<sup>7</sup> DUBET, François, « Régimes d'inégalité et injustices sociales », *SociologieS* [En ligne], Débats, Penser les inégalités, 2011.

<sup>8</sup> GRANJON Fabien, LELONG Benoit, METZGER Jean-Luc, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et mode d'appropriation des TIC*, Hermès Lavoisier, Paris, 2009

cette forme particulière d'inégalités ? Pourquoi et comment cette problématique est rendue visible et a été ajoutée à l'agenda politique ?

Dans l'ouvrage collectif *Inégalités et justice sociale*, les auteurs se questionnent sur les “*principes de justice et les jugements moraux qui permettent de distinguer les inégalités justes, de celles injustes*”<sup>9</sup>. L'analyse se base sur le constat initial que toutes les inégalités ne sont pas visibles. Certaines sont tellement familières, voire naturelles, qu'elles en deviennent invisibles. Ainsi, “*les inégalités ne sont pas seulement des faits sociaux objectifs et mesurables ; ce sont aussi et surtout des faits moraux et normatifs puisque dans le flux continu des inégalités sociales nous ne retenons généralement que celles qui paraissent injustes*”<sup>10</sup>. François Dubet indique que certaines inégalités deviennent acceptables. Les inégalités sur des critères de beauté ou de compétences sportives ne posent pas question. C'est ici que peut être identifiée la notion de justice. Les inégalités acceptées comme évoquées précédemment ne sont pas déterminées comme injustes. Selon Michel Forsé, dans le même ouvrage collectif, “*les inégalités sociétales sont injustes quand elles mettent en cause l'égalité de base qui permet de satisfaire les besoins élémentaires des individus, l'équité qui préside aux conditions de distribution des ressources rares et, enfin, l'égalité des droits*”<sup>11</sup>. Les individus peuvent d'ailleurs s'accommoder aux inégalités qui ne leur sont pas vitales.

Or, si l'on considère les inégalités numériques, elles ont pu rester invisibles puisqu'elles ne touchaient pas en apparence aux besoins vitaux, ou à l'égalité des droits. Il est possible d'acheter de la nourriture sur internet, de consommer moins cher, mais cela reste optionnel et ne conditionne pas l'accès à l'alimentation. En revanche, la récente orientation du gouvernement annoncée le 13 Octobre 2017 par le Premier Ministre Edouard Philippe, rendent visibles ces inégalités numériques. Ce programme “Action Publique 2022” a, entres autres, pour objectif de dématérialiser 100% des services publics à horizon 2022. Cet engagement s'inscrit dans la continuité de l'orientation imputée par le précédent gouvernement, présidé par François Hollande, via le “Plan France Très Haut Débit”. Annoncé en février 2013, ce plan vise à doter tous les territoires d'internet en haut débit d'ici 2022, à commencer par les “zones blanches”, c'est-à-dire les zones non couvertes par internet

---

<sup>9</sup> DUBET François (dir.), *Inégalités et justice sociale*. Paris : La Découverte, 2014, coll. « Recherches », 320p.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Ibid.

actuellement. Poursuivi par le gouvernement actuel, cette réforme détermine la priorité de l'Etat. Les inégalités numériques sont abordées par le prisme de l'accès. La dématérialisation des services publics est, quant à elle, pensée pour réduire le non-recours aux droits. Mais selon Pierre Mazet, chargé d'études à l'Observatoire des non-recours aux droits et services, *“la dématérialisation se heurte à la fracture numérique”*<sup>12</sup>. Celle-ci s'affronte donc à l'égalité des droits, puisque les personnes n'ayant pas accès au matériel ou les compétences numériques nécessaires, ne pourront plus accéder aux services publics, et donc à leurs droits. Si l'on reprend l'analyse du sociologue Michel Forsé, la mise à l'agenda politique de la question de la dématérialisation contribue à rendre visible ces inégalités qui apparaissent alors comme injustes. La différence entre les personnes qui ont des ressources numériques, et celles qui n'en ont pas, ou moins, commence ainsi à être identifiée, à la fois par les pouvoirs publics et par la société civile, grâce à l'identification de cette nouvelle source d'inégalité. Il s'agit alors de déterminer qui est touché par cette nouvelle forme d'inégalité.

De manière globale, la précarité numérique touche une multitude de franges de la population. L'Etat comptabilise 13 millions de Français qui seraient en difficulté sur le numérique<sup>13</sup>. Parmi eux, 7 millions sont des *“internauts distants”*<sup>14</sup>, disposant d'un niveau de compétences faibles, et ne se sentant pas à l'aide dans l'usage d'internet. Ce chiffre diffère des 18 millions de personnes identifiés par le séminaire *“Mutations sociales - Mutations technologiques”*, mettant en avant une prolifération des études sur la question (qui ne prennent pas toutes en compte les mêmes critères).

Pour autant, malgré la différence des chiffres, ce problème public est identifié, et mis à l'agenda politique. Reste à savoir de qui on parle.

Emmaüs Connect a identifié plusieurs types de publics touchés par cette précarité numérique par manque de compétence. Selon le degré d'autonomie numérique (que les personnes soient totalement exclues, éloignées ou assez proches de l'autonomie), cela peut toucher une grande partie de la population : les personnes SDF, les personnes âgées, les migrants, mais aussi les

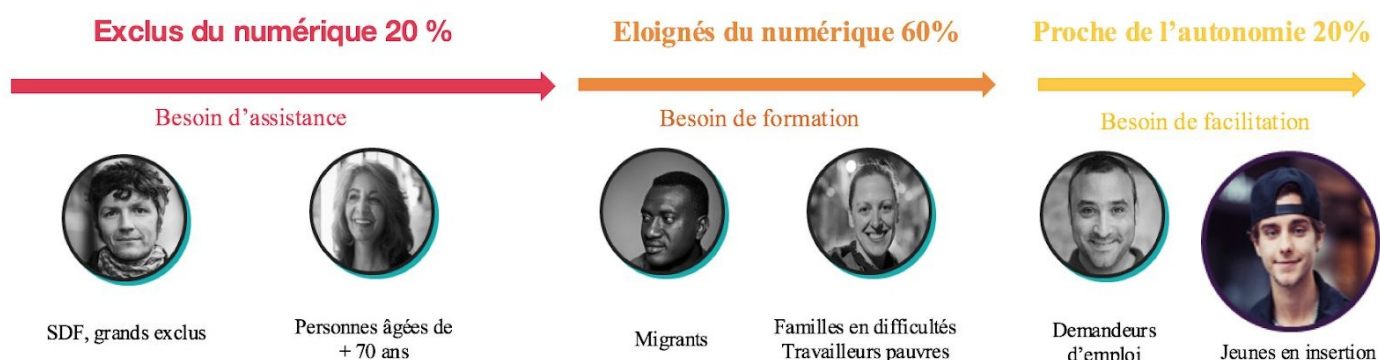
---

<sup>12</sup> Ibid p.6

<sup>13</sup> Ministère de l'Economie et des Finances. *13 millions de français en difficulté avec le numérique* [en ligne] Disponible sur : <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/> [Consulté le 15 Décembre 2017]

<sup>14</sup> Ibid

travailleurs pauvres ou les jeunes éloignés de l’insertion. Voici un schéma produit par l’association, permettant d’identifier les différents types de publics visés, selon leur degré d’autonomie numérique :



Les publics en précarité numérique sont donc très hétérogènes, et ne nécessitent pas les mêmes formes d’aide (de l’assistance pour des personnes totalement exclues du numérique, à un petit coup de pouce pour reprendre confiance en soi pour les personnes proches de l’autonomie).

De plus, les publics touchés ne sont pas toujours identifiés comme pouvant être en difficulté sur ces sujets. L’exemple des jeunes est parlant. Les notions de “digital native”, “millennials”, “génération Y” ou “génération Z” (c’est-à-dire toutes les personnes nées après les années 1990 et donc nées avec ces nouvelles technologies), laissent penser que les jeunes ont naturellement les compétences nécessaires pour être “inclus” dans cette société numérique. Or, Yves-Marie Davenel, docteur en anthropologie sociale de l’EHESS, affirme dans son étude que la maîtrise des codes numériques est loin d’être innée<sup>15</sup>. Les jeunes nés avec ces nouvelles technologies ne maîtrisent donc pas forcément et complètement celles-ci. Bien qu’ils aient des compétences ludiques et relationnelles (comme l’utilisation des réseaux sociaux), l’anthropologue démontre qu’ils sont beaucoup moins à l’aise sur les aspects administratifs et professionnels (comme utiliser une boîte mail ou maîtriser les outils bureautiques). A noter que son étude porte sur les jeunes reçus en missions locales, représentant une part importante des jeunes combinant des facteurs de précarité sociale.

<sup>15</sup> DAVENEL Yves-Marie “Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle - Etude de cas : Les usagers des missions locales face aux technologies de l’information et de la communication”, *Les Cahiers Connexions Solidaires* [en ligne]. Disponible sur : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2015/06/Etude-Emmaus-Connect-Les-pratiques-num%C3%A9riques-des-jeunes-en-insertion-socioprofessionnelles-Mai-2015.pdf> [Consulté le 18 Novembre 2017]

Les bénéficiaires d'Emmaüs Connect ne représentent pas de manière proportionnelle ces différentes catégories de public touchées par la précarité numérique. Ce travail se base pourtant, entre autres, sur les bénéficiaires d'Emmaüs Connect. Il faut donc prendre en compte cet aspect dans l'analyse (la représentation par public dans l'association sera développée par la suite)<sup>16</sup>.

Comment ces différents publics sont aidés, accompagnés ou formés aux usages numériques ? Quelles sont les besoins identifiés par ces publics ? Vers qui peuvent-ils se tourner pour être accompagnés ? Via l'étude de cas de l'association Emmaüs Connect, je tenterai ici de répondre à ces différentes questions dans un contexte précis et identifié. Il s'agit d'analyser les réseaux d'aide, qu'ils soient formels ou informels, autour de ces personnes en précarité numérique. Emmaüs Connect peut représenter un premier réseau sur lequel ces personnes peuvent s'appuyer. Mais est-ce leur seule ressource ? N'ont-ils pas d'enfants, de parents, amis, voisins qui les aident ponctuellement ? Dans quelles conditions cette aide se fait-elle, et sur quels sujets numériques ?

Enfin, il s'agira d'analyser **dans quelle mesure les publics en précarité numérique reçus par Emmaüs Connect sont accompagnés par différents réseaux d'aide (public, associatif ou informel) pour réduire les inégalités sociales, sur des enjeux transverses soulevés par les nouvelles technologies d'information et de communication.**

Plusieurs hypothèses seront testées par le biais d'entretiens semi-directifs, à la fois avec les publics reçus par l'association, et les personnes d'Emmaüs Connect qui les forment :

- Les publics en précarité numérique formulent et identifient largement des besoins de formation pour accéder à leurs droits via internet.
- Ces publics peuvent s'appuyer sur plusieurs réseaux d'aide, de différentes natures.
- Ils peuvent entre autres être accompagnés ponctuellement par un réseau informel, s'appuyant sur leurs propres ressources sociales (famille, amis, connaissances).

---

<sup>16</sup> Voir la partie III/ A - L'action associative d'Emmaüs Connect, une ressource spécialisée

### Méthodologie :

Le terrain de ce mémoire de recherche se base sur l'association Emmaüs Connect et ses points d'accueil parisiens. Ce choix s'explique par plusieurs éléments : l'association reçoit des publics qui cumulent précarité sociale et précarité numérique, correspondant au public cible de ce mémoire. La structure, en plus de travailler sur l'accès en vendant des recharges internet et téléphoniques, a plusieurs offres de service qui m'ont spécifiquement intéressé pour réaliser ce mémoire. Emmaüs Connect forme notamment les publics sur le numérique, via deux types de formats : les "permanences connectées" où les bénéficiaires choisissent eux-mêmes le sujet qu'ils veulent traiter, et les "ateliers d'initiation", des ateliers de formation sur des compétences numériques de base<sup>17</sup>. Enfin, Emmaüs Connect possède deux lieux d'accueil parisiens, me permettant de rencontrer facilement les bénéficiaires venant se former aux compétences numériques, ainsi que leurs formateurs.

15 entretiens semi-directifs ont été menés, dont 9 entretiens avec des formateurs d'Emmaüs Connect, et 6 avec des bénéficiaires, dans les deux points d'accueil parisiens de l'association (à Riquet, dans le 19<sup>e</sup> arrondissement, et à Maison Blanche, dans le 13<sup>e</sup> arrondissement). Deux guides d'entretien ont été réalisés (disponibles en annexe<sup>18</sup>) : l'un pour les formateurs, l'autre pour les bénéficiaires. Trois grands thèmes ont été abordés dans chaque entretien : les formations aux compétences numériques de l'association, le soutien informel et la dématérialisation des démarches.

L'échantillon des entretiens comprend deux publics cibles. Les bénéficiaires d'Emmaüs Connect représentent un premier public. Sans critère d'âge ou de sexe, cet échantillon correspond à des personnes venant se former dans l'un des deux points d'accueil parisiens d'Emmaüs Connect. Ce sont donc des personnes cumulant précarité sociale (les bénéficiaires sont tous orientés vers les services de l'association via une assistante sociale) et précarité numérique. Les formateurs de l'association représentent la deuxième partie de l'échantillon. Encore une fois, aucun critère d'âge ou de sexe n'a été envisagé. Ces formateurs sont majoritairement des services civiques engagés dans l'association, ou des bénévoles. Un tableau récapitulatif des personnes interrogées est disponible en annexe<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> L'offre de service d'Emmaüs Connect sera développée ultérieurement (voir la partie III/ A).

<sup>18</sup> Voir Annexe 1 et 2.

<sup>19</sup> Voir Annexe 3.

L'objectif des entretiens semi-directifs était double : analyser l'existence et les modalités d'interaction des réseaux d'aide sur le numérique (via Emmaüs Connect ou leurs réseaux informels) ; analyser la perception des interviewés sur la dématérialisation de la société, et leurs besoins qui en découlent.

Ce terrain de recherche comporte quelques biais méthodologiques à prendre en compte. Tout d'abord, si la méthodologie des entretiens permet de comprendre la perception d'un public sur un phénomène, elle permet moins d'identifier des faits. L'existence des réseaux informels d'aide aux personnes en précarité numérique sera donc analysée ici à travers les récits qu'en font les publics cibles. L'observation aurait pu être la méthode la plus adaptée pour rendre compte de faits, mais peut être difficile à mener dans l'environnement particulièrement précaire des personnes interrogées.

D'une part le bon déroulement d'un entretien semi-directif requiert une maîtrise suffisante de la parole par l'interviewé. Or, Bourdieu rappelle bien que celle-ci est très inégalement distribuée selon les classes sociales<sup>20</sup>. Plusieurs difficultés ont donc été rencontrées, particulièrement avec les bénéficiaires de l'association, peu habitués à prendre la parole et développer leurs idées. Les entretiens ont été assez courts avec ces personnes (une vingtaine de minutes en moyenne). A cela s'ajoute des problématiques de maîtrise de la langue française. Des méthodes ethnographiques auraient peut-être permis d'établir des liens d'interconnaissance nécessaires pour obtenir plus de matière, contrairement aux entretiens décontextualisés. Les formateurs ont, quant à eux, eu plus de facilité à développer leurs idées, s'expliquant par une maîtrise plus forte de la parole (acquise via leur formation ou leur profession).

D'autre part, la posture de l'interviewer est aussi à prendre en compte dans les biais méthodologiques. Les bénéficiaires, tout comme les formateurs, m'ont très vite identifiés comme une personne de l'association, et ont donc pu adapter leur discours en fonction de leur ressenti. Les bénéficiaires ont ainsi pu croire que je pourrais leur apporter une aide dans leur problématique numérique, tandis que les formateurs ont parfois adopté un discours très institutionnel sur l'action de l'association.

---

<sup>20</sup> BOURDIEU Pierre, *La Misère du Monde*, Points : Paris, 1993, 1472 p.

En revanche, la thématique de l'aide informelle, bien que pas toujours exprimée comme tel, a largement été abordée de manière spontanée par les interviewés.

Pour vérifier les hypothèses précédemment évoquées, trois problématiques soulevées par la précarité numérique seront tour à tour analysées. Dans un premier temps, afin de contextualiser mes propos, la précarité numérique sera abordée sous l'angle théorique, pour étudier son enjeu social. Une fois les thématiques soulevées par cette problématique identifiées et explicitées (en partant des notions, des publics et de leur perception) la deuxième et la troisième partie s'attacheront à questionner les réseaux d'aide auprès des publics en précarité numérique. La deuxième partie étudiera donc l'enjeu des politiques publiques, pour analyser l'aide publique existante sur ces questions d'inégalités en compétences numériques. Enfin, la dernière partie s'attachera aux réseaux privés et informels : en partant de l'étude de cas d'Emmaüs Connect, il s'agira ici d'analyser l'enjeu solidaire, en identifiant l'existence et l'articulation de ces réseaux.

# ***I/ La précarité numérique, un enjeu social***

Lutter contre la précarité numérique en faveur de l'inclusion numérique de tous représente avant tout un enjeu social puisqu'il s'agit de lutter contre une nouvelle forme d'inégalité sociale. Cette première partie permet d'explicitier et d'identifier les objets et contours des inégalités sociales que nous analysons ici : quelles sont les notions utilisées pour déterminer ces différentes réalités très hétérogènes ? De quelles inégalités parle-t-on spécifiquement ? Quelles sont les publics touchés par celles-ci ?

## A - La "fracture numérique", une notion controversée

Avant d'identifier les réalités sociales établies par les inégalités numériques, il s'agit ici de définir et retracer un rapide historique des termes utilisés pour déterminer et expliciter ces inégalités.

### *1 - Les origines de la notion de "fracture numérique"*

Le discours sur les inégalités sociales liées au numérique remonte aux années 1990. Alain Rallet et Fabrice Rochelandet, dans leur article "*La fracture numérique : une faille sans fondement ?*"<sup>21</sup> indiquent que les débats présents dans différents rapports des pays de l'OCDE étaient initialement centrés sur les "*inforiches*" (en anglais *information have*) et les "*infopauvres*" (*information not-haves*). On définissait alors ces inégalités par les écarts de taux d'équipements des foyers, puis élargi aux inégalités d'accès à internet.

Dès le début des années 1990, plusieurs travaux menés aux Etats-Unis soulèvent les risques d'exclusion sociale liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

---

<sup>21</sup> RALLET Alain, ROCHELANDET Fabrice, « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », *Réseaux* [en ligne], 2004/5 (n° 127-128), p. 19-54. Disponible sur : <https://www-cairn-info.iepnomade-2.grenet.fr/revue-reseaux1-2004-5-page-19.htm> [Consulté le 6 mars 2018]

Toujours selon Alain Rallet et Fabrice Rochelandet<sup>22</sup>, le terme de “digital divide” (“fracture numérique”) serait pour la première fois évoqué en 1995 par Long Scott<sup>23</sup>, pour illustrer les risques d’exclusions à la vie démocratique des minorités et des personnes les plus pauvres. De la même manière que pour les rapports des pays de l’OCDE, le débat est centré sur les inégalités d’accès, et la nécessité d’éducation pour combler cette fracture.

Les pays européens reprennent ensuite le terme, d’abord pour identifier leur retard par rapport aux Etats-Unis, puis pour initier un projet de société européenne de l’information, via le rapport Bangemann en 1994, englobant une multitude de sujets et d’enjeux : l’e-commerce, l’éducation à distance, la e-santé etc.

Le terme “digital divide”, que l’on traduit en français soit par “fracture numérique”, soit par “fossé numérique”, se démocratise progressivement à travers le monde. Cette “fracture” ou ce fossé” diviserait la population en deux groupes : *“d’un côté, ceux qui bénéficient de l’économie numérique (haves) et de l’autre, ceux qui sont exclus de l’économie numérique et de ses préposés bienfaits (have-not)”*<sup>24</sup>. Historiquement, on identifie les personnes exclues du numérique, victimes de cette fracture, par le non-accès au matériel et aux infrastructures. L’équipement est donc au centre de l’analyse.

Cependant, Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, dans leur article *“Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d’internet. Comment réduire ces inégalités ?”* indiquent que le débat s’est ensuite déplacé vers l’usage d’internet : *“Traditionnellement centrée sur les inégalités liées à l’accès matériel aux TIC, l’attention s’est progressivement déportée sur les inégalités sociales liées à leurs usages, une fois que la barrière de l’accès est surmontée”*<sup>25</sup>. C’est ce que la sociologue Eszter Hargittai a pour la première fois nommée en identifiant la “fracture numérique de second degré” (“*second order digital divide*”)<sup>26</sup>.

En une vingtaine d’années, le terme de “fracture numérique” s’est largement répandu, devenu un terme *“à la mode, popularisé tant par les médias que par les milieux politiques et*

---

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> LONG-SCOTT A., “Access Denied ?”, *Outlook*, 1995 vol. 8, n° 1.

<sup>24</sup> Ibid.

<sup>25</sup> Ibid p.7

<sup>26</sup> HARGITTAI Eszter, “*Second-order digital divide : differences in people’s online skills*”, *First Monday*, April 2002, vol. 7 n°4, University of Illinois at Chicago.

*économiques*<sup>27</sup>. Cela devient un enjeu clé pour les démocraties, afin d'assurer l'intégration sociale économique de leurs citoyens.

Face à la démocratisation du terme, et la réappropriation de celui-ci dans les débats politiques, les chercheurs en sciences sociales ont fourni de nombreux travaux pour définir ses contours et ses limites, et pour remettre en cause ce terme polysémique.

## 2 - Une notion remise en cause

Au cours des recherches, un consensus apparaît au sein des chercheurs : la notion est souvent mal définie, très imprécise, et englobe des réalités sociales très diversifiées. Alain Rallet résume cela en indiquant que la notion "*a peu de contenu tant elle en a trop*"<sup>28</sup>.

