



# Observatoire métropolitain des inégalités numériques

Rapport préliminaire : Structuration de l'observatoire  
2021 – 2022

Mission réalisée par l'Agence d'Urbanisme Bordeaux Aquitaine pour le compte de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information de Bordeaux Métropole.

**Mission  
d'assistance à  
la structuration  
d'un observatoire  
des inégalités  
numériques  
à l'échelle  
de Bordeaux  
Métropole**

---

**Étude réalisée pour le compte  
de Bordeaux Métropole**

**03 / 2022**



- 1** Vers un observatoire métropolitain des inégalités numériques p.3
- 2** Un état de l'art en 6 synthèses p.29
- 3** Des entretiens d'acteurs en 26 fiches monographiques p.51

## PARTIE 1

# Vers un observatoire métropolitain des inégalités numériques

Introduction : observer les inégalités numériques, pour quoi faire ?	p.4
1. Un état de l'art pour s'inspirer de travaux existants	p.6
2. Les entretiens acteurs : entre remontées d'expertise terrain, partage de données et émergence d'un réseau partenarial	p.10
3. Une grille d'indicateurs qui se dessine, se complète et s'ajuste	p.15
Conclusion : cinq préconisations pour un observatoire local des inégalités numériques	p.22

# Introduction : observer les inégalités numériques, pour quoi faire ?

---

« Le numérique est le moyen d'accéder au Monde » : cette formule de Sandra Hoibian, directrice du Pôle Société du Credoc<sup>1</sup>, résume bien le caractère incontournable des outils numériques aujourd'hui. Tout se passe comme s'ils étaient devenus indispensables à chacun d'entre nous dans nos actions quotidiennes. Alors que les définitions traditionnelles du numérique renvoient à un caractère technique qu'il semble difficile de matérialiser<sup>2</sup>, la déclinaison sous forme d'outils numériques prend plus de sens dans notre vie courante, incarnée par nos ordinateurs, nos tablettes, nos smartphones, et autres connexions internet ou wifi. Savoir mobiliser ces outils, c'est pouvoir accéder à de nombreuses démarches administratives, fiscales ou bancaires en ligne, c'est pouvoir s'informer, s'instruire ou se divertir, faire des achats, rechercher un emploi, correspondre par mail ou être actif sur les réseaux sociaux...

Le numérique est un objet complexe, protéiforme et en constante évolution. La société se numérise à un rythme soutenu, avec, en point d'orgue, la dématérialisation totale des démarches administratives souhaitée par le Gouvernement dans le cadre du plan Action Publique 2022. Si l'on pourrait voir dans ce processus un risque d'exclusion sociale pour une part de la population, on peut également y apercevoir de réelles opportunités. Aussi, les politiques nationales se sont emparées du sujet dès la fin des années 1990<sup>3</sup> et l'ambition actuelle du Gouvernement est de « collaborer à l'émergence d'une société numérique innovante, inclusive et humaine afin de garantir l'accès de tous aux services publics ». Dans le cadre du Plan de relance, l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de l'inclusion mettent en œuvre une stratégie nationale pour un numérique inclusif. Celle-ci repose sur trois axes :

- Outiller et former les aidants qui accompagnent ceux qui ne veulent pas et ne peuvent pas devenir autonomes avec les outils numériques.
- Proposer aux personnes qui le peuvent et le veulent de se former avec des professionnels référencés en finançant ces formations et en soutenant la multiplication des lieux proposant ce type d'activités (espaces publics numériques, tiers-lieux, France Services, etc.).
- Soutenir les initiatives des territoires.

La stratégie s'appuie sur une gamme de dispositifs complémentaires déployés à l'échelle nationale (« Aidants connect », « hubs territoriaux numériques », « pass numérique » ...), dont la mesure phare actuelle reste le recrutement de 4 000 conseillers numériques France Services (postes financés par l'État sur une période de deux ans).

L'utilité de tels dispositifs semble collectivement reconnue à l'échelle nationale. Elle reste toutefois fondée sur un diagnostic nettement moins partagé. En effet, de nombreux chiffres circulent concernant la population exclue du numérique : une dizaine de millions de Français selon l'Insee<sup>4</sup>, 13 millions d'après le Défenseur des droits<sup>5</sup> et même 14 millions selon le Sénat<sup>6</sup>.

Si de telles divergences peuvent s'expliquer, en partie, par des questions de définition (« illectronisme » au sens de l'Insee, « difficultés dans l'usage des outils numériques » selon le Défenseur des droits, « non maîtrise du numérique » selon le Sénat), elles trouvent surtout leur origine dans le manque de dispositifs d'observation fiables du phénomène. Aussi, il existe une forme de paradoxe entre le monde totalement numérique du *big data*

1. Webinar Regard sur les territoires organisé par l'ANCT - Séquence « Grâce au numérique, les territoires de tous les possibles ? » - 2 février 2022.

2. Relativement proche de la définition retenue par Larousse, Le Robert définit le numérique comme « la représentation de données, de grandeurs physiques sous forme de nombres ».

3. Voir discours d'Hourtin du Premier Ministre Lionel Jospin des 25 août 1997 « Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information » et 26 août 1999 « Mise en œuvre et orientations de développement du Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI) ».

4. En 2019, 17 % des Français de plus de 15 ans se trouvent en situation d'illectronisme.

5. Jacques Toubon, Défenseur des droits, 2020.

6. « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique », rapport d'information de M. Raymond Vall, 2020

et les difficultés à mobiliser des données chiffrées disponibles en *open data* pour analyser l'exclusion numérique. Dès lors, l'appareil statistique est contraint de s'adapter pour proposer ses propres mesures. C'est le cas par exemple du Baromètre annuel du numérique publié par le Crédoc depuis les années 1990. Celui-ci repose sur une enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société. Il permet de révéler des données de cadrage à l'échelle nationale concernant le niveau d'équipement des Français, leurs habitudes de connexion ou leurs difficultés dans les usages.

Les indicateurs d'observation de l'inclusion numérique sont donc rares au niveau national. À l'échelle locale, ils le sont encore plus. Aussi, les collectivités territoriales cherchent légitimement à se doter de dispositifs d'observation fiables afin de mettre en œuvre des actions concrètes à destination de leurs habitants. La collectivité de Corse analyse ainsi les niveaux d'équipements et d'usages des outils numériques depuis une dizaine d'années à l'aide d'une enquête en population générale.

Bordeaux Métropole porte une politique ambitieuse en faveur de l'inclusion numérique. Elle s'efforce de garantir l'accès au numérique pour tous et ne laisser aucun habitant « sur le bord du chemin ». En témoignent notamment ses actions dans le cadre du récent projet Aladdin, du Guide numérique pour tous des lieux ressources ou encore la mobilisation des partenaires lors des rencontres annuelles Aginum. Elle collabore également avec le monde universitaire notamment avec Pierre Mazet, chercheur en sciences sociales. Celui-ci rappelle d'ailleurs que « la notion d'inclusion numérique ne fait pas l'objet d'une définition totalement stabilisée, partagée par l'ensemble des acteurs intéressés. Elle oscille globalement entre deux pôles : lutte contre l'exclusion numérique d'une part, actions favorisant l'inclusion numérique d'autre part ». Aussi, les services métropolitains ont préféré retenir la notion « d'inégalités numériques » pour approcher le sujet. Cette expression résume en effet les enjeux liés au risque de polarisation d'une société dans laquelle certains individus tireraient pleinement profit des opportunités liées au numérique quand d'autres se sentiraient mis à l'écart. Restent à mieux connaître ces individus. Combien la métropole bordelaise compte-t-elle de personnes exclues du numérique ? qui sont elles ? où se localisent-elles ? Autant d'interrogations auxquelles il convient de trouver des réponses pour mieux comprendre et corriger les inégalités numériques. C'est pourquoi Bordeaux Métropole a souhaité se doter d'un observatoire. Aussi, elle s'est rapprochée de l'a-urba pour l'aider à structurer ce nouveau dispositif sur une thématique jusqu'alors angle mort de l'observation locale. La portée de ce travail est exclusivement méthodologique. Elle vise à proposer une boîte à outils permettant aux services de Bordeaux Métropole d'asseoir les fondations de son observatoire (Partie 1).

Cette mission de structuration, d'une durée de six mois (septembre 2021 – février 2022), s'est appuyée sur deux socles distincts. Le premier correspond à une revue de littérature. Six travaux de référence à l'échelle nationale ont été décryptés dans le cadre d'un état de l'art. Ils font l'objet de fiches de synthèse (Partie 2). Le second correspond quant à lui au recueil d'une matière qualitative dans le cadre d'une série d'entretiens d'acteurs. 26 structures locales ou nationales en lien avec le domaine de l'inclusion numérique ont ainsi été interrogées. La restitution de ces échanges est présentée sous forme de fiches monographiques (Partie 3). Ces deux socles ont contribué à esquisser une première grille d'indicateurs à observer. Ils proposent un système composé de cinq préconisations pour la structuration d'un observatoire local.

# 1. Un état de l'art pour s'inspirer de travaux existants

---

L'exercice d'état de l'art vise à étudier des travaux de référence sur le sujet de l'inclusion numérique. Six études ont donc fait l'objet d'une analyse approfondie :

- Le baromètre numérique édition 2021 (Crédoc).
- L'enquête Capacity sur les usages numériques des Français (GIS Marsouin).
- L'enquête sur l'illectronisme en France (CSA Research).
- Le baromètre Corse numérique 2019 (collectivité de Corse).
- L'indice de fragilité numérique (La MedNum).
- Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation (LABAcces).

Une grille de lecture commune a été adoptée pour ces documents afin d'en extraire les éléments saillants. Aussi, ont été identifiés pour chaque production :

- Les objectifs / problématiques.
- Le périmètre géographique.
- La méthodologie.
- Les indicateurs mobilisés.
- Les principaux enseignements.
- L'intérêt de l'étude pour une application locale.

Des fiches de synthèse ont été rédigées pour faciliter l'appropriation du contenu de ces études de référence (voir partie 2). Nous proposons ici un regard croisé sous forme de tableau récapitulatif.

	<b>Baromètre du numérique</b>	<b>Capacity</b>	<b>L'illectronisme en France</b>
Auteurs	Crédoc.	M@arsouin.	CSA Research.
Mise à jour	Annuelle depuis les années 1990.	Unique en 2017.	Unique en 2018.
Territoire	France.	France.	France.
Objectif	Observer le taux d'équipement et de connexion des Français ; mesurer les usages des outils ; analyser la place du numérique dans la vie quotidienne.	Comprendre les réalités de l' <i>empowerment</i> <sup>1</sup> permis par le numérique sur les différents groupes sociaux.	Comprendre les usages numériques des Français en analysant les différents degrés de l'illectronisme.
Méthode	Enquête par questionnaire : 4 000 individus de 12 ans et plus ont été interrogés.	Combinaison d'une enquête quantitative (questionnaire) et d'une enquête qualitative (monographie, observations participantes et entretiens auprès de structures de médiation et de salariés).	Enquête par questionnaire ; sur-échantillon sur les plus de 70 ans.
Bases de données et indicateurs mobilisés	Base d'enquête portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les caractéristiques du répondant ;</li> <li>• le niveau d'équipement ;</li> <li>• la connexion quotidienne ;</li> <li>• le sentiment de compétence ;</li> <li>• les différents usages.</li> </ul>	Base d'enquête portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• connectivité et équipement ;</li> <li>• diversité et intensité des pratiques ;</li> <li>• compétences numériques ;</li> <li>• contrôle et maîtrise des usages ;</li> <li>• attitudes et représentations du numérique ;</li> <li>• pouvoir d'agir ;</li> <li>• focus sur les non-internautes.</li> </ul>	Base d'enquête portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'équipement numérique et la connexion internet ;</li> <li>• les usages numériques ;</li> <li>• l'aisance numérique.</li> </ul>
Enseignements principaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'équipement très haut (seulement 9 % des Français n'ont pas de point d'accès internet chez eux) ;</li> <li>• sentiment de compétence en progression globalement (82 % des Français s'estiment compétents pour utiliser un ordinateur) mais qui diminue avec l'âge (chez les plus de 70 ans, cette part chute à 59 %).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus sur les non-internautes (16 % des Français) et leurs raisons ;</li> <li>• Classification de 4 profils d'usagers (hyperconnectés, utilitaristes, internautes traditionnels, distants) ;</li> <li>• Internet comme facteur d'augmentation du capital social ;</li> <li>• Analyse de l'engagement politique sur internet et classification des usagers (militants numériques, modérés, réfractaires) ;</li> <li>• Analyse de la relation entre e-commerce et gain de pouvoir d'achat en fonction des groupes sociaux.</li> </ul>	<p>12 % des Français n'utilisent jamais internet (45 % des plus de 70 ans). 19 % des Français sont des abandonnistes.</p> <p>8 % des Français estiment que la navigation internet est difficile.</p> <p>Typologie des usagers en 5 modalités : les « aguerris », les « volontaires », les « décalés », les « réfractaires » et les « occasionnels ».</p>
Limites	Pas de possibilité de produire les résultats à l'échelle communale (enquête privilégiant des quotas régionaux).	Pas de possibilité de produire les résultats à l'échelle communale. Enquête unique, pas de suivi de trajectoire.	Contours flous de la définition d'illectronisme.
Intérêt de l'étude pour une application locale	Méthodologie robuste pour des références collectivement partagées à l'échelle nationale. Grille de questions exhaustive, traitant du triptyque équipements, connexion et usages pouvant servir de référence pour l'Observatoire bordelais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthodologie complète croisant enquêtes qualitative et quantitative.</li> <li>• Inspiration pour construire une méthodologie de détermination de profils par analyse statistique.</li> <li>• Une thématique originale de l'<i>empowerment</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoom sur une partie de la population (ici, les plus de 70 ans) avec sur-échantillon d'enquête.</li> <li>• Classification par profils d'usagers numériques.</li> </ul>

1. Capacité qu'ont les individus de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie.



	<b>Baromètre Corse</b>	<b>Indice de fragilité numérique (IFN)</b>	<b>L'ABAcces. Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours</b>
Auteurs	Collectivité de Corse.	La MedNum.	Askoria, Ti Lab.
Mise à jour	4 éditions (2011, 2014, 2016, 2019).	En continu.	Unique en 2019.
Territoire	Corse.	France (communes).	France.
Objectif	Disposer d'une vision objective du niveau des usages numériques en Corse.	Cibler les besoins de médiation numérique dans les territoires au sein desquels la population est le plus à risque d'exclusion.	Éclairer sur les effets de la dématérialisation dans l'accès aux droits et rechercher des solutions.
Méthode	Enquête (individus, focus jeunes, et entreprises, focus filière du numérique).	Création d'un indice synthétique communal calculé à partir de 11 indicateurs. Déclinaison entre l'IFN classique « tous âges » et l'IFN « séniors » (plus de 50 ans).	Rencontres et ateliers entre acteurs (prestataires de droit et organismes de proximité - puissances publiques, structures de médiation, etc.).
Bases de données et indicateurs mobilisés	Base d'enquête portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• caractéristiques du répondant ;</li> <li>• niveau d'équipement ;</li> <li>• niveau et fréquence de connexion à domicile ;</li> <li>• usages ;</li> <li>• peurs pour les non-usagers.</li> </ul>	Essentiellement des bases de données Insee (Recensement de la population, Fichier Localisé Social et Fiscal, Base Permanente des équipements), CNAF (dépendance aux prestations sociales) et Arcep (couverture haut débit).	Données qualitatives issues de 4 ateliers portant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• accès aux droits et territoires ;</li> <li>• accueil numérique comme dimension de l'accueil social ;</li> <li>• accès aux droits des personnes incarcérées ;</li> <li>• service civique et médiation numérique.</li> </ul>
Enseignements principaux	Typologie des individus et entreprises selon équipements, usages et compétence.	Une méthodologie robuste et sincère de production d'un indice synthétique. Des communes de Bordeaux Métropole considérées à risque d'exclusion numérique essentiellement localisées sur la rive droite.	Identification des différentes formes de non-recours (non connaissance, non réception, non demande, non proposition). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficultés pour les professionnels de l'accompagnement social de générer la dématérialisation et effets sur leur organisation.</li> <li>• 4 leviers d'action : aider à renforcer les pratiques numériques des personnes en difficulté, favoriser l'adaptation des professionnels, rendre les dispositifs numériques plus inclusifs, mobiliser les potentialités pour favoriser l'accès aux droits et à la lutte contre le non-recours (nécessité d'une interopérabilité technique).</li> </ul>
Limites	Rupture méthodologique (passage ménage à individu).	Reflète d'une structure de population à risque, mais pas d'un volume d'habitants (contre exemple de la commune de Bordeaux). Cartographie très proche de celle de la fragilité socio-économique.	Pas de production de données chiffrées.
Intérêt de l'étude pour une application locale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exemple de méthode portée par une collectivité territoriale et déclinée sur son périmètre d'action.</li> <li>• Enquête avec focus population (ici, les jeunes 12-17 ans) et entreprise (pouvant être décliné sur d'autres types de structures).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un indice synthétique pour visualiser rapidement les territoires à risque (représentation cartographique).</li> <li>• Une mise à jour en continu pour un indice support d'une mise en réseau des producteurs de données.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspiration pour réunir une diversité d'acteurs autour d'une thématique précise.</li> <li>• Proposition de leviers d'actions en faveur de l'accès aux droits.</li> </ul>

À la lecture du tableau de synthèse, de nombreux enseignements peuvent être tirés des travaux existants. Tout d'abord, la plupart des études porte un regard sur le territoire national. Seul le Baromètre numérique Corse propose une déclinaison à l'échelle d'une collectivité territoriale. Par son côté interactif (portail cartographique), l'indice de fragilité numérique se décline quant à lui à toutes les échelles, du territoire national à la maille communale. Toutefois, les bases de données mobilisées pour créer cet indice synthétique n'apportent qu'un éclairage partiel sur le phénomène d'inclusion numérique. Il s'agit en effet le plus souvent d'indicateurs socio-économiques. Dès lors, la cartographie présentée correspond peu ou prou à celle de la fragilité sociale.

