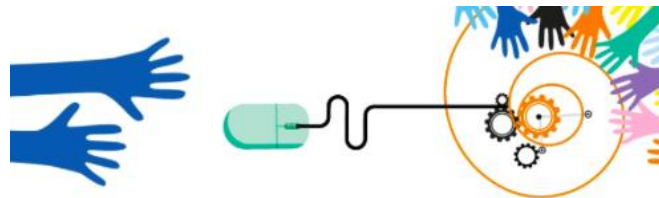


**L'AGENCE D'URBANISME DE LA RÉGION GRENOBLOISE
DISRUPT CAMPUS UNIVERSITÉ GRENOBLE ALPES**

Etude pluridisciplinaire

Précarité numérique



Coralie Chodkiewicz, Sociologie de l'innovation

Ali Mahamat Issa, Management de l'innovation

Lotfi Cheurfa, Géographie et Aménagement Urbanisme

2019

Avant-propos :	2
Contexte du numérique :	3
I) La fracture numérique et son contexte	8
A/ Le contexte territorial	9
1. Localisation et présentation des territoires d'analyse	9
2. Deux territoires, deux approches du numérique	10
3. Le contexte économique des deux territoires	15
B/ Données	16
II - Les acteurs sociaux	18
A/ Les acteurs sociaux locaux	19
1. Les associations	19
2. Les maisons des habitants	21
3. La maison de l'Emploi ;	23
4. Les collectivités	24
III/ Les personnes en précarité numérique.	27
Conclusion	31
Les sources :	34
ANNEXES	36

Avant-propos :

Aujourd'hui 75% des emplois nécessitent des compétences numériques ; utiliser une application, scanner son CV, s'inscrire à pôle emploi etc.. Même si leurs domaines de compétences ne nécessitent pas forcément d'aptitudes en informatique, difficile pour les demandeurs d'emploi de s'émanciper de tous ces outils.

A l'agence pôle emploi de Bourgoin-Jallieu, dès l'inscription, on mesure « l'autonomie numérique » des demandeurs d'emplois. Et si besoin, différents ateliers et formations sont proposés. "Cela va de l'aide à la maîtrise de la souris, du clavier.... A une formation de 120 heures pour acquérir les rudiments du pack Office et d'internet", détaille Laurence Gallezot, directrice de l'agence pôle emploi B-J. "Article dauphiné libéré, la fracture numérique, 24/0419".

"La fracture numérique est plus sociale que géographique" souligne Emmaüs-Connect, dans son rapport de 2015 "le numérique au service de l'insertion".

La lutte contre l'exclusion numérique devient de plus en plus une bataille pour les acteurs publics tout comme associatifs. Les actions de ces dernières se multiplient mais celles-ci restent limitées pour pouvoir toucher toutes les personnes en précarité numérique en France. Nous avons pu remarquer à travers des témoignages publiés sur le site d'Emmaüs Connect que ces manques d'équipement, d'accompagnement et de pédagogie, comme à l'exemple de cet ancien chômeur qui raconte son parcours, ses galères liées au numérique. Dans sa recherche d'appartement, il décide de se faire accompagner par Emmaüs Connect. Un parcours d'insertion numérique lui est donc proposé ce qui lui a permis d'être connecté et de rattraper son retard.

Contexte du numérique :

En 2016, la dématérialisation complète de certaines prestations sociales majeures a marqué un tournant dans la vie numérique des français. Le « tout numérique » accélère encore en 2018, et tout sera dématérialisé en 2022 une perspective fixée par le gouvernement actuel. Cette démarche c'est sensé permet de rendre l'accès aux droits plus rapide et plus facile. Puisqu'il suffit aujourd'hui de quelques clics pour se faire rembourser un acte médical, déclarer ses impôts, ou faire une demande à la CAF, etc.

Ainsi, par la numérisation des services publics, l'accès à internet ne devient non plus seulement un droit mais aussi une obligation. En effet, pour améliorer l'accès aux droits numériques, on a pu observer la fermeture de plusieurs centaines de pôles d'accueil physique de la CAF. Ces pôles ont été remplacés par l'installation d'ordinateurs - même si aujourd'hui le gouvernement remet en place des agents d'accueil. Ainsi, l'accès à l'outil numérique est devenu une compétence nécessaire pour l'accès aux droits des citoyens français.

"Le déploiement d'infrastructures pour l'accès à un réseau de bonne qualité pour tous, et l'accompagnement de chacun dans les usages, sont les deux piliers pour lutter contre la fracture numérique et les inégalités qu'elle peut engendrer", a expliqué Mounir Mahjoubi ex-secrétaire d'État chargé du numérique.

Le numérique est considéré aujourd'hui comme un moteur de modernisation, mais la réalité du terrain est loin de valider ce constat. On peut observer que sur le territoire de l'agglomération grenobloise 60 000 personnes sont en précarité sociale et numérique d'après une étude d'Emmaüs-Connect. Même si le gouvernement a essayé d'y apporter des solutions, elles sont aujourd'hui limitées est loin de satisfaire le besoin des français.

Si la déclaration en ligne des impôts et d'autres services de l'État existent, plusieurs milliers de français ont toujours peine à utiliser les outils numériques, c'est ce qu'ils nous ont expliqué durant notre travail et les défenseurs des droits notamment Jacques Toubon dénoncent des inégalités importantes entre les français sur ce sujet.

Quant aux deux territoires où nous avons mené notre étude, il s'avère qu'il existe des actions à différents niveaux, bien qu'il y ait un manque de coordination très important entre les acteurs, à martelé une médiatrice numérique qui travaille sur ce sujet depuis plusieurs années sur le territoire de l'agglomération.

Enjeu de la numérisation des services publics :_

En effet, le numérique est devenu aujourd'hui indispensable dans la vie quotidienne et professionnelle des Français. Il est un moteur de modernisation.

Le premier ministre de l'époque Manuel Valls présentait le 18 juin 2015, sa stratégie du gouvernement dans ce domaine, intitulée « la République numérique en acte ». Une stratégie élaborée suite à une vaste consultation menée par le conseil national du numérique.

Cette stratégie s'articule autour de 4 axes principaux :

1. La liberté d'innover, pour libérer tout le potentiel du numérique pour lui permettre de jouer pleinement son rôle de moteur de la croissance ;
2. L'égalité des droits, pour protéger encore davantage les citoyens et leurs données personnelles ;
3. La fraternité d'un numérique accessible à tous les Français, quels que soient leur âge, leur lieu de vie, leurs revenus ;
4. Et l'exemplarité d'un État qui se modernise en accomplissant la transformation numérique de son administration pour un meilleur service au public.

En effet, l'État a fait de la dématérialisation une politique de "simplification". Certains avaient pointé les possibles économies budgétaires. Or la dématérialisation n'est qu'un outil et génère aujourd'hui essentiellement de la complexité déplore le directeur de l'Unccas.(l'union nationale des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale). Et celui-ci de préciser qu'il n'est pas "hostile par principe à la dématérialisation" mais qu'elle implique que tout le monde ait accès au numérique, maîtrise l'informatique et soit en mesure de comprendre ce qu'on demande à l'utilisateur... Or, aujourd'hui encore, la dématérialisation est dans la plupart des cas un copier-coller du formulaire papier qui utilise un vocabulaire incompréhensible pour de nombreux usagers.

Une dématérialisation conçue comme double peine :

Un phénomène que l'association l'Unccas "union nationale des centres communaux d'action sociale" a quantifié dans une étude sur les aides facultatives des CCAS, à paraître en mars 2019. Celle-ci montre que :

- 89% des CCAS/CIAS remarquent un impact de la fermeture des guichets ou de la dématérialisation sur les sollicitations,

- 77% estiment que la cause principale du non-recours serait la complexité des démarches,
- 67% le manque d'informations,

Il faut dire que les territoires ruraux ne sont pas épargnés : « 541 communes sont classées en zone blanche et sont donc dépourvues à ce jour de toute connexion Internet et mobile » rappelle le Défenseur des droits ; soit 500 000 personnes mises de fait en incapacité d'accéder à un réseau d'Internet depuis leur domicile. Et d'insister sur le fait que pour ces personnes, « l'entrave à l'accès aux services publics est d'autant plus importante que les territoires où elles résident sont par ailleurs enclavés, l'éloignement des zones urbaines rendant plus difficiles les démarches administratives physiques ».

Une fracture territoriale connue des zones rurales accentuée, selon le rapport, par la réponse insuffisante apportée par les maisons de services au public (MSAP). Car si elles ont été mises en place pour compenser le retrait des services publics en zone rurale, « certaines MSAP se résument à mettre à disposition des PC ou des tablettes pour accéder aux sites des opérateurs et réaliser des démarches en ligne, sans accompagnement réel à l'utilisation des services en lignes », regrette le Défenseur des droits.