Lorsque l'on identifiait la fracture numérique en termes d'accès au matériel et aux infrastructures, l'équipement était au centre de l'analyse, considérant implicitement que l'accès conduirait automatiquement à la maîtrise de la technologie, quel que soit le milieu et le capital social, économique ou culturel. Les exclus étaient les "non-connectés", "non-utilisateurs" ou encore "non-internautes", définis uniquement par la négation de manière absolue. On ne prenait pas en compte la diversité des réalités sociales, des situations, ni la dimension temporelle. Le sociologue Adel Ben Youssef écrivait alors que "*tout se passait comme s'il suffisait à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la barrière numérique*"<sup>29</sup>. Or, l'environnement a une importance primordiale. Tout comme sa situation : une personne qui a abandonné ses usages n'a pas la même situation qu'une personne qui n'a jamais utilisé les outils numériques par exemple. Suite à la reconsidération du concept pour englober les usages et les compétences, les chercheurs nuancent donc la vision dichotomique de la notion : on ne parle plus de division nette entre les "connectés" et les "non connectés". Le concept devient polysémique et pluridimensionnel. Alain Rallet affirme alors qu'il est "*plus judicieux de parler "des" fractures numériques [...]. Chaque fracture a [...] plusieurs*

---

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> RALLET Alain, « Présentation », *Réseaux* [en ligne], 2004/5 (n° 127-128), p. 9-15. [en ligne]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-9.htm> [Consulté le 4 Avril 2018]

<sup>29</sup> BEN YOUSSEF Adel, « Les quatre dimensions de la « fracture numérique », *Réseaux*, vol 22, n° 127-128, Paris, Hermès-Lavoisier, 2004, p. 181-210 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm> [Consulté le 5 Avril 2018]

*dimensions selon que l'on pose le problème en termes d'accès, d'usages ou de services*<sup>30</sup>. La notion peut recouvrir des inégalités tellement diversifiées, qu'il apparaît nécessaire de parler de "fractures" au pluriel. Eszter Hargittai propose même de remplacer le terme de "fracture" par "inégalités", afin de prendre en considération les différents niveaux de difficultés que peuvent rencontrer les personnes, tant au niveau de l'accès qu'à leur appropriation.

Par ailleurs, pour Adel Ben Youssef, la notion ne peut être définie de manière unique : *"Le concept de fracture numérique appartient à la catégorie de ceux qui ne peuvent être saisis par une définition unique et universelle. Il renvoie à de nombreuses facettes de la numérisation de l'économie et à la diffusion des technologies de l'information et des communications (TIC)"*<sup>31</sup>. Pour en identifier les contours, il détermine quatre dimensions de cette fracture numérique. La première concerne la fracture de "premier degré", désignant les inégalités économiques et sociales via l'accès aux équipements. La seconde évoque la fracture de "second degré", à savoir les inégalités liées aux usages et aux compétences numériques. La troisième désigne quant à elle "l'efficacité des usages". Selon l'auteur, à taux d'équipement identiques, on retrouve des disparités entre nations, individus ou groupes sociaux. Certains auraient la capacité d'augmenter leurs compétences plus rapidement que d'autres. Enfin, la quatrième dimension renvoie aux modalités d'apprentissage. Les TIC seraient à l'origine de modifications des processus d'apprentissage, plus ou moins accessibles selon les individus.

Si le terme de la "fracture numérique" ne permet pas d'identifier la diversité des réalités sociales que les inégalités numériques impliquent, il s'agit alors de déterminer quelles notions peuvent être utilisées afin d'englober l'hétérogénéité des situations.

### *3 - Précarité sociale et précarité numérique*

Si la "fracture numérique" est remise en cause par une partie significative de chercheurs, il n'y a pas de notion partagée et unanime qui rendrait compte des réalités que

---

<sup>30</sup> Ibid.

<sup>31</sup> Ibid.

nous analysons ici. Cependant, la notion de “littératie numérique”, bien que “peu stabilisée”<sup>32</sup> selon Frédérique Bros (maître de conférences en science de l’éducation), semble petit à petit s’imposer comme base théorique. Si l’on se réfère à la définition de l’OCDE, la littératie numérique correspond à “*l’aptitude à comprendre et utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d’atteindre des buts personnels et d’étendre ses compétences et capacités*”<sup>33</sup>. L’entrée est donc essentiellement fonctionnelle. De la même façon, le Conseil Supérieur de l’Education aux médias définit la littératie numérique comme “*l’ensemble des compétences informationnelles, techniques, sociales et psychosociales exercées par un utilisateur, lorsqu’il consomme, produit, explore et organise des médias*”<sup>34</sup>. Selon Frédérique Bros, la notion correspond à “*la combinaison de compétences, qui sont à la fois conditions et moyens des pratiques de communication, et plus globalement d’engagement et de réalisation d’activités sociales, professionnelles et/ou d’apprentissage*”. Quelles que soient les définitions envisagées, il s’agit donc de compétences qui permettraient d’interagir dans notre environnement (que ce soit pour communiquer, travailler ou encore consommer).

Alors pourquoi utiliser la notion de précarité numérique au cours de cette étude ? Pour définir la précarité, Serge Paugam reprend la définition de Robert Castel, à savoir “*l’absence ou, tout au moins, le sentiment d’absence ou d’affaiblissement des protections face aux principaux risques sociaux, notamment le chômage et la pauvreté*”<sup>35</sup>. Si la littératie numérique renvoie à des acquis, des compétences, la précarité numérique renverrait elle à des situations sociales : le manque de compétences numériques (ou le sentiment de ne pas les maîtriser) a pour conséquence d’affaiblir les “*protections face aux principaux risques sociaux*” évoqués par Robert Castel. C’est donc pour illustrer ces réalités sociales des personnes en difficulté sur le numérique que cette étude retient la notion de précarité numérique.

---

<sup>32</sup> BROS Frédérique, « Devenir *e-lettré* : quels leviers et voies d’accès à l’écrit à l’heure de la littératie numérique ? », *Savoirs*, 2015/2 (N° 38), p. 73-90 [en ligne]. Disponible sur : <https://www-cairn-info.iepnomade-1.grenet.fr/revue-savoirs-2015-2-page-73.htm> [Consulté le 20 juin 2018]

<sup>33</sup> Ibid p.7

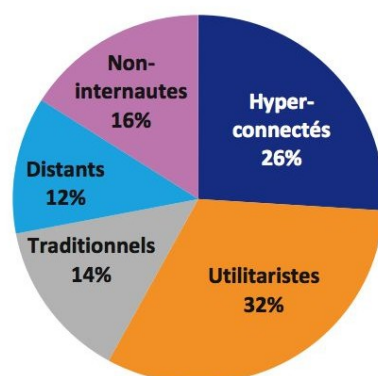
<sup>34</sup> Conseil Supérieur de l’Education aux Médias, Déclaration de Bruxelles pour une éducation aux médias tout au long de la vie, Bruxelles, 2011

<sup>35</sup> PAUGAM Serge, *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l’intégration professionnelle*. Presses Universitaires de France, « Quadrige », 2007, 464 pages. [\[https://www-cairn-info.iepnomade-1.grenet.fr/le-salarie-de-la-precarite--9782130558460.htm\]](https://www-cairn-info.iepnomade-1.grenet.fr/le-salarie-de-la-precarite--9782130558460.htm)

De plus, les caractéristiques sociales des personnes ont une influence directe sur le niveau de précarité numérique. Le rapport au secrétaire d'État chargé du Numérique intitulé “*Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*”<sup>36</sup> identifie quatre variables qualifiées de “discriminantes”, influençant la maîtrise des outils numériques par la population. En plus de l'âge, qui est un facteur identifié naturellement pour expliquer le niveau de compétence numérique, la catégorie socioprofessionnelle, le niveau d'études et les revenus sont retenus comme facteurs décisifs, fortement corrélés au degré d'utilisation d'internet. Voici cinq graphiques repris par le rapport, qui explicitent le lien entre ces facteurs et la maîtrise du numérique. Ces graphiques ont été élaborés par l'enquête Capacity<sup>37</sup>, menée par le groupement d'intérêt scientifique M@rsouin.

Le premier graphique illustre les cinq catégories d'internautes répertoriées par le rapport. Reprenant la typologie proposée par l'enquête Capacity, la population éloignée de l'usage du numérique est divisée en cinq catégories d'utilisateurs (ou non-utilisateurs) : les non-internautes, les internautes “distants”, les internautes traditionnels, les internautes utilitaristes et les hyper-connectés :

**Graphique 1 – Cinq catégories d'internautes**



Source : M@rsouin, enquête Capacity 2017

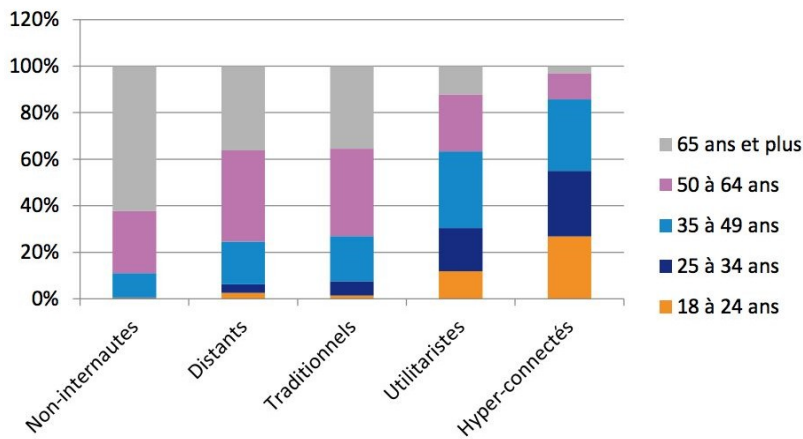
<sup>36</sup> BAENA Antoine, RACHIQ Chakir, Rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique “*Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique*”. Juillet 2018. Disponible sur : [http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices\\_autonomie\\_numerique-12072018\\_0.pdf](http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices_autonomie_numerique-12072018_0.pdf). [Consulté le 4 Août 2018]

<sup>37</sup> GIS M@rsouin, *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des français*, 9 mars 2017 [en ligne]. Disponible sur : [https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport\\_capacity\\_-\\_premiers\\_resultats.pdf](https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf). [Consulté le 4 Août 2018]

Deux catégories peuvent être regroupés pour englober la population éloignée du numérique : les non-internautes et les internautes “distants” (définis comme des personnes ayant des compétences numériques faibles au point de ne pas savoir ni pouvoir réaliser certaines démarches comme les démarches administratives en ligne, la recherche d’information etc).

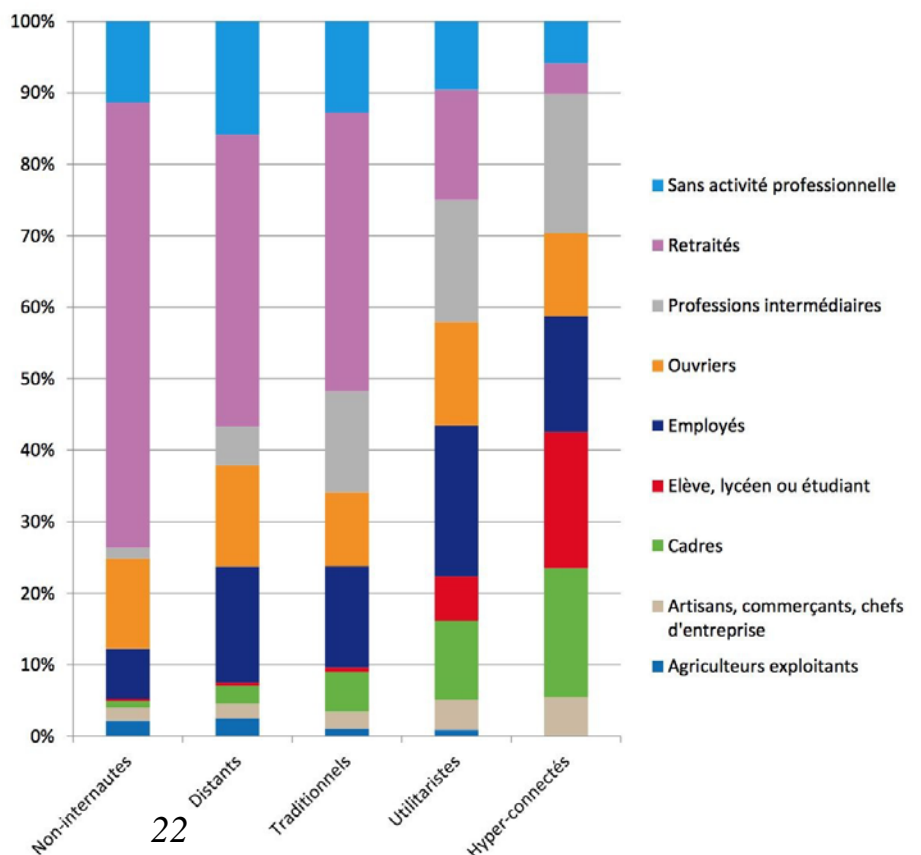
Les graphiques suivants illustrent les quatre variables identifiées comme facteurs discriminants, en fonction de la typologie utilisée :

**Graphique 2 – Âge et pratique du numérique**



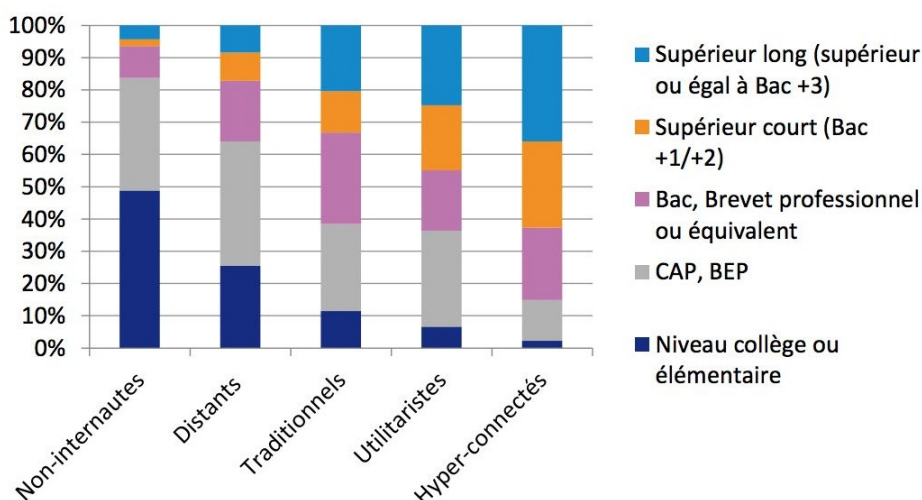
Source : M@rsouin, enquête Capacity 2017

**Graphique 3 – Pratique du numérique et catégorie socioprofessionnelle**



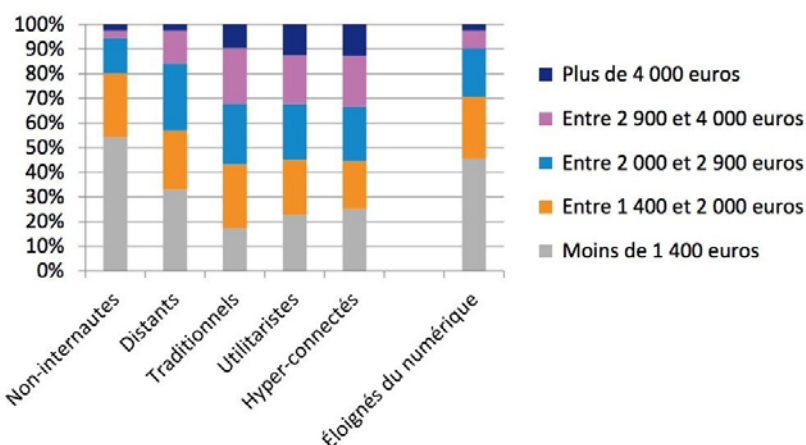
Source : M@rsouin, enquête Capacity 2017

**Graphique 4 – Niveau d'études et pratique du numérique**



Source : M@rsouin, enquête Capacity, 2017

**Graphique 5 – Répartition des personnes éloignées du numérique selon leur revenu\***



\*13 % des éloignés du numérique (internautes distants et non-internautes) ont refusé de communiquer leurs revenus.

Source : M@rsouin, enquête Capacity 2017

Ces caractéristiques socioéconomiques influencent à la fois la précarité sociale et le niveau de maîtrise des outils numériques. Plus une personne est âgée, appartient à une catégorie socioprofessionnelle perçue comme faible, a un niveau d'études et de revenus peu élevés, plus elle aura de chance de rencontrer des difficultés sur le numérique. La notion de "précarité numérique" permet ainsi de lier le manque de compétence numérique et la précarité sociale. Pour cette raison, c'est cette notion est particulier qui sera exploitée au cours de cette étude.

Sur le plan théorique, la notion de précarité numérique apparaît être la plus pertinente pour évoquer les réalités sociales auxquelles renvoient les inégalités numériques. Cependant, cela ne nous permet pas d'identifier spécifiquement de quelles inégalités parle-t-on. C'est donc l'objet de la partie développée ci-dessous.

## B - Les inégalités en compétences numériques

Afin de comprendre les nouvelles formes d'inégalités que nous analysons ici, il faut déterminer à la fois les compétences que l'individu doit nécessairement développer pour réduire ces inégalités et atteindre l'autonomie, mais aussi les facteurs qui influencent ces inégalités.

### *1 - Les compétences numériques nécessaires pour l'autonomie*

Selon Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, *“se servir des avantages des technologies numériques est présenté comme la condition sine qua non d'une pleine intégration économique, sociale et culturelle”*<sup>38</sup>. Cette “fracture de second degré” définie par Eszter Hargittai a donc des conséquences économiques, sociales et culturelles sur les individus. Comme le souligne Warschauer : *“la question clé devient alors non plus l'accès inégal aux ordinateurs, mais bien les manières inégales dont les ordinateurs sont utilisés”*<sup>39</sup>. Cela nécessite des compétences cognitives inégalement distribuées. Internet devient un nouvel univers complexe, qui n'est pas structuré de la même manière ni de façon aussi stable que les autres sources écrites, et qui requiert des capacités de tri et d'analyse des informations obtenues. De nouvelles compétences sont donc nécessaires, sans parler de prérequis indispensables comme le fait de savoir lire, déjà porteur d'inégalité. C'est ici qu'intervient la notion de “digital literacy”.

De plus, de nombreuses études démontrent qu'aux facteurs socio-économiques traditionnels (niveau de revenu, classe sociale, âge, sexe etc), s'ajoutent d'autres déterminants qui

---

<sup>38</sup> Ibid p.16

<sup>39</sup> WARSCHAUER M., *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide*, MIT Press, Boston, 2003

influencent l'usage ou non d'internet par les individus (comme la motivation, ou les ressources sociales et culturelles).

Pour identifier les inégalités, il faut donc que la non utilisation crée un phénomène de ségrégation. Selon Le Guel, *“L'enjeu majeur est alors de parvenir à cerner à quel moment les trajectoires d'usages différenciées sont susceptibles de se transformer en véritables inégalités”*<sup>40</sup>. Le fait de ne pas utiliser internet ne renvoie pas nécessairement à des inégalités, mais peut aussi définir simplement des différences de comportements. Mais des inégalités effectives peuvent survenir dans plusieurs domaines : le travail, la communication, la consommation etc. Alors quelles sont les compétences nécessaires pour qu'un individu soit autonome sur le numérique ?

En se basant sur des recherches antérieures hollandaises, Périne Brotcorne et Gérard Valenduc distingue trois niveaux de compétences nécessaires pour maîtriser de manière complète le numérique : les compétences instrumentales, structurelles (ou informationnelles) et stratégiques.

Tout d'abord, les compétences instrumentales englobent les compétences nécessaires pour manipuler les logiciels et le matériel. Elles comprennent *“les capacités techniques et les capacités de raisonnement pour faire face aux virus et autres aléas techniques quotidiens”*. Il existe de nombreuses formations et sensibilisation sur ce type de compétences, comme le *“permis de conduire informatique européen”* (ECDL<sup>41</sup>), permettant de standardiser des niveaux de compétences par l'obtention de certifications privées.

Les compétences structurelles (ou informationnelles) déterminent la manière de chercher, de trier, d'évaluer, d'analyser, de sélectionner, de comprendre l'information à disposition. Il devient urgent et crucial de maîtriser cela pour décrypter la multitude d'informations disponibles sur internet.

Les compétences stratégiques concernent elles *“l'aptitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel”*. Ces compétences étaient déjà

---

<sup>40</sup> LE GUEL Fabrice, « Comment pourrait-on mesurer la double « fracture numérique » ? », *Réseaux*, vol. 22, n° 127-128, Paris, Hermès, 2004, p. 55-82.

<sup>41</sup> European Computer Driving Licence

nécessaires pour comprendre les médias écrits et audiovisuels, mais le besoin est exacerbé avec ces nouveaux médias interactifs.

Ces trois types de compétences seraient hiérarchiques : *“les compétences instrumentales sont un prérequis à la construction des compétences informationnelles, qui soutiennent, à leur tour, les compétences stratégiques”*.

Le Conseil national du numérique, reprenant les rapports de l’OCDE, identifie les trois mêmes compétences nécessaires pour la “littératie numérique” (compétences instrumentales, créatives et productives correspondant aux compétences structurelles dans la théorie des auteurs précédemment cités, et compétences d’environnement, correspondant cette fois aux compétences stratégiques). Cependant, l’institution ajoute un dernier type de compétences “réflexives”, c’est-à-dire la capacité de porter un regard critique sur la société informationnelle<sup>42</sup>.

Ces différentes compétences s’acquièrent avec le temps. L’appropriation des TIC est donc un processus dynamique au fil du temps (et non statique comme pouvait le suggérer le terme de “fracture numérique”). Finalement, tout usager qui maîtrisait de manière autonome les outils en ligne dans un temps T, peut se retrouver en difficulté quelques temps plus tard en raison d’évolutions technologiques. Maîtriser globalement les TIC demande une adaptation constante, une remise à jour presque quotidienne. Selon un rapport dirigé par Luc Vodoz, *“la fracture numérique dynamique correspond aux difficultés propres que rencontre tout usager – et pas seulement les usagers faibles et les non-utilisateurs – pour maintenir son niveau de maîtrise, de performance et d’intégration sociale dans la durée, face au développement technologique”*<sup>43</sup>. Il n’existe donc pas de distinction simple et durable entre les “connectés” et les “non connectés”, entre ceux capables d’exploiter les ressources en ligne, et ceux qui ne disposeraient pas des moyens pour le faire.

---

<sup>42</sup> Conseil National du Numérique, rapport “Citoyens d’une société numérique - Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d’agir : pour une nouvelle politique d’inclusion”, Octobre 2013.