Ensuite, ces études nous apprennent que pour appréhender la notion d'inclusion numérique dans son ensemble, il convient d'observer le triptyque équipements (en ordinateur, tablettes, smartphones...)/ connexion (à internet)/ usages. L'appareil statistique traditionnel ne proposant pas ce genre d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs, le recours à une enquête par questionnaire semble incontournable. C'est notamment le socle des Baromètres du Crédoc et de la Corse, de l'enquête Capacity et de l'étude CSA Research. Si les modes de recueil peuvent varier (online, face à face, téléphone), les questionnaires sont toujours articulés autour des trois thématiques de l'équipement, de la connexion et des usages.

Enfin, il convient de noter que ces travaux de référence comportent le plus souvent un angle d'analyse spécifique. Ainsi, l'étude du LABAcces s'intéresse plus particulièrement aux questions de non-recours aux droits. Celle du GIS Marsouin propose une lecture de l'inclusion numérique axée sur le thème de l'empowerment, défini comme la « capacité qu'ont les individus de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie ». Le Baromètre Corse apporte quant à lui un éclairage concernant les pratiques numériques non seulement des habitants, mais également des entreprises de son territoire. Adoptant des modes de représentation ludiques des différents profils d'utilisateurs numériques (les « réfractaires », les « volontaires », les « aguerris »...), le CSA Research s'attache également à produire un focus sur certaines catégories de la population (plus de 70 ans) et d'utilisateurs (les « abandonnistes »).

---

## À retenir

L'analyse croisée des six études cadres permet d'identifier différentes méthodes d'approche des inégalités numériques. Il n'existe pas de méthode universelle. Dès lors, en fonction des objectifs fixés par l'Observatoire, il conviendra de retenir les éléments marquants de chaque analyse. Aussi, **l'indice de fragilité numérique** propose une vision synthétique des communes à risque sous forme cartographique. Il ne permet en revanche pas d'estimer un nombre d'habitants en situation d'exclusion numérique et ses résultats restent proches de la cartographie des fragilités socio-économiques du territoire. S'il s'agit d'adopter une méthodologie robuste et collectivement partagée à l'échelle nationale, le Baromètre du numérique du **Crédoc** constitue une référence. Il permet d'approcher les trois dimensions principales de l'exclusion numérique (équipement, connexion et usages). Même si les données ne sont disponibles qu'au niveau national,

voire régional, des pistes ont été identifiées pour disposer d'un éclairage local (enquête ad hoc réalisée auprès des habitants de Bordeaux Métropole suivant le même questionnaire ou focus territorial intégré par le Crédoc). L'exemple **Corse** permet quant à lui de s'inspirer de l'expérience d'une collectivité qui applique les méthodes de baromètre pour mieux comprendre les enjeux numériques des habitants et des entreprises de son territoire. S'il s'agit de contextualiser l'exclusion numérique selon un angle d'analyse particulier, les travaux **Capacity** du GIS Marsouin et **LABAcces** constituent une source d'inspiration sur les thématiques de l'empowerment et du non-recours aux droits. Enfin, lorsqu'il s'agira de communiquer sur les principaux chiffres clés et profils d'utilisateurs numériques, la publication du **CSA Research** servira d'exemple de présentation didactique pour un exercice de vulgarisation.

## 2. Les entretiens acteurs

### Entre remontées d'expertise terrain, partage de données et émergence d'un réseau partenarial

---

Au cours de l'étude, vingt-six acteurs locaux et nationaux ont été interrogés sous la forme d'entretiens (en face à face ou visioconférence), entre octobre 2021 et février 2022. Sélectionnés conjointement par l'a-urba et les services de la DGNSI de Bordeaux Métropole, ils sont identifiés comme structures incontournables sur le sujet. L'objectif était d'interroger une diversité d'acteurs représentatifs de l'écosystème de l'inclusion numérique<sup>1</sup> afin d'explorer la thématique et de dresser une vue d'ensemble des enjeux. Les entretiens menés ont également favorisé une communication et une sensibilisation de l'ensemble des partenaires aux fondations d'un observatoire local des inégalités numériques.

Le déroulé de ces entretiens suivait une grille de questions ouvertes adaptées à chaque interlocuteur. Le fil directeur permettait toujours de bénéficier de l'expertise des personnes interrogées sur le sujet de l'inclusion numérique et des publics concernés, d'appréhender leur positionnement au sein de l'écosystème, de comprendre leurs actions et de recueillir leurs attentes et leur rôle potentiel au sein d'un observatoire local.

Chaque entretien a fait l'objet d'une restitution écrite présentée sous forme de « monographies d'acteurs » (voir partie 3). Pour une vision plus générale, une schématisation est proposée ici. Deux axes guident la classification. Un premier axe horizontal positionne les partenaires selon une échelle d'expertise en matière d'inclusion numérique. Cette connaissance fine du sujet peut provenir de données quantitatives principalement (études, enquêtes, travaux universitaires) et être complétée par une expertise au contact des usages et usagers. Un second axe vertical précise la capacité de contribution théorique des structures au sein de l'Observatoire des inégalités numériques de Bordeaux Métropole. Cette participation varie entre deux degrés de contribution : un apport théorique et méthodologique souvent couplé d'une volonté de mise en réseau des structures, et un apport en matière de données et indicateurs à analyser dans le temps. À la lumière de cet exercice de schématisation, cinq catégories apparaissent :

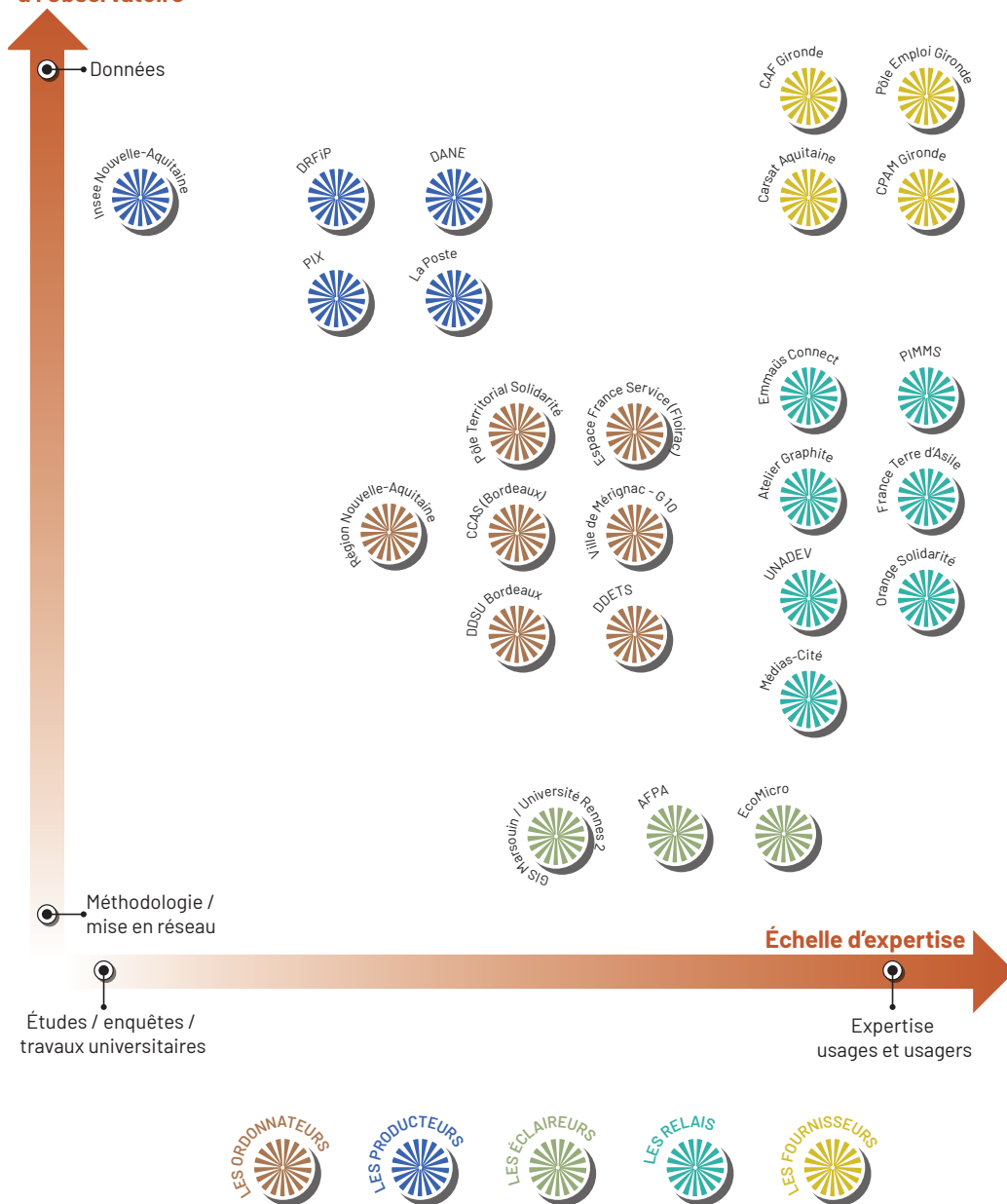
- Les « **ordonnateurs** » : services de l'État et collectivités territoriales, ils sont à la fois acteurs de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques publiques et lieux « guichets » en contact avec les usagers. Cette catégorie constitue un maillon essentiel de l'écosystème. Le triptyque CCAS / Pôles Territoriaux de solidarité / Espaces France Services semble par ailleurs proposer un maillage territorial idéal et des partenaires de choix dans la perspective d'une mise en réseaux. La délégation numérique de la région Nouvelle-Aquitaine dispose quant à elle d'un positionnement singulier dans le schéma, ses enjeux d'observation et de coopération se jouant à une échelle plus large que la métropole bordelaise.
- Les « **fournisseurs** » : opérateurs de droits et de services d'envergure nationale, ils participent notamment aux mécanismes de protection sociale. Leur contribution à un observatoire local de l'inclusion numérique semble stratégique à double titre : d'une part, ils disposent d'une expertise « usages et usagers » par leurs interactions quotidiennes avec leurs bénéficiaires ; d'autre part, leur structuration à l'échelle nationale leur permet de disposer d'un appareil statistique robuste de collecte et d'analyse de données (dont certaines sont disponibles en open data).
- Les « **relais** » : structures de la médiation, elles sont généralement organisées sous forme associative. Elles opèrent en proximité avec la réalité du terrain. Leur expertise se fonde essentiellement sur les usages quotidiens des outils numériques et l'accompagnement de publics hétérogènes.
- Les « **producteurs** » : cette catégorie regroupe des acteurs qui produisent de la donnée sur les publics et les territoires les plus susceptibles d'être en exclusion numérique. On y

1. Organisation structurée, réseau de partenaires interconnectés qui opèrent dans un environnement numérique. Cette définition au sens large est ici resserrée autour des acteurs qui œuvrent en faveur de l'inclusion numérique de tous.

retrouve notamment l'Insee qui réalise chaque année une enquête TIC-ménages à l'échelle nationale, mais dont les données restent encore peu exploitées au niveau local. Figure également la Délégation académique au numérique éducatif (DANE) qui, associée au dispositif de certification Pix, peut produire un indicateur de maîtrise des outils numériques par les jeunes scolarisés (niveaux collège et lycée).

- Les « **éclairateurs** » : cette catégorie réunit des acteurs proposant un éclairage sur une thématique précise comme celles de l'équipement reconditionné (EcoMicro), de la formation et des compétences numériques (AFPA) ou du rapport aux outils numériques et aux écrans chez les publics les plus jeunes (e-parentalité – Séverine Erhel, université Rennes 2).

### Capacité contributive à l'Observatoire



## **Idées fortes issues des entretiens**

Au cours de ces vingt-six entretiens, plusieurs idées fortes ont été exprimées et sont ici présentées pour chaque catégorie identifiée.

### **Les ordonnateurs – « l’inclusion numérique : un pan de l’insertion sociale »**

Les organismes interrogés considèrent l’inclusion numérique comme un pan de l’insertion sociale. L’écosystème numérique nécessite selon eux une coordination : c’est une « nébuleuse », pouvant aboutir à un manque de visibilité et un risque de mise en concurrence des structures. La question de l’optimisation des finances publiques est également posée avec un risque de saupoudrage. Ces acteurs possèdent des bases de données internes pouvant être mobilisées. Afin d’appréhender l’inclusion numérique des habitants du territoire, il a été suggéré de mener une enquête reposant sur un questionnaire ludique, « sous forme de jeux » et associant l’ensemble des partenaires de proximité (bibliothèques, centres médicaux, etc.).

Cette catégorie est celle qui se montre la plus attentive vis-à-vis de la création d’un dispositif d’observation. Les interrogés craignent en effet que l’observatoire ne vienne capter des subventions publiques alors même que le contexte financier est précaire, d’autant plus pour financer une nouvelle structure, et que la thématique pourrait « *retomber aussi vite qu’elle n’est arrivée* ». Les ordonnateurs identifient en revanche certaines plus-values de l’observatoire comme la création d’un espace de dialogue et de coopération, le partage d’une compréhension commune du sujet, la mise en œuvre d’un partenariat entre acteurs variés, ou la possibilité d’évaluer les résultats. La récolte de données doit permettre d’identifier les besoins et caractériser le public, mais un point de vigilance est mis en avant : ces données doivent servir à orienter la politique publique et ne pas uniquement produire « *du chiffre pour du chiffre* ».

### **Les fournisseurs – « l’inclusion numérique : une clé d’accès aux droits »**

Ces opérateurs perçoivent l’inclusion numérique sous le prisme de l’accès aux droits. Ils travaillent particulièrement bien ensemble puisqu’ils partagent les mêmes problématiques. Ils animent également l’écosystème de la médiation numérique en s’appuyant sur de nombreux partenaires associatifs. Le constat de la densité et de la concurrence entre les différents acteurs ainsi que du manque de coordination a également été formulé.