Des propositions pour une égalité réelle devant les services publics :

Le Défenseur des droits formule également plusieurs recommandations dans son rapport afin de « faire en sorte que l'égalité devant les services publics reste une réalité pour tous et que personne ne reste laissés pour compte ». Il propose notamment de :

- Conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics en adoptant une disposition législative en ce sens au sein du code des relations entre les usagers et l'administration. Aucune démarche administrative ne doit être accessible uniquement par voie dématérialisée ;
- Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique en redéployant par exemple une partie des économies procurées par la dématérialisation des services

publics vers la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement des usagers ;

- Prendre en compte les difficultés de mise en œuvre en créant une clause de protection des usagers en cas de problème technique leur permettant de ne pas être considérés comme responsables du non-aboutissement de leur démarche ;
- Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées pour les usagers en favorisant l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés et en informant mieux sur la gratuité des démarches administratives afin de mettre fin à l'orientation vers un service privé payant ;
- Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage numérique, à la détection des publics en difficulté et à leur accompagnement ;
- Prendre en compte les publics spécifiques : permettre aux personnes détenues de disposer d'un accès effectif aux sites des services publics, des organismes sociaux ainsi qu'aux sites de formation en ligne agréés par l'éducation nationale, généraliser le double accès aux comptes personnels pour le majeur protégé et son mandataire judiciaire, prendre réellement en compte les difficultés d'accès spécifiques aux personnes en situation de handicap.

L'accès physique à internet reste-t-il un problème?

Les zones blanches du territoire qui n'est pas desservie par le réseau internet, sont loin d'être les seules causes de la précarité numérique en France. « Nous nous sommes rendu compte que l'accès physique à internet n'était pas toujours le problème, mais qu'il y avait clairement un problème d'autonomie par rapport à des opérateurs sociaux de plus en plus dématérialisés», explique-t-on en Avril 2016 au journal le parisien par Jean Deydier, directeur général d'Emmaüs Connect. Dans cet article ou l'Emmaüs Connect s'associe à google pour lutter contre la précarité numérique. Les plus touchées seraient les personnes âgées isolées, les salariés peu qualifiés, les familles monoparentales, les jeunes demandeurs d'emploi, les citoyens en situation d'illettrisme et les personnes handicapés à bas revenus.

nous avons pu découvrir un outil qui permet aux personnes en précarité de se rebrancher il s'agit L'e-inclusion qui se définit comme l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel. Elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est. L'inclusion et l'e inclusion se confondent.

Les personnes touchées par la précarité numérique : qui sont-elles? dans quel territoire vivent-elles ?

La précarité touche d'abord les personnes ayant peu ou pas accès au numérique, Selon Médiamétrie, dans un article publié sur France inter sur la précarité numérique en 2014, 19,3% des foyer n'avait pas accès à internet, ajouter à cela les zones blanches sur le territoire français.

En 2015 la lois Macron exigé pour fin 2016 que le gouvernement passe un accord avec les quatres plus grands opérateurs de téléphonie afin d'équiper le territoire français en 4G en échange du renouvellement de leur licence.

Les territoires les plus touchés sont le Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées (72 communes), l'Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine (46 communes), suivies par la Bourgogne-Franche-Comté (44 communes). A eux trois, ils représentent 60% des zones blanches françaises.

En ce qui concerne sur le territoire du Vercors, les données sur le taux en équipement informatique sont obsolètes, car elles datent d'une quinzaine d'années, D'après Nicolas Guichard, chargé des systèmes d'informations sur ce territoire. Pourtant, le Vercors fut en avance sur les usages du numérique, car le projet Vercors Connect a été lancé en 1994. Il

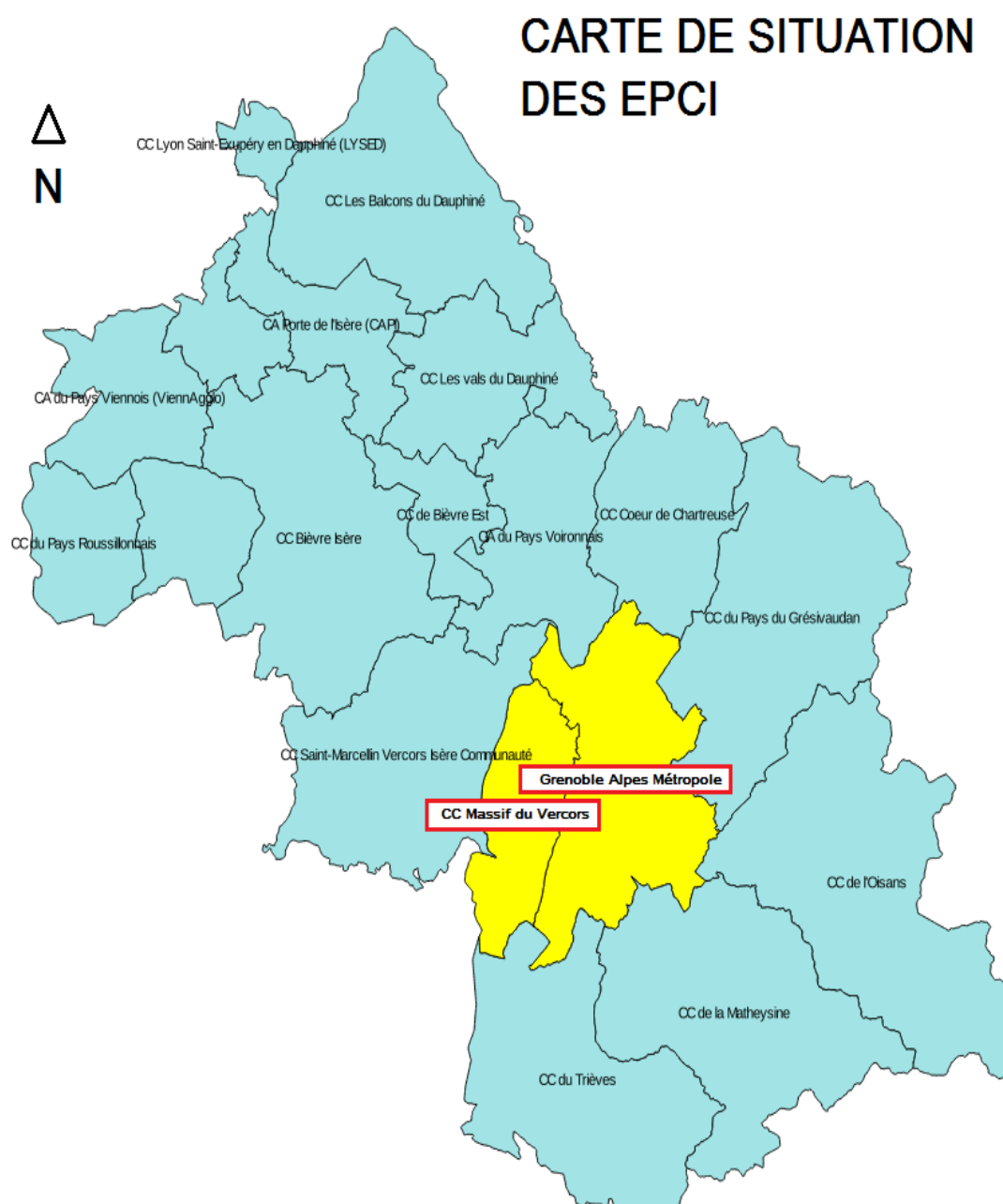
s'agissait de commencer par maîtriser les usages avant les infrastructures réseaux, mais il subsiste plusieurs zones blanches d'après ce dernier.

I) La fracture numérique et son contexte

A/ Le contexte territorial

1. Localisation et présentation des territoires d'analyse

- Le département de l'Isère et les deux intercommunalités



Notre territoire d'étude se portait sur la Communauté des Communes du Massif du Vercors qui regroupe les communes de Villard de Lans, Lans en Vercors, Saint Nizier du Moucherotte, Corrençon en Vercors, Engins et Autrans-Méaudre. Ce territoire de 255 km² et 11696 habitants pour une densité de 46 habitants au km² est l'une des intercommunalités les moins peuplées d'Isère. C'est l'équivalent d'une commune moyenne de l'agglomération grenobloise comme Pont de Claix. À titre de comparaison Grenoble Alpes métropole a 445516 habitants.

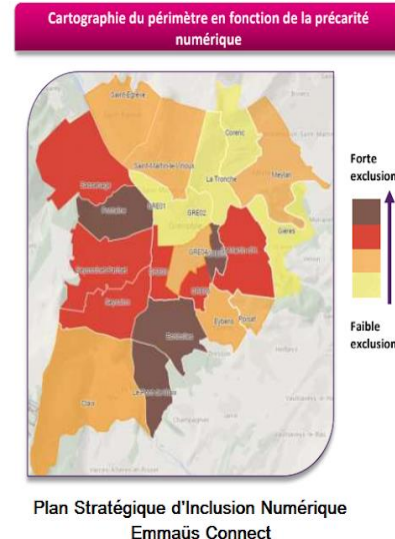
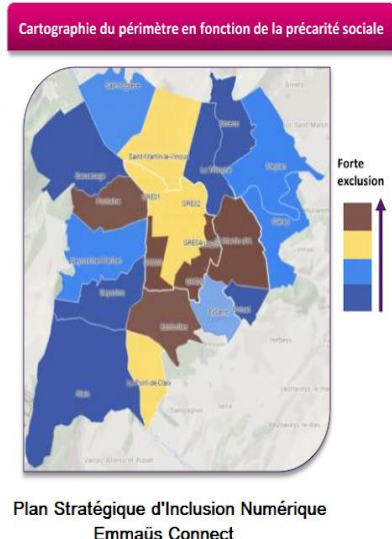
Nous avons choisi le Vercors pour sa topographie, son potentiel économique notamment grâce au tourisme et pour sa proximité avec le bassin Grenoblois. Cette proximité nous a permis de comparer les inégalités entre ces deux territoires.