[[https://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNum\\_rapport\\_Inclusion\\_oct2013-sans-annexe.pdf](https://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf)]

<sup>43</sup> VODOZ Luc (sous la dir.) *Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d’intégration provisoire de la formation continue*, Rapport PNR 51 « La « fracture numérique » : émergence, évolution, enjeux et perspectives », Université de Lausanne, 2005.

## 2 - Des réalités diversifiées

Si l'on ne peut plus distinguer de manière catégorique les "connectés" des "non-connectés", reste à identifier quelles réalités sociales ce type de précarité peut englober. Pierre Mazet, dans son article "*Conditions implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative*"<sup>44</sup> analyse une enquête menée en Aquitaine, sur la classification des "non-internautes"<sup>45</sup>. Celle-ci part de cinq types de relations à internet : "*les utilisateurs indirects, les totalement déconnectés, les distanciés, les abandonnistes et les utilisateurs occasionnels*". Ces cinq types sont ensuite croisés avec trois profils d'intention d'utilisation d'internet : "*les utilisateurs potentiels distants qui ne s'intéressent pas à internet pour le moment mais ne refusent pas l'idée d'être connectés un jour, les non-utilisateurs radicaux qui déclarent ne jamais vouloir utiliser internet et les quasi-utilisateurs qui annoncent vouloir se mettre à internet dans un avenir proche*".

Cette étude a notamment permis de différencier la non-connexion "subie" de celle "choisie". La première catégorie évoque d'abord "un problème de compétences" (41%), puis "d'argent" (12%). Les personnes qui choisissent de ne pas utiliser internet évoquent quant à eux "l'inutilité d'internet" (21%) ou encore une crainte de l'utilisation de leurs données personnelles (12%).

L'auteur montre que les résultats de l'étude convergent avec d'autres études menées en Bretagne par l'équipe "Marsouin"<sup>46</sup>. En 2011, ce groupement d'intérêt scientifique a aussi étudié les personnes qui n'utilisaient pas internet. La principale explication qui en ressort est le fait de "ne pas se sentir capable" (44%), suivi du fait de "ne pas penser en avoir besoin" (35%).

Dans les deux cas, ces études considèrent comme acquis que l'utilisation ou non d'internet relève de facteurs individuels. Or, Pierre Mazet rappelle que d'autres éléments sont à prendre en compte pour comprendre de manière complète la non utilisation d'internet, et donc la

---

<sup>44</sup> MAZET Pierre, "Conditions implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative", La Revue Française de Service Social [en ligne], 2017-1 (n°264), p.41-48. Disponible sur : <https://www.anas.fr/attachment/805237/> [Consulté le 28 Mai 2018]

<sup>45</sup> LABORDE Aurélie, SOUBIALE Nadège, « Non internautes aquitains », rapport de recherche, 2008.

<sup>46</sup> Môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les usages d'internet

précarité numérique. Selon lui, *“dans l’ensemble de ces travaux, français ou étrangers, le fait de la non-connexion est toujours analysé hors de tout rapport social d’obligation : les enquêtes se déroulent comme si les usagers potentiels disposaient toujours du choix de se connecter ou non à internet, hors de toute contrainte autre que personnelle”*<sup>47</sup>. L’utilisation ou non d’internet résulterait donc de variables individuelles (motivation, sentiment d’incompétence, ressources propres), que la connexion soit choisie ou subie. Pourtant, plusieurs facteurs sont déterminants pour expliquer la précarité numérique : la zone géographique de résidence, le niveau de diplôme, de revenu, et l’âge. Les personnes les plus fragiles socialement sont donc celles surexposées à la non-connexion à internet. Selon Jan Van Dijk, les facteurs les plus critiques sont *“les ressources en temps, les ressources sociales et les ressources culturelles [...] qui sont distribuées de manière inégale dans la population”*<sup>48</sup>. Il existe donc des inégalités sociales fortes pour expliquer la précarité numérique, qui ne relèvent pas d’un choix individuel. De la même façon, Eszter Hargittai démontre elle aussi l’importance de l’environnement social pour acquérir les compétences nécessaires à la maîtrise des outils en ligne. Se retrouver en marge des circuits sociaux, professionnels ou éducatifs sont des facteurs d’exclusion du numérique.

Pour nuancer cela, Fabien Granjon, Benoit Lelong et Jean-Luc Metzger, qui prennent aussi en compte les inégalités sociales (mais eux renversent la tendance pour expliquer les inégalités sociales et économiques par les inégalités numériques), insistent sur l’importance des parcours biographiques des individus pour expliquer les différences d’usages des outils en ligne. Selon eux, les usages et l’appropriation des TIC sont *“largement structurés par les évolutions biographiques, notamment par le parcours scolaire et professionnel”*<sup>49</sup>. Ils rappellent que les inégalités numériques ne peuvent plus être analysées par les indicateurs classiques d’accessibilité, d’équipement, d’utilisation ou de types d’usages. Selon eux, les réalités sont bien plus complexes que cela. Les inégalités numériques *“se manifestent d’abord sous la diversité des pratiques résultant d’une déclinaison des inégalités sociales. [...] Les inégalités numériques relèvent également de régimes d’appropriation et d’usages imposés (notamment dans un cadre professionnel) [...]”. Elles se nichent aussi dans la sphère domestique [...]”*. Que ce soit dans le cadre professionnel ou personnel, la différence

---

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> VAN DIJK Jan, *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage, London, 2005.

<sup>49</sup> Ibid

d'appropriation de ces TIC est expliquée par “*des déficits de capitaux ou de compétences, soit par des capacités et des sens pratiques (manières d’être et de faire) qui sont les produits intériorisés de formes de domination sociales*”.

Pour rendre compte de cette diversité de situations, certains auteurs évoquent l’idée d’un “arc-en-ciel” numérique (comme Jan Van Dijk), voire d’un “spectre” numérique (comme Lenhart et Horrigan).

Les inégalités numériques rendent donc compte de réalités sociales très diversifiées, expliquées par des facteurs hétérogènes, autant liés à l’individu qu’à son environnement social. Une fois ceci déterminé, il apparaît alors nécessaire d’identifier les publics qui sont touchés par ces inégalités.

## *C - Les publics en difficulté sur les usages du numérique*

Réduire la précarité numérique relève d’un enjeu social car il s’agit bien ici de nouvelles formes d’inégalités sociales. Mais qui sont touchés par ces inégalités ? Quels sont leurs usages du numérique et quels sont les freins les empêchant de tendre vers l’autonomie ? C’est ce que nous tenterons d’étudier ici, en précisant que les personnes en précarité numérique analysées correspondent aux personnes accueillies par l’association Emmaüs Connect.

### *1 - Focus sur les publics reçus par Emmaüs Connect*

Les équipes d’Emmaüs Connect analysent chaque année les publics accompagnés dans leurs locaux. En se basant sur l’étude de l’année 2017, quelques grandes caractéristiques socioéconomiques des bénéficiaires peuvent être dégagées. En 2017, Emmaüs Connect a donc accompagné 32 760 personnes, dans ces 8 points d’accueil en France (Riquet et Maison Blanche à Paris, Saint-Denis, Anthony, Lille, Lyon, Grenoble et Bordeaux)<sup>50</sup>. Si l’on

---

<sup>50</sup> Source : document interne “Bilan 2017”

comptabilise uniquement l'accompagnement sur les usages (en excluant la vente de recharges internet et mobile), 3544 heures de formation ont été dispensées, pour accompagner 1645 participants uniques (une même personne qui se formerait sur plusieurs séances est donc comptabilisée plusieurs fois).

L'analyse globale des publics accueillis par l'association permet de nous donner une première vision sur les personnes venant se former aux usages numériques. Les publics accompagnés par Emmaüs Connect (que ce soit pour la vente, la médiation ou la formation) sont donc majoritairement des hommes (à 60%), et sont plutôt jeunes : 43% ont entre 19 et 35 ans, 37% entre 35 et 55 ans. Les plus de 55 ans représentent seulement 12% des bénéficiaires. Ces publics sont de plus en plus en situation de grande précarité. Quatre indicateurs utilisés dans l'étude d'Emmaüs Connect peuvent être analysés pour identifier cette précarité sociale : le logement, l'emploi, le niveau de revenu et le taux de bancarisation. Tout d'abord, 77% d'entre eux sont sans logement personnel (hébergés par une association, par un tiers ou sans logement), augmentant de 4 points par rapport à 2016. Ils sont aussi 74% à ne pas avoir d'emploi (contre 64% en 2016). De plus, 94% des bénéficiaires vivent en-dessous du seuil de pauvreté. L'Observatoire des Inégalités définit ce seuil, en France, par des revenus inférieurs à 60% du revenu médian (soit 1015€)<sup>51</sup>. Pour les publics accompagnés par Emmaüs Connect, 68% ont des revenus entre 0 et 500€, et 26% entre 500 et 1000€. Enfin, ils sont seulement 65% à avoir un compte bancaire.

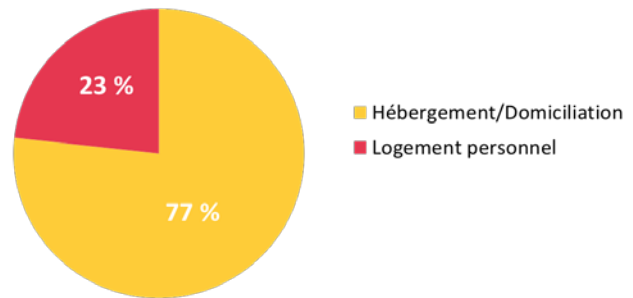
Voici différents graphiques représentant les grandes caractéristiques socioéconomiques des bénéficiaires de l'association :

---

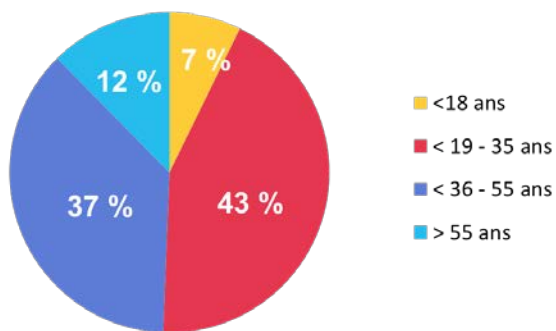
<sup>51</sup> Observatoire des Inégalités, "Les seuils de pauvreté en France" [en ligne]. Disponible sur : <https://www.inegalites.fr/Les-seuils-de-pauvrete-en-France> [Consulté le 25 Juin 2018]

Le seuil de pauvreté est défini de manière différente selon les modes de calcul de chaque pays. En France, on le définit soit à 60% des revenus médians, soit à 50% des revenus médians (correspondant à 846€), aussi appelé "taux de pauvreté monétaire".

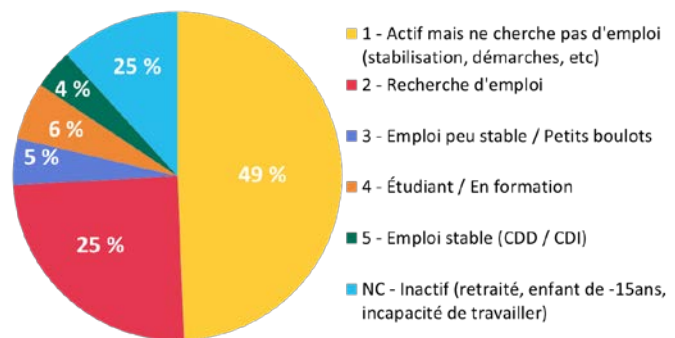
Situation de logement des bénéficiaires :



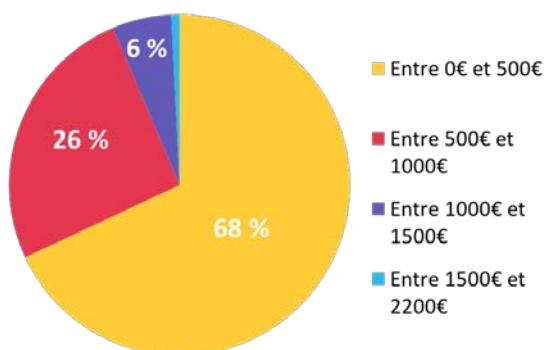
Âge des bénéficiaires :



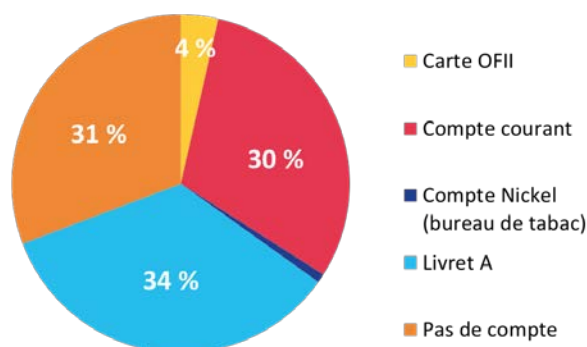
Situation professionnelle :



Niveau de revenu :



### Situation bancaire :



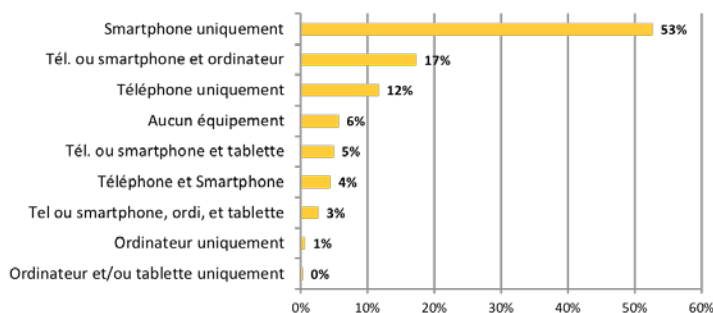
L'étude permet aussi d'analyser le niveau de précarité numérique des publics, à la fois en termes d'accès au matériel et d'usages.

Les bénéficiaires sont donc majoritairement équipés d'un smartphone : 53% en possèdent un, contre 18% possédant un ordinateur. Parmi ces 18%, 17% possèdent à la fois un ordinateur et un téléphone ou smartphone : le téléphone semble donc être nécessaire pour eux, devant l'ordinateur.

En termes d'usage, les personnes sont plus à l'aise sur le smartphone que sur l'informatique. A l'aide d'un indicateur disponible sur la plateforme Les Bons Clics<sup>52</sup>, créée par WeTechCare, l'association soeur d'Emmaüs Connect, les personnes accompagnées peuvent donc être évaluées pour déterminer leur niveau de précarité numérique. Cet exercice de mise en situation est composé de cinq questions graduelles (allant d'écrire bonjour sur un clavier, jusqu'à la recherche de sa déclaration des impôts sur le site du gouvernement), dégageant quatre niveaux d'usages : débutant, intermédiaire, avancé ou confirmé. L'étude montre que 70% des bénéficiaires ont un niveau avancé ou confirmé sur les usages du mobile, alors qu'ils sont 42% sur les usages informatiques. De la même manière, seul 25% des bénéficiaires sont débutants sur le mobile, contre 48% sur l'ordinateur. Les graphiques ci-dessous synthétisent les niveaux d'accès au matériel et d'usage des personnes accompagnées :

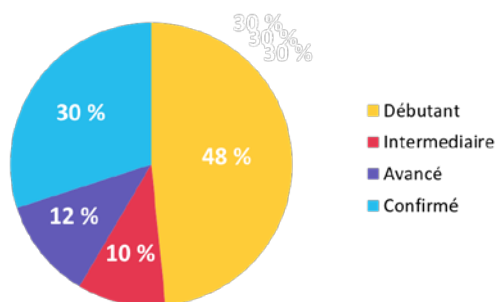
<sup>52</sup> <https://www.lesbonsclics.fr/>

### Équipements des bénéficiaires :



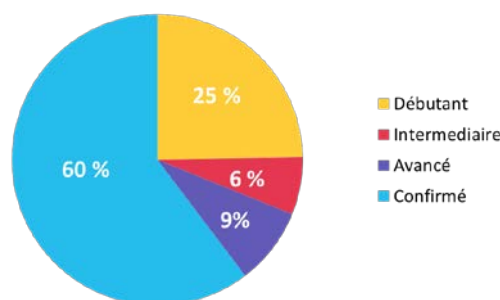
### Niveau de compétence sur l'usage

#### smartphone :



### Niveau de compétence sur

#### l'usage informatique :



L'étude permet ainsi d'avoir un premier niveau d'analyse de la typologie des publics reçus par l'association Emmaüs Connect, publics en précarité numérique. Pour spécifier leur niveau de précarité en compétences numériques, il s'agit maintenant de s'intéresser à leurs usages du numérique.

## *2 - Les usages des publics en précarité numérique*

Les entretiens semi-directifs menés auprès des publics venant se former chez Emmaüs Connect, et les formateurs de l'association, donnent des premiers éléments de réponse sur les usages des personnes en précarité numérique reçues par l'association. Contrairement aux grandes tendances socio-démographiques des bénéficiaires dégagées dans la partie précédente

(représentant le public dans sa globalité), les publics venant se former chez Emmaüs Connect semblent plus âgés. C'est en tout cas ce que reflète l'échantillon des bénéficiaires interviewés pour l'étude. Les 6 personnes interrogées ont entre 42 et 66 ans, avec une part équilibrée entre hommes et femmes<sup>53</sup>. Cela ne signifie pas que les personnes nécessitant de l'aide sont uniquement des personnes plus âgées, mais il semble que l'association soit identifiée par les populations plus jeunes pour ses offres d'accès et non d'accompagnement dans les usages.

Pour les personnes interrogées, les usages sont très différents d'une personne à l'autre, en fonction du niveau de précarité numérique et des compétences déjà acquises. La moitié des personnes interrogées semblent être très débutants, et l'autre moitié semblent être plus avancées dans leurs usages, nécessitant juste d'être rassurés, gagner en confiance en soi pour être totalement autonomes. Voici deux extraits d'entretien démontrant l'hétérogénéité des niveaux de précarité numérique, et des besoins de formation associés. Les deux extraits répondent à la question "Pourquoi êtes-vous venu chez Emmaüs Connect aujourd'hui ?"

*"Je suis complètement à l'opposé. Internet ça ne m'intéresse pas. Je ne sais même pas appuyer sur une touche. Je n'ai jamais touché un clavier. Je ne sais pas éteindre les machines, la dernière fois j'ai donné un coup de ciseau pour éteindre. [...] Mais y a pas que les impôts, y a les allocations familiales qui ne font plus les dossiers sur place. Ils nous obligent à se servir des ordinateurs. Quand on va au guichet, ils nous demandent d'aller dans la salle avec les ordinateurs. Y a une ou 2 hôtesse qui sont là pour aider, moi je me fais toujours aider.", Bénéficiaire 3.*

*"Moi j'arrive à pianoter, j'arrive quand même à me servir d'internet. Mais y a plein de manip que je ne sais pas. Donc ça approfondit mes connaissances. [...] On a fait la mise en page, le texte, et puis aujourd'hui j'ai regardé mes mails pour répondre à certains mails, et rajouter des contacts, pour leur renvoyer aussi des pièces jointes. [...]"*

---

<sup>53</sup> Voir Annexe 3

*On a réussi l'année dernière à rentrer nos impôts. Au bout de 3h j'ai réussi, avec mon mari. Mon mari maîtrise un peu mais on passe beaucoup de temps quoi.”, Bénéficiaire 2.*

Si le premier bénéficiaire ne pense maîtriser aucune compétence numérique, le deuxième est autonome pour un certain nombre de démarches (notamment la déclaration des impôts).

L'usage le plus fréquent des personnes en précarité numérique semble être la communication via les NTIC<sup>54</sup>. Les bénéficiaires utilisent fréquemment les applications de communication, où expriment un besoin fort de formation autour de celles-ci. Ce besoin est systématiquement formulé, à la fois par les bénéficiaires et par les formateurs (en parlant des bénéficiaires). Il apparaît prioritaire, bien avant les démarches en ligne liées à l'accès aux droits, qui sont très peu citées. Ce besoin très fort de communication semble lié à leurs histoires de vie. Les personnes reçues chez Emmaüs Connect sont très souvent des migrants, et ont fréquemment une partie de leur famille ou des amis qui sont restés dans leur pays d'origine. Communiquer leur permet donc de garder un lien avec leurs proches, d'autant plus qu'ils sont parfois isolés en France, et manquent cruellement de lien social. Voici un exemple d'une bénéficiaire :

*“Je suis ivoirienne. Mais chez moi en Côte d'Ivoire ça ne va pas trop. J'ai un enfant au pays. Donc si j'apprends je pourrai lui envoyer des messages. Ce matin je l'ai appelé, il n'a pas répondu. Si je savais faire les messages je lui enverrais des messages. Mais comme je sais pas faire...” , Bénéficiaire 5.*

Cette expression de besoin est largement confirmée par les formateurs eux-mêmes.

*“Les gens viennent [en atelier], ils ont un problème particulier à résoudre. Quelques fois, même la plupart du temps, ce n'est pas un problème technique. C'est-à-dire que derrière le problème technique se cache des problèmes sociaux. Alors ça va du besoin de renseignement, ou de besoin de contact, y a des gens qui sont d'origine étrangère, qui ont besoin de manier*

---

<sup>54</sup> Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

*ces outils pour parler à leur famille qui est restée dans leur pays d'origine. Et quand on est avec un bénéficiaire ici et qu'on voit en face qu'il arrive à établir une connexion par Skype par exemple avec quelqu'un de sa famille, on voit que les gens s'illuminent. Et ça socialement, c'est pas tellement... comment dire... important, mais humainement c'est fondamental. Ça évite trop de rupture avec sa famille.” Formateur 4.*

En plus de vouloir communiquer avec leurs proches, les ateliers de formation semblent devenir eux-mêmes vecteurs de lien social pour ces personnes.

*“Alors ce que les gens viennent chercher ça dépend beaucoup de la personne. Selon le profil. Y a des gens qui en plus d'avoir une formation sur le traitement de texte parce qu'ils en ont besoin, ils cherchent aussi du contact humain. Beaucoup, au-delà de l'aspect formation pur, cherchent un contact humain. Mais je dirais que principalement, il y a beaucoup de demandes qui ont attiré à la communication en général. C'est la boîte mail, on a souvent des trucs de boîte mail. Des personnes âgées qui veulent échanger avec leurs enfants et leurs petits-enfants. Sur le smartphone on a souvent Whatsapp, Skype.” Formateur 2*

Finalement, malgré le fait que l'on pourrait croire que l'accès aux droits est la principale source de motivation, le besoin de faire ses démarches en ligne ne semble pas prioritaire pour les bénéficiaires. En tout cas, cela ne fait pas partie de leurs usages courants.