Leurs bases de données internes seront riches pour un observatoire. Leurs croisements permettront d’identifier les profils d’usagers ayant une forte probabilité d’être exclus du numérique. Plusieurs structures souhaiteraient la réalisation d’une enquête et un système de score pour les territoires. Ils sont preneurs de données fiables et actualisées. Leur rôle au sein de l’observatoire pourrait donc être celui de fournisseurs de données, permettant d’actualiser régulièrement les analyses chiffrées. Plusieurs d’entre eux estiment toutefois qu’une échelle départementale serait aussi pertinente que celle de la métropole pour pouvoir « *accompagner l’usager jusqu’au bout de ses démarches* ».

### **Les relais – « l’inclusion numérique : pour vivre plutôt que survivre »**

Cette catégorie d’acteurs est au contact direct du terrain, ce qui lui permet d’obtenir une vision de l’exclu du numérique dans toute sa diversité, même ceux habituellement « invisibles ». Selon eux, l’inclusion numérique ne doit pas être perçue uniquement par l’accès aux droits, mais plutôt comme ce qui « *permet de vivre et non de survivre* ». Les actions mises en place doivent permettre de supprimer tous les freins. Les différents organismes travaillent très bien entre eux et orientent les publics à leurs problématiques. Néanmoins, l’écosystème doit être structuré et un chef de file doit émerger pour assurer l’animation du partenariat. Les acteurs possèdent des bases de données en compilant des informations lors de l’accueil du

public. Cependant, il ne s'agit que d'un zoom territorial ou thématique. Ces données peuvent difficilement être généralisées.

L'observatoire doit avant tout mettre en visibilité leur travail. Des outils doivent être développés pour valoriser la parole du terrain, afin que l'observatoire soit approprié par tous. La création d'une fédération des acteurs semble essentielle également. En facilitant le dialogue, de nouveaux partenariats pourront être constitués. Ils alertent enfin sur le fait que certaines personnes ne pourront jamais être autonomes et incluses dans le numérique. Il s'agit de ne pas les oublier.

### **Les producteurs – « l'inclusion numérique : développer ses compétences pour réaliser ses démarches et être inclus professionnellement »**

Les acteurs interrogés considèrent l'inclusion numérique principalement au travers des usages, de la capacité à développer des compétences permettant aux individus de réaliser leurs démarches administratives et d'être inclus socialement et professionnellement. Leur action s'appuie énormément sur les acteurs de terrain, à l'exception de l'Insee qui, en tant que producteur d'études, a peu de lien avec l'écosystème local. Pérenniser les interactions avec le terrain est donc une préoccupation constante pour eux.

Les données seront précieuses pour un observatoire, bien qu'elles ne soient pas toutes produites à l'échelle de la métropole bordelaise. Selon eux, une enquête par questionnaire est indispensable. Elle doit être orientée en fonction de la thématique à observer (accès aux droits, emploi, etc.). Le rôle des producteurs au sein d'un observatoire serait de fournir des données et de participer aux réflexions. Développer une politique partagée leur semble primordial.

### **Les éclaireurs – « l'inclusion numérique : pour une mise en visibilité et une expression citoyenne »**

Le positionnement de cette catégorie est particulier puisque ses membres sont spécialisés sur une thématique relative au numérique. Si leur définition de l'inclusion numérique est souvent orientée en fonction de leur spécificité, ils proposent également des pistes pour élargir le spectre d'observation : visibilité des communautés, revendication et expression en tant que citoyen par exemple. Ces acteurs sont en demande d'une meilleure coordination et structuration de l'écosystème du numérique. En ce sens, l'observatoire doit être un outil au service de la collaboration. Il pourrait avoir pour vocation d'accueillir du public, permettant de ne pas se détacher du terrain et d'observer au mieux les problèmes générés par une société numérique. La dimension opérationnelle a été soulignée plusieurs fois : l'observatoire doit permettre de structurer l'action publique et de lancer des plans d'actions concrets. Ces acteurs ne peuvent apporter que peu de données, ou alors des focus très précis sur un champ particulier du numérique.

	Ordonnateurs	Fournisseurs	Relais	Producteurs	Éclaireurs
Domaine d'intervention	Collectivités territoriales et services de l'État : élaboration et mise en œuvre des politiques publiques ; lieux d'accueil et de dialogue avec les usagers.	Opérateurs de droits et de services participant aux mécanismes de protection sociale.	Acteurs de médiation numérique, le plus souvent organisés sous forme associative.	Services statistiques et opérateurs nationaux produisant des indicateurs ciblés.	Structures apportant un éclairage sur un public spécifique.
Niveau de sensibilité à l'observatoire	+	+++	+++	++	+++
Expertise usages et usagers numériques	+++	+++	+++	++	+
Données existantes	+	+++	++	+++	+

En raisonnant de manière globale, il semble exister une volonté et un réel effort collectif de la part des structures interrogées pour accompagner les publics vers une forme d'autonomie numérique. Toutefois, tout se passe comme si un plafond de verre empêchait un certain nombre d'usagers de réaliser seuls l'ensemble de leurs démarches numériques. Aussi une frange de la population devra-t-elle toujours être accompagnée par des structures proposant de faire « à la place de ». Par ailleurs, la série d'entretiens a mis au jour des données existantes, mais peu ou pas utilisées pour proposer une lecture des inégalités numériques. Il s'agit par exemple d'enquêtes réalisées à l'échelle nationale, mais dont les focus locaux sont quasi inexistantes, d'indicateurs de maîtrise ou de recours aux outils numériques ou encore de bases de données internes visant à identifier les besoins en accompagnement numérique des bénéficiaires.

## À retenir

Au-delà des apports partenariaux et des partages gracieux de données, deux éléments ressortent de la série d'entretiens.

### 1. Identification des publics et des territoires les plus exclus

Certaines catégories semblent unanimement reconnues comme à risque d'exclusion :

- les jeunes (scolaires et étudiants) ;
- les analphabètes, illettrés, mais plus généralement des personnes peu diplômées ;
- les personnes en situation de précarité financière ;
- les personnes étrangères et plus particulièrement allophones ;
- les SDF et gens du voyage ;
- les personnes en situation de handicap
- les familles avec enfants scolarisés, surtout en situation de monoparentalité ;
- les exclus volontaires dont la déconnexion est choisie ;
- les habitants de certains types de territoires (QPV, rural).

D'autres catégories font en revanche l'objet de postures contradictoires, essentiellement en fonction de l'âge et du genre. Quand certains acteurs considèrent que « la dimension la plus discriminante reste l'âge ; les seniors sont les plus touchés par l'exclusion numérique », d'autres estiment au contraire que « le

clivage de l'âge tend à disparaître ». Le point d'accord résiderait plutôt sur un critère d'âge couplé avec une notion d'isolement géographique ou social. Concernant le genre, une partie des acteurs interrogés considèrent les publics féminins plus exposés, quand une autre estime qu'aucune corrélation ne peut être réalisée.

### 2. Attentes des partenaires vis-à-vis de l'Observatoire des inégalités numériques

Les attentes exprimées s'articulent autour de trois axes :

- Axe 1 : Connaître les publics en situation d'exclusion numérique et identifier leurs besoins ;
- Axe 2 : Accompagner l'action des acteurs et suivre l'effet des mesures d'accompagnement ;
- Axe 3 : Mettre en réseau et coordonner les actions.

Si les éléments de connaissance des publics (axe 1) et de mise en réseau des acteurs (axe 3) peuvent intervenir rapidement dans la vie de l'Observatoire, la question du suivi de l'effet des mesures (axe 2) sera quant à elle plus complexe à appréhender. Elle varie en effet en fonction des objectifs de chacun des partenaires, même si leur finalité reste l'accompagnement des publics exclus vers une autonomie numérique (ou, à défaut, « faire à la place de »).

### 3. Une grille d'indicateurs qui se dessine, se complète et s'ajuste

---

Parmi les produits phares d'un observatoire figurent les chiffres clés. Ils doivent être à la fois robustes et collectivement partagés pour avoir du sens à l'échelle locale. Les exercices d'état de l'art et les entretiens ont permis de dessiner une grille d'indicateurs à observer pour mesurer les inégalités numériques au sein de Bordeaux Métropole. Ces indicateurs sont issus de bases de données qui sont un recueil d'informations structurées. La maille communale a été retenue et les indicateurs les plus récents sont proposés dans la grille ci-dessous. Celle-ci propose une classification par catégories classiques d'indicateurs (équipement, connexion, usages) auxquelles sont ajoutées les notions d'aisance vis-à-vis des outils numériques, de focus thématiques sur les usagers à risque d'exclusion et de focus thématiques sur les usages (accès aux droits, démarches administratives, parentalité, vie quotidienne, etc.).


La grille permet de distinguer différents niveaux de disponibilité de la donnée :


- Les données existantes, immédiatement disponibles gratuitement. Il s'agit le plus souvent de bases de données en open data (Insee, CAF, Carsat). Les informations disponibles à l'échelle communale sont rares, et non spécifiques à la thématique de l'inclusion numérique. Elles permettent surtout de délimiter les contours d'une population à risque d'exclusion numérique.
- Les données existantes, mais non diffusées : les entretiens ont permis de révéler la richesse de certaines données qui ne font pour le moment pas l'objet d'un traitement statistique particulier ni d'une forme de communication. Il s'agit par exemple de la base de données EffiCAF utilisée par la CAF de la Gironde pour recenser les besoins d'accompagnement numérique des allocataires du territoire, des résultats à la certification PIX mobilisés par l'Éducation nationale à l'échelle des établissements scolaires, du taux de déclaration des revenus en ligne observé par les services de la DGFIP ou encore des résultats de l'enquête TIC-Ménages de l'Insee menée chaque année. Alors que les partenaires locaux rencontrés dans le cadre des entretiens sont globalement tous enclins à « jouer collectif » et partager leurs indicateurs, nombre d'entre eux précisent être soumis à accord d'une direction le plus souvent à l'échelle nationale. L'obtention de ces bases de données passera donc par la consolidation du partenariat et par convention, voire achat de données.
- Les données existantes partagées à titre gracieux à l'issue des entretiens : certains acteurs ont d'ores et déjà participé à la dynamique collective en proposant de partager de premiers indicateurs. Il s'agit par exemple de l'Atelier Graphite et du PIMMS de Bordeaux qui partagent leurs statistiques concernant les publics accompagnés (profils d'usagers et commune de résidence notamment). Il s'agit également de Pôle Emploi Gironde qui recense l'ensemble des demandeurs d'emploi indiquant avoir des besoins d'accompagnement numérique.
- Les données à produire : les indicateurs portant notamment sur le niveau d'équipement, de connexion et d'usages des outils numériques n'existent pas à l'échelle communale. Il convient donc de les « produire ». L'exemple des travaux menés par la collectivité Corse montre que la méthode d'enquête par questionnaire en population générale permet de recueillir ces informations. Même si elle comporte des limites (données déclaratives, coût de recueil), l'enquête en population générale semble incontournable. Elle pourra s'appuyer sur des méthodes robustes éprouvées à l'échelle nationale et s'inspirer notamment des questionnaires retenus par le Credoc pour son Baromètre du numérique ou par la Collectivité de Corse.

Bien entendu, cette grille descriptive des indicateurs est amenée à être complétée et à s'ajuster : des partenaires peuvent proposer de nouvelles bases de données ou l'observatoire peut chercher à orienter son champ d'analyse vers certaines thématiques spécifiques par exemple.



Catégorie	Sous-catégorie	Résultat final attendu (indicateur)	Source
Équipement	Équipements connectés personnels.	Part des habitants ne disposant d'aucun équipement connecté.	CSA Research.
			CREDOC.
	Type et nombre d'équipements personnels.	Part des habitants disposant d'un <b>ordinateur</b> à domicile.	CSA Research.
			CREDOC.
		Part des habitants disposant d'une <b>tablette</b> à domicile.	CSA Research.
			CREDOC.
Part des habitants disposant d'un <b>smartphone</b> .	CSA Research.		
	CREDOC.		
Connexion	Couverture haut débit du territoire.	Part des locaux raccordables à la fibre.	Arcep.
	Connexion à domicile.	Part des habitants disposant d'une connexion internet à domicile.	CSA Research.
			CREDOC.
Type de connexion à domicile.	Type de connexion internet fixe (ADSL, câble / fibre, satellite).	CSA Research.	
Usages	Typologie et intensité des usages.	Part des habitants ne s'étant jamais connectés à internet.	CSA Research.
			CREDOC.
		Part des internautes au sens du World Internet Project (connexion dans les 3 mois).	Capacity.
		Part des habitants ne s'étant pas connectés à internet durant l'année écoulée.	INSEE, enquête TIC Ménages.
			CSA Research.
		Part des habitants se connectant à internet quotidiennement.	CREDOC.
	Part des habitants ne se connectant qu'en dehors de leur domicile (lieu de travail, chez un proche, tiers lieux, bibliothèque, WIFI public...).	CSA Research.	
		CREDOC.	
	Adresse mail : clé d'entrée.	Part des habitants disposant d'une adresse mail (personnelle ou professionnelle).	CREDOC.
	Diversité des pratiques.	Part de la population ayant effectué des <b>démarches administratives</b> ou fiscales sur internet au cours de l'année.	CREDOC.
Insee, enquête TIC Ménages (taux d'usage pour contacter une administration).			
Part de la population ayant participé à des <b>réseaux sociaux</b> au cours de l'année.	CREDOC.		
	Insee, enquête TIC Ménages (taux d'usage pour contacter une administration).		

 Données immédiatement disponibles (open data ou partage gracieux).

 Données existantes à recueillir par convention.

 Données conditionnées à la réalisation d'une enquête.

<b>Périmètre géographique</b>	<b>Disponibilité de la donnée locale (périmètre Bordeaux Métropole)</b>			<b>Format (nom de la base de données)</b>
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
commune.				Excel (couverture fibre optique communale).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Excel (base de données d'enquête).
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				Rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).

Catégorie	Sous-catégorie	Résultat final attendu (indicateur)	Source
Usages	Diversité des pratiques.	Part de la population ayant réalisé des <b>achats</b> par internet au cours de l'année.	CREDOC. Insee, enquête TIC Ménages (taux d'usage pour contacter une administration).
		Part de la population ayant téléphoné par <b>visio conférence</b> au cours de l'année.	CREDOC.
		Part de la population ayant consulté des <b>données publiques ouvertes</b> .	CREDOC.
		Part de la population ayant eu recours à internet pour ses <b>démarches de santé</b> (réservations Doctolib, téléconsultation...).	CREDOC (zoom confinement uniquement).
		Part de la population ayant eu recours à internet pour rechercher des <b>informations / lire l'actualité</b> .	CSA Research. Insee, enquête TIC Ménages (taux d'usage pour contacter une administration).
Aisance et posture face au numérique	Sentiment de compétence.	Sentiment de compétence à utiliser un équipement (ordinateur, tablette, smartphone).	CSA Research.
		Sentiment de compétence à utiliser les outils (outils bureautiques, applications mobiles, navigation internet).	CSA Research (navigation internet uniquement).
			CREDOC.
		Sentiment de compétence à effectuer ses démarches en ligne.	CREDOC.
		Part des habitants ayant renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet (« <b>abandonnistes</b> » au sens CSA Research).	CSA Research.
		Part des non-internautes ayant déjà utilisé internet par le passé (« <b>abandonnistes</b> » au sens Capacity).	Capacity.
		Part des habitants ne disposant pas des compétences de base (faible maîtrise du numérique).	Insee, enquête TIC Ménages.
	Part des habitants en situation d'illectronisme.	Insee, enquête TIC Ménages.	
	Mode d'appropriation des compétences.	Part des habitants disposant d'un lieu ressource à moins de 5 / 10 minutes à pied.	Bordeaux Métropole.
		Publics accompagnés par structures de médiation.	PIMMS.
Publics accompagnés pour « faire à la place de ».		Atelier Graphite.	