2. Deux territoires, deux approches du numérique

La place du numérique est importante quel que soit le secteur d'activité. Un territoire dynamique socialement se reflète à la catégorie socio-professionnelle de ses habitants. En effet, si un territoire concentre une majorité de cadres et professions intellectuelles supérieures, la précarité numérique serait moindre pour un territoire qui recense une majorité d'ouvriers et de retraités. Nous allons essayer de démontrer s'il y a un lien entre précarité sociale et **fracture numérique** qui se définit comme une "variation dans l'accès, les usages et les bénéfices tirés des TIC dans leur diversité. Selon l'OCDE le terme se réfère aux disparités, entre, individus, foyers, entreprises et aires géographiques aux différents niveaux socio-économiques en termes d'accès aux TIC et d'utilisation d'Internet pour une large variété d'activités.

2 degrés de fractures le 1er correspond aux inégalités d'accès aux équipements et aux réseaux et le second désigne l'appropriation des usages"

- Corrélation entre quartiers prioritaires, précarité sociale et numérique

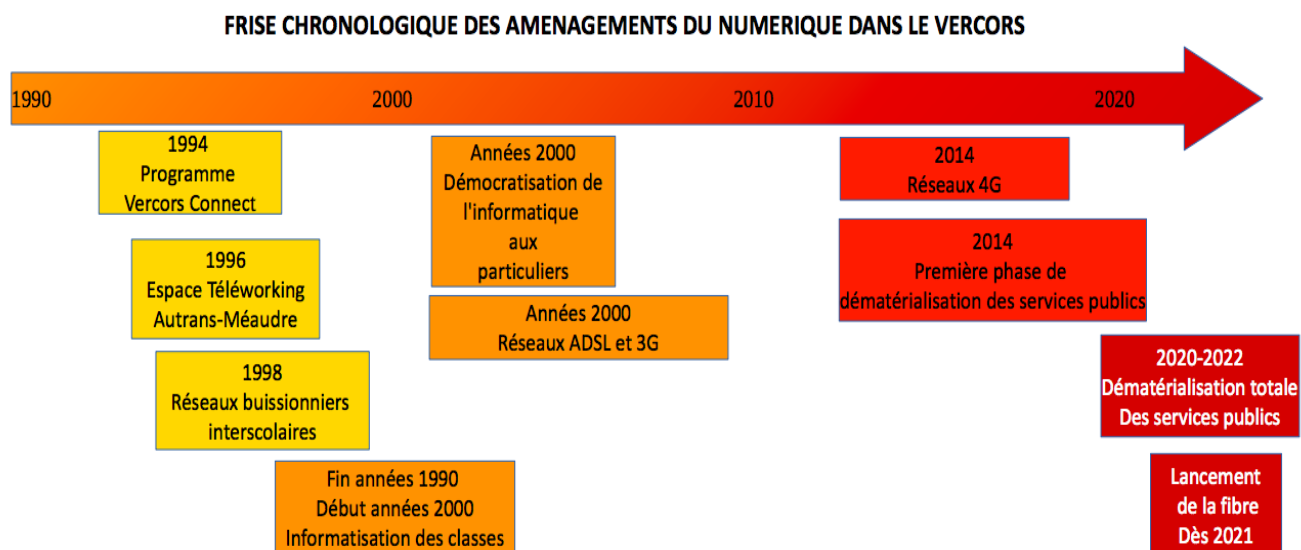


Selon le Centre d'Observation de la Société : "Les quartiers dits « prioritaires » de la politique de la ville (QPV) sont les territoires où s'applique la politique de la ville, politique qui vise à compenser les écarts de niveau de vie avec le reste du territoire. Ces quartiers sont donc ceux où les revenus sont les plus faibles. Depuis 2015, ils remplacent les zones urbaines sensibles (Zus). Ces 1 500 quartiers regroupent environ cinq millions de personnes, soit 8 % de la population française. Leur taille varie de manière très importante, de moins de 1 000 à 180 000 habitants pour le plus important en Seine Saint-Denis.

Dans ces quartiers, la part de la population pauvre est élevée, autour de 40 %. Mais ils ne regroupent qu'une très faible partie de la population. Au total, la très grande majorité des personnes pauvres vivent en dehors des quartiers prioritaires."

Ces cartes nous montrent les liens entre précarité sociale et Précarité Numérique dans les territoires en Zone Urbaine Sensible. Nous constatons que la précarité numérique et sociale est présente dans les secteurs du Sud Grenoblois, à Echirolles, à Saint Martin d'Hères et à Pont de Claix communes qui concentre un ou plusieurs Quartiers Politique de la Ville. Les rencontres que nous avons réalisées, notamment avec les collectivités territoriales et les associations, nous prouve également que les actions sur l'aide au numérique se concentrent très souvent sur ces zones.

- Frise chronologique des aménagements du numérique dans le Vercors :



Les aménagements en termes de numérique sur le territoire du Vercors se sont faits de manière plus lente que la métropole, notamment en ce qui concerne les réseaux. Les lignes ADSL, fibre et mobiles ont toujours été créées quelques années plus tard. Cela s'explique du fait de la population moins élevée et de la topographie moins favorable que le bassin grenoblois. Cependant les actions de formation et d'équipement en informatique ont été réalisées Relativement tôt grâce au programme Vercors Connect. Ce programme a visé l'informatisation des écoles ainsi que la mise en place d'un espace de coworking au milieu des années 1990.

- Carte comparative de la qualité du réseau fixe entre les deux territoires



Ex : Adresse ou commune

Informations réseau

90 Avenue des Martyrs 38000 Grenoble

Connexion : ADSL2+

Débit : entre 8 et 30 Mb/s

[Voir les offres](#)

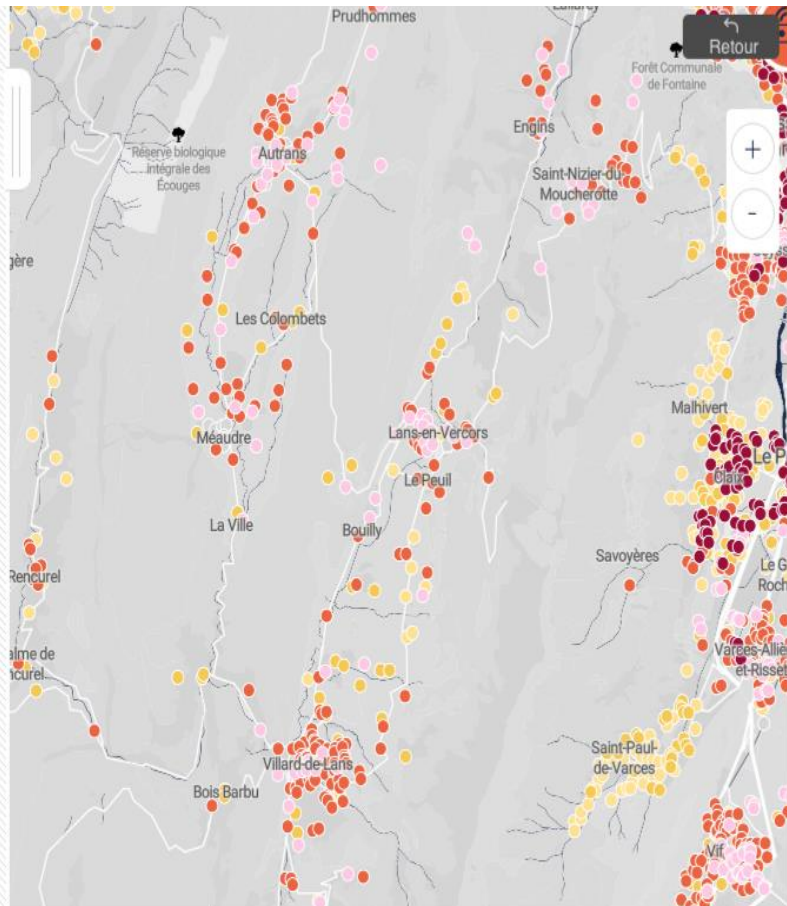
Dernière mise à jour : 09/10/2018 [Actualiser](#)

Débits

Connexion internet

- Inconnu
- Inéligible
- Moins de 3 Mb/s
- Entre 3 et 8 Mb/s
- Entre 8 et 30 Mb/s
- Entre 30 et 100 Mb/s
- Entre 100 et 500 Mb/s
- Plus de 500 Mb/s

Copyright ©



Ex : Adresse ou commune

Carte des débits internet

Vérifiez le meilleur réseau internet disponible à votre adresse et [lancez un test d'éligibilité](#) pour trouver la meilleure offre box internet.