Les personnes venues se former chez Emmaüs Connect ont donc des niveaux de compétence assez hétérogènes, mais utilisent, ou veulent utiliser majoritairement les outils de communication. Dans tous les cas, ces personnes ne sont pas autonomes dans leurs usages, pour différentes raisons.

### 3 - Les freins à l'utilisation des outils en ligne

L'utilisation des outils numériques est largement conditionnée à l'environnement et aux facteurs d'inégalités sociales. Cependant, des freins psychologiques ou cognitifs peuvent aussi venir bloquer l'utilisation potentielle de ces outils. Bien sûr, ces freins pourraient être analysés de la même façon que les autres facteurs d'inégalités. Par exemple, un manque de motivation peut cacher un problème d'illettrisme bloquant, ou encore un problème de dévalorisation (en pensant que ces technologies sont inaccessibles). Ces freins psychosociaux peuvent aussi expliquer la différence d'acquisition de compétences numériques entre les individus. Selon Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, *“Le manque de motivation, ainsi que le déficit de ressources psychosociales, cognitives et culturelles, sont les principaux obstacles rencontrés dans l'acquisition et le développement des compétences numérique”*<sup>55</sup>

Finalement, le premier frein reste la motivation et le manque d'intérêt personnel. Tant que l'individu n'appréhende pas l'outil dans ce qu'il pourrait lui apporter, les difficultés à utiliser les nouvelles technologies seront d'autant plus fortes. La motivation reste un préalable essentiel au bon déroulement d'une démarche de formation. Avoir un projet personnel autour de l'utilisation des TIC aura un impact considérable sur l'apprentissage et sur le parcours de formation. Les offres de formation doivent donc impérativement convenir aux besoins identifiés des individus, en lien avec leur réalité sociale : besoin de communiquer à distance, de suivre les devoirs des enfants etc.

Les auteurs rappellent qu' *“à ces difficultés en termes de motivation sont souvent liés des obstacles d'ordre psychosocial. Ceux-ci peuvent entraver la capacité des personnes peu familiarisées aux TIC à entrer en contact avec ces outils de manière sereine et constructive”*. Cela se traduit notamment par des blocages, des peurs, de la dévalorisation de soi face aux capacités réelles d'utiliser ces outils. Souvent expliqué par un manque de confiance en soi, le formateur se retrouve alors dans une posture spécifique : il doit lever ces freins, appréhensions, craintes face aux nouvelles technologies, avant de former réellement les personnes sur des compétences.

---

<sup>55</sup> Ibid p.7

Cette dévalorisation du niveau réel de compétences est démontrée par les différents entretiens menés. La bénéficiaire n°2, affirme d'ailleurs dès la première phrase de l'entretien :

*“De toute façon je peux déjà dire que je suis nulle”.*

Quelques minutes après, elle déclare réaliser sa déclaration d'impôts en autonomie. Il semble alors qu'elle ait simplement besoin de gagner en confiance, d'affirmer les compétences qu'elle possède déjà. Cela illustre un besoin d'objectivation de l'évaluation du niveau de précarité numérique des personnes. Un diagnostic déclaratif, par les personnes elles-mêmes, apparaît alors peu pertinent, aux vues des perceptions parfois biaisées que les personnes ont de leur propre niveau<sup>56</sup>.

Le manque de confiance se ressent à la fois dans la dévalorisation de leurs compétences, mais aussi dans la projection dans le regard des autres.

*“En France aujourd'hui, on ne peut plus rien faire sans l'informatique. Aujourd'hui si tu ne fais pas de l'informatique tu es considéré comme un analphabète.” Bénéficiaire 4.*

*“Moi qui ne connaît rien à l'ordinateur, je dois passer pour un idiot, ils me prennent pour un idiot.” Bénéficiaire 3*

Les formateurs aussi perçoivent ce manque de confiance, et cette dévalorisation très fréquente :

*“Déjà je pense, avant tout, y a beaucoup de gens qui viennent et qui disent qu'ils sont vraiment nuls, ils savent rien, vraiment estiment que le numérique c'est pas pour eux. Parce qu'ils n'ont jamais trop utilisé, ils savent pas comment ça se passe et du coup ils ont peur d'utiliser le numérique. Donc je pense que la première chose qu'on apporte c'est*

---

<sup>56</sup> C'est l'objet du diagnostic disponible sur [lesbonsclics.fr](http://lesbonsclics.fr) présenté p.27, qui met en situation les personnes autour de 5 questions graduelles. Chaque question permet de valider (ou non) des compétences objectives. La première étape est d'écrire « bonjour » sur un champ donné. Valider cette question permet de s'assurer que la personne maîtrise la souris, le clavier, et des codes numériques tel que le champ libre.

*vraiment, déjà le fait de leur donner un peu confiance sur le fait qu'eux peuvent accéder à ce qui paraît être un monde à part un petit peu."*

*Formateur 5*

Un autre obstacle à l'utilisation des TIC peut aussi être le problème de l'illettrisme. Savoir lire est un prérequis pour l'utilisation de ces technologies. Toutes les lacunes ou difficultés liées aux capacités d'écriture, de lecture et de compréhension seront des freins considérables pour la montée en compétences, pour des outils où l'écrit est omniprésent.

Enfin, l'acquisition des compétences elles-mêmes peuvent poser des difficultés. Si l'on reprend la typologie de compétences des auteurs précédemment cités (à savoir les compétences instrumentales, informationnelles et stratégiques), certaines compétences posent plus ou moins de difficultés. L'enjeu se tourne autour des compétences informationnelles et stratégiques. Les compétences instrumentales (à savoir la maîtrise technique du matériel et des logiciels) ne sont souvent pas les plus problématiques. C'est bien le fait de trier l'information et de l'analyser qui demandent un apprentissage long. Les auteurs ajoutent que c'est finalement la capacité d' "apprendre à apprendre" qui est essentielle dans la formation aux usages des TIC. Ce frein peut s'appliquer dans tous les domaines de formations puisque l'on parle ici des compétences cognitives de "transfert", c'est-à-dire d'être capable d'appliquer ce que l'on a appris à d'autres situations, d'autres contextes.

*Ainsi, "La réduction des inégalités liées aux usages est donc un objectif qui s'inscrit dans le temps, car la progression des usages et l'acquisition d'une véritable « autonomie numérique » s'acquièrent de manière progressive, par une pratique assidue et continue"<sup>57</sup>.*

Etudier les inégalités numériques, c'est donc étudier des inégalités sociales, engendrées à la fois par des caractéristiques socioéconomiques individuelles et des facteurs sociaux liés à l'environnement de l'individu. La précarité numérique touche un public très hétérogène, pas toujours identifié comme tel, et englobant des réalités sociales très diversifiées. Réduire ces

---

<sup>57</sup> Ibid.

inégalités, c'est donc lutter contre une forme de précarité, en formant les personnes pour les rendre le plus autonome possible sur le numérique, afin qu'elle exploite toutes les opportunités qu'offre ces nouvelles technologies (accès aux droits, communication, consommation moins cher etc). Cependant, cet enjeu social demande des réponses qui s'adaptent aux situations sociales très différentes : de l'assistance au coup de pouce sur un service spécifique en ligne, en passant par une formation complète commençant par les compétences numériques de base, les différents publics auront donc besoin d'aide personnalisée en fonction de leur situation et de leurs compétences initiales (en reprenant les compétences instrumentales, structurelles et stratégiques).

Il apparaît donc nécessaire de s'intéresser aux différentes formes d'aide qui peuvent exister autour de ces personnes en précarité numérique, qu'elles soient publiques, privé, associative, formelle ou informelle.

Dans un premier temps, nous allons nous intéresser aux réseaux publics d'aide. Puisque le gouvernement a mis à l'agenda politique la dématérialisation des services administratifs avec l'objectif de dématérialiser 100% des démarches d'ici 2022, a-t-il par ailleurs mis en place des politiques publiques pour venir en aide aux personnes qui n'auraient pas encore les compétences pour réaliser ces démarches ?

## ***II/ La précarité numérique, un enjeu de politiques publiques***

100% des démarches administratives doivent être dématérialisées d'ici 2022. Cette politique publique est la résultante d'un processus plus long de dématérialisation de l'Etat. Après avoir réalisé un rapide historique des politiques publiques numériques étatiques, il s'agira par la suite de s'intéresser plus précisément aux politiques d'aide aux personnes en précarité numérique. Quelles sont les organes et les politiques déjà mis en place ou annoncés pour aider ces personnes ? Comment l'Etat prend en compte ces publics fragilisés dans sa politique globale de dématérialisation et comment les publics eux-mêmes perçoivent-ils cette politique publique ?

### *A - Un Etat qui se dématérialise, des publics contraints de s'adapter*

La précarité numérique relève donc aussi d'un enjeu de politiques publiques pour plusieurs raisons : l'Etat, depuis plusieurs années, met en place des politiques publiques pouvant tour à tour engendrer cette nouvelle forme de précarité sociale, ou agir en faveur de l'inclusion numérique des publics les plus fragilisés.

#### *1 - Historique des politiques publiques numériques*

Pierre Mazet, dans son article "Conditions implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative"<sup>58</sup>, affirme que "*depuis plus de 20 ans, la dématérialisation est montrée comme le dernier avatar de simplification de la relation administrative*".

---

<sup>58</sup> Ibid p.27

Plus que l'administration, ce sont tous les secteurs d'activité et de vie qui sont bouleversés par la révolution numérique : économie, santé, éducation, consommation, sécurité, citoyenneté, finance, culture etc. La société est profondément transformée par le numérique, et cela impacte de nombreux domaines d'action publique.

En France, on peut remonter aux années 1950 et l'apparition de nouveaux médias (télévision et radio) pour retracer les débuts des transformations de la société, vers une société de l'information. Mais c'est le rapport Nora-Minc<sup>59</sup>, publié en 1978, qui marque le premier positionnement de l'Etat sur les nouveaux enjeux soulevés par le numérique. Le rapport analyse l'informatisation de la société, en réponse au besoin exprimé par le Président de la République de l'époque Valéry Giscard D'Estaing, qui voulait faire avancer la réflexion sur l'informatisation de la société et les moyens de gérer celle-ci. Le rapport donne naissance à la notion de "télématique", qui recouvre la combinaison des technologies informatique et les télécommunications, et lance le réseau Minitel. L'enjeu est alors de se positionner face à la puissance montante américaine, en construisant une politique stratégique autour du secteur des télécommunications.

Cette stratégie est par la suite bousculée par l'élection du Président de la République socialiste François Mitterrand en 1981 puis par la gouvernance au niveau européen suite à la signature du traité de Maastricht en 1992. L'informatique progresse très vite dans les années 1990, et la Commission Européenne s'aligne avec le programme américain "National Information Infrastructure", en faveur de ce qui sera nommé les "autoroutes de l'information". Internet n'arrive en France qu'à partir de 1994, mais cette approche par la technique et les infrastructures va imprégner les législations des décennies à venir.

En Août 1997, le Premier ministre Lionel Jospin initie un "programme d'action gouvernementale pour la société de l'information". Il s'agit de combler le retard de la France dans le domaine des nouvelles technologies de l'information par rapport à d'autres puissances mondiales. Multisectoriel, le plan aborde le champ éducatif, commercial, la culture etc. Cette politique publique engage aussi les débuts de la dématérialisation de l'administration. Par ailleurs, le débat est lancé sur la nécessité de lutter contre ce qui est identifié comme une

---

<sup>59</sup> NORA Simon, MINC Alain, *L'informatisation de la Société*, Paris : La Documentation française, 1978

“fracture numérique” entre “inforiches” et “infopauvres”. Et c’est par la problématique de l’accès et des infrastructures que l’Etat s’attaque à cette “fracture”. La priorité est donc donnée à l’amélioration de la couverture haut débit sur toute la France, pour tenter de mettre fin aux “zones blanches”. Entre 2002 et 2006, 65 millions d’euros sont investis dans ce sens.

Le mandat de Nicolas Sarkozy marque ensuite un tournant répressif dans les politiques publiques numériques, afin de “civiliser internet” (lutte contre la cybercriminalité, contre les piratages, ou encore la pédopornographie). La loi la plus emblématique de ces nouvelles politiques publiques est la loi Création et Internet promulguée en 2009, créant une nouvelle autorité administrative : la Haute autorité de protection des droits sur Internet (Hadopi). Celle-ci est en charge de mettre fin au piratage en ligne des oeuvres artistiques.

Sur ce champ de politique publique, le mandat est aussi marqué par la création en 2011 d’un organisme consultatif afin d’orienter la politique gouvernementale autour du numérique : le Conseil National du Numérique.

François Hollande marque ses premières années de présidence par un soutien et un appui au développement de l’économie numérique<sup>60</sup>. Puis en Octobre 2016, est présentée par le Premier Ministre Manuel Valls la “loi pour une République numérique”<sup>61</sup>. L’objectif est alors de “*préparer le pays aux enjeux de la transition numérique et de l’économie de demain*”<sup>62</sup>. En plus de développer le volet économique, la loi “ *vise également à garantir l’accès de tous, dans tous les territoires, aux opportunités liées au numérique*”<sup>63</sup>. Une fois de plus, la loi se positionne sur la problématique de l’accès aux infrastructures. Celle-ci vient renforcer le Plan France Très Haut Débit adopté en février 2013, visant à couvrir en haut débit l’intégralité du territoire français.

---

<sup>60</sup> La ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l’innovation et de l’économie numérique Fleur Pellerin a notamment fondé en 2013 la marque “French Tech”. Piloté par Bercy, le dispositif a pour objectif de valoriser l’écosystème des startups françaises, et soutenir financièrement celles-ci.

<sup>61</sup> Loi pour une République numérique, site du gouvernement [en ligne]. Disponible sur <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=53C95C8AE7FC064C2DBA546869132746.tplgfr27s3?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id> [Consulté le 30 Juillet 2018].

<sup>62</sup> Regards sur le numérique [en ligne] 2017. Disponible sur <https://www.rsln.fr/dossier/une-breve-histoire-des-politiques-numeriques-en-france/> [Consulté le 31 Juillet 2018].

<sup>63</sup> Ibid.

La thématique de l'accès est reprise ensuite par le Président Emmanuel Macron, qui poursuit l'investissement dans le Plan Très Haut Débit. De plus, il affirme et accélère le processus de dématérialisation de l'Etat, en poursuivant un objectif de dématérialisation totale des services administratifs d'ici 2022.

Au niveau européen, la stratégie de dématérialisation de l'Etat a largement été favorisée par l'Union Européenne. En 2010, l'Europe lançait sa stratégie européenne pour le numérique (stratégie Europe 2020), appelée Marché unique numérique. Celle-ci vise à affirmer la position de l'Europe en leader de l'économie numérique dans le monde, et à ouvrir les opportunités digitales à toutes les entreprises et les citoyens. Le Parlement européen affirme ainsi que *“la stratégie numérique pour l'Europe [...] vise à définir le rôle moteur éminent que les TIC sont appelées à jouer si l'Europe veut voir ses ambitions pour 2020 couronnées de succès. La stratégie Europe 2020 souligne l'importance du déploiement du haut débit pour favoriser l'intégration sociale et la compétitivité dans l'Union”*<sup>64</sup>.

Le Marché unique numérique se construit sur trois piliers : l'accès aux nouvelles technologies, l'amélioration de l'environnement pour créer les conditions nécessaires à la croissance des services numériques, et enfin la croissance de l'économie numérique. L'Europe met donc aussi un fort accent sur l'accès aux infrastructures.

Ainsi, que ce soit au niveau national ou européen, les politiques publiques autour du numérique ont largement été développées autour de deux axes : l'accès au matériel et aux infrastructures, et la dématérialisation des services étatiques dans le cadre d'une modernisation constante de l'Etat<sup>65</sup>. Historiquement, les publics n'ayant pas les compétences numériques suffisantes pour être autonomes sont donc peu pris en compte. L'Etat a mis en place une stratégie d'égalité des territoires pour l'accès aux infrastructures, sans prendre en

---

<sup>64</sup> AVISE, Dossier ESS & numérique “Contexte français et européen - Les politiques publiques en faveur du numérique” [en ligne]. Disponible sur :

<https://www.avise.org/articles/les-politiques-publiques-en-faveur-du-numerique> [Consulté le 1er Août 2018]

<sup>65</sup> Les deux thématiques ne représentent pas l'exhaustivité des problématiques liées au numérique et prises en charge par l'Etat (comme l'économie numérique, la cybercriminalité ou la e-santé par exemple). Cependant, ces deux axes ont des conséquences sur la problématique qui nous intéresse ici, à savoir les réseaux d'aide autour des personnes en précarité numérique. Cela permet aussi de comprendre comment s'est historiquement positionné l'Etat pour agir en faveur de l'inclusion numérique des territoires et de la population.

compte la problématique des compétences numériques. C'est donc assez récemment que de nouvelles politiques publiques ont émergé en ce sens.

## *2 - Les politiques publiques mises en place pour aider les personnes en précarité numérique*

Plusieurs organes étatiques ont récemment été créés pour porter la stratégie numérique du pays, et prendre en charge les actions en faveur de l'inclusion numérique des personnes en précarité numérique.

En France, c'est le Conseil National du Numérique<sup>66</sup> qui porte la vision numérique du pays. Bien qu'uniquement consultatif, il est à l'origine de nouvelles politiques publiques en la matière. De plus, l'Agence du numérique, créée en 2015, a pour mission d'impulser et de soutenir des actions en faveur de la révolution numérique. Sous la responsabilité du Ministère de l'Economie et des Finances, cette agence pilote trois types de politiques publiques numériques. Tout d'abord, elle déploie le Plan Très Haut Débit, qui vise à apporter un accès Internet performant sur tout le territoire français, en construisant des infrastructures nécessaires. Elle est aussi à l'initiative du programme Société numérique<sup>67</sup>. Enfin, elle assure la mise en place du programme French Tech, qui soutient financièrement la croissance des start-ups technologiques françaises et internationales.

Pour porter ces politiques au niveau local, des milliers de structures existent sur les territoires, regroupés dans une Société Coopérative d'Intérêt Collectif créée en 2017 : la MedNum. Celle-ci rassemble toutes les structures et professionnels de la médiation numérique. Le portail de la médiation numérique définit celle-ci comme *“la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique”*<sup>68</sup>. Les professionnels de la médiation numérique ont pour objectif d'accompagner les individus de

---

<sup>66</sup> Voir la partie II/ B/ 1 - Le Conseil National du Numérique

<sup>67</sup> Ce programme doit favoriser la capacité et l'autonomie des structures à se saisir des opportunités numériques

<sup>68</sup> Portail de la médiation numérique [en ligne]. Disponible sur : <http://www.mediation-numerique.fr> [Consulté le 31 Juillet 2018].

manière qualifiée, afin de les former et de faciliter leur appropriation des outils numériques. La médiation numérique est donc *“au service, notamment, de l’inclusion numérique”*<sup>69</sup>. Créée sous l’impulsion de la secrétaire d’Etat en charge du numérique et de l’innovation en 2017, Axelle Lemaire, les structures de ce regroupement ont, selon elle, un rôle de garant de l’accès aux droits sociaux et aux services essentiels pour la population. Elle déclarait aux Assises nationales de la médiation numérique en Novembre 2016 que *“plus que jamais, nous avons besoin des médiateurs numériques pour accompagner la population dans la métamorphose numérique en cours et éviter une exclusion supplémentaire. Fibrer le pays ne doit pas être le seul chantier prioritaire. Il faut de l’humain pour garantir que le numérique soit approprié par tous”*<sup>70</sup>. Dans ce cadre, la MedNum joue un rôle en faveur de l’inclusion numérique des personnes en précarité numérique. Le réseau national de la médiation numérique est ainsi chargée d’accompagner les personnes dans leur usage du numérique, ce principe d’accompagnement ayant d’ailleurs été ajouté au Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l’inclusion sociale dès 2015.

Parmi les structures qui composent le réseau national de la médiation numérique, les Espaces Public Numériques proposent à la fois un accès à internet, et un accompagnement qualifié pour former les personnes en difficulté sur le numérique. Structures très hétérogènes, proposant des offres parfois très diversifiées, généralistes ou très spécialisées, les EPN se sont développés depuis les années 1990. D’initiatives privées comme publiques, via des politiques publiques locales comme nationales, plus de 5000 EPN existent en France, *“dans lesquels un ou plusieurs animateurs multimédias, médiateurs numériques, conseillers numériques, LabManager ... accompagnent, initient, soutiennent chacun à mieux maîtriser les outils et les services offerts par Internet et plus largement par les technologies de l’information, de la communication et de la connaissance.”*<sup>71</sup> Bien que pas spécialisées dans l’accompagnement de publics en précarité sociale, ces structures constituent un premier édifice au socle nécessaire pour l’inclusion numérique des personnes les plus en difficulté.

---

<sup>69</sup> Ibid.

<sup>70</sup> La Gazette des communes [en ligne]. Disponible sur : <http://www.lagazettedescommunes.com/474139/axelle-lemaire-il-faut-de-lhumain-pour-garantir-que-le-numerique-soit-approprie-par-tous/> [Consulté le 31 Juillet 2018].

<sup>71</sup> Net Public [en ligne]. Disponible sur : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/> [Consulté le 31 Juillet 2018].

Petit à petit, que ce soit au niveau national ou local, L'Etat semble intégrer la problématique de la formation aux usages dans les politiques publiques en faveur de l'inclusion numérique, et ne plus uniquement se focaliser sur la thématique de l'accès. Fin 2017, le secrétaire d'Etat chargé au numérique Mounir Mahjoubi a annoncé la mise en place d'une stratégie nationale de réseaux d'inclusion numérique. Censée aider toutes les personnes en précarité numérique, cette stratégie vise à agir en faveur de l'inclusion numérique de tous. Annoncée très récemment, comment celle-ci peut-elle être pilotée, et se mettre en place au niveau national et local ?