Données immédiatement disponibles (open data ou partage gracieux).




Données existantes à recueillir par convention.




Données conditionnées à la réalisation d'une enquête.

<b>Périmètre géographique</b>	<b>Disponibilité de la donnée locale (périmètre Bordeaux Métropole)</b>			<b>Format (nom de la base de données)</b>
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).
Indicateur échelle nationale.				rapport PDF.
Indicateur échelle nationale				rapport PDF.
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine.				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale, possiblement redressé région Nouvelle Aquitaine				Excel (base de données d'enquête Baromètre du numérique).
Indicateur échelle nationale.				rapport PDF.
Indicateur échelle nationale.				Excel (base de données d'enquête).
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).
Indicateur échelle nationale, publication Nouvelle Aquitaine T3 2022.				Excel (enquête TIC-Ménages).
commune.				Shape.
PIMMS Bordeaux.				PDF.
commune.				PDF.

Catégorie	Sous-catégorie	Résultat final attendu (indicateur)	Source
Focus thématique usagers à risque d'exclusion numérique	Séniors.	Personnes âgées de plus de 65 ans.	Insee.
		Personnes de plus de 55 ans bénéficiaires d'une pension de réversion .	Carsat.
		Nombre de retraités à risque de fragilité (lié à l'âge, une pension de réversion et une exonération de CSG).	Carsat.
	Jeunes.	Population de moins de 25 ans peu ou pas diplômée.	INSEE.
		Niveau de certification PIX par établissement scolaire (croisement possible avec l'indicateur de position sociale).	Rectorat Bordeaux.
		Part de jeunes (16-25 ans) en difficulté de lecture à l'évaluation Journée Défense et Citoyenneté.	Ministère des armées, DSNJ MENU-DEPP.
	Étrangers.	Population étrangère.	Insee.
	SDF.	Population sans domicile fixe.	?
	Vulnérabilité économique et sociale.	Nombre d'allocataires du RSA (2016-2020).	CAF.
		Part d'allocataires dont les ressources sont constituées à plus de 50 % des prestations CAF.	CAF.
	Personnes en situation de handicap.	Nombre d'allocataires de l'AAH (2016-2020).	CAF.
Demandeurs d'emploi.	Demandeurs d'emploi en difficulté avec le numérique.	Pôle Emploi.	
Familles monoparentales.	Nombre de ménages monoparentaux.	INSEE.	
Focus thématique usages	Accès aux droits.	Nombre d'allocataires CAF en difficulté avec le numérique.	CAF.
	Démarches administratives, fiscales et bancaires.	Taux de déclaration des impôts sur le revenu en ligne.	DGFIP.
		Taux de paiement dématérialisé des impôts.	DGFIP.
	Parentalité.	Taux de participation à la scolarité des enfants (connexion à l'ENT et à Pronote).	Rectorat Bordeaux.
	Information, culture critique et pouvoir d'agir.	Part des internautes qui utilisent internet pour apprendre (vidéos, tutoriels, forums, blogs).	Capacity.
		Part des internautes ayant déjà signé une pétition en ligne.	Capacity.
Consommation et vie quotidienne.	Part des internautes qui utilisent internet pour recueillir des avis sur un produit et comparer les prix.	Capacity.	

 Données immédiatement disponibles (open data ou partage gracieux).

 Données existantes à recueillir par convention.

 Données conditionnées à la réalisation d'une enquête.

<b>Périmètre géographique</b>	<b>Disponibilité de la donnée locale (périmètre Bordeaux Métropole)</b>		<b>Format (nom de la base de données)</b>
commune.			Excel (base de données RP 2018).
commune.			Excel + module cartographique.
commune.			Excel + module cartographique.
commune.			Excel (base de données RP 2018).
établissements scolaires (collèges/ lycées).			
département.	NR		Excel.
commune.			Excel (base de données RP 2018).
	NR		
commune.			Excel, 5 millésimes 2016-2020.
commune.			Excel, 4 millésimes 2016-2019.
commune.			Excel, 5 millésimes 2016-2020.
commune.			Excel.
commune.			Excel (base de données RP 2018).
commune.			Excel (base de données EffiCaf)
commune.			
commune.			
établissements scolaires (collèges / lycées).			
Indicateur échelle nationale.			Excel (base de données d'enquête).
Indicateur échelle nationale.			Excel (base de données d'enquête).
Indicateur échelle nationale.			Excel (base de données d'enquête).

# Conclusion

## Cinq préconisations pour un observatoire local des inégalités numériques

---

L'analyse croisée entre l'état de l'art, les entretiens et la capitalisation des bases de données, aboutit sur cinq préconisations. Celles-ci constituent des pistes méthodologiques qui reposent sur un socle théorique et opérationnel. Elles forment un « système d'observation » et n'ont de sens que si elles sont mises en œuvre en intégralité. Si elles suivent a priori un ordre chronologique, ces préconisations ne sont toutefois pas linéaires et sont amenées à se renouveler afin de pouvoir observer les trajectoires empruntées par le territoire.

### **Préconisations n° 1 : consolider un socle limité d'indicateurs immédiatement disponibles visant à identifier les populations à risque d'exclusion numérique**

Les indicateurs d'observation des inégalités numériques à l'échelle communale sont rares, voire inexistantes. Il paraît en effet impossible d'appréhender finement le triptyque équipement / connexion / usages des habitants sur la simple analyse de bases de données existantes et en open data. Si la réalisation d'une enquête en population générale semble donc incontournable (voir Préconisation n°3), celle-ci nécessite du temps, à la fois de structuration du questionnaire d'enquête, d'administration / collecte des informations puis de traitement des données recueillies. Aussi, sans attendre cette phase de moyen terme, un socle limité d'indicateurs immédiatement disponibles peut d'ores et déjà être constitué. Il devrait reposer sur un nombre limité d'indicateurs (six à sept) pour conserver en lisibilité de lecture et faciliter son appropriation. Il permettrait non pas d'observer les inégalités numériques stricto sensu du territoire de Bordeaux Métropole, mais plutôt d'identifier les populations à risque d'exclusion numérique. En ce sens, cette méthode pourrait se rapprocher de celle mobilisée par la Mednum pour la création de l'Indice de fragilité numérique. Elle se distingue en revanche sur deux points essentiels. Le premier concerne son approche qui met évidence des effectifs (nombre de personnes potentiellement exclues) et non pas des effets de structure de la population (exprimé en parts relatives). Le second est lié aux indicateurs qu'elle intègre, combinant données socio-économiques en open data et données locales partagées par les partenaires.

Une première liste est proposée ici afin de couvrir un large champ de publics potentiellement exclus. Elle se compose d'indicateurs disponibles gratuitement à l'échelle communale. Elle n'est bien entendu pas figée :

- demandeurs d'emploi exprimant un besoin d'accompagnement numérique (source : Pôle emploi Gironde, 2021, partage gracieux de données) ;
- population de moins de 25 ans peu ou pas diplômée (source : Insee, RP 2018, open data) ;
- nombre de ménages monoparentaux (source : Insee, RP 2018, open data) ;
- nombre de ménages de personne seule de plus de 65 ans (source : Insee, RP 2018, open data) ;
- population étrangère (source : Insee, RP 2018, open data) ;
- nombre d'allocataires dont les ressources sont constituées à plus de 50 % des prestations CAF (source : CAF, 2019, open data).

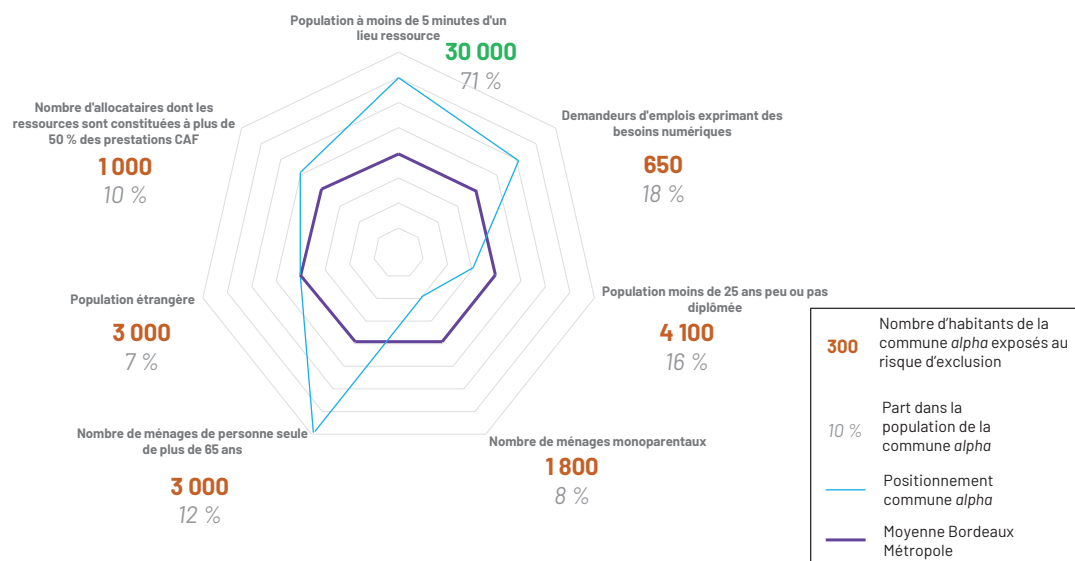
En contrepoint, un indicateur d'inclusion numérique peut être ajouté afin de nuancer le propos, en identifiant par exemple la population métropolitaine dont le domicile est situé à proximité d'un lieu ressource (source : Bordeaux Métropole, les lieux-ressources pour l'inclusion numérique, open data).

Pour ne pas gommer les spécificités de chaque indicateur (ce que peuvent par exemple produire les indices synthétiques), un mode de représentation simple devra être adopté. Sur un périmètre comme Bordeaux Métropole, le format « radar » parviendrait à remplir cet objectif tout en intégrant plusieurs niveaux de lecture des indicateurs à l'échelle communale.

D'une part, il donne à voir le nombre d'habitants potentiellement exclus en fonction des catégories d'utilisateurs. D'autre part, il positionne la commune observée par rapport à la moyenne constatée sur l'ensemble de la métropole bordelaise.

## Radars des inégalités numériques bordelaises – populations à risque d'exclusion

Exemple fictif pour une commune alpha



Dans l'exemple fictif de la commune alpha présenté ci-dessus, on dénombre par exemple 650 demandeurs d'emploi exprimant des besoins numériques, ce qui correspond à 18 % du nombre total de demandeurs d'emploi de la commune. Cette part est plus élevée qu'en moyenne métropolitaine. En revanche, comptabilisant seulement 8 % de ménages monoparentaux, la commune alpha affiche une part plus faible que la moyenne de Bordeaux Métropole. Indicateur positif d'inclusion numérique, la population résidant à moins de 5 minutes d'un lieu ressource s'élève à 30 000 habitants dans la commune alpha, soit 71 % de la population totale.

## Préconisations n° 2 : faire de l'Observatoire un lieu d'échanges partenariaux

Un écosystème des acteurs de l'inclusion numérique existe à l'échelle de Bordeaux Métropole. La mobilisation d'acteurs variés lors des journées Aginum en témoigne. Par ailleurs, l'essentiel des structures interrogées dans le cadre des entretiens a fait part d'une réelle volonté de mise en réseau autour des questions d'observation des inégalités numériques. Dès lors, il convient de donner du sens à un groupe d'acteurs volontaires fédérés au sein de l'Observatoire. Celui-ci réunirait à la fois des producteurs de données socles (Insee Nouvelle-Aquitaine, CAF, Carsat Aquitaine, Pôle Emploi Gironde...) mais également des acteurs de terrain de la médiation numérique (Emmaüs Connect, PIMMS, Atelier Graphite...). La valeur ajoutée d'un tel dispositif résiderait dans son expertise pluridisciplinaire entre collectivités territoriales, services de l'État, opérateurs de droits et acteurs de terrain. Associer le monde universitaire notamment dans les domaines de la sociologie, la psychologie ou l'anthropologie serait un véritable plus pour compléter et décrypter les regards « chiffrés ». Bien que représentée par les acteurs de terrain, la tonalité « usagers » mériterait d'être révélée par l'apport d'un panel de citoyens ou l'organisation de groupes focus.



Ainsi fédérés, les partenaires de l'Observatoire des inégalités numériques auraient vocation à se réunir de manière régulière et rythmée (deux à quatre fois par an) afin d'analyser les indicateurs, de partager de nouvelles données et d'améliorer le dispositif d'observation. Les premiers indicateurs socles présentés sous forme de radar pourraient ainsi permettre de susciter le débat et amorcer un premier cycle de rencontres.

### **Préconisations n° 3 : réaliser une enquête par questionnaire auprès de la population métropolitaine**

Les indicateurs socles présentés sous forme de radar ne permettent malheureusement pas de savoir exactement qui sont les publics exclus du numérique et où ils sont localisés sur le territoire de Bordeaux Métropole. Ils permettent encore moins de mesurer les différences d'usages, de niveaux d'appropriation ou de comprendre les motifs d'une exclusion numérique. Dès lors, la réalisation d'une enquête en population générale paraît nécessaire. Reposant sur une méthodologie d'enquête par questionnaire robuste, elle visera à interroger un échantillon de la population métropolitaine sur les principales thématiques guidant l'observation des inégalités numériques :

- le niveau d'équipement en outils numériques ;
- le niveau de connexion à internet ;
- la diversité des usages / l'aisance numérique.

Le contenu du questionnaire ainsi que la taille et la composition de l'échantillon seront à calibrer en fonction des objectifs fixés par Bordeaux Métropole<sup>1</sup>, notamment en matière de focus « usagers » (populations jeunes, seniors, parents, demandeurs d'emploi, habitants des QPV...) ou « usages » (accès aux droits, démarches administratives et bancaires, télémédecine, usages récréatifs, empowerment...). La méthodologie pourra s'inspirer de travaux antérieurs dont la légitimité est reconnue à l'échelle nationale (enquête Capacity du GIS Marsouin, Baromètre corse numérique) et même proposer une série de questions identiques à celles du baromètre annuel du Crédoc afin de disposer d'indicateurs locaux comparables aux tendances nationales.

La réalisation de cette enquête permettra de disposer d'une photographie instantanée complète du phénomène d'inclusion numérique concernant le triptyque équipement / connexion / usages des habitants de Bordeaux Métropole. Pour « passer de la photographie au film », il conviendra de réaliser ces enquêtes à intervalles réguliers (entre deux en trois ans) afin de mesurer la trajectoire empruntée par le territoire et ses habitants.

### **Préconisations n° 4 : communiquer les résultats de l'enquête numérique**

À l'issue de l'enquête réalisée en population générale, les données collectées pourront être redressées afin d'obtenir de premiers résultats généraux à l'échelle de la métropole bordelaise et des communes qui la composent. Ces éléments chiffrés pourront faire l'objet d'une communication auprès du grand public (habitants de la métropole bordelaise) mais également à l'échelle nationale. Avant d'être communiqués, les principaux résultats devront être portés à connaissance des partenaires de l'Observatoire et mis en débat. Ils seront ainsi analysés à la lumière des différents niveaux d'expertises des partenaires. Deux types de communications sont à envisager :

- Communiquer sur les grandes données clés et celles comparables à l'échelle nationale : part de métropolitains équipés en outils numériques, part de métropolitains connectés, part d'internautes, part de métropolitains en situation d'illectronisme ...

1. À titre d'exemple, le Baromètre Corse numérique, pionnier en matière d'enquête en population générale à l'échelle d'une collectivité territoriale repose sur une trentaine de questions posées à un échantillon d'environ 1 000 individus.

- Communiquer sur des typologies ou profils d'usagers pour simplifier le propos : les « hyperconnectés », les « réfractaires numériques », les « abandonnistes »...