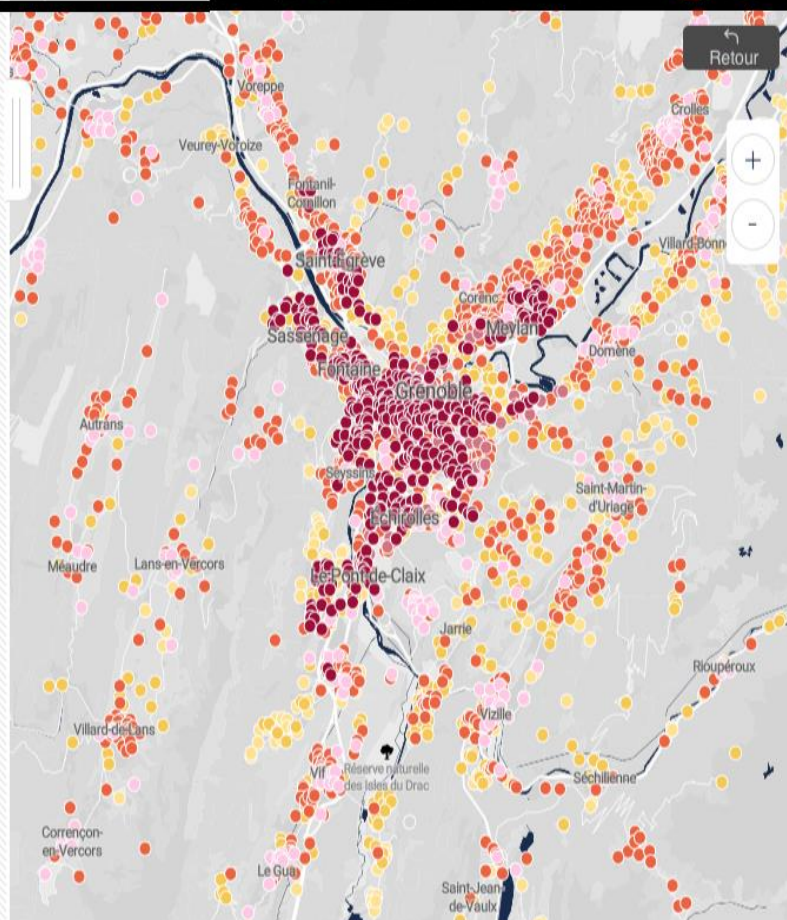
Débits

Connexion internet

- Inconnu
- Inéligible
- Moins de 3 Mb/s
- Entre 3 et 8 Mb/s
- Entre 8 et 30 Mb/s
- Entre 30 et 100 Mb/s
- Entre 100 et 500 Mb/s
- Plus de 500 Mb/s

Copyright ©

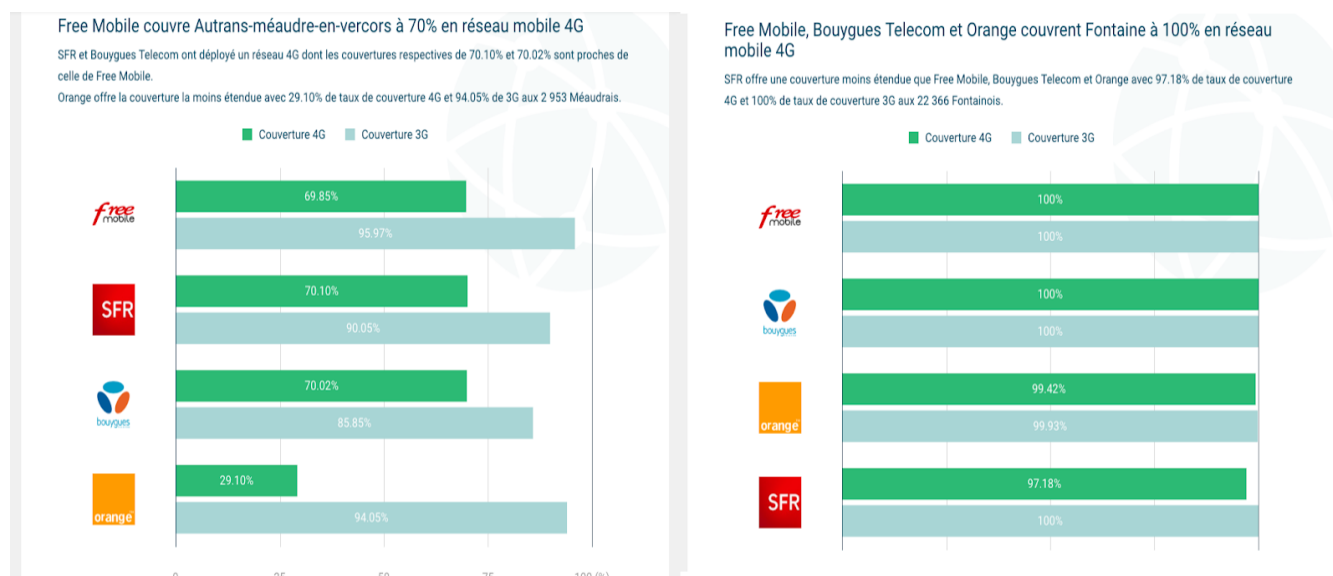
Carte éditée par BeMove SAS, sur la base des réponses fournies par les serveurs d'éligibilité des fournisseurs d'accès à Internet. Les résultats sont fournis à titre indicatif et n'engagent en rien la responsabilité de BeMove. Toute utilisation automatisée, professionnelle ou commerciale de



Ces deux cartes nous montre les disparités assez nettes qu'il y a entre les deux territoires. En haut nous remarquons le Vercors et un réseau très parsemé et de plus faible débit qui se concentre notamment au centre-ville des principales communes. On observe également l'impact de la topographie sur les réseaux. En effet les reliefs contrastés à la population peu ou pas présente sont clairement visibles par leur absence de données sur les connexions. En effet, lors de nos déplacements sur le Vercors nous avons relevé des manques de réseaux au niveau des Gorges du Furon, une vallée très encaissée. La connexion revient lorsque l'on traverse les villages, ce qui confirme la carte des débits internet puisqu'elle se calque sur les communes.

En ce qui concerne la Métropole, l'ensemble est bien plus homogène avec des niveaux de connexion élevés qui couvrent l'ensemble de la zone urbaine du territoire.

Comparaison de la couverture Mobile entre Autrans-Méaudre et une commune de la métropole grenobloise situé au pied du Massif du Vercors (Fontaine)



A l'image du débit d'internet fixe, on note des disparités des couvertures du réseau mobile entre les deux territoires et quel que soit les opérateurs.

3. Le contexte économique des deux territoires

Nous avons deux territoires qui s'opposent fondamentalement. D'un côté le Vercors, territoire rural, peu peuplé, donc l'activité économique se concentre principalement sur l'agriculture et le tourisme et d'un autre côté la métropole Grenobloise, un territoire majoritairement urbain à l'activité économique focalisée sur le tertiaire et l'industrie.

En ce qui concerne la question du tourisme dans le territoire du Vercors, notre entretien avec Yoann Pinturault animateur numérique nous a appris l'importance du numérique dans l'activité d'un professionnel. Pour cela il propose des formations afin de mieux utiliser les outils informatiques (google mybusiness) afin de mieux se mettre en avant sur les sites dédiés (tels que TripAdvisor). Là où la concurrence est importante avec d'autres territoires montagnards et où les avis, prennent une place de plus en plus importante dans la sélection d'un établissement d'accueil. Il s'agit également de proposer un accès à internet de qualité aux clients. De plus, de nombreuses locations saisonnières sont effectuées par les particuliers l'animateur nous a confié que ses formations s'adressaient notamment à eux. Nous rappelons que le tourisme est la première ressource économique de la communauté de communes comme l'ont souligné les acteurs de l'intercommunalité.

Quant à l'économie pour le territoire métropolitain grenoblois, nous rappelons qu'il s'agit d'un technopôle, c'est à dire une zone suburbaine qui concentre un nombre d'activités diversifiées liées à la technologie. Sa spécificité est la nanotechnologie, et l'informatique avec Hewlett Packard. Le contexte économique favorable à l'inclusion numérique nous montre, cependant, des réalités sociales plus difficiles dans certains territoires.

On en conclut que le Vercors bénéficie d'un réseau de câbles assez hétérogène, avec l'absence de fibre par exemple, mais d'un contexte social moins morcelé que le territoire grenoblois qui bénéficie quant à lui d'infrastructures plus densifiées.