## B - La perspective d'une stratégie gouvernementale de réseaux d'inclusion numérique

Après un rapide historique des politiques publiques numériques mises en place par l'Etat, il s'agit maintenant de s'intéresser aux nouvelles politiques publiques en faveur de l'inclusion numérique des personnes les plus en difficulté. Certaines ont été annoncées très récemment, et seront donc analysées sous l'effet d'annonce du gouvernement, plus que via l'évaluation des impacts de celles-ci, impossible à analyser puisque ces politiques se mettent en place actuellement.

### *1 - Le Conseil National du Numérique*

Au niveau national, c'est donc le Conseil National du Numérique (CNnum) qui porte spécifiquement la stratégie d'inclusion numérique de l'Etat (et plus globalement toutes les problématiques numériques), avec le secrétaire d'Etat chargé au numérique.

Le CNnum est créé en 2011 par le gouvernement, sous la présidence de Nicolas Sarkozy. Sous forme de commission consultative, ce conseil est chargé *“d'étudier les questions relatives au numérique, en particulier les enjeux et les perspectives de la transition numérique de la société, de l'économie, des organisations, de l'action publique et des*

*territoires*<sup>72</sup>. Selon le manifeste du CNNum, le numérique transforme profondément le fonctionnement et les valeurs de la société contemporaine, et réinterroge le rôle des Etats. Il répond donc à “*un besoin de l’Etat de prendre la dimension de ces grandes transformations pour les traduire dans l’action publique*”<sup>73</sup>. La création du CNNum traduit la mise à l’agenda politique de la problématique de l’inclusion numérique, et sa volonté de mettre en oeuvre de nouvelles politiques publiques pour répondre aux grands enjeux soulevés par cette transformation majeure. Il est ainsi chargé de conseiller et d’informer le gouvernement sur l’élaboration, la mise en oeuvre et l’évaluation de nouvelles politiques publiques liées au numérique, mais également de représenter la position de la France sur ces questions au niveau européen et international. Enfin, il est chargé de rendre des rapports publics, sur ses avis et ses recommandations, et d’organiser des concertations régulières, au niveau territorial, national ou européen, avec les tous les acteurs (élus, société civile, associations, secteur économique et pouvoirs publics).

Dans le cadre de ses missions, le CNNum a rendu un rapport en Octobre 2013, intitulé “*Citoyens d’une société numérique - Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d’agir : pour une nouvelle politique d’inclusion*”<sup>74</sup>. Dans ce rapport, l’organe consultatif rend compte de recommandations diverses pour construire une société numérique inclusive, et donc accompagner les publics en précarité numérique.

Tout d’abord, le CNNum affirme que les inégalités numériques doivent être envisagées par la question des compétences. La question de l’accès au matériel et aux infrastructures devient “*résiduelle*” même si elle ne disparaît pas. C’est l’enjeu de l’appropriation de ces technologies numériques, beaucoup plus complexe et multidimensionnelle, qui rend véritablement compte des inégalités face au numérique. En plus de réduire les inégalités numériques, l’e-inclusion est un moyen de réduire les inégalités sociales, “*au service d’une société plus équitable*”.

Avant de définir un certain nombre de recommandations, le CNNum se positionne sur le regard que doit porter le gouvernement sur l’inclusion numérique. Rejetant les approches

---

<sup>72</sup> Conseil National de Numérique, site officiel [en ligne]. 2018. Disponible sur : <https://cnnumerique.fr>. [Consulté le 17 juin 2018]

<sup>73</sup> Conseil National du Numérique, “Manifeste du conseil national du numérique” [en ligne]. 2017. Disponible sur : [https://cnnumerique.fr/files/uploads/2017/10/Manifeste\\_CNNum\\_2017.pdf](https://cnnumerique.fr/files/uploads/2017/10/Manifeste_CNNum_2017.pdf). [Consulté le 18 juin 2018]

<sup>74</sup> Ibid p.20

déterministes sur lesquelles se reposent les politiques publiques, l'institution veut instaurer une nouvelle vision pour penser une société "avec le numérique", dans laquelle les outils numériques ont déjà pénétré et transformé la vie d'une large partie de la population, dans tous les domaines (sociabilité, travail, loisirs etc). Jusqu'ici, les politiques publiques envisagent les nouvelles technologies par deux approches distinctes, mais déterministes. La première considère la technologie de manière assez négative : les outils ne sont pas accessibles à tous, or devraient l'être pour éviter de renforcer les facteurs d'inégalité déjà existants. Cette partie des politiques publiques repose sur une vision binaire de la société (d'un côté les inclus, de l'autre les exclus, rejoignant les débats autour de la notion de "fracture numérique"), et se positionne historiquement sur des questions d'accès puis, dans une moindre mesure, sur les questions de formation et d'accompagnement des publics en précarité numérique. La seconde partie des politiques publiques repose sur l'idée que le numérique peut améliorer les dispositifs sociaux, la politique et l'économie déjà existants (administration, citoyenneté, e-commerce etc). Le numérique serait alors une ressource pour améliorer à la fois la vie quotidienne des individus et l'administration d'organisations publiques comme privées.

Dans les deux cas, ces approches ne prennent pas en compte la globalité des enjeux liés à l'inclusion numérique. Le CNNum indique d'ailleurs plusieurs raisons pour changer d'ambition dans la manière d'élaborer et de conduire ces politiques publiques. Le Conseil affirme notamment que la catégorie des "exclus du numérique" est une catégorie mouvante, qui ne se base pas sur des critères simples comme les politiques publiques l'envisagent jusqu'à maintenant (âge, lieu de résidence ou catégorie sociale). Les catégories se croisent et sont hétérogènes : ainsi, une personne vivant dans la rue peut être complètement à l'aise avec le numérique, bien que le niveau de pauvreté semble être un facteur déterminant pour expliquer la précarité numérique.

Une fois ce constat établi, et l'importance de l'e-inclusion rappelée (le CNNum considère que l'e-inclusion relève "*à la fois d'un principe de justice sociale et d'un souci d'efficacité économique*"), le Conseil donne plusieurs recommandations pour élaborer de nouvelles politiques publiques : "*faire de l'accès à internet et ses ressources essentielles un droit effectif*" ; "*faire de la littératie pour tous, le socle d'une société inclusive*" ; "*s'appuyer sur le*

*numérique pour renforcer le “pouvoir d’agir” de tous les citoyens” ; “réinventer les médiations à l’ère numérique” ; “l’emploi numérique : ouvrir la porte aux 900 000 jeunes à la dérive” ; “aider les décideurs à embrasser les enjeux sociaux et politique du numérique” et “disposer d’indicateurs adaptés à l’état actuel des sociétés numériques et aux nouveaux objectifs d’e-inclusion”.*

Cinq ans après l’écriture de ce rapport, l’Etat a-t-il pris en compte ces recommandations pour élaborer de nouvelles politiques publiques ?

## *2 - La “stratégie nationale pour un numérique inclusif”*

Depuis Novembre 2017, le Secrétaire d’Etat au Numérique Mounir Mahjoubi est chargé d’élaborer une stratégie nationale d’inclusion numérique. Après une phase de concertation structurée en quatre groupes de travail, le *“Rapport et recommandations – Stratégie nationale pour numérique inclusif”*<sup>75</sup> a été publié en mai 2018. Quatre axes de réflexion ont été analysés pendant plusieurs mois, par quatre groupes de travail.

Le premier s’est concentré sur les structures et dispositifs permettant d’ “atteindre et d’orienter les publics cibles”, englobant la sensibilisation aux enjeux d’inclusion numérique, et le recensement de potentiels outils pour diagnostiquer les compétences numériques de ces publics. Le deuxième groupe de travail devait “structurer l’offre de médiation et de formation au numérique”, en réfléchissant sur la formation des aidants numériques et sur la diversification des offres de service d’accompagnement. Le troisième s’est lui porté sur “la consolidation économique et l’augmentation de la capacité des acteurs”. Enfin, le quatrième groupe s’assurait de concevoir des “modèles de gouvernances” en s’appuyant sur des stratégies locales inspirantes, afin d’inscrire la question de l’inclusion numérique dans les politiques publiques de manière durable, et de mailler, de relier les politiques nationales de celles locales.

---

<sup>75</sup> Société numérique, “Rapport et recommandations - Stratégie nationale pour un numérique inclusif”, mai 2018 [en ligne]. Disponible sur : [https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/05/rapport\\_numerique\\_inclusif.pdf](https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/05/rapport_numerique_inclusif.pdf) [Consulté le 6 Juin 2018]

La mise en place de cette stratégie nationale d'inclusion numérique repose sur quatre convictions. D'une part, le travail doit se faire au service des usagers, en premier lieu ceux les plus en difficulté, exprimant un besoin immédiat d'accès au droit commun. La médiation numérique est alors un moyen d'accès aux droits, et non une fin en soi. D'autre part, la démarche doit être collective, en s'appuyant et en fédérant toutes les parties prenantes (Etat, opérateurs de services publics, action sociale, associations de proximité, collectivité, professionnels de la médiation numérique comme les EPN etc). Il faut aussi donner un cadre commun, pour avoir une réponse coordonnée et mutualisée afin d'accompagner au mieux les usagers. Enfin, la stratégie doit s'appuyer et consolider les initiatives déjà existantes, et favoriser l'émergence de nouvelles capacités.

Comment mettre en place et gouverner cette stratégie commune ? Le rapport porté par le Secrétaire d'Etat répond par une gouvernance en trois niveaux. Au niveau national, l'Etat doit porter la cohérence nationale, dans une logique normative. L'échelon local vient ensuite porter les réponses aux besoins locaux, expérimenter des actions pour y répondre. Enfin, le niveau régional assure le rôle de médiation, permettant l'équilibre entre le normatif et l'expérimentation.

Finalement, il s'agit bien de créer ou consolider de véritables réseaux d'inclusion numérique sur les territoires. En s'intéressant plus particulièrement au deuxième groupe de travail, sur la structuration de l'offre de médiation et de formation au numérique, l'enjeu de construction de réseaux sur le territoire, autour des personnes en précarité numérique, apparaît nécessaire. Le rapport relève la nécessité de connaître et coordonner les *“différents intervenants auprès des publics”*. Partant du constat que l'inclusion numérique est *“l'affaire de tous, dans la mesure où chaque acteur accueillant du public doit être en mesure de sensibiliser, identifier et orienter les publics”*, le rapport souligne la nécessité de structurer le réseau de la médiation numérique, afin de permettre d'accompagner la montée en compétence des publics.

Comment ce maillage territorial peut concrètement s'opérer pour créer de véritables réseaux d'inclusion numérique ? Cette stratégie étant à ses prémisses, il semble pertinent de s'intéresser aux outils et besoins des acteurs locaux pour la bonne mise en place de cette politique publique, ainsi qu'aux initiatives déjà mises en place sur le territoire pour

comprendre comment cette stratégie nationale pourrait concrètement impacter les publics en précarité numérique.

### *3 - Des réseaux d'inclusion numérique ?*

Afin d'accompagner de manière efficace, les parties prenantes des réseaux d'inclusion numérique nécessitent avant tout des outils performants. C'est en tout cas ce qui est ressorti des groupes de travaux, à commencer par une cartographie efficace, afin d'identifier le maillage territorial. Cette demande a très vite émergé lors de la réflexion collective, par les opérateurs de services publics et les collectivités, afin d'avoir une visibilité exhaustive des structures et lieux de médiation et d'accompagnement sur le numérique. Cette cartographie s'avère indispensable pour réorienter de manière efficace les publics en précarité numérique, auprès de structures compétentes pour les former. Gilles Massini, représentant la métropole de Bordeaux lors du groupe de travail, souligne bien cet enjeu central : *“Il s'avère que cette cartographie devient plus que nécessaire [...] pour les travailleurs sociaux qui souhaitent adresser leurs ayants-droits vers des structures spécialisées [...] plus à même qu'eux pour traiter les questions d'ordre technique posées par l'e-administration (création de boîte mail, recherches d'emploi...)”*.

De la même manière, les acteurs de terrain ont aussi besoin d'outils de diagnostic et d'évaluation des compétences numériques. Harmoniser les pratiques de diagnostic de la précarité numérique avec un référentiel de compétences commun et cohérent, permettrait ensuite d'harmoniser les types d'accompagnement pour les 13 millions de personnes en difficulté sur le numérique. Une personne qui ne maîtrise pas les compétences numériques de base comme maîtriser la souris et le clavier, ou faire une recherche sur internet, aura besoin d'un accompagnement différent qu'une personne maîtrisant ces compétences mais manquant de motivation ou de confiance pour effectuer ses démarches en ligne. Le numéro 4 des *Cahiers de l'Inclusion Numérique*, média d'expertise porté par l'association WeTechCare, décrypte les différentes typologies d'accompagnement selon le degré d'autonomie numérique

des personnes<sup>76</sup>. Parmi les 40% de français qui ne sont pas complètement autonomes dans leurs usages numériques, 7% auraient besoin d'assistance, 19% de formation et 14% de "coup de pouce" sur des démarches spécifiques en ligne. Voici un schéma récapitulant les différents types d'accompagnement :



Mettre à disposition des acteurs de terrain des outils de diagnostic permettrait alors de prendre en compte ces différents niveaux de précarité numérique, afin d'adapter son accompagnement. Outiller les réseaux d'inclusion numérique sur le territoire devient donc nécessaire et primordial.

Pour se coordonner, les réseaux d'inclusion numérique ont donc besoin d'outils. Ensuite, plusieurs questions peuvent se poser : comment sont animés et pilotés ces réseaux, comment fonctionnent-ils, avec quelles parties prenantes etc. Pour illustrer cela, les *Cahiers de l'Inclusion Numérique* prennent l'exemple du département du Morbihan, qui se fait accompagner depuis 2016 par une équipe de consultants de l'association WeTechCare pour construire son propre réseau d'inclusion numérique. Dans l'optique initiale de fédérer tout un réseau d'acteur (les opérateurs de services publics comme la CAF, les CPAM, Pôle Emploi ; les services des collectivités comme la Préfecture, les CCAS, les services sociaux du département ; et les associations de terrain), le département a suivi plusieurs étapes pour être

<sup>76</sup> Les Cahiers de l'Inclusion Numérique, "Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire", 2018 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-acceleriez-linclusion-numerique.pdf> [Consulté le 30 Février 2018]

en capacité d'offrir des solutions d'accompagnement de proximité sur le numérique à destination des habitants en précarité numérique. La première étape a été d'évaluer les besoins spécifiques des habitants du département, tout en répertoriant les parties prenantes déjà existantes sur le territoire. Une étude a donc été menée auprès des publics accueillis aux guichets des services sociaux et des opérateurs de services publics<sup>77</sup>. En parallèle, les équipes ont recensé les structures existantes et mobilisables sur le territoire (médiathèques, associations, centres sociaux etc), afin d'évaluer leurs rôles, leurs capacités d'accompagnement et leurs besoins en termes d'outils et de formations<sup>78</sup>.

Après cette phase de diagnostic, la deuxième étape consistait à expérimenter des solutions concrètes dans deux territoires pilotes : un en zone rurale (dans le pays de Ploërmel) et un en zone urbaine (à Vannes). En faisant se rencontrer les différentes parties prenantes, en apportant des outils pédagogiques et collaboratifs (y compris des outils de diagnostic et une cartographie)<sup>79</sup>, une véritable offre d'accompagnement, portée par les structures du territoire, a été expérimentée dans ces deux zones pilotes.

Aujourd'hui, l'expérimentation est en cours de déploiement dans sept réseaux d'inclusion numérique couvrant tout le département, animés par ce dernier.

L'expérimentation dans le département du Morbihan a permis d'identifier de nombreux enjeux soulevés par la construction de ces réseaux. Cela passe notamment par la formation des aidants numériques : qu'ils soient bénévoles, services civiques, salariés ou travailleurs sociaux, toutes les personnes en contact avec les publics cibles prennent part au réseau d'inclusion numérique. Cela nécessite donc de former ces aidants, pour uniformiser les pratiques et les accompagnements. Le champ des différents métiers se voit alors être bousculé. Pour illustrer cela, Louis-Xavier Colas, chef du bureau des professions sociales au

---

<sup>77</sup> 1250 personnes ont été interrogées pour réaliser cette étude. Parmi ces personnes, 13% n'utilisent jamais internet, 31% manquent de compétences pour effectuer leurs démarches en ligne en autonomie, et 56% sont autonomes. Cependant, le diagnostic a aussi permis d'identifier des freins importants liés à la peur de se tromper ou de ne pas maîtriser le langage administratif. Ainsi, même parmi les 56% de personnes autonomes, 80% d'entre eux ont besoin de réassurance, de coups de pouce pour utiliser les sites administratifs seuls.

<sup>78</sup> Sur 143 structures interrogées, les  $\frac{3}{4}$  ont exprimé le souhait et le besoin d'appartenir au réseau d'inclusion numérique en construction.

<sup>79</sup> La plateforme Les Bons Clics, créée par l'association WeTechCare, était mise à disposition du réseau. Les structures pouvaient y trouver à la fois une cartographie permettant d'identifier les structures du territoire et de réorienter les publics vers des offres correspondants à leurs besoins, mais aussi des ressources pédagogiques pour animer des formations et accompagner les publics, en individuel ou en collectif.

ministère des affaires sociales, déclarait lors de la concertation pour établir la stratégie nationale d'inclusion numérique, que *“Les travailleurs sociaux n’ont pas pour vocation d’être des formateurs du numérique, mais de favoriser l’accès au droit. Cependant les demandes sont de plus en plus nombreuses à cause de la dématérialisation”*. Sans oublier les responsabilités juridiques engendrées par l’assistance numérique : un aidant numérique qui effectue des démarches à la place d’une personne en précarité numérique, se confronte à la protection des données personnelles. La stratégie nationale inclut donc une charte de l’aidant pour répondre au besoin de sécurisation juridique.

Ainsi, la mise en place de réseaux d’inclusion numérique soulève de nombreux enjeux. Pilotées par les collectivités, toutes les structures du territoire (opérateurs de services publics, services sociaux des collectivités et associations de proximité) devraient prendre part à ces réseaux pour une réponse efficace et adaptée aux besoins des différents publics. Pour cela, ces structures de terrain ont donc besoin d’outils concrets et efficaces, afin de se coordonner et d’harmoniser les pratiques. L’effet d’annonce du gouvernement prendra-t-il en compte tous ses enjeux ? Il faudra attendre la mise en place concrète de cette politique et l’évaluation de celle-ci pour le savoir.

Il s’agit maintenant de comprendre comment sont perçues ces politiques publiques par les publics eux-mêmes.

## C - La dématérialisation au concret

La société se numérise de plus en plus, et l’e-administration deviendra donc l’unique perspective pour toutes les démarches administratives en 2022. Mais finalement, comment cette dématérialisation massive est perçue par les personnes ?

## *1 - La perception des personnes en précarité numérique*

Sur les 6 personnes interrogées (bénéficiaires de l'association Emmaüs Connect), la vision de la dématérialisation est assez hétérogène. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les personnes en précarité numérique, bien qu'ayant des difficultés à utiliser internet, n'ont pas toutes une vision négative de la dématérialisation massive de la société. Beaucoup voient le gain que cela peut représenter.

*Qu'est-ce que vous pensez de la dématérialisation ?*

*« C'est une très bonne chose. Déjà ça te permet de gagner du temps. Si la connexion fonctionne bien. Ça te fait gagner des sous. Donc voilà il y a ça, il y a le temps, les sous. Sans trop grand stress. Par exemple, tu prends ton temps : il y a une faute, tu reprends. » Bénéficiaire 6*

Enfin, même les personnes qui sont en désaccord avec cette dématérialisation aux premiers abords, arrivent tout de même à voir les aspects positifs que cela peut représenter.

*« Ah ba ça ça m'énerve. Moi je veux avoir du contact comme là on a. [...] Non mais c'est un bon progrès parce que j'avoue que quand je fais mes recherches c'est super. Parce qu'avant on regardait les petites annonces, pour les vacances par exemple. Non c'est, y a du progrès c'est très bien. Mais après pour les trucs administratifs et tout, pour nous c'est fastidieux quoi. Enfin on se sent débordé. » Bénéficiaire 2*

Dans tous les cas, ils semblent résignés au changement. La société devient numérique, et ils perçoivent le besoin de s'adapter, quelle que soit leur opinion sur le phénomène.

*« Bon c'est comme ça, c'est la société qui change », Bénéficiaire 2*

*« Au 21e siècle c'est l'informatique, tout se fait quasiment par informatique. C'est fini le manuel, enfin administrativement parlant. Donc il faut qu'on se*

*batte à être toujours au top. Ne pas tout connaître mais connaître au moins les bases, c'est déjà ça. » Bénéficiaire 4*

Enfin, la thématique de la « dépendance » ou de l' « indépendance » revient très souvent dans les narrations des bénéficiaires. Se former sur les outils numériques devient un gage d'indépendance, perçu à la fois par les personnes venues se former, et par les formateurs.

*Pourquoi venez-vous vous former chez Emmaüs Connect ?*

*« J'ai besoin pour me dépanner moi-même. Parce que je sais ni écrire ni lire. Donc j'ai besoin, je veux faire le travail d'informatique pour moi-même. [...] Je sais pas manipuler mon portable donc du coup je ne sais pas faire mes démarches en ligne. Si ce n'est pas mon assistante sociale qui le fait pour moi je ne peux pas faire. Mais elle n'est plus là. » Bénéficiaire 5*

*« J'essaye d'apporter tout ce que je sais à la personne pour qu'elle puisse elle-même essayer de faire ce qu'elle voulait, pour qu'elle puisse être autonome. L'autonomie c'est vraiment important. C'est ça un de nos objectifs évidemment : que la personne soit autonome. J'essaye de faire mon possible pour lui apprendre et qu'elle puisse être autonome. »*

*Formateur 5*

*“Ils viennent chez nous et ils nous disent : en fait ouais je suis dépendant de mes enfants par exemple. Y a beaucoup de gens qui nous disent oui, à chaque fois je dois demander à mes enfants ou à telle personne pour m'aider à faire des choses. Et en fait ils ont quand même plus ou moins envie de faire les choses eux-mêmes.” Formateur 5*

Ainsi, les publics en difficulté face au numérique perçoivent tout de même les avantages que peuvent représenter les nouvelles technologies, face à un changement

profond de la société qu'ils ne peuvent maîtriser ni contrôler. Maîtriser ces technologies devient un préalable à leur indépendance.