Cette phase consacrée aux profils d'usagers nécessite un traitement statistique spécifique des réponses de type ACP (analyse en composantes principales) ou CAH (classification ascendante hiérarchique) afin d'identifier différentes familles de répondants.

### **Préconisations n° 5 : proposer des éclairages thématiques / zooms pour prendre de la hauteur sur les données observées**

Pour qu'un observatoire local trouve du sens et de l'écho auprès des partenaires, des élus, des techniciens, il se doit de ne pas proposer uniquement de l'information chiffrée (sous forme de chiffres clés, tableau de bord, baromètres...). Il doit également être en capacité de produire et diffuser des contenus thématiques qui viendront valoriser les données analysées, les mettre en perspective. Ces productions peuvent prendre différentes formes (newsletter, note de synthèse, cartographie, podcast...). Plusieurs angles peuvent d'ores et déjà être proposés comme celui de l'inclusion numérique en période de confinement, le bon usage des outils numériques par les jeunes (e-réputation, réseaux sociaux...), le numérique au service de la citoyenneté, numérique et non-recours aux droits ...

Collecter, produire, analyser de la donnée objectivée et collectivement partagée ; suivre ces données dans le temps ; fédérer un réseau d'acteurs locaux autour d'enjeux communs ; proposer des éclairages thématiques : tels seront les principaux défis à relever pour l'observatoire local des inégalités numériques.

## Entretiens – liste des structures et des personnes rencontrées

- **Groupe La Poste** : Jacques Lemaire, délégué régional du Groupe La Poste en Nouvelle-Aquitaine.
- **Atelier Graphite** : Gaëlle Laruelle, écrivain public, fondatrice de l'Atelier Graphite.
- **CCAS Bordeaux** : Pierre Souchon, chargé de mission Direction générale.
- **Ville de Mérignac** : Manon Guitton, chargée de mission insertion professionnelle.
- **Emmaüs Connect** : Paul Soncourt, responsable territorial Gironde.
- **Medias Cité** : Mariane Massaloux, cogérante, chargée de l'ingénierie de projets numériques.
- **PIMMS Bordeaux** : Olivier Dourthe, directeur.
- **France Terre d'Asile** : Florence Gaudeau, directrice du CADA de Bègles ; Marion Rigaux, cheffe de service.
- **PIX** : Marie Bancal, directrice des partenariats et du développement ; Déborah Dobaïre, chargée de mission partenariats.
- **INSEE Nouvelle-Aquitaine** : Quentin Laffeter, chef de service études et diffusion adjoint ; Pierre-Emile Bidoux, statisticien.
- **DDETS - Prefecture Gironde** : Monique Lamothe, chargée de projet contractualisation et programmes.
- **CPAM Gironde** : Sabine Ximenes, responsable du département de l'accès aux soins individualisés ; Madeleine Départ, chargée de mission accès aux soins et aux droits.
- **CARSAT Aquitaine** : Emmanuel Domingos, chargé de mission à la direction déléguée.
- **Direction du Développement Social Urbain (DDSU) Bordeaux** : Alia Zaouali, cheffe de service politique de la ville et quartiers ; Guillaume Sengenès, directeur de la DDSU ; Bruno Bertrand, chef de projet territorial Grand Parc et Chartrons Saint-Louis ; Frédéric Régi, chef de projet territorial Bacalan ; Édouard Coudreau, chef de projet territorial Lac, Aubiers, Ginko.
- **CD 33 - Pôle territorial de solidarités Bordeaux** : Sonia Jamain, directrice du Pôle territorial de solidarités Bordeaux.
- **CAF de la Gironde** : Bruno Favennec, responsable de fonction expert.
- **Pôle Emploi Gironde** : Claude Chabaud, chargée de projet.
- **Région Nouvelle-Aquitaine** : Yann Pennec, directeur de la délégation numérique.
- **DRFIP Nouvelle-Aquitaine** : Valérie Verdoux, responsable de la division des particuliers et de l'action économique ; Michaël Weishpal, chef de projet nouveau réseau de proximité ; Estelle Sangrador, chargée de mission nouveau réseau de proximité.
- **AFPA Gironde** : Nicolas Ferron, directeur des centres AFPA de Bordeaux.
- **Expert Marsouin** : Séverine Erhel, maître de conférences en psychologie cognitive à l'université Rennes 2.
- **Orange Solidarité** : Corinne Baste, directrice Orange Solidarité Nouvelle-Aquitaine.
- **DANE** : Virginie Merle, déléguée régionale académique au numérique éducatif.
- **Espace France Service Floirac** : Magali Bouet, responsable de la Fabrique Citoyenne ; Célia Constant, directrice développement socio-territorial et politique de la ville.
- **UNADEV** : Anne-Laure Lefebvre, responsable du centre régional Nouvelle-Aquitaine ; Christian Bainconau, bénévole.
- **EcoMicro** : Julien Maranon, gérant.

## Liste des sigles et abréviations

- AAH : Allocation aux adultes handicapés.
- AFPA : Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.
- ANCT : Agence nationale de la cohésion des territoires.
- CADA : Centre d'accueil de demandeurs d'asile.
- CAF : Caisse d'allocations familiales.
- CARSAT : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.
- CCAS : Centre communal d'action sociale.
- CPAM : caisse primaire d'assurance maladie.
- CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie.
- DANE : Délégation académique au numérique éducatif.
- DDETS : Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités.
- DGFIP : Direction générale des finances publiques.
- ENT : Espace numérique de travail
- GIS : Groupement d'intérêt scientifique.
- INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques.
- MSA : Mutualité sociale agricole.
- PIMMS : Point d'information Médiation Multi Services.
- QPV : Quartier prioritaire de la politique de la ville.
- RSA : Revenu de solidarité active.
- TIC : Technologies de l'information et de la communication.
- UNADEV : Union nationale des aveugles et déficients visuels.



## PARTIE 2

# Un état de l'art en 6 synthèses

- |   |      |
|---|------|
| 1. Baromètre du numérique édition 2021 (Crédoc)   | p.30 |
| 2. Enquête Capacity sur les usages numériques des Français (GIS Marsouin)                                   | p.32 |
| 3. Enquête sur l'illectronisme en France (CSA Research)   | p.36 |
| 4. Baromètre Corse numérique 2019 (collectivité de Corse)   | p.38 |
| 5. Indice de fragilité numérique (La MedNum)  | p.42 |
| 6. Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation (LABAcces) | p.47 |

# 1. Baromètre du numérique édition 2021

---

## Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française.

Date de publication : 2021.

### Crédoc

Rapport réalisé pour le Conseil Général de l'Économie (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et l'Agence nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT).

---



## Objectif/problématique

Le baromètre numérique Crédoc poursuit un triple objectif : observer le taux d'équipement et de connexion des Français ; mesurer les usages des outils ; analyser la place du numérique dans la vie quotidienne.

## Périmètre géographique

Échelle nationale.

## Méthode

Le rapport repose sur l'analyse des réponses à un questionnaire inséré dans le cadre de l'enquête barométrique annuelle du Crédoc sur les conditions de vie et les aspirations des Français.

L'enquête est réalisée auprès de **4 029** personnes réparties en trois catégories :

- **3 235** personnes de **18 ans et plus** interrogées online.
- **472** personnes de **18 ans et plus éloignées du numérique** interrogées par téléphone.
- **322** personnes âgées de **12 à 17 ans** interrogées online.

Les résultats de l'enquête sont redressés de manière à être représentatifs de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine.

De nombreux indicateurs sont comparables dans le temps (sur une vingtaine d'années) grâce au suivi annuel de l'enquête barométrique (rupture méthodologique en 2003, millésime à partir duquel le questionnaire porte sur les 12 ans et plus, contre 18 ans et plus auparavant).

## Indicateurs mobilisés

Pour son édition 2021, le Baromètre du numérique repose sur une enquête menée en décembre 2020 comportant 88 questions. L'ensemble des indicateurs présentés dans l'étude sont issus des réponses apportées à ce questionnaire. Citons par exemple :

- le taux d'équipement en smartphone de la population ;
- le taux d'équipement en ordinateur de la population ;
- le taux d'équipement en connexion internet à domicile de la population ;
- la part des internautes quotidiens (ou de ceux ne se connectant jamais) ;
- le sentiment de compétence à utiliser un ordinateur / un smartphone / une tablette / les outils bureautiques / faire ses démarches administratives en ligne ;
- part de la population disposant d'une adresse mail ;
- part de la population ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur internet au cours de l'année ;

- part de la population ayant participé à des réseaux sociaux au cours de l'année ;
- part de la population ayant téléphoné par visioconférence au cours de l'année ;
- part de la population ayant consulté des données publiques ouvertes (open data).

Par ailleurs les questions initiales visant à caractériser chaque répondant permettent de proposer un certain nombre de croisements des résultats, notamment en fonction :

- du genre ;
- de l'âge ;
- du nombre de personnes dans le logement ;
- du niveau de diplôme ;
- de la catégorie socioprofessionnelle ;
- du niveau de vie.

## Principaux enseignements

- Les supports numériques se multiplient dans les foyers : **84 %** des Français sont équipés de smartphone en 2020 (7 points de plus que l'année précédente) et **94 %** disposent d'un téléphone mobile.
- La part des Français disposant d'un ordinateur (**61 %**) a fortement diminué par rapport à l'année 2019 (- 15 points), mais est compensée par la progression de l'équipement en tablette. Finalement, la **part des personnes ne disposant pas à leur domicile de point d'entrée vers internet** (ni ordinateur, ni tablette, ni smartphone) reste stable pour s'établir à **9 %**.
- La part des Français ne disposant **pas d'adresse mail** (ni personnelle ni professionnelle) s'établit également à **9 %**.
- Le **sentiment de compétence** pour utiliser les différents supports numériques progresse globalement, qu'il s'agisse de l'usage d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone.
- **35 % des plus de 18 ans expriment une forme de difficulté vis-à-vis du numérique** : par manque de maîtrise des outils (**18 %**), par équipement inadapté / trop vétuste (**11 %**), par absence ou difficulté d'accès à internet (**8 %**) ou par absence d'équipement (**7 %**).
- Le sentiment de compétence à utiliser un ordinateur décroît avec l'âge : il perd une dizaine de points à partir de 60 ans. Il progresse par ailleurs en fonction du niveau de diplôme (40 points d'écart entre les non-diplômés et les diplômés du supérieur).
- L'année 2020, marquée par une période de confinement, a vu progresser les principaux usages d'internet : **76 %** ont effectué au moins un achat en ligne (+14 points), **71 %** ont accompli une démarche administrative en ligne (+ 5 points) et **67 %** (+ 7 points) ont participé à des réseaux sociaux.
- Un zoom est réalisé sur les usages d'internet durant la période de confinement en 2020 : 3 Français sur 4 ont échangé avec leurs proches ; près de 7 sur 10 ont effectué des démarches administratives en ligne et 6 sur 10 ont recherché des informations sur la pandémie. **9 %** ont abandonné une démarche en ligne.

---

## Intérêt de l'étude pour une application locale

La méthode retenue par le Crédoc est inspirante puisqu'elle semble relativement exhaustive en matière d'axes analysés concernant le sujet numérique. Elle s'intéresse à la fois aux questions d'équipements, de connexion et d'usages. Par son antériorité et son assise à l'échelle nationale, le rapport publié annuellement constitue une référence collectivement partagée.

La base de données d'enquête, publiée en open data par le Crédoc, a privilégié des quotas régionaux. Aussi, la taille de l'échantillon ne permet pas de produire des résultats à l'échelle communale. Techniquement réalisable, la modélisation de ces données d'enquête nationale projetées à l'échelle locale semble un exercice périlleux, produisant des résultats à la robustesse incertaine. Toutefois, deux pistes peuvent être envisagées afin d'obtenir des résultats locaux comparables aux données de cadrage national :

- la réalisation d'une enquête en population générale auprès des habitants de Bordeaux Métropole. Menée localement, elle pourrait s'inspirer de la méthode Crédoc et ainsi proposer quelques grands indicateurs comparables avec les tendances nationales<sup>1</sup>. Cela supposerait de s'inspirer de la grille d'enquête composée de 88 questions en 2020, du mode de recueil (online + téléphone voire face à face) ainsi que de la méthode de redressement (méthode des quotas).
- la commande auprès des services du Crédoc d'un « focus » sur le territoire de Bordeaux Métropole. Lors de son enquête annuelle, le Crédoc est en capacité d'intégrer un focus sur un périmètre ad hoc en interrogeant un sur échantillon. Cela permet de disposer d'un jeu de données d'enquête ainsi que des analyses réalisées par le Crédoc qui mettent en perspective les indicateurs locaux avec les tendances nationales. En revanche, cette méthode ne permettait pas d'obtenir des résultats communaux, mais uniquement à l'échelle de Bordeaux Métropole.

---

1. Conclusion de premiers échanges a'urba / Credoc avec Patricia Croutte, cheffe de projet-chargée d'études et de recherche au Credoc.



# 2. Enquête Capacity sur les usages numériques des Français

## Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français.

Date de publication : mars 2017.

IMT Atlantique École Mines-Télécom, M@rsouin (coordonné par la FING Fondation Internet Nouvelle Génération).



GIS M@rsouin  
9 mars 2017

Premiers résultats de l'enquête  
Capacity sur les usages numériques  
des Français



M@RSOUIIN  
recherche & analyse sur les usages numériques

## Objectif/problématique

Le projet « capacity » porte sur les réalités de l'**empowerment**<sup>1</sup> à l'ère numérique. Il vise à confronter les promesses de l'empowerment par les outils numériques à la réalité des usages et des bénéfices tirés par les utilisateurs de ces outils.

La problématique centrale consiste à **déterminer à quels groupes sociaux les outils numériques permettent le plus d'élargir le spectre des opportunités dans différentes**

**sphères de la vie sociale** (sociabilité, participation politique, accès à l'information, éducation/apprentissages, augmentation du pouvoir d'achat, insertion professionnelle, etc.).

1. L'empowerment est ici défini comme la « capacité qu'ont les gens de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie ».

## Périmètre géographique

Échelle nationale (avec coloration bretonne).

## Méthode

- Revue de littérature.
- Enquête quantitative : questionnaire posé à un échantillon de **2 000** personnes, représentatif de la population française de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas par sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région et taille d'agglomération. Durée en moyenne : 35 minutes en face à face au domicile du répondant.
- Enquête qualitative : travail de terrain depuis 2015 par trois équipes s'intéressant à des terrains et publics variés :
  - entretiens et observations participantes dans des lieux de médiation numérique de la ville de Brest ;
  - enquête par questionnaire auprès de salariés finistériens (précaires ou non) dans des métiers où le numérique ne joue, a priori, pas un rôle central. Les salariés sont interrogés sur leurs usages numériques privés, et liés à leur travail (notamment dans le processus de recrutement) ;
  - entretiens et observations participantes dans des associations de quartier à Lorient et Marseille ;
  - observation participante, analyse des jeux d'acteurs et des discours dans le cadre de la redéfinition de deux centres sociaux dans un quartier prioritaire de Saint-Étienne ;
  - entretiens auprès de porteurs de projets innovant sur les ressources mobilisées pour concrétiser leur projet et la place qu'y joue le numérique ;
  - monographie d'une petite commune rurale de Bretagne, qui s'appuie sur des méthodes variées : entretiens, observations, et exploration des traces en ligne.