B/ Données

Dans son rapport publié en 2013 (Citoyens d'une société numérique - accès, littérature, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion) le Conseil National du Numérique a noté que 900 000 jeunes sont à la dérive et ont besoin d'entrer dans le monde numérique.

D'après ce rapport entre 15 à 20 % de la population française n'utilisent pas internet,

Données rassemblées :

Niveau national :

- 13 millions de français n'utilisent pas ou peu d'internet (19,4% de la population)
- 6,7 millions ne se connectent jamais
- 7 millions se sentent mal à l'aise avec les outils numérique
- 32% des français auraient renoncé des achats sur internet 1

16% des personnes sont en exclusion totale (personnes illettrées ou ne disposant d'aucun accès à internet.

- Près de 5% de millions des personnes résidant sur le territoire français qui vivent une double exclusion pauvreté et numérique
- Plus de 15% des français n'étaient pas équipés d'un accès internet haut débit et sont victime de illectronisme "aussi appelé illettrisme".

Niveau de l'agglomération grenobloise :

- Dans l'agglomération grenobloise 60 000 personnes ont peu ou pas accès à internet (13% de la population)
- 62% n'ont acquis que les compétences de base (on compte aussi les personnes qui ont un accès ponctuel au numérique via les réseaux publics)

- 37% des personnes interrogées, si elles ont utilisé le site internet de la CAF « Caisse d'allocations familiales », signalent des difficultés.
 - 28% des personnes n'ont jamais utilisé les services en ligne de la CAF.
- ❖ Les acteurs auxquels les français font confiance pour réduire les inégalités liées au numérique ;
- 35% les associations
 - 30% les citoyens eux-mêmes
 - 24% les collectivités ou les administrations locales
 - 20% les grands opérateurs télécoms (SFR, BOUYGUES, etc...)
 - 19% les écoles et les universités
 - 14% les organisations publiques
 - 10% les grands acteurs internet du numérique (les GAFA)
 - 10% les organismes de formation agréés
 - 4% les start-ups
 - 1% les autres entreprises
 - 1% ne se prononcent pas.

1 Europe 1, Cette à été réalisée en février 2018 par téléphone, auprès de 1.011 français.

<https://www.europe1.fr/societe/illectronisme-pres-dun-quart-des-francais-ne-sont-pas-a-laise-avec-le-numerique-3693617>

II - Les acteurs sociaux

Afin de dresser un diagnostic de la précarité numérique dans les territoires de la ville de Grenoble et du Vercors, nous avons rencontré dans un premier temps des acteurs sociaux.

Par acteurs sociaux, nous entendons toute personne qui agit sur le public sur la question numérique. Cela peut concerner des médiateurs numériques ou des élus qui travaillent sur le sujet. Nous en avons rencontré plusieurs types, avec des missions et des actions différentes. Dans cette partie, nous parlerons des personnes que nous avons rencontré et qu'est-ce qu'elles ont pu apporter à l'analyse et à la réalisation du diagnostic.

Afin de commencer à évoquer des acteurs et leurs apports à l'étude, il faut commencer par les définir. Nous avons rencontré 11 acteurs au total sur trois mois. Nous avons pu diviser les acteurs sociaux en deux catégories : ceux qui agissent sur le local, donc en relation directe avec le public et ceux qui agissent derrière les rideaux, qui mettent en place les ressources nécessaires pour agir de manière à favoriser. l'enjeu porte sur l'appropriation du numérique sur le fait de savoir si le numérique est un levier ou un frein, si le numérique aide les personnes à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté, à qui il offre les conditions de son émancipation et à qui il en éloigne la perspective.

Dans le premier type d'acteurs sociaux, nous pouvons regrouper les associations, les maisons des habitants et les maisons de l'emploi. Nous avons rencontré trois associations ; Emmaüs Connect, l'Âge d'Or et Pangolin. Elles sont toutes les trois situés à Grenoble. Il n'a pas semblé qu'il existe une association sur le numérique dans le territoire du Vercors. Chacune de ces associations ont un public visé et des actions différentes.

A/ Les acteurs sociaux locaux

1. Les associations

Emmaüs Connect est la plus vieille association, c'est celle qui ressort en premier dans les associations numériques dans la ville de Grenoble. Son public est majoritairement étranger et au chômage. On retrouve néanmoins des personnes âgées, des étudiants parfois et des personnes en activités. Le point commun entre toutes ces catégories de la population c'est qu'elles sont en précarité sociale.

L'association propose trois actions différentes :

- La première est une vente de forfait par carte, en partenariat avec SFR. Cela permet à certaines personnes d'acheter à moindre coût des recharges mobiles vers l'Afrique (carte la plus vendue par l'association), l'Europe, des forfaits vendus 20 euros sur le marché mobile. Ce sont des cartes destinées à des personnes en précarité numérique et sociale.
- La deuxième action est une offre de formation aux basiques du numérique – se servir d'une souris, d'un clavier, envoyer un mail, chercher du travail. Cela correspond à 12h de formation étalée sur 3 semaines.
- La troisième action prend la forme de permanence, trois fois par semaine. Le mercredi après-midi vendredi matin et samedi matin. Ce sont des heures pendant lesquelles les adhérents s'inscrivent et peuvent venir faire des choses sur les ordinateurs de l'association, en bénéficiant de l'aide des bénévoles. Il existe une sorte de suivi, sous forme de feuille papier, par la suite numérisé, afin de permettre aux bénévoles de voir les progrès et les difficultés des adhérents.

L'association est connue par d'autres acteurs sociaux comme étant formatrice. Le CCAS d'Echirolles a par exemple déjà fait appel à Emmaüs Connect pour former ses agents aux questions de précarité numériques. Cependant, cela ne représente par la majorité de leurs actions, qui est plus concentré sur le particulier que les professionnels.

En termes de matériels, Emmaüs Connect est relativement bien équipée. En effet, on peut décompter une dizaine d'ordinateurs récents – que des ordinateurs portables à disposition du public lors des permanences et formations, ainsi que d'imprimantes et de rétroprojecteurs. Ces équipements sont des dons ou des rachats à moindre prix.

L'Âge d'or est une association à destination des personnes de plus de 50 ans. Ils partagent leurs locaux avec l'association Pangolin, dont nous parlerons juste après. Leur équipe est composé d'une trentaine de bénévoles.

L'association propose trois actions différentes :

- Des cours d'informatiques collectifs ou individuels pour leurs adhérents (on ne connaît pas le nombre exact, mais entre 100 et 110 personnes adhèrent à l'association par an). Ces formations peuvent aller de l'apprentissage du maniement du clavier ou de la lecture des mails à l'accès aux droits.
- Des ateliers numériques destinés à tous, plus particulièrement aux personnes âgées non adhérentes.
- Ils font des interventions dans d'autres communes et des maisons de l'habitant.

L'association est en partenariat avec la ville de Grenoble et la Métropole. Elle est aussi en contact avec Emmaüs Connect. Les deux associations, dont la population est différente, se "renvoit" (termes utilisés par l'Âge d'Or) les personnes en précarité numérique. Ainsi, l'Âge d'or va orienter des personnes en précarité sociale vers Emmaüs Connect, et ce dernier va envoyer des personnes âgées vers l'Âge d'or. En termes de matériel, ils sont beaucoup moins équipés que Emmaüs Connect, et profite généralement de l'équipement des MDH dans lesquels ils vont, ou demandent à leurs adhérents d'amener leur matériel personnel.

Pangolin est une association à destination de la jeunesse. Plus que la précarité numérique, elle permet aux jeunes de moins de 16 ans de s'acclimater avec le numérique, sous forme de formations auprès des écoles, ou de formations de quelques jours dans leur local. Ces formations prennent la forme de projet numérique, pendant lesquels les jeunes doivent réaliser

un montage photo, un film, etc. A travers ce projet, ils touchent au traitement de texte, à excel, etc. Cette association se déplace un peu partout dans l'Isère.

Ainsi ces associations proposent beaucoup de formations sur la compétence numérique – envoyer un mail, traitement de texte. Cependant, une grande partie de leurs activités – sauf Pangolin – porte sur l'accès aux droits. Ainsi, Emmaüs Connect va aider les personnes à faire des demandes à la CAF ou autre, comme l'Âge d'Or. L'existence de ce type d'associations permet de faire la transition vers le tout numérique pour des publics éloignés de ces questions. En effet, on peut voir qu'une grande partie des bénéficiaires de ces actions sont déjà en précarité sociale, et donc en manque de matériel. S'il y a un véritable problème de compétences numériques, il existe aussi un problème d'inégalité matérielle. Même si le nombre d'appareil numérique dans les foyers augmente chaque année, cela ne veut pas dire que tous les foyers ont le même nombre d'équipements.

2. Les maisons des habitants

Nous avons rencontré deux maisons des habitants. L'une à Grenoble et l'autre à Villard-de-Lans.