Face à cela, quelle est la perception des formateurs qui aident ces personnes au sein de l'association ?

## *2 - La perception des formateurs*

Il apparaît aussi intéressant d'analyser la vision que les formateurs d'Emmaüs Connect ont sur la dématérialisation, pouvant influencer leur manière d'appréhender ces nouvelles technologies avec les bénéficiaires. Celle-ci est assez hétérogène, ce qui pourrait être expliqué par plusieurs facteurs. Premièrement, cela dépend de quel point de vue se positionne le formateur. En effet, la dématérialisation, pour les personnes assez autonomes sur le numérique (comme le sont les bénévoles et services civiques de l'association), apporte de nombreux avantages : consommation à moindre coût, gain de temps, plus de problématique de mobilité etc.

*« Moi je pense que c'est plus facile. Parce que le fait de se déplacer, attendre, sachant que tu passes des heures dans les transports. Je crois qu'en ligne c'est plus facile, ça rend la vie plus facile. » Formateur 3*

Pourtant, ils voient directement les effets négatifs sur les personnes en précarité numérique, expliquant parfois l'ambiguïté de leur position.

*« Alors le fait que tout se passe en ligne pour nous les jeunes, moi personnellement ça m'arrange de faire mes démarches en ligne. Mais pour les personnes qui ne sont pas vraiment habituées à utiliser le numérique c'est très très très compliqué. Avant, les démarches n'étaient pas forcément faites en ligne, du coup c'était plus simple de remplir un formulaire et de l'envoyer. Le fait que ce soit en ligne, ils ont pas forcément l'habitude d'aller sur internet. C'est trop compliqué pour eux. Leur situation est vraiment difficile. » Formateur 5*

*« Ce que j'en pense c'est que de plus en plus on va laisser des gens sur le côté. Quand je vois mes parents qui ont plus de 80 ans, quand on leur dit bientôt il faut déclarer vos impôts en ligne, ça pose des problèmes. Et puis de toutes façons maintenant tout passe par internet... Donc là je pense qu'on va laisser des gens sur le bord de la route. Y a vraiment un effort à faire. » Formateur 4 (63 ans)*

Enfin, le degré de politisation des formateurs semble aussi influencer leur vision. Plusieurs ont des discours assez politisés sur la dématérialisation.

*Qu'est-ce que vous pensez de la dématérialisation ?*

*« On va faire court : c'est de la merde en fait. Le problème de ces trucs-là, c'est que c'est décidé par des... [...] En fait, les profils qui sont amenés à décider ce genre de choses, ce sont des profils qui sont... qui évoluent dans un milieu socioprofessionnel assez privilégié. Ils font prépa, après école d'ingénieur. Comment on vit notre vie : on a tendance à s'agréger à des gens comme nous. C'est pas une critique vis-à-vis d'eux, c'est pas ça le problème. Mais donc eux ils baignent là-dedans, dans un milieu socioprofessionnel assez favorisé. Et puis ils arrivent par exemple au ministère de la transformation numérique, qui décide au niveau étatique jusqu'où on va aller dans la dématérialisation. Et c'est des gens qui planent, ils planent complètement. Ils sont coupés de la réalité du monde, et la réalité du monde c'est que y a beaucoup de gens qui sont largués. »  
Formateur 9*

Si les formateurs voient les bénéfices que peuvent leur apporter personnellement le numérique, leur vision est beaucoup plus négative sur les effets que peut avoir la dématérialisation sur les publics en précarité numérique.

### 3 - La fracture numérique, une idée ancrée

Que ce soit chez les formateurs ou chez les bénéficiaires, l'idée d'une fracture numérique reste très forte dans les mentalités et les perceptions des inégalités numériques. L'âge et le fossé entre les générations serait alors un facteur décisif pour expliquer la précarité numérique (les jeunes seraient épargnés car "nés avec", tandis que les personnes plus âgées seraient en très fortes difficultés).

*"Moi ça me fait peur, c'est pas ma génération. Bon les jeunes eux ils sont nés avec ça. J'ai une jeune de 10 ans elle c'est bon, elle sait pianoter sur le smartphone de sa mère quoi. Mais moi c'est compliqué." Bénéficiaire 2.*

*"Je pense que la plupart, par exemple, pour tous les gens qui disent que leurs enfants font à leur place, je pense que la plupart du temps les enfants savent faire eux-mêmes de manière un peu intuitive. Parce que quand on est enfant et qu'on grandit avec un ordinateur, on arrive à peu près à s'en sortir." Formateur 5*

Ainsi, les jeunes représenteraient les "in", les personnes qui ont pris le train du numérique dans sa globalité, tandis que les personnes âgées seraient "out", les victimes de cette fracture numérique. Contrairement aux apports théoriques qui remettent en cause cette notion<sup>80</sup>, la perception d'une fracture numérique reste assez forte.

*"Je pense que c'est assez compliqué parce que les gens qu'on voit sont noyés sous l'abondance d'offres numériques, sous des formes diverses et variées : réseaux sociaux, mails dans tous les sens, synchronisation du téléphone machin. [...] On est inondé par le numérique et la synchronisation de tous ces trucs là entre eux, on s'y perd complètement. Et eux sont encore plus noyés que nous." Formateur 9*

---

<sup>80</sup> Voir partie I/ A - La "fracture numérique", une notion controversée

Ici, le formateur illustre très bien l'idée de fracture numérique en opposant "eux" et "nous" ("eux" représentant les personnes reçues chez Emmaüs Connect). La distinction très nette démontre la perception d'une fracture fortement marquée.

Pourtant, de par leurs expériences, les formateurs commencent à identifier les difficultés que peuvent aussi rencontrer les jeunes sur le numérique. La précarité numérique ne touche pas que les personnes âgées, et cela peut parfois les déstabiliser, venant contredire leurs perceptions.

*“Pas plus tard que la semaine dernière, j’ai rencontré un jeune homme, qui pour chercher un emploi, il ne trouvait pas depuis plus d’un an, ne connaissait que Pôle Emploi. C’est-à-dire qu’il n’avait pas exploré toutes les autres pistes sur internet de recherche d’emploi, il ne savait même pas ce que c’était LinkedIn, on lui en n’avait jamais parlé. Et ça je vois ça depuis le début, et je suis tombé de haut parce que je me disais : bon moi c’est pas de ma génération, les jeunes qui ont aujourd’hui 22-23 ans, ils sont là-dedans donc c’est plutôt eux qui vont m’apprendre des choses. Et au bout de quelques temps je me suis rendu compte que c’était plutôt moi qui leur apprenait. Et là ça a été vraiment, j’étais très très étonné de voir tous ces jeunes qui n’utilisaient pas ces outils dans le cadre de leur recherche d’emploi, qui découvraient les choses... Et je me suis dit que y avait quand même un vrai problème dans l’utilisation des outils.” Formateur 6*

Le formateur confirme ici la théorie développée par Yves-Marie Davenel<sup>81</sup> : les jeunes sont loin de tous maîtriser les compétences professionnelles liées au numérique (du moins pour les jeunes cumulant précarité sociale et précarité numérique, reçus par les Missions Locales). Et cela peut parfois déstabiliser les formateurs :

*“Mais je pense que ça va être compliqué pour certain. Jusqu’à ce que les nouvelles générations, qui elles... j’ai des petits-enfants qui ont 3, 4 ans, et qui eux savent très bien se servir des outils donc ça viendra... mais pour l’instant, il y a une zone grise où il va y avoir des gens en difficulté. C’est*

---

<sup>81</sup> Ibid. p.11

*pour ça je redis que moi au début je pensais rencontrer plus de personnes seniors.” Formateur 4*

Le formateur, lors de l’entretien, exposait son étonnement face aux publics reçus lors des formations chez Emmaüs Connect. Après avoir vu un reportage à la télévision sur l’association, il s’est décidé à faire du bénévolat pour celle-ci :

*“Quand j’avais vu le reportage, je pensais voir que des seniors. Alors qu’en fait c’est essentiellement des populations migrantes, en difficulté.”*

Bien que l’échantillon des bénéficiaires de l’association interrogées illustre des personnes assez âgées, cela ne représente pas la proportion des bénéficiaires par tranche d’âge. En effet, 43% des publics reçus par l’association ont entre 19 et 35 ans (pour toute offre confondue : accès, médiation et formation).

Les publics touchés par cette nouvelle forme de précarité sont donc très hétérogènes, contredisant l’idée d’une fracture numérique générationnelle. Si les formateurs identifient les bénéfices que la dématérialisation massive de la société peut leur apporter, ils comprennent aussi les fortes inégalités que cela peut engendrer. Dans tous les cas, ce changement est perçu comme inéluctable, aussi bien par les formateurs que par les personnes en précarité numérique reçues par l’association. Et c’est bien, entre autres, un enjeu de politiques publiques qui est soulevé ici : si l’Etat affirme sa volonté de dématérialiser toutes les démarches administratives, il doit donc mettre en place des dispositifs pour aider, assister ou former les personnes qui n’auraient pas les compétences pour accéder à leurs droits via ces nouvelles formes de démarches. Bien que des organes soient déjà mis en place, et des politiques publiques déjà annoncées, celles-ci ne sont pas assez avancées pour pouvoir évaluer leur impact réel sur les publics en précarité numérique. Alors, en attendant des réponses pilotées par les institutions publiques, comment et où ces personnes trouvent les ressources nécessaires pour bénéficier des mêmes avantages qu’offrent le numérique que les personnes qui ont les compétences pour y accéder en autonomie ?

### ***III/ La précarité numérique, un enjeu solidaire***

La dématérialisation de la société engendre une nouvelle forme de précarité, bien plus diffuse et polysémique que ce qui est caractérisé par la “fracture numérique”. La mise à l’agenda assez récente de ce problème public ne permet pas aujourd’hui d’avoir des réponses publiques assez poussées pour répondre aux besoins des différents publics en précarité numérique. Faute de politiques publiques répondant dès aujourd’hui à ce problème, cela devient donc un enjeu de solidarité. Deux possibles réseaux d’aide peuvent alors intervenir pour aider et former ces personnes : les réseaux associatifs (Emmaüs Connect servira d’étude de cas pour illustrer ceci), et les ressources sociales personnelles des individus, à savoir les membres de leurs familles, amis, connaissances, voisins etc. Il s’agira donc ici d’étudier l’existence ou non de ces réseaux, et leur capacité d’aide et de formation pour rendre autonome ces personnes.

#### **A - L’action associative d’Emmaüs Connect, une ressource spécialisée**

L’association Emmaüs Connect fournit une première réponse solidaire au problème du manque de compétences des publics en précarité numérique. La structure ne peut pas pour autant répondre aux besoins de tous les publics touchés, puisque l’association est présente dans seulement 7 villes de France (Paris, Antony, Saint Denis, Lille, Lyon, Grenoble et Bordeaux).

##### ***1 - L’offre de service d’Emmaüs Connect***

Créée en 2013, Emmaüs Connect est une association adhérant au mouvement Emmaüs, qui lutte contre l’exclusion numérique. Convaincue que “le numérique offre une

*opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion*<sup>82</sup>, l'association aide particulièrement les personnes les plus en difficulté, cumulant précarité sociale et précarité numérique. La structure agit directement sur le terrain, aussi bien auprès des personnes en précarité numérique qu'auprès des professionnels qui les accompagnent, notamment en formant ces derniers via son organisme de formation. Depuis sa création, l'association a accompagné plus de 30 000 personnes en précarité numérique, dans ses 8 points d'accueil partout en France (Paris, Antony, Bordeaux, Lyon, Grenoble et Lille). Elle a par ailleurs formé plus de 3500 travailleurs sociaux, agents d'accueil, bénévoles et services civiques travaillant dans des collectivités, des opérateurs de service public ou dans des associations.

Trois offres de service sont déployées auprès des bénéficiaires : un accès solidaire à du matériel et une connexion à internet, des activités de conseil et de médiation autour des offres numériques des personnes reçues au sein de l'association, et enfin des ateliers de formation aux compétences numériques.

Historiquement, Emmaüs Connect s'est positionné sur la problématique de l'accès au numérique. Cela passe à la fois par de la vente en direct de matériel informatique ou téléphonique et de recharges internet, à prix solidaire, mais aussi par de la médiation entre usagers et opérateurs afin d'identifier les meilleures offres, et résoudre leurs potentiels litiges avec les opérateurs de télécommunication. Dans les deux cas, ces offres sont destinées à des personnes en précarité sociale, qui doivent être redirigées via une assistante sociale pour être accueillies au sein de l'association.

Selon les chiffres tirés par l'association elle-même, les personnes économisent, en moyenne, 23€ par mois sur leur budget de télécommunication.

Très vite s'est ensuite posée la question des usages. Plus que de donner l'opportunité d'avoir accès au matériel et aux infrastructures parfois très coûteuses, il s'agissait aussi de former les personnes pour les mettre en capacité d'utiliser ces outils et les rendre autonomes. C'est pourquoi l'association a développé différentes offres de formation aux compétences

---

<sup>82</sup> Emmaüs Connect [en ligne]. 2018. Disponible sur : <http://emmaus-connect.org/>. [Consulté le 28 juillet 2018]

numériques de base, que ce soit sur ordinateur ou smartphone, ou aux démarches spécifiques en ligne.

Trois différents formats ont été développés : des ateliers d'initiation pour se former aux compétences numériques de base sur l'ordinateur ; des "permanences connectées" pour répondre aux besoins exprimés directement par la personne qui vient se former (autant sur l'ordinateur que sur le smartphone) ; enfin, des "applihours", pour découvrir des applications sur smartphone. Voici la description de ces trois formats faites par l'association<sup>83</sup> :

#### LES ATELIERS D'INITIATION

Ils permettent d'appréhender l'outil informatique par la découverte de l'ordinateur, du traitement de texte, Internet, mail...

#### LES PERMANENCES CONNECTÉES

Un format libre et sur mesure qui permet d'accompagner l'utilisateur sur un besoin précis, que ce soit sur l'utilisation d'internet, de son ordinateur ou de son smartphone.

#### LES APPLIHOURS

Un tout nouveau format ludique et attractif :  
1h pour découvrir trois applications smartphone en relevant des défis en équipe sur des thématiques du quotidien.

Les personnes interviewées dans le cadre de l'étude de terrain réalisée, assistaient soit à des ateliers d'initiation, soit à des permanences connectées.

Les offres portées par Emmaüs Connect sont donc spécialisées, à la fois par le public visé, mais aussi par l'objectif social auquel elles sont censées répondre : il s'agit de faire monter en compétences les publics les plus fragilisés. Il s'agit alors de se demander comment sont perçues ces offres par les bénéficiaires.

## 2 - L'offre perçue par les bénéficiaires

Emmaüs Connect semble être identifié par les bénéficiaires comme le seul lieu qui puisse répondre à leur problématique numérique. En effet, souscrire à un abonnement téléphonique par exemple, exige un certain nombre de prérequis auxquels ces personnes ne peuvent pas répondre, comme la nécessité de détenir un compte bancaire. Or, plus de 30% des publics reçus par l'association ne possèdent aucun compte courant<sup>84</sup>. Voici des exemples de réponse à la question "Pourquoi êtes-vous venu chez Emmaüs Connect aujourd'hui?" :

<sup>83</sup> Emmaüs Connect [en ligne]. 2018. Disponible sur : <http://emmaus-connect.org/paris/> [Consulté le 28 juillet 2018].

<sup>84</sup> Voir partie I/ C/ 1 - Focus sur les publics reçus par Emmaüs Connect

*“Ca fait trois ans que je viens ici [chez Emmaüs Connect]. Je ne peux pas avoir un autre truc parce que je n’ai pas de carte bleue, j’ai qu’un livret A.”*

*Bénéficiaire 1*

*“Je n’ai pas de moyen, je n’ai pas de travail.” Bénéficiaire 3*

La première offre identifiée par les bénéficiaires semble donc être l’accès au matériel et aux recharges à prix solidaire.

Pour autant, après avoir eu connaissance et participé aux différentes offres de formation, les bénéficiaires semblent identifier l’association comme une ressource essentielle à leur montée en compétence, un premier pas vers l’autonomie numérique :

*“Emmaüs Connect m’aide à retrouver mes bases. J’ai fait 5 ans sans pratiquer l’outil informatique, et aujourd’hui pour retrouver mes bases, me relancer sur l’informatique, j’étais obligé de venir auprès d’Emmaüs Connect. [...] Emmaüs me redonne la force de renouer avec l’informatique. J’ai repris à zéro et tout revient tout seul doucement.” Bénéficiaire 4*

*“Moi j’arrive à pianoter, j’arrive quand même à me servir d’internet. Mais y a plein de manip que je ne sais pas. Donc venir chez Emmaüs Connect approfondi mes connaissances.” Bénéficiaire 2*

Les demandes sont assez hétérogènes : les bénéficiaires semblent avoir cernés autant les opportunités de se former sur des compétences de base que sur des démarches spécifiques, selon leurs besoins.

*“Je suis venu pour l’atelier d’initiation. Pour avoir un peu plus d’information sur comment me comporter avec les outils informatiques.”*

*Bénéficiaire 6*

*“Mais là je voulais reprendre l’informatique parce que je ne connais rien. Je connais rien du tout, je sais pas comment manipuler mon portable”.*

*Bénéficiaire 5*

*“Là j’ai demandé parce qu’en fait je sais taper à la machine, mais je ne sais pas par exemple mettre en page, aligner... [...] On a fait la mise en page, le texte, et puis aujourd’hui j’ai regardé mes mails pour répondre à certains mails, et rajouter des contacts, pour leur renvoyer aussi des pièces jointes”.*

*Bénéficiaire 2*

Enfin, les personnes semblent satisfaites des offres proposées. En plus de répondre à leur besoin, elles semblent gagner en assurance et confiance en soi :

*“Ca m’apporte beaucoup de connaissances. Dans ma tête il y avait beaucoup de choses qui se mélangeaient. J’étais incertain sur ce que je faisais. Maintenant je prends de l’assurance sur ce que je fais. [...] Ca me donne de l’assurance, je suis maintenant confiant et sûr de ce que je fais.”*

*Bénéficiaire 4*

Si les offres d’Emmaüs Connect sont identifiées et bien perçues par les bénéficiaires, il semble que la structure soit perçue comme une ressource associative assez isolée, répondant au besoin d’autonomie numérique, et donc de formation aux outils.

### *3 - Des offres peu identifiées en dehors d’Emmaüs Connect*

En dehors d’Emmaüs Connect, quelles sont les ressources que peuvent mobiliser les personnes en précarité numérique lorsqu’elles ont besoin d’aide sur des démarches ? Quelles sont les offres associatives et/ou institutionnelles que ces personnes connaissent et identifient comme des ressources potentielles ?

D’une part, la première personne ressource essentielle pour les bénéficiaires d’Emmaüs Connect, en dehors de l’association, semble être leur assistante sociale :

*“C’est l’assistante sociale qui fait mes démarches.” Bénéficiaire 3*

*“Et puis bon ba voilà, quand c’est vraiment bloqué bloqué, c’est là que j’appelle à l’aide à l’assistante sociale” Bénéficiaire 6*

*“Je sais pas manipuler mon portable donc du coup je ne sais pas faire mes démarches en ligne. Si ce n’est pas mon assistante sociale qui le fait pour moi je ne peux pas faire. Mais elle n’est plus là.” Bénéficiaire 5*

Cependant, leur assistante sociale ne semble pas les mener vers l’autonomie mais plutôt faire à leur place. On pourrait supposer plusieurs explications probables : manque de temps et de disponibilité, manque de ressources et d’outils, manque de formation professionnelle etc. Elle est donc appelée en dernier recours, pour faire des démarches pour lesquelles les personnes ont un blocage qui les empêche de les effectuer en autonomie :

*“Souvent je vais voir l’assistante sociale. Mais elle a souvent 80 personnes sous la main. Donc on peut pas donner 2h ou 3h de temps tout seul à faire mes dossiers. Alors il faut d’abord que moi-même je puisse avancer, et quand il y a des blocages peut-être demander de l’aide en 5-10 min.”*  
*Bénéficiaire 6*

D’autre part, les personnes ne semblent pas être aidées par d’autres associations ou institutions en dehors d’Emmaüs Connect et de leur assistante sociale. Durant les entretiens avec les bénéficiaires, aucune autre association d’aide sur le numérique n’a été évoquée. C’est aussi la perception qu’ont les formateurs :

*“J’ai pas l’impression qu’ils aient accès à autre chose. Ils n’allaient pas forcément dans les ... [...] EPN. Ils ne connaissent pas ça en fait. J’ai pas l’impression qu’ils connaissent autre chose qu’Emmaüs Connect.”*  
*Formateur 1*

*“Ils ont le créneau chez Emmaüs Connect et la plupart n’ont rien d’autre.”*

*Formateur 9*

Les formateurs identifient eux-mêmes peu les potentielles ressources associatives et/ou institutionnelles qui existeraient en dehors d’Emmaüs Connect :

*“Comme ça, mais sans avoir fait de recherches approfondies, je ne connais pas d’autres associations qui font ça. Alors je sais que y en a en province, Emmaüs Connect a des points en province, et des fois dans les mairies ils organisent des cours d’initiation, de choses comme ça. Mais je sais pas dire.” Formateur 6*

Si les associations autres qu’ Emmaüs Connect, ou les institutions ne sont pas perçues, reconnues comme de potentielles sources d’aide, un dernier type de ressource reste à être étudié : les réseaux informels d’aide, par la famille, les amis, connaissances, voisins etc.

## **B - Les réseaux informels, une ressource inadaptée**

Les réseaux d’aide informels sont définis ici par l’ensemble des ressources pouvant apporter une aide ponctuelle ou régulière aux personnes en difficulté sur le numérique, en dehors des cadres publics et privés spécifiquement dédiés à l’inclusion numérique. On ne parle donc pas ici des bénévoles d’Emmaüs Connect ou des professionnels participant aux réseaux d’inclusion numérique portés par le gouvernement, qui forment ou accompagnent les personnes en précarité numérique. Il s’agit plutôt de l’aide que chacun peut apporter à sa grand-mère, ses parents, ou ses amis. Dans quelle mesure les bénéficiaires d’Emmaüs Connect peuvent se reposer sur leur famille, amis, voisins ou connaissances pour les aider sur le numérique ? Dans quelles conditions s’opèrent cette aide informelle ? S’agit-il plutôt de formation pour accompagner la personne vers l’autonomie, ou d’assistance, de faire à la place ? C’est ce que l’on tentera d’analyser dans cette dernière partie.