## Indicateurs mobilisés

L'enquête quantitative s'appuie sur un questionnaire comportant 66 questions. 7 questions additionnelles sont posées aux non-internautes. Plusieurs thèmes sont abordés et permettent de proposer des indicateurs :

- **Connectivité et équipement** : niveau d'équipement en smartphone, type de connexion de connexion internet (abonnement mobile, abonnement à domicile, WIFI public...).
- **Diversité et intensité des pratiques** : fréquence d'usage d'un ordinateur, d'un smartphone, d'une tablette, d'une console de jeux vidéo connectée, d'une télévision connectée.
- **Compétences numériques** : information/navigation, compétences opérationnelles, sociales, créatives, mobiles.
- **Contrôle et maîtrise des usages** : sentiment de maîtrise, besoin d'accompagnement, mode d'appropriation du numérique, difficultés rencontrées.
- **Attitudes et représentations vis-à-vis du numérique** : opinion sur la vie privée en ligne, apports et limites d'internet et des outils numériques.
- **Pouvoir d'agir** : consommation (achat, vente et location en ligne), participation politique (s'informer, s'exprimer, agir), apprentissage (formel et informel) et sociabilité (effets positifs ou négatifs liés à ces usages).

## Principaux enseignements

- **84% des Français** de plus de 18 ans sont des **internautes** (c'est-à-dire ayant utilisé Internet au moins une fois au cours des trois derniers mois).
- L'ordinateur reste le principal mode de connexion à Internet, fortement concurrencé par le smartphone, et dans une moindre mesure par la tablette numérique.
- Autant d'internautes, en proportion, parmi les hommes que parmi les femmes, mais des différences dans la part des internautes en fonction de l'âge, du niveau d'étude, du niveau de revenu, et de la catégorie socioprofessionnelle.
- **Les internautes français se considèrent comme à l'aise dans l'usage d'Internet. 85 %** se déclarent à l'aise, voire très à l'aise. **Seuls 15 % se disent peu à l'aise ou pas du tout à l'aise.**

Ce sentiment est plus fort chez les plus jeunes et les plus diplômés. Mais, même chez les plus de 65 ans, ils sont plus de **70 %** à se déclarer comme à l'aise, dans l'usage d'Internet.

### Les non-internautes

- **16 % des Français n'utilisent pas Internet.** Il s'agit d'une population relativement âgée : **62 %** des non-internautes ont plus de 65 ans et donc majoritairement composée de retraités. Les non-diplômés sont également surreprésentés : la moitié des non-internautes dispose d'un niveau d'étude élémentaire ou collègue (à relativiser avec la massification de l'accès aux diplômes).
- **Principales raisons invoquées pour ne pas utiliser Internet : absence d'intérêt et manque de compétences (21 %** déclarent « ne pas savoir utiliser Internet »). **14 %** d'entre eux sont des abandonnistes, c'est-à-dire qu'ils ont déjà utilisé internet dans le passé, mais ont arrêté.
- **42 %** des non-internautes déclarent qu'il est difficile de faire certaines démarches administratives sans internet. 9/10 déclarent ne pas avoir honte de ne pas utiliser internet. Les deux tiers s'estiment plus heureux sans internet que s'ils étaient connectés.

## Typologie des internautes

L'exploitation des données d'enquête permet de construire une typologie des internautes s'appuyant sur une analyse des correspondances multiples (ACP) puis une classification ascendante hiérarchique (ACH). Plusieurs variables entrent dans la composition du modèle :

- la fréquence de connexion à internet ;
- la diversité des modes de connexion à internet (lieux et outils) ;
- l'équipement en outils de communication, notamment smartphone ;
- l'ancienneté de l'usage internet ;
- le niveau d'aisance général perçu face à internet ;
- le niveau de compétence (opérationnelles, informationnelles, sociales, créatives, mobiles) ;
- la diversité des usages (communication en ligne, d'information, de divertissement, d'apprentissage et de consommation) ;
- les opinions sur la vie privée en ligne, sur les apports et limite d'internet et des outils numériques ;
- les bénéfices tirés d'Internet (apprentissage et accès à la connaissance, sociabilités, pouvoir d'achat, organisation de la vie quotidienne, participation politique).

### Quatre profils sont alors identifiés :

- Les **hyperconnectés** (**31 %** des internautes) : intensité et diversité des pratiques numériques, très à l'aise, très équipés. Plutôt jeune (28 % de 18-24 ans et 29 % de 25-34 ans), niveau d'études : études supérieures, plutôt masculin (61 % d'hommes et 39 % de femmes).
- Les **utilitaristes du numérique** (**38 %** des internautes) : à l'aise et bonnes compétences du numérique, bon équipement (mais se connectent quand même moins que les hyperconnectés), usages tout de même variés. Plutôt féminin (59 %), surreprésentation des employés, plus de 25-49 ans (32 %) et diplôme type CAP/BEP.
- Les **internautes traditionnels** (**17 %** des internautes) : niveau de compétences assez faible, mais quand même à l'aise, utilisent internet surtout pour la communication et l'information, faible équipement (seulement un ordinateur, pas de smartphone ni tablette), leurs pratiques s'approchent d'usages désormais traditionnels d'internet. Personnes relativement âgées, surreprésentation des plus de 65 ans (35 %), des 50-64 ans (38 %) et surreprésentation des retraités.
- Les **distants** (**14 %** des internautes) : faible aisance sur internet (63 % disent ne pas être à l'aise), effectuent peu de tâches. Les trois quarts ne font pas leurs tâches administratives en dématérialisé. Utilisation d'internet assez récente (depuis moins de 9 ans). Population aussi plutôt âgée : 33 % ont plus de 65 ans et 39 % entre 50 et 64 ans. Niveau d'études plutôt bas, retraités surreprésentés (34 %), ainsi que les sans activité professionnelle (16 %) et les ouvriers (20 %).

### Internet, facteur d'augmentation du capital social ?

Avec internet, les individus disposent de moyens supplémentaires pour renforcer l'étendue, la densité et l'intensité d'un réseau de relations (**capital social** indispensable pour l'empowerment ou la recherche de travail). Les outils numériques permettent de s'affranchir des structures traditionnelles de sociabilité individuelle. Avec internet, peuvent se renforcer des logiques de sociabilité fondées sur le partage d'intérêts communs, d'affinités construites en réseaux par le biais de forums, de réseaux sociaux.

Pour autant, quand on demande aux internautes français si Internet leur a « permis de s'ouvrir à d'autres milieux sociaux », 55 % répondent par la négative.

- C'est dans les classes d'âges les plus jeunes et dans les foyers les plus modestes que l'on trouve le plus d'internautes déclarant qu'Internet leur a permis de s'ouvrir à d'autres milieux sociaux.

### Qui utilise internet pour s'engager politiquement ?

Quand on leur demande si Internet leur a donné des opportunités pour s'engager politiquement, **91 %** des internautes répondent par la négative. Pourtant, **44 %** des internautes disent avoir déjà signé une pétition en ligne.

**Dans l'ensemble, les Français ne semblent pas voir dans Internet un moyen de participer davantage politiquement.** Seul un tiers est d'accord avec l'idée qu'Internet permet de mieux comprendre les questions politiques.

### Typologie des internautes selon leur rapport à l'internet politique

- **Les militants numériques (18 %** des internautes) : les plus impliqués politiquement, engagement en ligne fort (revendications, pétitions, création de pages pour défendre des causes). Ce sont des personnes qui se trouvent très à l'aise avec Internet, et en ont une utilisation diversifiée. Elles ont de bonnes compétences en informatique et sont plutôt visibles en ligne. Les étudiants et les cadres sont surreprésentés.
- **Les modérés (65 %** des internautes) : engagement militant en ligne assez faible. Internet ne leur a pas donné d'opportunités pour s'engager dans le monde politique, ni militant ou associatif.
- **Les réfractaires à l'internet politique (17 %** des internautes) : pas du tout d'accord avec l'utilisation d'internet comme moyen de compréhension des questions politiques et d'expression. Les 50-64 ans sont surreprésentés.

### Internet et pouvoir d'achat

Trois quarts des internautes utilisent internet pour obtenir des informations, acheter en ligne, utiliser les services bancaires en ligne.

L'âge (surreprésentation des 25-49 ans), la catégorie socioprofessionnelle (cadres surreprésentés contrairement aux ouvriers et retraités) et le revenu mensuel du foyer déterminent en partie la probabilité de faire des achats sur des sites de e-commerce.

---

### Intérêt de l'étude pour une application locale

- Méthodologie complète : croisement d'une enquête quantitative par questionnaire avec une enquête qualitative par travail de terrain / observations participantes permettant de compléter des données chiffrées d'équipement et d'usage avec des données et des publics plus difficilement appréhendables par questionnaires.
  - Méthodologie statistique robuste de détermination des profils (« hyperconnectés », « utilitaristes du numérique », « internautes traditionnels » et « distants ») s'appuyant sur une analyse en correspondances multiples (ACM) puis une classification ascendante hiérarchique (CAH).
  - Un parti pris initial de s'intéresser à l'empowerment, c'est-à-dire plutôt aux questions d'inclusion d'une large partie de la population. Le développement de cette thématique favorise l'identification des acteurs et besoins spécifiques. L'empowerment permet de s'intéresser à des questions annexes aux pratiques du numérique, moins largement étudiées, comme l'engagement politique ou le gain de pouvoir d'achat. Le spectre de l'exclusion numérique est alors traité de manière plus complète.
-

# 3. Enquête sur l'illectronisme en France

## L'illectronisme en France.

Date de publication : mars 2018.

CSA Research (commanditée par le SPS - Syndicat de la presse sociale).



## Objectif/problématique

L'enquête CSA Research vise à mieux comprendre les usages numériques des Français. Son objectif principal est d'observer les différents degrés de l'illectronisme, transposition du concept d'illettrisme dans un monde numérique.

## Périmètre géographique

Échelle nationale.

## Méthode

L'enquête repose sur un questionnaire administré à un échantillon national construit selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession, région de résidence et taille de l'agglomération).

Au total **1 214 Français ont été interrogés** dont **368 personnes âgées de 70 ans et plus**. Deux modes d'enquête complémentaires ont été utilisés :

- Une **enquête par téléphone** menée auprès de 1 011 Français de 18 ans et plus (dont 165 personnes de 70 ans et plus) ;
- Une **enquête terrain** (2 dates en 2018) menée auprès de 203 personnes âgées de 70 ans et plus.

## Données/indicateurs mobilisés

Le questionnaire administré porte sur :

- **L'équipement numérique** : niveau d'équipement en téléphone mobile, ordinateur portable, ordinateur fixe, smartphone et tablette ; connexion internet à domicile et mode d'accès ; lieux de connexion hors domicile.
- **Les usages numériques** : la fréquence de connexion à internet, les motifs d'un non-usage d'internet (absence d'intérêt, d'utilité, de confiance, coût trop élevé...) ; les principaux usages d'internet (mails, gestion bancaire, achats, réseaux sociaux, démarches administratives, loisirs, recherche d'emploi...).
- **L'aisance numérique** : facilité / difficulté d'utilisation des équipements de nouvelle technologie / de la navigation internet ; part des individus ayant renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet (appelés les « **abandonnistes** »).

## Principaux enseignements

- Une très large majorité de Français possède au moins un équipement permettant de se rendre sur internet (**89 %**).
- Les niveaux de connexions différents en fonction de l'âge : un tiers des plus de 70 ans n'ont pas de connexion internet à domicile et **90 %** d'entre eux ne se connectent pas ailleurs.
- **75 %** des Français utilisent internet au moins une fois par jour (seulement 43 % des plus de 70 ans).
- **12 % des Français n'utilisent jamais internet** (45 % des plus de 70 ans).
- Les raisons de la non-utilisation d'internet sont multiples : **70 %** des non-internautes disent ne pas y trouver d'intérêt, **47 %** ne trouvent pas ça utile, **42 %** n'ont pas confiance, car les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées, **34 %** trouvent que cela revient trop cher (coût de l'équipement et de l'abonnement).
- Parmi les Français qui disposent d'une connexion internet, les principaux usages sont les suivants : rechercher une information (**86 %**), envoyer un mail (**85 %**), consulter ses comptes bancaires (**74 %**), lire l'actualité (**72 %**). Ce sont les mêmes usages qui arrivent en tête chez les personnes de plus de 70 ans.
- **78 %** des Français trouvent les **équipements numériques** (ordinateurs, tablettes, smartphone) **faciles à utiliser** ; ils ne sont que **38 %** chez les personnes de 70 ans et plus.
- **8 %** des Français estiment que la **navigation internet est difficile** ; ils sont 20 % chez les personnes de plus de 70 ans.

Après un portrait général des niveaux d'équipement et d'usages des Français, l'étude propose un panorama de ceux qu'elle nomme les « **abandonnistes** ». Il s'agit des individus qui, au cours des 12 derniers mois, ont renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet. Cela concerne **19 % des Français**. Plus de la moitié ont renoncé à un achat en ligne et près de 4 sur 10 ont renoncé à une démarche administrative. Ces abandonnistes restent toutefois aussi bien équipés que la moyenne des Français et autant connectés. Près de **20 %** d'entre eux considèrent en revanche la navigation internet comme difficile (contre **8 %** en moyenne nationale).

À la lumière de ces résultats, une typologie des usagers en cinq modalités est proposée. Ils sont classés selon leur niveau d'équipement et leur aisance dans les usages numériques :

- **Les Aguerriés (54 %)** : très bien équipés et totalement à l'aise avec internet.
- **Les Volontaires (25 %)** : familiers d'internet et ayant à cœur de progresser pour en profiter pleinement.
- **Les Décalés (6 %)** : plus âgés, équipés mais en difficulté, animés par l'envie de progresser.
- **Les Réfractaires (11 %)** : peu équipés et quasiment sans usage d'internet.
- **Les Déconnectés ou Occasionnels (4 %)** : population mal équipée mais pas particulièrement en difficulté dans les usages.

---

### Intérêt de l'étude pour une application locale

L'étude CSA Research propose deux éléments qu'il pourrait être intéressant de reproduire à l'échelle locale.

- Le premier concerne la réalisation d'un zoom sur une partie de la population (ici, les personnes âgées de 70 ans et plus). Cela permet de porter un regard spécifique sur une catégorie préalablement déterminée et de comparer les résultats avec les tendances « moyennes ». La catégorie doit être définie en amont du sondage afin de mobiliser un « sur-échantillon » nécessaire pour la robustesse des résultats. Il peut s'agir de catégories liées à l'âge, au niveau d'études, de revenus, voire des catégories géographiques (habitants des QPV, habitants de la rive droite...).
  - Le second concerne la classification par « profils d'usagers numériques » réalisée sur la base des réponses au questionnaire. Ici, cinq profils ont été déterminés (les aguerris, les volontaires, les décalés, les réfractaires et les occasionnels) selon les niveaux d'équipements des Français, leur aisance dans les usages numériques et leur volonté de progression.
-

# 4. Baromètre Corse

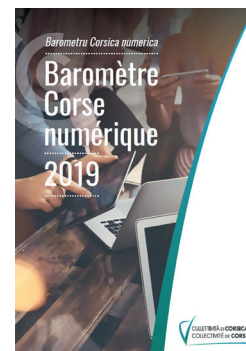
---

## Baromètre Corse numérique.

Date de publication : 2019.

Collectivité de Corse.

---



## Objectif/problématique

Disposer d'une vision objective du niveau des usages numériques en Corse pour guider les politiques publiques et les orientations stratégiques de la Corse en matière numérique (SDTAN – schéma directeur territorial d'aménagement numérique, programmes européens, programmes État-Région) et au service de tous (adultes, jeunes, entreprises).

## Périmètre géographique

Corse.

## Méthode

Le baromètre Corse numérique repose sur une enquête par questionnaire qui existe depuis 10 ans. Quatre éditions ont été réalisées en 2011, 2014, 2016 et 2019. Le prochain baromètre, qui intégrera un focus sur la période de confinement lié à la crise Covid, sera diffusé avant l'été 2022.

L'édition 2019 du baromètre Corse comporte une rupture méthodologique rendant délicates les comparaisons avec les millésimes précédents : l'enquête n'est plus centrée sur les ménages, mais sur les individus.

En 2019, l'enquête porte sur les **individus** et les **entreprises**. Elle propose deux focus : un premier sur les jeunes de 12 à 17 ans et un second sur les entreprises de la filière numérique. Tous les répondants ont été contactés par téléphone (fixe et mobile).