La Maison des habitants de Malherbe Teisseire est l'une des premières de la ville qui a été équipée numériquement. Elle dispose d'un « pôle informatique » en libre accès depuis 2010. C'est grâce à l'association « Facile » que ce pôle existe. Celui-ci dispose de 8 ordinateurs en accès libre. La population du quartier Malherbe Teisseire est une population en précarité sociale, c'est un quartier populaire. On retrouve beaucoup de famille monoparentale et de famille nombreuses. La MDH propose des prix d'adhésion pour bénéficier des permanences, un prix pour les personnes à minima sociaux et un autre prix pour les personnes ne bénéficiant pas de ceux-ci.

La MDH propose trois actions différentes :

Les permanences qui sont animés par un médiateur numérique, qui est salarié. Ces permanences ont lieu plusieurs fois par semaine, et permettent aux habitants de bénéficier d'une aide lorsqu'ils en ont besoin.

Des temps individuels avec les écrivains publics. Les écrivains publics sont des personnes qui « assurent un service de proximité visant à l'aide à la compréhension et au classement de documents administratifs, à l'aide à la rédaction de courriers, formulaires et autres documents. Ils proposent des permanences avec et sans rendez-vous au sein des Maisons des Habitants pour rencontrer et aider le public demandeur. Ils développent des informations collectives auprès des publics et organisent des rencontres avec les organismes et institutions pourvoyeurs de droits, de manière à favoriser la mise en œuvre de l'accès aux droits. » (Sources : Site de Grenoble.fr). Ces temps individuels sont précédés de rendez-vous afin de préciser la demande du public. Il s'agira de rendez-vous d'une demie heure ou une heure.

De formations pour accompagner le public en difficulté sur les compétences numériques de « bases », donc manier une souris, un clavier, le traitement de texte. Ces formations sont ouvertes à tous les habitants, et les personnes ayant participé à la formation vont généralement aller s'inscrire aux permanences.

La MDH est financé par la ville de Grenoble, le département et la région. Cependant ces financements ne sont pas suffisants pour ouvrir les permanences de manière permanentes.

La Maison de pour Tous, renommée AGOPOP, est à destination des habitants du Vercors et permet aux habitants d'accéder à du matériel numérique. Elle met en place des permanences tous les jours de 14h à 18h avec une salle informatique. Salle dans laquelle on peut trouver 8 ordinateurs en libre accès. Elle permet aux personnes en manque de matériel d'y avoir accès. Il n'existe pas, à ce jour, de formations pour apprendre les compétences de bases numériques

Les MDH semblent ainsi effectuer les mêmes types de missions que les associations, à un niveau de quartier. Certaines travaillent d'ailleurs en collaboration avec des associations pour proposer des formations. Si les deux Maisons interrogées peuvent proposer des permanences et des ordinateurs en libre accès, ce n'est pas le cas pour toutes les MDH.

La ville de Grenoble souhaite mettre en place dans toutes les MDH des ordinateurs et des tablettes. Mais à l'heure actuelle, les MDH ne proposent rarement plus que 2 ordinateurs en libre accès et c'est à l'agent d'accueil d'aider les personnes les utilisant. Seulement, les agents d'accueil pour les MDH non équipés en « pôle informatique » ne peuvent pas passer trente minutes avec un habitant pour régler un problème, pour l'aider à avoir accès à ses droits.

Le manque de financement des MDH ne permet pas toujours d'avoir deux personnes à l'accueil, et celui-ci ne peut être laissé seul. Ainsi, l'agent d'accueil se retrouve à devoir jongler entre son rôle d'accueil et son nouveau rôle d'animateur numérique. Seulement, pour assumer

ce rôle d'animateur numérique, il faut être formé à l'apprentissage numérique. Il faut être en capacité de transmettre son savoir. Ce qui peut sembler à une personne travaillant sur le numérique tous les jours comme étant acquis ou inné ne l'est pas pour une personne en précarité numérique, et être capable d'expliquer clairement et simplement n'est pas chose aisée. Les agents ne sont peu voire pas formés à ces questions. Certains ont pu bénéficier de quelques jours de formations en deux ans. Si Emmaüs Connect propose des formations pour répondre à cette problématique, c'est une solution qui reste onéreuse pour les MDH. Si cette solution est onéreuse, c'est par un manque de financement. Nos entretiens ont permis de mettre en lumière que le principal problème face à la précarité numérique n'étant pas tant les ressources matérielles, puisque beaucoup d'associations et entreprises permettent le rachat d'outils numériques à moindre coût, qu'il y a des dons de grosses entreprises, etc. mais un problème de ressources financières. Ce qui amène à un problème de ressources humaines, cruciales pour agir localement sur la précarité numérique. Et ce manque de ressources humaines est encore plus importantes puisqu'un certains de services sociaux, comme la CAF ou la trésorerie ferment des pôles d'accueil, pour les remplacer par des ordinateurs voire ne pas les remplacer du tout. C'est le cas à Villard-de-Lans, où il n'y a plus de permanence CAF et ce sont d'autres services qui n'ont rien à voir qui prennent le relais.

Ainsi les associations et les services proches des habitants comme les MDH ont dû mal à répondre à un besoin de la population en termes numériques.

3. La maison de l'Emploi ;

Nous avons rencontré à Villard de Lans la Maison de l'emploi. Elle représente le seul pôle emploi de la ville. Elle se trouve dans le bâtiment de l'intercommunalité du Vercors. Nous avons rencontré deux conseillères à l'emploi. L'une est chargée des personnes à minima sociaux et l'autre s'occupe des personnes majeures jusqu'à la retraite. Nous avons discuté des difficultés de certaines personnes en recherche d'emploi à faire les démarches en ligne seule. Par conséquent, beaucoup des entretiens consistent à actualiser les demandeurs sur le site de pôle-emploi ou à faire certaines démarches administratives. Elles essayent de prendre le temps de montrer la démarche aux demandeurs. Cependant, la complexité des sites et l'absence de permanence CAF dans la ville met en difficulté certaines personnes à réaliser ces démarches seules.

Si les demandeurs d'emploi ont pour la plupart du matériel personnel, une connexion et des compétences numériques, cela ne suffit pas pour autant qu'ils aient les compétences pour

accéder à leurs droits. Les conseillères à l'emploi ont parlé du cas des jeunes (18-25 ans). Si ceux-ci se débrouillent sur internet en termes de réseaux sociaux, cela ne suffit pas pour autant qu'ils se débrouillent pour les démarches administratives en ligne. Une partie de la population qui demande l'aide des employés de la Maison de l'Emploi sont des jeunes.

4. Les collectivités

Nos rencontres avec les différentes collectivités territoriales (communes, intercommunalités, département) ont permis de confirmer qu'il y a une volonté au niveau des collectivités de bien faire en termes de numérique. On a pu le voir par exemple avec le CCAS d'Echirolles, qui a mené une enquête sur le sujet afin de répondre aux besoins de la population. Ces actions sont menées localement. Elles peuvent prendre la forme de formations des employé

Vous pouvez ajouter des titres (Format > Styles de paragraphe) qui apparaîtront dans votre table des matières.

s, comme de subventions - la mairie de Grenoble subventionne des associations et les Maisons Des Habitants (MDH). Elle a mis en place des actions au sein des différentes MDH de la ville pour les équiper en matériel numérique - une volonté d'équiper toutes les MDH d'ordinateurs et de tablettes, d'un Wi-Fi gratuit et sécurisé ainsi qu'un personnel formé aux démarches dématérialisées. Il y a donc une volonté des collectivités de mettre en place un processus d'aide aux personnes exclues du numérique.

En ce qui concerne la Ville de Grenoble, l'accès aux droits et au non recours est, pour elle, un problème à un endiguer. Face à la dématérialisation des services publics, il devient de plus en plus compliqué de réaliser ses formalités administratives. Cela touche un public varié, qu'il soit jeune ou moins jeune et peu importe la situation socioprofessionnelle, beaucoup se retrouvent en difficulté face au vocabulaire spécifique (un problème déjà récurrent même à l'époque du papier) ainsi qu'aux interfaces pas forcément ergonomiques. La formation des usagers et des agents est pour la ville de Grenoble une priorité pour permettre l'inclusion numérique. L'équipement en matériel informatique dans les locaux d'accueil de proximité (Maison des Habitants par exemple) est également primordial La collectivité reconnaît également que l'objectif de dématérialisation complète en 2020 est difficilement réalisable et qu'il faut que les pouvoirs publics puissent reculer cette échéance.

La rencontre avec la Métropole grenobloise nous a confirmé que l'on trouvait les mêmes problématiques à l'échelle intercommunale. C'est à dire une exclusion numérique présente chez une grande variété de la population et que ce phénomène était proportionnellement présent dans les quartiers dits prioritaires de la politique de la ville. Autrement dit les quartiers considérés comme sensibles et à la précarité sociale plus affirmée est davantage concernée par la précarité numérique. Cela confirme l'étude d'Emmaüs Connect qui montrait une corrélation entre exclusion numérique et précarité sociale. Par ailleurs, la Métropole se focalise sur ces quartiers qui sont au nombre de 10 et principalement situés dans le territoire de la ville de Grenoble et en proche banlieue. Parmi les contraintes que l'intercommunalité rencontre, on trouve le manque de ressources humaines (des postes de coordinateurs et d'animateur numérique sont à pourvoir) et la difficulté de créer les dossiers de financement. Quant au territoire du Vercors.