## *1 - L'aide informelle autour des personnes en précarité numérique : une ressource ponctuelle*

L'aide informelle autour des personnes reçues chez Emmaüs Connect semble assez hétérogène, en fonction de l'environnement des personnes. Une partie assez importante des bénéficiaires semblent plus ou moins isolés, sans beaucoup de lien social en dehors de l'association. C'est en tout cas la perception que les formateurs ont des bénéficiaires :

*“C'est souvent des gens qui sont seuls dans la vie. On s'en rend compte souvent quand on manipule leur téléphone. On se rend compte que dans le répertoire il y a 2 noms, 3 noms, et les messages ne vont que dans un sens. Y a beaucoup de gens qui viennent aussi ici pour numériquement s'en sortir etc, mais c'est aussi un peu leur moment de sociabilisation.” Formateur 9*

*“Je veux pas faire de généralité mais bien souvent on a un public qu'est un peu isolé, voilà qui est un peu coupé d'une vie sociale tel qu'on peut avoir dès qu'on a un travail, une famille, enfin voilà. Comme je dis par exemple on a des jeunes qui viennent d'Afrique, leur famille est restée là-bas donc ils essayent d'avoir des contacts avec eux, mais c'est pas eux qui peuvent les aider.” Formateur 6*

Par ailleurs, aucun entretien avec les bénéficiaires n'a fait émerger une aide informelle régulière, sur laquelle s'appuyer sans condition. En revanche, cela ne signifie pas qu'aucun d'eux ne bénéficie d'une aide par leur entourage :

*“Personne ne m'aide sauf quand je suis bloqué. Quand je suis bloqué je demande. A mon frère qui s'y connaît un peu en informatique. Mais il n'est pas souvent là, il est aussi pris par son boulot. Donc quand il est là, on en discute, on essaie de faire quelques exercices. Il me montre comment faire, il fait pas à ma place. Et moi je viens toujours à Emmaüs pour approfondir.” Bénéficiaire 4*

*“Et tout récemment aussi j’ai eu un autre ami qui m’a aidé, toujours par rapport à la même chose, pour passer de l’écran de mon ordinateur à un autre grand écran.” Bénéficiaire 6*

Dans tous les cas, qu’ils en aient ou pas, l’aide informelle par leur entourage n’est pas perçue comme une ressource fiable, et rentre en contradiction avec le désir d’indépendance lié à la maîtrise des outils numériques<sup>85</sup>.

*“Et c’est tout ça qui m’a amené à vouloir me former de façon systématique pour pouvoir faire mes démarches. Parce que des démarches j’en ai beaucoup. Et c’est pas tous les jours que je vais aller voir quelqu’un en disant “voilà il faut me taper tel document, il faut me faire tel courrier”. Donc voilà, j’ai trouvé l’utilité d’apprendre l’informatique. [...] J’ai le temps d’aller voir les gens pour qu’ils m’aident mais c’est eux qui n’auront pas toujours le temps pour moi.” Bénéficiaire 6*

*“Maintenant ils travaillent [mes enfants], ils ne sont pas à côtés donc c’est pas évident quoi. Et puis il faut se débrouiller sans compter tout le temps sur eux.” Bénéficiaire 2*

Cette forme d’aide par des réseaux informels est donc très ponctuelle, et ne touche pas toutes les personnes en précarité numérique. C’est aussi la perception qu’en ont les formateurs de l’association, qui évoquent aussi bien l’aide informelle ponctuelle apportée en dehors de l’association pour les bénéficiaires, mais aussi l’aide informelle qu’eux-mêmes peuvent apporter à leur propre entourage.

---

<sup>85</sup> Voir partie II/ C - 1) La perception des personnes en précarité numérique

## *2 - La perception des formateurs : de l'aide informelle autour des bénéficiaires jusqu'à leur propre entourage*

De la même manière que les bénéficiaires eux-mêmes, les formateurs de l'association évoquent une aide informelle très ponctuelle et partielle, pour une petite partie des personnes reçues par Emmaüs Connect.

*“Ils peuvent être aidés ponctuellement [...] soit par un ami, soit par un voisin. Très succinctement je dirais. Et je pense que y en a qui sont simplement pas aidés, parce qu'ils n'ont pas de famille, ils n'ont pas de relation, je pense en particulier aux SDF. Quand ils viennent pas ici, ils ont peut-être un copain qui les aide mais, je pense qu'ils sont juste pas aidés quoi.” Formateur 2*

*“C'est vrai qu'au niveau des problèmes de smartphone des fois, entre eux, ils arrivent à s'aider. Sur des choses qu'ils utilisent couramment comme Whatsapp. Sur smartphone ouais. Pas trop sur informatique. Très peu, très peu. Ca peut arriver qu'une personne me dise : oui mon fils connaît, il va me le faire. Mais c'est pas la majorité.” Formateur 1*

En revanche, les formateurs semblent aider eux-mêmes leur entourage. Tous semblent déjà avoir aidé leurs parents, grands-parents, amis ou voisins.

*“Mon entourage n'en a pas besoin mais... Les voisins oui peut-être. Mon voisin du rez de chaussée qui est un ancien d'Air France [...]. Je lui donne quelques tuyaux, des petits conseils. Ca fait 2-3 fois. C'est pas très systématique.” Formateur 8*

*“Ba typiquement, j'aide ma mère. [...] Ou ma grand-mère aussi, enfin des membres de ma famille. Ca m'arrive très souvent. Que ce soit sur des démarches ou sur des choses de base comme comment naviguer sur un*

*ordinateur. Et c'est là qu'on se rend compte que même dans nos propres familles y a tellement de gens ... ” Formateur 5*

Cependant, le sujet n'est pas forcément abordé naturellement. Il semblerait que l'aide informelle ne soit pas perçue comme une ressource adaptée et pertinente en faveur de l'inclusion numérique des personnes en difficulté.

### *3 - Une ressource peu identifiée, et inadaptée*

Les personnes interviewées, bénéficiaires de l'association ou formateurs, ont parfois abordé spontanément l'aide informelle (par leur entourage ou pour leur entourage), mais le sujet arrive souvent assez tard dans la conversation, et ne semble pas être perçu comme très pertinent pour former les personnes en précarité numérique. Ceci peut être expliqué par plusieurs facteurs, développés ci-dessous.

Tout d'abord, l'aide informelle n'est parfois pas perçue comme une réelle ressource. Pour ne donner qu'un exemple, la bénéficiaire n°5, à la question “Qui peut vous aider sur le numérique quand vous n'êtes pas chez Emmaüs Connect ?”, a répondu spontanément “personne”. Puis, au fil de la conversation, cette personne étant hébergée dans un CHRS<sup>86</sup>, elle évoque l'aide ponctuelle d'une personne hébergée au même endroit. Bien que très fastidieux car elles n'ont normalement pas le droit d'aller dans la chambre d'autres résidents, cette ressource existe pourtant, mais de manière très ponctuelle :

*“ Qui peut vous aider sur le numérique quand vous n'êtes pas chez Emmaüs Connect ?*

*Personne. C'est pour ça que je suis venue ici pour vous demander comment je peux faire. Je n'ai personne pour m'aider. [...] Je suis hébergée à Crimée. Chez nous tu n'as pas le droit de fréquenter, tu n'as pas le droit de rester dans les chambres. Au cas si y a quelque chose. Donc ce matin je suis*

---

<sup>86</sup> Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

*allée rapidement voir ma copine parce qu'avec mon portable je ne peux pas appeler, je sais pas pourquoi.” Bénéficiaire 5*

Autant pour les bénéficiaires que pour les formateurs, le sujet de l'aide informelle a très souvent été lié à une source de tension. Celle-ci semble se passer dans un climat d'impatience. C'est en tout cas le ressenti que semblent avoir les différentes personnes interrogées.

*“Ca m'arrive que mes enfants m'aident mais ils sont moins patients que les jeunes ici. Parce que moi le problème c'est qu'ils me disent, ils me disent, mais je retiens pas. Si vous le faites pas régulièrement, moi c'est pas mon métier non plus.” Bénéficiaire 2*

*“C'est un peu compliqué. Chez moi je n'ai aucune patience. Donc du coup souvent je fais à la place de ma mère. Mais parfois je prends le temps de lui expliquer. Parfois elle comprend mais elle oublie très vite. Je réexplique, je réexplique jusqu'à ce qu'elle puisse comprendre mais au final c'est toujours moi qui le fait. J'ai 2 personnalités en fait : chez moi je suis impatiente, mais ici je prends le temps d'expliquer, je montre au bénéficiaire comment il faut faire.” Formateur 7*

*“Parfois en permanence connectée on peut parler un peu d'autre chose. [...] Il y a des gens qui nous disent : mon fils connaît tout ça mais il a pas la patience de m'expliquer, tu ferais mieux d'aller chez Emmaüs.” Formateur 6*

Cette notion d'impatience est donc visible à la fois dans l'entourage des bénéficiaires, lorsque les formateurs d'Emmaüs Connect aident leur propre entourage, mais aussi dans leur entourage :

*“Mon père, qui est un peu accro aux ordinateurs, peut les aider [en parlant de sa mère et sa grand-mère] mais lui il est moins patient. Y a beaucoup de*

*gens qui savent mais qui sont moins patients. Du coup il fait à la place comme il est moins patient.” Formateur 5*

En combinant l’impatience des aidants, et les frustrations des apprenants liées aux nouvelles technologies, l’aide informelle peut donc être source de tensions, de frustrations :

*“Et en fait on se rend compte que y a beaucoup de frustrations, parfois c’est un peu difficile de gérer. Par exemple je sais que ma mère, elle a vraiment l’impression qu’elle est nulle, qu’elle y arrive pas, que y a beaucoup trop de choses à se souvenir.” Formateur 8*

De plus, l’aide informelle semble plus souvent s’apparenter à de l’assistance (les aidants font à la place des aidés) qu’à de la formation. Cela pourrait être lié à l’impatience des aidants, ou au temps que cette aide peut représenter :

*“Je suis un peu la référence dans mon entourage. C’est pas toujours facile : des fois on aimerait être tranquille chez soi, jouer à la console et on reçoit un coup de fil et on sait qu’on en a pour 2h.” Formateur 9*

Finalement, si l’aide informelle se tourne vers l’assistance, est-ce une réelle ressource pour les personnes en précarité numérique ? Cela ne permet pas, en tout cas, de devenir autonome sur le numérique.

*“Donc ce matin je suis allée rapidement voir ma copine parce qu’avec mon portable je ne peux pas appeler, je sais pas pourquoi. Et elle a fait un compte que moi je sais même pas. Ca a marché un peu.” Bénéficiaire 5*

Ici, la bénéficiaire ne semble pas avoir compris ce que son amie a fait pour débloquer son portable. Elle ne sera donc pas capable de refaire la démarche si le problème survient une nouvelle fois.

Ceci est validé par les formateurs :

*“Je pense que généralement c’est, d’après ce que j’ai compris, c’est ils font à leur place. Parce que la plupart des gens ils me disent d’habitude je demande à mon frère ou à mes enfants qui me le font. Mais du coup c’est pas forcément des gens qui vont leur expliquer comment faire pour que eux puissent faire eux-mêmes. C’est-à-dire que c’est des gens généralement qui font à la place, et eux ils comprennent vraiment pas comment ça se passe pour ce genre de choses” Formateur 5*

En revanche, les formateurs, quand ils apportent eux-mêmes de l’aide à leurs proches, essaient au maximum de faire avec, et non faire à la place des personnes.

*“Je peux aider... ba typiquement ma mère. Ou ma grand-mère aussi, enfin des membres de ma famille. Ca m’arrive très souvent. Que ce soit sur des démarches ou sur des choses de base comme comment naviguer sur un ordinateur. [...] J’essaye quand même de faire faire. En posant des questions. Par exemple, s’il faut expliquer comment cliquer, je demande “sur quoi tu cliquerais naturellement pour faire telle chose?”. Formateur 5*

On peut envisager ici que leur pédagogie est liée à leur sensibilité pour la thématique de l’inclusion numérique. Leur mission, en tant que bénévole ou service civique au sein de l’association Emmaüs Connect, est de former les personnes pour les rendre plus autonomes. C’est d’ailleurs ce qui est affirmé par les services civiques interviewés.

*“J’essaye d’apporter tout ce que je sais à la personne pour qu’elle puisse elle-même essayer de faire ce qu’elle voulait, pour qu’elle puisse être autonome. L’autonomie c’est vraiment important. C’est ça un de nos objectifs évidemment : que la personne soit autonome.” Formateur 7*

Il apparaît cependant difficile de généraliser ce type de posture à toutes les personnes qui aident leurs proches sur les outils numériques, et qui sont moins sensibilisées à la thématique de l’inclusion numérique. A-t-on naturellement tous cette pédagogie ?

Dans tous les cas, l'aide informelle n'est pas perçue comme aussi pertinente que l'aide apportée par l'association, via des personnes dédiées pour former les bénéficiaires :

*“Une fois, c'était une grand-mère qui m'expliquait que, elle voulait installer un logiciel qui était sur un CDrom sur son ordinateur. Et en gros elle m'expliquait que sa fille lui avait montré comment faire. Mais elle était pas très contente parce que sa fille lui avait montré en 2 secondes en disant : tu fais ça ça, tu mets le CD là, tu cliques là. Et en fait elle avait pas compris, elle n'avait pas retenu toutes les infos. Et donc elle m'expliquait que, avec son point de vue de personne âgée, que nous les jeunes on allait trop vite, on prenait pas le temps d'expliquer, qu'on n'avait pas la patience. Et je pense que c'est en partie vrai. Moi-même je le fais avec ma mère et mon père. Parfois ils me demandent de l'aide et je le fais vite fait. Donc je pense que l'aide qu'ils peuvent recevoir à l'extérieur, elle n'est pas forcément, c'est pas la même qu'ici, et ils retiennent pas forcément. C'est plus du “je fais à la place de”, je te montre vite fait que, où là vraiment on apprend, et on apprend aux personnes à être autonome. Donc je pense que l'autonomie ne peut pas s'acquérir aujourd'hui par de l'aide ponctuelle du voisin.” Formateur 2*

Ainsi, les bénéficiaires de l'association Emmaüs Connect, et plus globalement les personnes en précarité numérique (comme certains membres de l'entourage des formateurs de l'association) semblent pouvoir s'appuyer sur deux types de réseaux d'aide solidaires, en dehors des ressources institutionnelles et publics. Emmaüs Connect représente le premier réseau d'aide pour ces personnes. Cette ressource associative semble à la fois la plus pertinente pour un accompagnement qui vise l'autonomie numérique, mais par ailleurs très spécialisée, avec des offres limitées en fonction de la capacité d'accueil (en termes géographique et en ressources humaines). Par ailleurs, les bénéficiaires peuvent s'appuyer ponctuellement sur leur assistante sociale pour leurs démarches en ligne, mais cela ne permet

pas une formation menant vers l'autonomie. En dehors de l'assistante sociale et de l'association, les ressources associatives et/ou institutionnelles du territoire semblent très peu identifiées (bien que de nombreuses structures proposent des offres autour du numérique comme les EPN, les bibliothèques, médiathèque, mairies etc).

Enfin, l'entourage de ces personnes peut aider de manière ponctuelle, mais plusieurs facteurs rendent cette aide moins pertinente que les formations portées par Emmaüs Connect. Elle est déjà conditionnée aux ressources sociales des individus (plus ou moins importantes selon l'isolement social dont souffrent souvent les bénéficiaires de l'association). De plus, cette aide informelle est parfois source de tensions, et ne tend généralement pas vers l'autonomie numérique des personnes, mais plutôt vers du faire à la place. Aider ses grands-parents, son voisin ou son ami sur le numérique demande donc à la fois une sensibilisation, une pédagogie et des outils qui peuvent manquer à cette forme d'aide informelle.

# CONCLUSION

La dématérialisation touche tous les pans de notre société et de notre vie quotidienne : consommation, économie, évolution du monde professionnel, mobilité, communication, formation etc. De nombreux acteurs sur le terrain préparent depuis quelques temps cette transformation majeure, y compris pour accompagner les publics en précarité numérique. Mais ces actions en faveur de l'inclusion numérique ont besoin de se multiplier pour répondre aux besoins hétérogènes des publics, que ce soit pour communiquer, consommer à moindre coût ou accéder à leurs droits. Jean Deydier, fondateur et directeur de l'association Emmaüs Connect, affirme que *“Le plan national d'inclusion numérique fait écho au travail de longue haleine de nombreux acteurs de terrain autour des enjeux du numérique pour tous. Il relaie à son juste niveau l'urgence d'accompagner les 13 millions de français vulnérables dans leurs usages numériques.”*<sup>87</sup>

Ne pas maîtriser les usages du numérique devient aussi handicapant que ne pas savoir lire ou écrire. Le terme d'illectronisme transpose d'ailleurs le concept de l'illettrisme dans le domaine de l'informatique, définissant le manque ou l'absence totale de connaissances et de compétences nécessaires à l'utilisation des ressources numériques.

Cependant, les débats théoriques nous amènent à remettre en question la perception que nous avons de cette “fracture numérique”. La précarité numérique ne peut pas se définir comme une fissure nette entre les personnes qui auraient à la fois accès au matériel et les compétences nécessaires pour bénéficier des avantages qu'offrent les nouvelles technologies, et ceux qui, à l'inverse, n'ont ni accès ni les compétences. En suivant cette affirmation, l'acquisition des compétences numériques serait innée pour les jeunes nés avec le numérique, et cette “fracture” se résorberait donc avec le temps. Or, la précarité numérique est bien plus diffuse et polysémique qu'elle n'y paraît. Les technologies étant en évolution constante, chacun pourrait potentiellement se retrouver un jour en difficulté avec certains usages.

---

<sup>87</sup> Les Cahiers de l'Inclusion Numérique, “Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire”, 2018 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-accelerez-linclusion-numerique.pdf> [Consulté le 30 Février 2018]

Maîtriser les outils numériques est donc un processus dynamique, qui demande un effort constant d'adaptation et d'appropriation. Ainsi certains jeunes, par manque de capacité de transfert de compétences, peuvent se retrouver en difficulté face au numérique (ils peuvent maîtriser certains aspects numériques comme la communication mais ne transfèrent pas leurs compétences sur les usages professionnels par exemple).

Et c'est bien d'inégalités sociales dont il est question ici. Ne pas maîtriser les compétences numériques rend les publics plus vulnérables aux risques sociaux (pour reprendre la définition de Robert Castel). La mise à l'agenda du problème public par le gouvernement, et les politiques publiques mises en place pour y répondre renforcent cette vulnérabilité : si toutes les démarches administratives doivent être dématérialisées d'ici 2022, l'accès aux droits sera donc inégalitaire, en fonction des compétences numériques de chacun. Pourtant, les publics en précarité numérique reçus par l'association Emmaüs Connect ne semblent pas identifier ce besoin comme prioritaire, invalidant en partie la première hypothèse formulée dans cette étude. Contrairement à cette hypothèse, les publics ne formulent et n'identifient pas largement des besoins de formation pour accéder à leurs droits via internet. Le besoin de formation exprimé en premier lieu correspond à leur situation sociale : ils souhaitent d'abord bénéficier des possibilités de communication offertes par le numérique, afin de rompre leur isolement social, et garder du lien avec leurs familles et amis (souvent restés dans leur pays d'origine pour cette population majoritairement immigrée).

Pour répondre à leurs besoins, ces publics peuvent s'appuyer sur plusieurs réseaux d'aide, de différentes natures. Bien que l'Etat ait d'abord abordé la problématique par le prisme de l'accès, des structures publiques ou financées par les institutions publiques ont déjà des actions d'inclusion numérique sur le territoire : les EPC, bibliothèques, médiathèques, collectivités, MSAP<sup>88</sup> etc. Pourtant, cette offre existante ne semble pas suffisante pour répondre aux besoins des 13 millions de français en précarité numérique. C'est donc l'objectif de la stratégie nationale d'inclusion numérique annoncée très récemment par le secrétaire d'Etat chargé au numérique Mounir Mahjoubi. Trop tôt pour évaluer l'impact réel de cette politique publique, l'Etat semble pourtant vouloir apporter des réponses, coordonnant à la fois des actions publiques et privées (notamment associatives).

---

<sup>88</sup> Maison de Services Au Public

Ces ressources associatives représentent le deuxième réseau d'aide sur lequel peuvent s'appuyer les publics en précarité numérique. Ainsi, Emmaüs Connect forme les publics cumulant précarité sociale et précarité numérique, dans l'objectif de rendre au maximum autonomes<sup>89</sup> ces personnes. Cette ressource spécialisée ne peut couvrir tous les publics en difficulté, et tout le territoire. D'autres offres associatives existent pourtant, mais semblent peu identifiées, en tout cas par les publics reçus par Emmaüs Connect (en dehors de l'aide apportée par leur assistante sociale).

Enfin, l'aide informelle apportée par l'entourage des personnes en précarité numérique pourrait en partie répondre aux besoins des publics. Cependant, cette forme d'aide dépend beaucoup des ressources sociales des individus : si la personne en difficulté est socialement isolée, elle aura moins de ressources sur lesquelles s'appuyer. De plus, ces réseaux informels ne semblent pas être les plus pertinents pour accéder à l'autonomie numérique. Source de tensions, manque d'outils pour former... la formation par ce dernier réseau d'aide est fortement conditionnée à la sensibilisation de l'entourage, et à sa pédagogie. Pourtant, cette aide ponctuelle semble être assez présente, démontrée à la fois par le discours des formateurs qui répondent aux besoins de leur propre entourage, ou par le discours des bénéficiaires, qui peuvent faire appel, à un degré moindre, à leur entourage.

Finalement, ces différents réseaux ont tous besoin d'être renforcés, sensibilisés et outillés pour répondre efficacement aux besoins des 13 millions de français en précarité numérique. Cette transition ne pourra se faire sans sensibilisation et travail d'acculturation pour la transition numérique des acteurs de terrain eux-mêmes, et outillage pour coordonner et harmoniser les actions en faveur de l'inclusion numérique. Enfin, la formation des aidants (qu'ils soient professionnels, bénévoles ou plus informels), devient l'élément clé de l'inclusion numérique.