### Individus

Nombre : **1 020** adultes, centré sur les individus et non plus les ménages contrairement aux éditions précédentes.

Méthode de sélection : représentatifs de la population corse selon la méthode des quotas par département, territoire, sexe, tranche d'âge et CSP.

### Focus jeunes

Nombre : **80** jeunes (12-17 ans).

Méthode de sélection : représentatifs de la population corse selon la méthode des quotas par département, territoire, sexe, tranche d'âge et CSP de la personne référente du ménage où vit l'interviewé.

La typologie présentée en conclusion de la partie « Individus » s'appuie dans un premier temps sur une analyse des correspondances multiples (ACM), qui vise à étudier la proximité des individus en fonction de leurs réponses aux « variables actives » (deux individus sont

proches si leurs réponses aux questions sont proches). Dans un deuxième temps, une classification ascendante hiérarchique (CAH) permet de regrouper les internautes en quatre profils en fonction de leur ressemblance sur les variables actives. Enfin, ces profils sont décrits en s'appuyant sur un ensemble de questions complémentaires, appelées « variables illustratives ». Les variables utilisées pour la construction de cette typologie sont notamment l'équipement numérique, le niveau d'aisance général ressenti face aux outils numériques, la fréquence des usages effectifs, les perspectives d'évolution.

## Entreprises

Nombre : **320** entreprises .

Méthode de sélection : à partir d'un listing de 2016, actualisé selon la méthode des quotas par département, typologie (PME/TPE), territoire et secteur d'activité.

### Focus entreprises du numérique

Choix de les distinguer en raison de leur effet d'entraînement potentiel de ces entreprises sur les autres.

Nombre : **80** entreprises de la filière TIC.

## Indicateurs mobilisés

Les indicateurs mobilisés et présentés sous forme de graphiques / chiffres clés sont issus des réponses au questionnaire administré. Celui-ci s'articule autour de 31 questions regroupées par thématiques :

- Caractéristiques du répondant notamment tranche d'âge, sexe, CSP, niveau de diplôme et lieu de résidence.
- Niveau d'équipement, notamment en smartphone, tablette et ordinateur.
- Niveau et fréquence de connexion à domicile.
- Usages personnels d'internet (réseaux sociaux, démarches administratives, difficultés et accompagnements).
- Zoom sur les non-usagers et sur les peurs ou fantasmes vis-à-vis d'internet.

## Principaux enseignements

Dans chacun des groupes, on voit émerger un « groupe de tête », pleinement engagé dans la transition numérique alors qu'un autre, à l'inverse, s'en tient à l'écart. Entre les deux, plus ou moins contraint, « on fait avec » le numérique.

### Individus

**15 %** de la population corse touchée par l'illectronisme (selon la définition de l'Insee).

**85 %** des adultes utilisent Internet, **90 %** des 12-17 ans se connectent tous les jours. Âge et niveau de diplôme restent les facteurs les plus significatifs pour quantifier la fréquence d'utilisation d'Internet.

Cinq familles d'usages :

- les usages de base (échanger un mail, etc.) ;
- les usages d'apprentissage et d'autoformation ;
- les usages liés à la vie courante (achat en ligne, opérations bancaires, etc.) ;
- les usages dits citoyens (partager des informations, signer une pétition, etc.) ;
- les usages administratifs.



Quatre profils types :

- Les **hyperconnectés** : (**44 %** des personnes connectées) intensité et diversité des pratiques, très à l'aise avec Internet et n'ont pas de difficultés particulières, pas inquiets des démarches administratives.
- Les **pragmatiques** : (**33 %** des personnes connectées) Rapport utilitaire au numérique. Les 40 - 59 ans et les employés y sont plus nombreux. Face aux difficultés, ils se débrouillent seuls pour trouver une solution, mais ils seraient prêts à suivre une formation gratuite pour utiliser ces outils de manière plus autonome. Leurs pratiques se concentrent sur les usages de base et de vie courante.
- Les **éloignés du numérique** : (**23 %** des personnes connectées) Plus âgés et moins diplômés, ils ont tendance à abandonner face aux difficultés. Ils sont inquiets face aux démarches administratives en ligne.
- Les **non-internautes** : (**15 %** de l'échantillon) Non-usagers voire abandonnistes, ils se trouvent parmi les personnes les plus âgées, mais pas uniquement. S'ils reconnaissent leur manque de maîtrise du numérique et regrettent de se priver de certains de ses avantages, ils affirment toutefois ne pas en pâtir et certains en retirent même quelques fiertés.

## Entreprises

Trois profils d'entreprises :

- Les **entreprises « en transformation »** : (**18 %**) jugent le numérique « essentiel », misent clairement sur le numérique pour assurer leur développement et étendre leurs parts de marché. Elles forment leurs salariés à l'informatique et à Internet (à 15 %).
- Les **entreprises « en attente »** : (**46 %**) jugent le numérique « important », mais restent moins volontaristes dans leurs ambitions numériques.
- Les **entreprises « en retrait »** : (**33 %**) jugent le numérique « secondaire » pour leurs activités, leur manque d'intérêt étant peut-être lié à leur faible niveau de ressources.

## Entreprises du numérique

Une filière polarisée entre :

- Des entreprises sans grandes perspectives de croissance : faible hausse du chiffre d'affaires, peu de perspectives de recrutement et de développement.
- Des entreprises mieux armées pour se développer grâce à différents leviers : chiffre d'affaires en hausse, visibilité sur leur activité à 3 ans, diversification des clients, diversification géographique des partenaires, financement de formations, projet d'investissements à venir.

S'agissant des évolutions technologiques majeures pour l'avenir de l'entreprise, **39 %** des entreprises de la filière plébiscitent l'activité dans le cloud, devant les objets connectés (**35 %**), la cybersécurité (**33 %**) et le big data (**29 %**).

La filière numérique corse cumule 5 handicaps :

- Elle est composée majoritairement de très petites sociétés, de petites équipes
- Elle reste principalement (**86%**) tournée vers le marché insulaire
- Sa clientèle est composée de TPE et de PME, aux budgets informatiques serrés
- Elle ne bénéficie pas d'un ou de plusieurs acteurs de taille suffisante ou fortement spécialisés (éditeur de logiciels, entreprise de services numériques, start-up en forte croissance, etc.) qui puissent jouer un rôle d'entraînement
- Elle éprouve une certaine difficulté à « faire écosystème ». En concurrence sur un marché étroit, parfois auprès des mêmes clients, les entreprises numériques corses ne sont pas engagées dans une dynamique de coopération.

---

## Intérêt de l'étude pour une application locale

Réalisation d'une enquête locale pour déterminer différents profils types sur la population totale. Le principe des focus peut quant à lui se révéler intéressant pour cibler une catégorie de population que l'on souhaite mieux connaître (jeunes, seniors, demandeurs d'emploi, SDF, habitants des QPV...). Ce focus peut également porter sur des structures / organisations comme des entreprises ou des associations.

L'ensemble des jeux de données relatives aux éditions 2014, 2016 et 2019 du baromètre Corse sont disponibles en ligne.

Les retours d'expérience du territoire Corse se révèlent par ailleurs précieux tant les démarches d'observation à une échelle locale sont rares. Aussi, quelques éléments clés sont à retenir :

- Pour observer l'inclusion / exclusion numérique à l'échelle d'un territoire, les indicateurs disponibles sont rares, voire inexistantes. La réalisation d'une enquête auprès des habitants est donc indispensable pour disposer d'une photographie à instant T.
  - Pour observer une trajectoire, différentes campagnes d'enquête sont à réaliser (au rythme de deux à trois années d'intervalle) sans rupture méthodologique afin de faciliter les comparaisons.
  - Le coût unitaire d'une enquête réalisée par un prestataire est de l'ordre de 55 000 à 60 000 € pour la collecte de 1 000 réponses par téléphone et de premiers traitements statistiques.
  - Après dix années d'analyse des enquêtes, il convient de changer de braquet pour se mettre en mode « observatoire ». En effet, le baromètre est certes utile et nécessaire à la compréhension du phénomène d'inclusion numérique, mais pas suffisant.
  - Aussi, la collectivité de Corse engage une réflexion autour de la pluridisciplinarité des approches en intégrant notamment des expertises sociologiques et anthropologiques. Aussi, il s'agira de croiser les regards des différents partenaires (universitaires, écosystème numérique Corse, hub numérique inclusif...) pour proposer des approches multicritères dont les résultats issus du baromètre constitueront l'un des éléments du dispositif.
-

# 5. Indice de fragilité numérique (IFN)

---

## Indice de fragilité numérique.

Date de publication : 2021.

MedNum / SGAR Occitanie.

---

## Objectif/problématique

L'objectif principal de l'indice de fragilité numérique est de **cibler le besoin de médiation numérique dans les territoires**. Il permet de révéler les territoires dans lesquels la population est le plus à risque d'exclusion.

## Périmètre géographique

Échelle communale (France).

## Méthode

La méthode repose sur la création d'un indice communal calculé à partir de 11 indicateurs. Pour chaque indicateur, un score est attribué à la commune en fonction de son positionnement par rapport au reste de la France (répartition par décile ; positionnement vis-à-vis de la médiane).

Pour chaque indicateur, un score compris entre -3 (1<sup>er</sup> décile, risque de fragilité le plus minime) et 3 (dernier décile, risque de fragilité le plus important) est attribué. Sur un total de 11 indicateurs, l'indice de fragilité numérique calculé par la somme des scores varie donc entre -33 et 33. Celui-ci est ensuite divisé par 3,3 pour obtenir un indice plus simple de lecture qui sera compris entre -10 et 10 (plus la valeur de l'indice est forte et plus la population d'une commune présente un risque de fragilité numérique important).

## Indicateurs mobilisés

Deux déclinaisons de l'indice de fragilité numérique (IFN) existent :

- l'**IFN classique « tous âges »** qui porte sur la population générale ;
- l'**IFN « séniors »** qui porte sur les 50 ans et plus.

L'IFN se compose de 11 indicateurs qui cherchent à analyser les principales causes de l'exclusion numérique résumées ici en quatre axes :

- accès au numérique ;
- accès à l'information ;
- compétences administratives ;
- compétences numériques.

## Liste des indicateurs composant l'indice de fragilité numérique (IFN)

Indice de fragilité numérique tous âges	Indice de fragilité numérique seniors	Axe
Taux de non-couverture très haut débit	Taux de non-couverture très haut débit	Accès au numérique
Taux de pauvreté	Taux de pauvreté des 50 ans et plus	
Accès aux bibliothèques	Accès aux bibliothèques	
Accès à des services publics	Accès à des services publics	Accès à l'information
Ménages d'une personne	Ménages d'une personne de 50 ans et plus	
Ménages monoparentaux	-	
Taux de chômage	Taux de chômage des 50-64 ans	Compétences administratives
Part des étrangers	Part des étrangers de plus de 55 ans	
Dépendance aux prestations sociales	Dépendance aux prestations sociales	
Part des 65 ans et plus	Part des 75 ans et plus	Compétences numériques
Part des peu ou non-diplômés	Part des peu ou non-diplômés de 50 ans et plus	

Le calcul de l'IFN mobilise des bases de données en open data issues de différents producteurs :

- L'**Insee** avec le FILoSoFi (taux de pauvreté), la Base Permanente des Équipements (concernant l'accès aux bibliothèques et services publics) et le Recensement de la population (ménages d'une personne et monoparentaux, taux de chômage, part des étrangers, part des 65 ans et plus, part des peu ou non-diplômés).
- L'**Arcep** avec le taux de non-couverture en très haut débit.
- La **CNAF** pour le taux de dépendance aux prestations sociales.

## Principaux enseignements

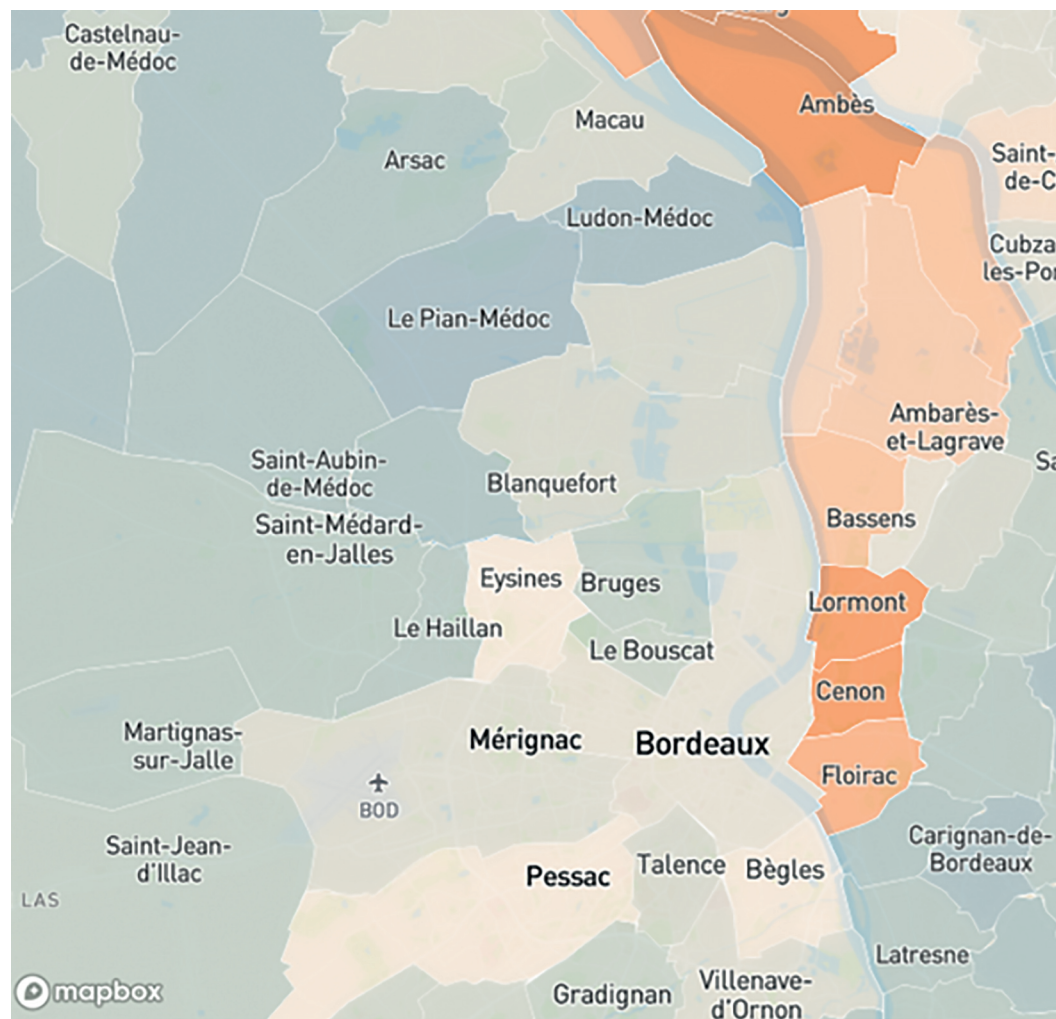
Le calcul d'un indice permet d'obtenir une vision synthétique des risques de fragilités numériques de la population de chaque commune. En agrégeant plusieurs indicateurs, il permet d'obtenir un score à la fois simple de lecture et facile à cartographier.

Aussi, les principaux résultats de l'IFN sont représentés sous la forme d'une cartographie dynamique (<https://www.fragilite-numerique.fr/carte>) dans laquelle chaque commune est représentée par un aplat de couleur allant du bleu (peu de risque) au rouge (fragilité numérique importante).

Par défaut, l'utilisateur du portail cartographique observe l'IFN généraliste. Il peut également sélectionner l'IFN « seniors » et peut même réaliser son propre choix d'indicateurs parmi les 11 proposés.