Quant à la Communauté de Communes du Massif du Vercors, il a été évoqué l'historique des aménagements en réseau internet et le processus de formation de l'outil numérique (cf. frise chronologique des aménagements du numérique dans le Vercors). L'intercommunalité ne considère qu'il n'y a pas de précarité numérique sur le territoire du Vercors, elle parle plutôt d'exclusion du fait de ses catégories sociales élevées. Certes, selon l'INSEE on observe effectivement que le salaire annuel médian est supérieur et que le taux de chômage et de pauvreté sont inférieures à la Métropole grenobloise. Cependant nous relevons une part majoritaire de retraités, de professions intermédiaires et d'employés, des catégories moyennes. La communauté de communes remarque par ailleurs que les démarches en ligne sont acquises pour une grande partie de la population et que les formats papiers subsistent également.

La question du tourisme est fondamentale pour le développement économique du territoire. Aujourd'hui les établissements d'accueil ne peuvent se passer d'une présence sur internet, pour le référencement, les réservations et l'e-reputation. Il s'agit également de proposer une connexion de qualité pour les clients.

III/ Les personnes en précarité numérique.

Nous avons distingué les individus en précarité numérique en deux groupes. D'une part les personnes en difficultés psychologiques, ceux qui ne savent pas utiliser l'outil informatique par l'absence de formation ou une peur de mal maîtriser cet outil. Cette précarité porte un nom l'illectronisme qui est un néologisme pour désigner la fracture numérique ou l'illectronisme numérique et informatique. L'illectronisme vise les personnes exclues des modes de communication moderne et d'une autre part les personnes en difficultés matérielles.

Le rapport de 2015 d'Emmaüs Connect a permis de découvrir plusieurs "profils-types" de personnes en précarité numérique, qui ont amené au découpage entre les deux catégories. On retrouve certaines de ces profils-types dans nos entretiens.

Afin d'émettre un diagnostic précis et complet, nous avons décidé d'interroger, en plus des acteurs sociaux, les personnes en précarité numérique. Celles-ci sont en première ligne des politiques de numérisations du gouvernement. Comme nous avons pu le voir précédemment, il y a 13 millions de personnes qui sont en précarité numérique. Ces acteurs représentent donc une importante part de la population française.

Afin d'identifier les caractéristiques et les besoins de cette population, nous avons voulu mettre en place des focus group.

En sciences sociales, les *focus groups* sont utilisés pour étudier des problématiques sociétales non à travers l'enquête d'individus, comme c'est le cas dans l'enquête par sondage, mais par la discussion de groupe. Le résultat de cette forme de recherche reflète l'interaction entre les attitudes des participants et le processus social au sein du groupe. Dans son appellation d'origine, l'entretien focalisé (en anglais : *focused interview*) a été développé initialement aux États-Unis, dans la mouvance du courant de Kurt Lewin en psychologie sociale sur la dynamique des groupes, par Robert Merton et Paul Lazarsfeld, au tout début de la Seconde Guerre mondiale. Le contexte sociopolitique et disciplinaire dans lequel il a été conçu l'a

prédestiné à faire face à un certain nombre de questions importantes et urgentes émergeant dans le domaine de la communication de masse et de l'analyse de la propagande. Ces études ont permis de s'intéresser au processus de formation des attitudes et des opinions des auditeurs de différentes émissions radiophoniques (pour un historique, voir Kalampalikis, 2004). En France, le focus groupe a été utilisé en sociologie dans le cadre théorique de l'intervention sociologique par Alain Touraine. Depuis un peu plus de quinze ans, cette méthode réintègre son contexte disciplinaire d'origine, les sciences sociales et plus particulièrement la psychologie sociale (Flick, Uwe, 1998, Kalampalikis, 2007) mais aussi la sociologie, essentiellement en tant que méthode qualitative complémentaire de celles existant jusqu'alors. Un numéro entier du *Bulletin de Psychologie* contient de nombreuses études internationales utilisant cette technique en psychologie sociale.

Guide de focus groupe		
Thèmes	Questionnements	Précisions

Ceux-ci ont été organisés à l'aide d'Emmaüs Connect, AGOPOP et la Maison Des Habitants de Malherbe-Teisseire. Cependant, suite à des difficultés de mobilisation de la population, nous avons au final réalisé des entretiens individuels. Nous avons réalisé un à Emmaüs Connect, un à Malherbe-Teisseire et trois entretiens téléphoniques à la Maison Pour Tous AGOPOP dans le Vercors.

Comme nous avons prévu les focus group, un guide d'entretien avait été réalisé. Il a été réutilisé pour les entretiens individuelles, puisque les questionnements sont les mêmes.

Au total, nous avons passé les entretiens avec cinq personnes. Deux étaient des étrangers, et trois des habitants du Vercors, rencontrés à AGOPOP pendant une permanence informatique.

Nous avons rencontré un mineur étranger, en France depuis 2 mois et pris en charge par l'ASE (l'Aide Sociale à l'Enfance), un service du département qui agit par l'intermédiaire d'associations pour l'aide aux enfants et à leur famille. Il suit les formations d'Emmaüs Connect depuis un mois. Nous avons rencontré une femme immigrée de Syrie, en France depuis deux ans. Pour le Vercors, nous avons pu interroger un agriculteur, une employée et un chômeur.

Pour les rencontres sur Grenoble, l'une des premières choses qui est ressortie des entretiens, c'est la nécessité des offres numériques des associations et des maisons des habitants. En effet, ces offres sont parfois la seule opportunité qu'un acteur a d'utiliser un outil numérique (ordinateur, imprimante, etc.). Les formations proposées, par Emmaüs Connect et la MDH sont appréciées par les usagers car elles permettent d'apprendre les bases d'utilisation. Dans les deux cas des rencontres à Grenoble, les personnes n'avaient auparavant jamais eu la possibilité d'utiliser un ordinateur ou une imprimante. Par conséquent, les formations sont un véritable atout pour elles. Elles ont appris à utiliser un clavier, la souris, les compétences basiques numériques [traitement de texte, recherche web]. Les permanences numériques que les deux organismes proposent permettent aux usagers d'utiliser un outil numérique pour accéder à leurs droits. Dans les deux cas interrogés, ils avaient un smartphone et s'en servaient pour les réseaux sociaux, communiquer avec la famille. Mais le smartphone a un usage limité pour accéder aux droits. L'écran est trop souvent petit, peu ergonomique et les interfaces sites pas nécessairement adaptés pour l'usage mobile. Malgré les progrès du smartphone et la création d'applications dédiées, l'ordinateur personnel reste le meilleur outil pour réaliser des démarches. Cependant, encore beaucoup de personnes se passent d'une imprimante, la faute à l'entretien assez onéreux. Cela explique le nombre assez important d'individus qui se déplacent dans les différents locaux justes pour imprimer un document.

Dans le Vercors, nous avons rencontré d'autres types de problèmes face au numérique. Le premier problème a été soulevé par un agriculteur de 60 ans. Celui-ci habite dans une zone où internet sur les mobiles passent peu voire pas du tout. Pour faire plaisir à ses petits-enfants, il a fait installer un box. Seulement, l'installation de la box s'est montrée difficile. Sans boutique d'un opérateur mobile dans le territoire, et avec un site parfois compliqué, il a dû descendre à Grenoble afin d'entamer les démarches. L'opérateur qu'il a choisi a dû faire des travaux chez

lui afin d'installer une prise internet, et enfin de brancher la box. Cependant, l'installation de la prise et de la branche ne se sont pas fait en même temps. Il a donc dû descendre en boutique pour aller chercher sa box et attendre que son fils vienne pour l'installer. Le manque de boutique opérateur à proximité souligne un important problème d'accès aux services numériques. A chaque problème, les usagers ne peuvent pas simplement aller dans la boutique la plus proche, ils doivent calculer quand ils pourront y aller, puisque la route est longue et les horaires pas toujours compatibles.

Le deuxième problème que nous avons pu rencontrer a été celui de la vitesse du numérique. Une mère de 42 explique avoir du mal à suivre l'évolution et les révolutions du matériel. Elle compte notamment sur sa fille pour lui expliquer certaines choses - comme l'utilisation de son smartphone ou du drive par exemple. Son utilisation de l'ordinateur se résume à des jeux PC et les actualités. Elle explique être en constante formation avec sa fille, qui lui explique tout : "Quand j'ai un problème avec la télé, je demande direct à ma fille... elle m'a montré cent fois hein, comment ça marchait. Pareil avec des trucs sur l'ordi.. des fois je lui montre des trucs que j'ai découvert grâce à des collègues et elle me regarde comme si j'étais bête. Parce qu'elle le savait déjà, évidemment [rire]."