---

<sup>89</sup> L'autonomie numérique n'est pas envisageable pour tous les publics en précarité numérique. En reprenant la typologie de publics élaborée par Emmaüs Connect et les réponses à apporter en fonction, 7% des publics en précarité numérique ne peuvent être formés, pour différentes raisons. La réponse apportée ne peut donc être qu'une assistance numérique, en faisant à la place de la personne.

# Annexes

- Annexe 1 : Guide d'entretien des bénéficiaires

→ A destination des bénéficiaires des « permanences connectées » et des ateliers d'initiation de l'association Emmaüs Connect, dans les deux points d'accueil de Paris (à Riquet dans le 19<sup>e</sup> arrondissement, et à Maison Blanche dans le 13<sup>e</sup>).

*Nb : les « permanences connectées » sont des plages horaires dédiées à la formation de personnes en difficulté sur le numérique. Tout le monde peut s'y inscrire, avec des besoins très différents (le bénéficiaire définit lui-même ses besoins, et peut être formé sur le thème qu'il veut, des compétences de base comme la souris et le clavier, jusqu'aux compétences spécifiques comme l'actualisation de Pôle Emploi). Les personnes sont accompagnées et formées par des bénévoles et / ou les services civiques de l'association.*

*Les ateliers d'initiation sont eux planifiés à l'avance, pour un groupe de bénéficiaires donné. De la maîtrise du clavier à la navigation sur internet, les personnes apprennent les compétences de base du numérique (sur ordinateur). La formation complète est organisée en 4 ateliers de 2h.*

Echantillon :

- Personnes qui viennent se former aux permanences connectées ou aux ateliers d'initiation
- Personnes qui ont un niveau débutant ou intermédiaire sur le numérique = ne sont pas autonomes, nécessitent des formations aux compétences numériques de base ou à des services spécifiques en ligne en ligne
- Pas de critère d'âge ou de sexe
- Personnes en précarité sociale : les personnes qui viennent se former sont les bénéficiaires d'Emmaüs Connect (= des personnes redirigées via des assistantes sociales pour acheter des recharges téléphonique et internet à prix solidaire). Il faut donc prendre en compte leur situation sociale.

**Objectif de la rencontre** : entretien qui fait partie de la réalisation d'un travail pour Emmaüs Connect, pour comprendre ce dont ont besoin les personnes qui viennent à l'association

**Déroulement** : Environ une heure de discussion libre et spontanée.

Si cela ne vous dérange pas, l'entretien sera **enregistré** de façon à ce que je sois plus disponible pour la discussion avec vous. Les enregistrements me serviront pour analyser les entretiens. L'utilisation de

vos propos ne se fera que dans le cadre de mon travail, et de manière totalement anonyme. Autrement dit, ce qui est dit aujourd'hui restera entre nous.

### I/ La formation par l'association Emmaüs Connect

- 1) "Vous êtes venue aujourd'hui à Emmaüs Connect. Est-ce que vous pouvez commencer par m'expliquer les raisons de votre visite... "

*Relance :*

- 1) Comment avez-vous connu Emmaüs Connect ?
- 2) Depuis quand venez-vous vous former aux permanences connectées ? Pourquoi avez-vous besoin de formation sur le numérique ?
- 3) Que vous apporte les permanences connectées ?

### II/ Le soutien informel

- 1) J'aimerais aussi savoir comment vous faites des démarches sur Internet lorsque vous ne pouvez pas venir à Emmaüs connect...

*Relance :*

- 1) Avant de connaître l'association, comment étiez-vous aidé pour effectuer vos démarches en ligne ?
- 2) Votre entourage vous aide-t-il parfois à effectuer vos démarches sur internet (Impôts, Caf, Pôle Emploi ...) ? Dans quelle mesure votre entourage vous aide-t-il ?
- 3) Maintenant que vous vous formez au numérique, comment réalisez-vous vos démarches en ligne ? Avez-vous encore besoin d'aide ?

### III/ Ouverture

- 1) Que pensez-vous plus généralement de l'utilisation d'Internet pour effectuer vos démarches administratives ?

- Annexe 2 : Guide d'entretien des formateurs

→ A destination des accompagnants des « permanences connectées » et des ateliers d'initiation de l'association Emmaüs Connect, dans les deux points d'accueil de Paris (bénévoles et services civiques).

Echantillon :

- Personnes qui forment les bénéficiaires des permanences connectées et des ateliers d'initiation

**Objectif de la rencontre** : entretien qui fait partie de la réalisation d'un travail pour mon école (je suis actuellement en stage chez WeTechCare, et je termine en parallèle mes études). L'objectif de mon travail est de comprendre comment sont aidées les personnes en précarité numérique.

**Déroulement** : Environ une heure de discussion libre et spontanée.

Si cela ne vous dérange pas, l'entretien sera **enregistré** de façon à ce que je sois plus disponible pour la discussion avec vous. Les enregistrements me serviront pour analyser les entretiens. L'utilisation de vos propos ne se fera que dans le cadre de mon travail, et de manière totalement anonyme. Autrement dit, ce qui est dit aujourd'hui restera entre nous.

### I/ La formation par l'association Emmaüs Connect

- 1) Pour commencer, pouvez-vous vous présenter ?
- 2) Depuis quand êtes-vous bénévole / travaillez-vous chez Emmaüs Connect ? Pourquoi avoir choisi de vous engager dans cette association ?

*Relance* :

- 3) Que pensez-vous apporter aux bénéficiaires lors des permanences connectées ?

### II/ Le soutien informel

- 1) A part l'aide apportée par Emmaüs Connect, comment les personnes que vous accompagnez sont-elles soutenues dans leurs démarches en ligne ?
- 2) L'entourage des bénéficiaires des permanences connectées peut-il les aider pour réaliser leurs démarches en ligne ? Dans quelle mesure ?

### III/ Ouverture

- 1) Que pensez-vous plus généralement de l'utilisation d'Internet pour les démarches administratives ?

*Nb : si ce n'est pas dit dans l'entretien, demander l'âge, le statut de la personne dans l'association (service civique ou bénévole), son métier si cette personne est bénévole*

● Annexe 3 : Tableau récapitulatif des entretiens réalisés

<i>Personne interrogée</i>	<i>Statut chez Emmaüs Connect</i>	<i>Situation professionnelle</i>	<i>Sexe</i>	<i>Âge</i>	<i>Lieu</i>
Formateur 1	Ancien salarié	En formation professionnelle pour devenir développeur	Homme	37 ans	Riquet
Formateur 2	Service civique	Etudiant (en sciences politiques)	Homme	25 ans	Maison Blanche
Formateur 3	Bénévole	Etudiante (en informatique)	Femme	23 ans	Maison Blanche
Formateur 4	Bénévole	Retraité (anciennement agent en laboratoire)	Homme	63 ans	Maison Blanche
Formateur 5	Service civique	Etudiante (en sciences politiques)	Femme	22 ans	Maison Blanche
Formateur 6	Bénévole	Retraité (anciennement dans le secteur des RH)	Homme	61 ans	Maison Blanche
Formateur 7	Service civique	Etudiante (en réorientation)	Femme	19 ans	Maison Blanche
Formateur 8	Bénévole	Sans emploi (était informaticien)	Homme	56 ans	Riquet
Formateur 9	Bénévole	Informaticien	Homme	38 ans	Riquet
Bénéficiaire 1	Bénéficiaire	Sans emploi	Femme	53 ans	Riquet
Bénéficiaire 2	Bénéficiaire	Retraitée	Femme	61 ans	Maison Blanche
Bénéficiaire 3	Bénéficiaire	Retraité	Homme	66 ans	Riquet
Bénéficiaire 4	Bénéficiaire	Sans emploi	Homme	42 ans	Maison Blanche
Bénéficiaire 5	Bénéficiaire	Sans emploi	Femme	59 ans	Riquet
Bénéficiaire 6	Bénéficiaire	Sans emploi	Homme	51 ans	Maison Blanche

# BIBLIOGRAPHIE

## Ouvrages :

- BOURDIEU Pierre, *La Misère du Monde*, Points : Paris, 1993, 1472 p.
- DUBET François, *Inégalités et justice sociale*, Paris : La Découverte, coll. « Recherches », 2014.
- GRANJON Fabien, LELONG Benoit, METZGER Jean-Luc Metzger, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et mode d'appropriation des TIC*, Hermès Lavoisier, Paris, 2009
- NORA Simon, MINC Alain, *L'informatisation de la Société*, Paris : La Documentation française, 1978
- PLANTARD Pascal, *Pour en finir avec la fracture numérique*, Limoges : Fyp, 2011
- ROSA Hartmut, *Aliénation et accélération. Vers une théorie critique de la modernité tardive*, La Découverte, coll. Théorie critique », 2012, 154 p.
- VAN DJIK J., *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage, London, 2005.

## Articles :

- ANAS (Association Nationale des Assistants de Service social), dossier « Le travail social à l'épreuve du numérique », *La Revue Française de Service Social*, 264 2017-1. Disponible sur : <https://www.anas.fr/attachment/805237/> [Consulté le 20 Juillet 2018]
- BACACHE-BEAUVALLET Maya, BOUNIE David, FRANCOIS Abel, « Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? », *Revue Economique*, 2011/2 (Vol. 62) Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-economique-2011-2-page-215.htm?1=1&DocId=356693&hits=9224+9223+8426+8425+5602+5601+5407+5406+475+474+117+116+6+5+> [Consulté le 12 mars 2018]
- BAGGIO Rodrigo, RABANA Rapelang, « L'apartheid numérique », *Le devoir*, novembre 2014.
- BEN YOUSSEF Adel, « Les quatre dimensions de la « fracture numérique », *Réseaux*, vol 22, n° 127-128, Paris, Hermès-Lavoisier, 2004, p. 181-210 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm> [Consulté le 5 Avril 2018]
- BOUQUET Brigitte, JAEGER Marcel « L'e-inclusion, un levier ? », *Vie sociale*, 2015/3 (n°11). Disponible sur :

<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-185.htm?1=1&DocId=188110&hits=682+680+674+673+663+344+334+332+318+315+310+> [Consulté le 22 mai 2018]

- BRODKIN Majmundar, « Administrative Exclusion: Organizations and the Hidden Costs of Welfare Claiming », *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access*, January 2010.
- BROS Frédérique, « Devenir *e-lettré* : quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littératie numérique ? », *Savoirs*, 2015/2 (N° 38), p. 73-90. Disponible sur : <https://www-cairn-info.iepnomade-1.grenet.fr/revue-savoirs-2015-2-page-73.htm> [Consulté le 20 juin 2018]
- BROTCORNE Périne, VALENDUC Gérard, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? », *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 (Vol. 5), p. 45-68. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-45.htm> [Consulté le 17 juillet 2018]
- DAVENEL Yves-Marie, « Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation », *Études Connexions solidaires*, avril 2016.
- DUBET François, « Régimes d'inégalité et injustices sociales », *SociologieS* [en ligne], Débats, Penser les inégalités, mis en ligne le 18 octobre 2011, consulté le 01 juin 2018. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/sociologies/3643>. [Consulté le 1<sup>er</sup> juin 2018]
- HARGITTAI Eszter, "Second-order digital divide : differences in people's online skills", *First Monday*, vol. 7 n°4, University of Illinois at Chicago, April 2002.
- KERNEIS Jacques, COUTANT Alexandre, ASSOGBA Henri, STENGER Thomas, « Les natifs numériques profitent-ils de la convergence ? Constats nuancés et pistes de réflexion pour les éducateurs », *Études de communication*, 38 | 2012, p.53-68.
- KIYINDOU Alain, « Fracture numérique et justice sociale », *Les Cahiers du numérique* 2009/1 (Vol. 5). Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1.htm>. [Consulté le 5 avril 2018]
- LE GUEL Fabrice, « Comment pourrait-on mesurer la double « fracture numérique » ? », *Réseaux*, vol. 22, n° 127-128, Paris, Hermès, 2004, p. 55-82.
- LONG-SCOTT A., "Access Denied ?", *Outlook*, 1995vol. 8, n° 1.
- MARTEL, L., LEGARE, J, « Avec ou sans famille proche à la vieillesse : une description du réseau de soutien informel des personnes âgées selon la présence du conjoint et des enfants », *Cahiers québécois de démographie*, 2001, 30(1), 89–114.
- MAZET Pierre, « Suivi longitudinal de la médiation sociale partagée. Les enseignements d'une incursion dans quatre structures conventionnées », ODENORE, août 2016.
- MAZET Pierre, "Conditions implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative", *La Revue Française de Service Social* [en ligne], 2017-1 (n°264), p.41-48. Disponible sur : <https://www.anas.fr/attachment/805237/> [Consulté le 28 Mai 2018]

- PAUGAM Serge, « Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle ». *Presses Universitaires de France*, « Quadrige », 2007, 464 pages. Disponible sur : <https://www-cairn-info.iepnomade-1.grenet.fr/le-salarie-de-la-precarite--9782130558460.htm> [Consulté le 9 mars 2018]
- PERAYA Daniel, « De la diversification des usages sociaux des TIC considérée comme effet et cause d'inégalités sociales », *Distances et savoirs*, 2010/4 (Vol. 8), p. 643-654. Disponible sur : <https://www-cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2010-4-page-643.htm> [Consulté le 3 février 2018]
- RALLET Alain, « Présentation », *Réseaux* [en ligne], 2004/5 (n° 127-128), p. 9-15. [en ligne]. Disponible sur : <https://www-cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-9.htm> [Consulté le 4 Avril 2018]
- RALLET Alain, ROCHELANDET Fabrice, « La fracture numérique : une faille sans fondement ? », *Réseaux* [en ligne], 2004/5 (n° 127-128), p. 19-54. Disponible sur : <https://www-cairn-info.iepnomade-2.grenet.fr/revue-reseaux1-2004-5-page-19.htm> [Consulté le 6 mars 2018]
- ROUDET Bernard, « Entre responsabilisation et individualisation : les évolutions de l'engagement associatif ». *Lien social et Politiques*, (51)2004, p. 17-27.
- WARSCHAUER M., « Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide », *MIT Press*, Boston, 2003

## Rapports :

- BAENA Antoine, RACHIQ Chakir, Rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique "Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique". Juillet 2018. Disponible sur : [http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices\\_autonomie\\_numerique-12072018\\_0.pdf](http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices_autonomie_numerique-12072018_0.pdf). [Consulté le 4 Août 2018]
- Commission nationale française de l'Unesco, « Fracture numérique », dans *La société de l'information : glossaire critique*, Paris, La Documentation française, 2005.
- Compte-rendu du séminaire Mutation sociales, Mutations technologiques, organisé avec la collaboration de l'EHESS et d'INRIA, Oct. 2015 - Juin 2017.
- Conseil Général de l'Economie, de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies, L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes, et L'Agence Numérique, *Le baromètre du numérique 2017*, 17e édition, 2017.
- Conseil National du Numérique, rapport « Citoyens d'une société numérique - Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion », Octobre 2013. Disponible sur : [https://cnumerique.fr/files/2018-02/CNNNum\\_rapport\\_Inclusion\\_oct2013-sans-annexe.pdf](https://cnumerique.fr/files/2018-02/CNNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf) [Consulté le 18 juin 2018]

- CREDOC, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, 11<sup>e</sup> enquête annuelle, 10 décembre 2013.
- Cour des Comptes, *Relation aux usagers et modernisation de l'Etat - Vers une généralisation des services publics numériques*, Janvier 2016
- Fondation travail-université, Asbl (ftu), *Propositions pour un plan national e-inclusion horizon 2020*, commande du spp Intégration sociale, décembre 2013.
- GIS Marsouin, « Les recherches sur les usages des TIC à l'épreuve de la problématique des non-usages d'internet et de l'informatique », Document de travail [en ligne], 2011. Disponible sur : [https://www.marsouin.org/IMG/pdf/Boutet\\_Tremenbert\\_non-usagers.pdf](https://www.marsouin.org/IMG/pdf/Boutet_Tremenbert_non-usagers.pdf) [Consulté le 31 Juillet 2018]
- GIS M@rsouin, *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des français*, 9 mars 2017 [en ligne]. Disponible sur : [https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport\\_capacity\\_-\\_premiers\\_resultats.pdf](https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf). [Consulté le 4 Août 2018]
- LABORDE Aurélie, SOUBIALE Nadège, « Non internautes aquitains », rapport de recherche, 2008.
- Les Cahiers de l'Inclusion Numérique, « Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire », 2018 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-accelerez-linclusion-numerique.pdf> [Consulté le 30 Février 2018]
- Observatoire des inégalités, *Inégaux face aux nouvelles technologies*, 20 décembre 2013.
- Observatoire des Inégalités, « Les seuils de pauvreté en France » [en ligne]. Disponible sur : <https://www.inegalites.fr/Les-seuils-de-pauvrete-en-France> [Consulté le 25 Juin 2018]
- OCDE & Statistique Canada, « La littératie à l'ère de l'information - Rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes », 2000 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/39438013.pdf> [Consulté le 27 Mars 2018]
- Société numérique, « Rapport et recommandations - Stratégie nationale pour un numérique inclusif », mai 2018 [en ligne]. Disponible sur : [https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/05/rapport\\_numerique\\_inclusif.pdf](https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/05/rapport_numerique_inclusif.pdf) [Consulté le 6 Juin 2018]
- VODOZ Luc (sous la dir.) « Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d'intégration provisoire de la formation continue », Rapport PNR 51 « La « fracture numérique » : émergence, évolution, enjeux et perspectives », Université de Lausanne, 2005.

## Sitographie :

- AVISE, Dossier ESS & numérique “Contexte français et européen - Les politiques publiques en faveur du numérique” [en ligne]. Disponible sur : <https://www.avise.org/articles/les-politiques-publiques-en-faveur-du-numerique> [Consulté le 1er Août 2018]
- Conseil National du Numérique, site officiel [en ligne]. 2018. Disponible sur : <https://cnumerique.fr>. [Consulté le 17 juin 2018]
- Conseil national du Numérique, “Manifeste du conseil national du numérique” [en ligne]. 2017. Disponible sur : [https://cnumerique.fr/files/uploads/2017/10/Manifeste\\_CNNum\\_2017.pdf](https://cnumerique.fr/files/uploads/2017/10/Manifeste_CNNum_2017.pdf). [Consulté le 18 juin 2018]
- Emmaüs Connect [en ligne]. 2018. Disponible sur : <http://emmaus-connect.org/>. [Consulté le 28 juillet 2018]
- La Gazette des communes [en ligne]. Disponible sur : <http://www.lagazettedescommunes.com/474139/axelle-lemaire-il-faut-de-lhumain-pour-garantir-que-le-numerique-soit-approprié-par-tous/> [Consulté le 31 Juillet 2018].
- Loi pour une République numérique, site du gouvernement [en ligne].\_ [https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=53C95C8AE7FC064C2DBA546869132746.tplgfr27s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=53C95C8AE7FC064C2DBA546869132746.tplgfr27s_3?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id)
- Mission Société Numérique [en ligne]. Disponible sur : <https://societenumerique.gouv.fr/> [Consulté le 2 Juin 2018]
- Net Public [en ligne]. Disponible sur : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation/> [Consulté le 31 Juillet 2018].
- Portail de la médiation numérique [en ligne]. Disponible sur : <http://www.mediation-numerique.fr> [Consulté le 31 Juillet 2018].
- Regards sur le numérique [en ligne] 2017. Disponible sur <https://www.rsln.fr/dossier/une-breve-histoire-des-politiques-numeriques-en-france/> [Consulté le 31 Juillet 2018].
- WeTechCare [en ligne]. 2018. Disponible sur : <https://www.wetechcare.org> [Consulté le 15 juin 2018]

# ***TABLE DES MATIÈRES***

<b>Introduction</b>	<b>6</b>
<b>I/ La précarité numérique, un enjeu social</b>	<b>16</b>
A - La "fracture numérique", une notion controversée	16
1 - Les origines de la notion de "fracture numérique"	16
2 - Une notion remise en cause	18
3 - Précarité sociale et précarité numérique	19
B - Les inégalités en compétences numériques	24
1 - Les compétences numériques nécessaires pour l'autonomie	24
2 - Des réalités diversifiées	27
C - Les publics en difficulté sur les usages du numérique	29
1 - Focus sur les publics reçus par Emmaüs Connect	29
2 - Les usages des publics en précarité numérique	33
3 - Les freins à l'utilisation des outils en ligne	37
<b>II/ La précarité numérique, un enjeu de politiques publiques</b>	<b>41</b>
A - Un Etat qui se dématérialise, des publics contraints de s'adapter	41
1 - Historique des politiques publiques numériques	41
2 - Les politiques publiques mises en place pour aider les personnes en précarité numérique	45
B - La perspective d'une stratégie gouvernementale de réseaux d'inclusion numérique	47
1 - Le Conseil National du Numérique	47

2 - La “stratégie nationale pour un numérique inclusif”	50
3 - Des réseaux d’inclusion numérique ?	52
C - La dématérialisation au concret	55
1 - La perception des personnes en précarité numérique	56
2 - La perception des formateurs	58
3 - La fracture numérique, une idée ancrée	60
<b>III/ La précarité numérique, un enjeu solidaire</b>	<b>63</b>
A - L’action associative d’Emmaüs Connect, une ressource spécialisée	63
1 - L’offre de service d’Emmaüs Connect	63
2 - L’offre perçue par les bénéficiaires	65
3 - Des offres peu identifiées en dehors d’Emmaüs Connect	67
B - Les réseaux informels, une ressource inadaptée	69
1 - L’aide informelle autour des personnes en précarité numérique : une ressource ponctuelle	70
2 - La perception des formateurs : de l’aide informelle autour des bénéficiaires jusqu’à leur propre entourage	72
3 - Une ressource peu identifiée, et inadaptée	73
<b>Conclusion</b>	<b>79</b>
<b>Annexes</b>	<b>82</b>
Annexe 1 : Guide d’entretien des bénéficiaires	82
Annexe 2 : Guide d’entretien des formateurs	84
Annexe 3 : Tableau récapitulatif des entretiens réalisés	85
<b>Bibliographie</b>	<b>86</b>
<b>Table des matières</b>	<b>91</b>