À l'échelle de Bordeaux Métropole, la cartographie de l'IFN généraliste permet d'identifier des communes à risque. Celles-ci se trouvent exclusivement sur la rive droite au premier rang desquelles Ambès, Lormont, Cenon, Floirac et, dans une moindre mesure, Bassens, Ambarès-et-Lagrave, Saint-Louis-de-Montferrand et Saint-Vincent-de-Paul.

#### Représentation cartographique de l'indice de fragilité numérique tous âges



Sources : portail cartographique <https://www.fragilite-numerique.fr/carte>, janvier 2022.



socio-économiques. Figurent enfin un certain nombre de limites communiquées par la MedNum parmi lesquelles :

- les millésimes différents des bases de données mobilisées qui ne sont pas toutes mises à jour selon la même temporalité.
- les possibles secrets statistiques, notamment sur des communes de petite taille.
- le manque de disponibilité de l'information à l'échelle communale concernant des indicateurs qu'il serait pourtant utile d'ajouter au modèle (taux d'illettrisme, taux d'équipement ou fréquence d'utilisation d'internet).
- le modèle est en constante évolution : il est amené à intégrer de nouvelles données et de nouvelles méthodes, rendant impossibles les comparaisons dans le temps.

---

## Intérêt de l'étude pour une application locale

La construction d'un indice propre à l'Observatoire des inégalités numériques de Bordeaux Métropole est tout à fait envisageable, dès lors que sont correctement définis ses objectifs, son périmètre ainsi que ses limites. Un certain nombre d'arbitrages devront être effectués avant de concevoir un tel indice :

- L'objectif est-il d'observer les territoires (communes voire IRIS) dans lesquels la population est la plus à risque d'exclusion ?
- Souhaite-t-on positionner les territoires vis-à-vis d'une moyenne ? Si oui, cette « moyenne » est-elle définie par rapport à une échelle : nationale ? régionale ? départementale ? Bordeaux Métropole ?
- Préfère-t-on classer les territoires par familles / catégories ?
- Souhaite-t-on pouvoir comparer ce nouvel indice dans le temps et dans l'espace ? Si oui, avec l'ensemble des communes françaises ou bien simplement les communes girondines ?

Une co-conception d'un indice bordelais composé d'une dizaine d'indicateurs jugés pertinents à l'échelle locale et immédiatement disponibles en open data pourra être amorcée avec les services de Bordeaux Métropole. Elle pourra ensuite être élargie au cercle des partenaires intéressés par l'Observatoire et évoluer dans le temps.

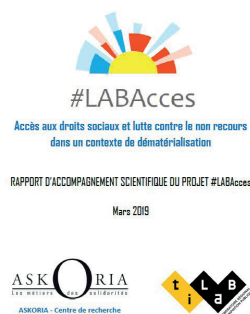
---

# 6. Rapport d'accompagnement scientifique du projet LABAcces

Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation, rapport d'accompagnement scientifique du projet LABAcces.

Date de publication : mars 2019.

Askoria centre de recherche, Ti Lab laboratoire régional d'innovation publique.



## Objectif/problématique

Le rapport d'accompagnement scientifique du projet LABAcces poursuit un double objectif :

- Apporter un éclairage critique concernant les effets de la dématérialisation sur les parcours d'accès aux droits sociaux.
- Identifier et expérimenter des pistes permettant la lutte contre le non-recours aux droits (sur les territoires bretons).

## Périmètre géographique

Échelle nationale.

## Méthode

Le LABAcces repose sur l'instauration d'un cadre commun entre les organismes sociaux assurant l'instruction et la délivrance de droits sociaux et de prestations (Pôle Emploi, CAF, CARSAT, CPAM, MSA, mutuelles, etc.), et les organismes « du quotidien » présents sur les territoires et assurant un accueil de proximité plus ou moins généraliste (CDAS ou CMS, Mairies, centres sociaux, PIMMS, médiathèques, EPN...). Pour ce faire, des ateliers thématiques de travail ont été mis en place.

## Indicateurs mobilisés

Le projet LABAcces ne repose pas sur une enquête quantitative, mais sur les éléments saillants issus des discussions de 4 ateliers thématiques :

- **Accès aux droits et territoires** (idée principale : utiliser la carte vitale comme support d'informations individualisées, mettre en place un système informatique capable de renseigner les usagers sur l'ensemble de leurs droits).
- **Accueil numérique comme dimension de l'accueil social** (idée principale : les dispositifs numériques doivent faire partie d'un dispositif plus global d'accueil, d'information et d'orientation).
- **Accès aux droits des personnes incarcérées** (idée principale : tester des actions sur ce type de public spécifique).
- **Service civique et médiation numérique** (idée principale : la médiation numérique passe souvent par des volontaires en service civique, il faut donc soutenir leur intervention).



## Principaux enseignements :

### Éclairage des effets de la dématérialisation dans le champ de l'action sociale

La dématérialisation s'est révélée facilitante pour une grande partie de la population (permanence de l'accès aux administrations, adaptation aux rythmes de vie, gain de temps, limitation des déplacements...). Néanmoins, elle produit des difficultés pour une partie du public dans leurs démarches administratives et a provoqué des ruptures de droits pour les personnes les « moins à l'aise » dans leurs pratiques numériques, et les plus isolées socialement (ne pouvant pas demander de l'aide à un tiers). Les plus précaires et les plus « mal à l'aise avec internet » sont ceux qui abandonnent le plus fréquemment. La résignation et la méconnaissance des recours possibles sont les facteurs d'abandon les plus fréquents.

Les difficultés dans l'accès aux droits et les inégalités face à l'e-administration ne constituent pas l'unique motif de l'exclusion numérique, mais représentent la face la plus visible.

Différentes formes de non-recours :

- le non-recours par non-connaissance : l'offre n'est pas connue ;
- le non-recours par non-réception : l'offre est connue et demandée, mais pas reçue ;
- le non-recours par non-demande : l'offre est connue, mais pas demandée ;
- le non-recours par non-proposition : l'offre n'est pas proposée par les intermédiaires sociaux.

Les difficultés liées à la dématérialisation ont été rendues visibles par une hausse des demandes d'aide et d'accompagnement aux acteurs de l'action sociale, notamment ceux de proximité, pour remplir les démarches administratives.

Cependant, cela a généré différentes difficultés pour les professionnels de l'accompagnement social :

- Place grandissante à l'accompagnement des démarches au détriment d'une approche plus globale des situations des personnes.
- Contraintes matérielles fortes et inadaptation des lieux d'accueil (absence d'équipements et de connexions, manque de confidentialité, impossibilité de « laisser la main » à l'utilisateur pour réaliser ces démarches, etc.).
- Manque de matériel mobile pour les visites à domicile (smartphone, tablette, etc.).
- Transmission des compétences n'étant pas si évidente.

L'autonomie administrative requiert l'autonomie numérique, condition implicite de l'accès aux droits à l'ère du numérique. Il faut donc être connecté et doté de compétences. **Si la part des personnes non équipées et non connectées est aujourd'hui marginale, le coût des équipements et des abonnements (box internet et réseaux mobiles) reste un problème pour les plus précaires.**

Des internautes équipés et compétents en numérique peuvent rencontrer des difficultés dans les démarches administratives en ligne. **Nombre de personnes en demande d'aide numérique sont des internautes réguliers. Les difficultés des personnes demandeuses d'aide numérique sont plurielles et ne relèvent pas que d'une incapacité à accéder à internet.** Différentes dimensions rentrent en compte : rapport à la lecture et à l'écriture, confiance en soi, compétences...

### Organiser l'aide numérique en mobilisant les réseaux locaux de la solidarité numérique

Deux dynamiques semblent émerger :

- Un repositionnement de certains professionnels dans les institutions, sous différentes appellations et différents statuts (exemple : chargé d'inclusion numérique).
- La mobilisation de volontaires pour accompagner les usagers à l'utilisation des plateformes dématérialisées ou la consolidation de leurs compétences numériques.

Une mise en réseau des différents acteurs sur les territoires, du quartier à la commune, du département à la région est nécessaire pour articuler sur ces différentes échelles territoriales les dispositifs d'aide, d'accompagnement, de formation et de diffusion des pratiques numériques. Un enjeu de la structuration de l'aide numérique sur les territoires consiste à repérer et soutenir les initiatives locales.

### **Favoriser le design inclusif des dispositifs numériques**

Le passage au numérique doit s'accompagner d'un changement dans la relation à l'utilisateur avec notamment une présomption de confiance (exemple moins de justificatifs) pour simplifier les démarches.

Les administrations qui proposent des solutions numériques doivent faire face à différents enjeux : accessibilité (personnes en situation de handicap), référencement et inscription dans l'environnement web, respect des critères de qualité web, clarté du langage, réel bénéfique pour l'utilisateur d'effectuer les démarches en ligne, boucle de retour vers le réel (le service doit proposer un fonctionnement mixte permettant d'établir si besoin un contact humain), donner des critères de réassurance (offrir le droit à l'erreur et donc possibilité de revenir en arrière), etc.

### **Les enjeux d'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation**

- Mobilisation de l'expertise d'usage : prise en compte des besoins et des pratiques effectives des publics et notamment des personnes les plus susceptibles d'être placées en situation de non-recours aux droits.
- Identification des conditions d'interopérabilité des systèmes d'information : accueil social inconditionnel et constitution d'un réseau d'aidants numériques.
- Conception d'un cadre de référence commun : confrontation des logiques d'action, l'exploration des différents cadres éthiques et déontologiques et l'articulation des missions spécifiques et communes des différents acteurs.

### **Quatre leviers d'action pour favoriser l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation**

- **Œuvrer au renforcement des pratiques numériques des personnes en difficulté dans l'accès aux droits** : aide numérique au travers de formations informatiques, d'accompagnement aux usages et de découverte de la culture numérique. L'enjeu réside dans la structuration d'un réseau ou d'une coopération à l'échelle des territoires qui tienne compte des dynamiques locales.
- **Favoriser l'adaptation des pratiques professionnelles** : la participation des professionnels de l'action sociale à un maillage territorial de l'inclusion numérique nécessite de renforcer leur capacité à évaluer les difficultés numériques et à mobiliser les compétences ad hoc d'un réseau d'aidants numériques sur le territoire. Cette perspective suppose chez les différentes catégories de professionnels le développement de la culture et des compétences numériques, et du travail en réseau ouvert au champ des médiations numériques.
- **Développer le caractère inclusif des dispositifs numériques** : prise en compte des enjeux d'utilité, d'accessibilité et d'acceptabilité du système pour les usagers comme pour les professionnels. Il convient aussi de laisser la possibilité à ne pas avoir recours à

une plateforme numérique dans ses relations avec une administration et de privilégier la rencontre physique avec un interlocuteur compétent.

- **Mobiliser les potentialités du numérique pour favoriser l'accès aux droits et à la lutte contre le non-recours** : des dispositifs numériques pourraient être conçus et mobilisés pour favoriser l'accès à une information fiable et actualisée et participer ainsi de la mise en œuvre d'un accueil social inconditionnel sur les territoires. Pour cela, il faut une coopération forte des différents organismes sociaux et favoriser l'interopérabilité des différents systèmes d'information utilisés sur un territoire donné.

L'étude est complétée par **quatre focus thématiques** :

- Le témoignage de Pascal Plantard, anthropologue des usages numériques, professeur des universités (Rennes 2) et co-directeur du GIS M@rsouin, rappelle les chiffres clefs de l'exclusion numérique à partir des données du CREDOC 2017. Les difficultés rencontrées sont corrélées à l'âge, le niveau d'études, le territoire, le genre et le revenu. Il est donc **inexact de considérer que les 7 millions de non-internautes sont tous en situation pauvreté-précarité**.
- Le texte de Pierre Mazet sur les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique rappelle l'importance de la **différenciation entre une non-connexion « subie » et une « choisie »**. À partir d'un recueil de différentes enquêtes, Pierre Mazet démontre que les non connectés « volontaires » évoquaient davantage l'inutilité d'internet ou une crainte à propos des données personnelles pour justifier de leur non-usage, tandis que ceux qui subissaient la non-connexion évoquaient d'abord un problème de compétences et d'argent.
- François Sorin, formateur et chargé de recherche à ASKORIA, s'intéresse, quant à lui, aux pratiques numériques des professionnels de l'accompagnement éducatif et social. Ces derniers ont un usage de l'informatique hétérogène : bien que répandue, son utilisation révèle des disparités entre les institutions en fonction des équipements et des règles d'utilisation. Quatre types de pratiques sont à relever : la **médiatisation** (pour agir en direction de l'utilisateur), la **médiation** (pour lutter contre l'exclusion), l'**informatisation** (pour traiter et partager de l'information concernant l'utilisateur), et enfin l'information (pour diffuser des ressources utiles).
- Dans un dernier texte, Pierre Mazet réfléchit sur les exigences numériques pour **favoriser la capacitation**. La dématérialisation impose un équipement et une connexion, créant des inégalités territoriales fortes, en particulier pour les zones rurales, moins dotées que les zones denses urbaines. Les besoins de compétences au numérique sont également exigés, tout comme des « exigences secondaires » telles que la possession d'une boîte mail. Il n'est pas rare que des publics peu à l'aise dans la manipulation de cet outil manquent des messages indispensables à l'instruction de leurs droits, leur renouvellement, ou leur bon versement.

---

### Intérêt de l'étude pour une application locale

- Un focus thématique : l'accès aux droits. Le parti pris d'une des thématiques de l'exclusion numérique permet d'enrichir plus profondément les réflexions sur ce thème et ainsi de faciliter l'identification des partenaires et des pistes d'action.
  - Un rapport qui apporte des propositions sous la forme de leviers d'action en faveur de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation. Les ateliers thématiques ont permis de faire émerger des pistes d'actions possibles, prenant compte des besoins et contraintes de chacun des acteurs.
  - Une méthode de travail forgée sur l'échange partenarial : le LabAccess a permis de mettre autour d'une même table différents acteurs, de différents périmètres d'actions et de mode de faire (de l'acteur « terrain » au concepteur de politiques publiques). Cette méthodologie permet de créer une synergie commune et de dégager un diagnostic partagé et des leviers d'action potentiels.
-

## PARTIE 3

# Des entretiens d'acteurs en 26 fiches monographiques

1. Groupe La Poste	p.52
2. Atelier Graphite	p.54
3. CCAS Bordeaux	p.56
4. Ville de Mérignac. Regroupement G10	p.58
5. Emmaüs Connect	p.60
6. Médias-Cité	p.62
7. PIMMS Médiation Bordeaux	p.64
8. France Terre d'Asile	p.66
9. Pix	p.68
10. Insee Nouvelle-Aquitaine	p.70
11. Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS)	p.72
12. Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)	p.74
13. Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat)	p.76
14. Direction du Développement Social Urbain (DDSU)	p.78
15. Département de la Gironde, Pôle Territorial de Solidarité de Bordeaux	p.80
16. Caisse d'allocations familiales (CAF) de Gironde	p.82
17. Pôle emploi. Direction territoriale de Gironde	p.84
18. Délégation numérique de la Région Nouvelle-Aquitaine	p.86
19. Direction Régionale des Finances Publiques	p.88
20. AFPA – centres de Gironde	p.90
21. Séverine Erhel	p.92
22. Orange Solidarité	p.94
23. Délégation Académique au Numérique Éducatif (DANE)	p.96
24. France Services La Fabrique Citoyenne/Centre culturel M270	p.98
25. UNADEV	p.100
26. Écomicro	p.102

La partie 3 comprenant le détail des entretiens réalisés auprès des acteurs locaux n'est pas disponible dans ce document.

### Contacts & équipe projet

Anna Lebey : [a.lebey@bordeaux-metropole.fr](mailto:a.lebey@bordeaux-metropole.fr)

Gilles Massini : [g.massini@bordeaux-metropole.fr](mailto:g.massini@bordeaux-metropole.fr)

Christophe Trouillet, Richard Latrè, Antoine Bidegain.

Bordeaux Métropole  
Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Information