Pour elle, ne pas être totalement indépendante dans son utilisation de l'ordinateur est un handicap social et se considère comme un "boulet" pour sa fille qui doit sans cesse l'aider.

Le troisième problème qui est apparu est celui du prix du matériel. Un chômeur de 35 explique qu'il se débrouille "très bien" avec internet et l'ordinateur, mais que l'équipement est simplement trop cher pour lui. C'est la principale raison pour laquelle il vient à l'AGOPOP pendant les permanences ; pour profiter de leur matériel qu'il ne peut s'acheter.

Si les entretiens à Grenoble ont permis de mettre en lumière les difficultés cognitives d'accès aux droits sur internet, les entretiens dans le Vercors ont souligné l'importance des difficultés matérielles d'accès aux droits sur internet. A Grenoble, les aides sociales mises en place permettent un apprentissage du matériel et des sites utiles, alors que dans le Vercors il n'existe pas de véritable formation pour acquérir des compétences de bases. Cette difficulté s'accroît avec la fermeture de certaines permanences qui permettaient d'avoir un accès aux droits physiques de proximité. Les personnes en précarité numérique vont trouver de l'aide dans d'autres organismes qui, de base, n'ont pas ce but (on peut penser notamment à la Maison de l'Emploi qui doit parfois répondre à des questions sur la CAF). La localisation du territoire du Vercors ne permet pas au public de se rendre à Grenoble pour suivre des formations sur le numérique. Il y a donc un véritable manque d'offre pour ce territoire.

Notre enquête a peu mis en lumière les différences de génération dans les pratiques du numérique, en partie à cause du manque de population interrogées. Cependant, afin de pousser à des éléments de réflexion, nous nous sommes appuyés sur une étude réalisée par le CSA pour les petits frères des Pauvres, financée par la Fondation des petits frères des Pauvres paru 27 septembre 2018 intitulé "L'exclusion numérique des personnes âgées". Dans cette étude complète, l'analyse de Annabelle Boutet, sociologue spécialiste de l'inclusion numérique, a permis de mettre en exergue le préjugés selon lequel les personnes âgées sont incompatibles avec le numérique. Pour elle, l'inclusion numérique des publics en précarité informatique, c'est les inscrire dans le monde. Dans son étude "l'exclusion numérique des personnes âgées" une étude réalisée par l'institut CSA en 2018 pour les petits des frères des pauvres. Elle s'intéresse surtout aux personnes âgées. Elle a mené une enquête sur les usages et les non-usages des objets et des services numériques. Elle a remarqué que l'âge est un marqueur discriminant qui se réduit au fil des années. C'est à dire que l'accès au matériel numérique se démocratise pour toutes les catégories d'âge. Cependant, ce n'est pas un marqueur qui disparaît pour autant. La culture que les personnes âgées développent au numérique est bien plus faible que les jeunes (leur usage est très différent et bien moins soutenu). Par conséquent, plus qu'un problème d'âge, il s'agirait d'un problème de culture et de génération. De la même manière, elle met en lumière un autre facteur de la précarité numérique ; celle de la précarité sociale. L'exclusion numérique prend donc place dans un contexte d'exclusion sociale, économique et culturelle. Ainsi, l'étude d'Annabelle Boutet permet de nuancer l'idée valise que les personnes âgées n'aiment pas le numérique ou ne s'en sortent pas. De la même manière, l'idée que les jeunes ont un rapport inné avec le numérique est aussi nuancé par les mêmes contextes cités plus haut. De cette manière, l'âge peut être un marqueur discriminant mais seul, il n'explique pas les différences d'usages et de non usages du numérique.

Notre enquête manque de représentativité pour affirmer que nos résultats peuvent s'étendre à l'ensemble des populations de Grenoble et du Vercors. Cependant, les personnes interrogées amplifient les données récoltées et les paroles des acteurs sociaux sur un manque de formation et d'accompagnement de proximité dans le numérique et la digitalisation.

Conclusion

Ainsi, notre enquête révèle que les différences de pratiques numériques et la précarité que celles-ci peuvent créer sont plus des problèmes sociaux culturels, économiques et sociaux que des problèmes cognitifs. C'est à dire que tout le monde a une capacité d'acquérir des compétences numériques, si l'opportunité est donnée. Les compétences numériques sont techniques et ne peuvent pas être créées seules. C'est pourquoi il est important qu'une grande offre d'aide numérique soit créée, afin que tout ce qui en ont besoin puissent y bénéficier. Cependant, et cela a été le plus visible à Grenoble, il y a un manque de communication des offres. Peu de personnes bénéficiant des offres ont entendu parler autrement que par la bouche à oreille. Emmaüs Connect et l'Âge d'Or se renvoient certains publics entre eux, les assistances sociales envoient des personnes vers les MHD ou les associations. Il n'y a pas de catalogue clair des offres proposées. Afin que toutes les personnes en précarité numérique puissent bénéficier d'une aide adéquate, il semble important d'offrir une plaquette avec les différentes aides disponibles.

Grâce à nos recherches, nous avons pu trouver un site internet de pédagogie spécifiquement conçu pour les publics éloignés du numérique qui a formé ces dernières années plus de 1 million de personnes, un modèle qui a fait ses preuves en Angleterre.

Comment créer un site sans réseau d'accompagnement car un débutant n'ira pas s'autoformer sur internet ? Pour cela nous avons pu découvrir des solutions existantes pensées par une banque (le "Crédit agricole" <http://bit.ly/2znEaAg>) source d'inspiration si vous vouliez collaborer plus tard. La solution se résume en la création d'un outil très simple, très ergonomique pour ne pas faire peur aux personnes peu à l'aise sur internet décrite comme cela par madame Anaïs Marcel, chef de projet "les bons clics" à Wetechcare. Avec notamment un réseau d'accompagnement pour pouvoir fédérer ce réseau et ensuite pouvoir le mailler sur l'ensemble du territoire. cela pourrait servir aux 13 millions de français éloignés du numérique et peut les aider à rebrancher au numérique.

Autre solution que le département de l'Orne a mis en place est celle du bus numérique → <https://france3-regions.francetvinfo.fr/normandie/orne/illectronisme-bus-numerique-sillonne-orne-former-utilisation-internet-au-quotidien-1669335.html>. Ce véhicule parcourt le

département vers les territoires ruraux les plus reculés du chef-lieu, Alençon, pour le besoin de ses usages les plus en difficultés avec le numérique. Constitué d'un formateur professionnel et d'un bénévole ce bus s'installe à horaires réguliers et forme les exclus du numérique sur les bases de l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette aux démarches dématérialisées. Cette initiative est l'œuvre de la collaboration entre le conseil départemental, d'une association et de partenaires comme StarTech Normandy, Orange ou La Poste. Une mesure qui pourrait être mise en place en Isère.

Les sources :

Dématérialisation ; le défenseur des droits fustige la fracture numérique, Brigitte Menguy, 2019 [article en ligne] Consulté le 17/06/2019

<https://www.lagazettedescommunes.com/602161/dematerialisation-le-defenseur-des-droits-fustige-la-fracture-numerique/>

Dématérialisation – les CCAS en première ligne pour aider des usagers désorientés, Lucas Boncourt, 2019

<https://www.banquedesterritoires.fr/les-ccas-en-premiere-ligne-pour-aider-des-usagers-desorientes>

Contre l'exclusion numérique de 4 millions de personnes âgées, les petits frères des pauvres, 2019 [article en ligne] Consulté le 18/06/2019

<https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/prises-de-positions/contre-l-exclusion-numerique-de-4-millions-de-personnes-agees>

Illectronisme, bus numérique sillonne l'Orne pour former à l'utilisation d'internet au quotidien, France3 Normandie, 2019 [article en ligne] Consulté le 20/06/2019

<https://france3-regions.francetvinfo.fr/normandie/orne/illectronisme-bus-numerique-sillonne-orne-former-utilisation-internet-au-quotidien-1669335.html>

Comparer, tester et choisir le meilleur forfait, zones 5, 2019 [article en ligne] Consulté le 24/06/2019

<https://www.zone5g.com>

Illectronisme, près d'un quart de français ne sont pas à l'aise avec le numérique, europe1 2018

<https://www.europe1.fr/societe/illectronisme-pres-dun-quart-des-francais-ne-sont-pas-a-laise-avec-le-numerique-3693617>

Le numérique au service de l'insertion, Emmaüs Connections Solidaires - Revue de presse, 2015

Baromètre du numérique, une étude de référence pilotée par l'Arcep, le CGE et l'Agence du numérique, 2018

Levier ou frein pour l'accès aux droits, les usages du numérique par les publics fragiles, 2018

La fracture numérique, dauphiné libéré, Yann Giraud, 2019

l'inclusion numérique, centre de ressources documentaires de l'INSET d'Angers, entre accès aux droits et risque de fracture, 2018

ANNEXES

1- Compte rendu – entretien avec Emmaüs Connect

Le lundi 29 avril nous avons eu un rendez-vous avec deux stagiaires d'Emmaüs Connect, une filiale d'Emmaüs, centrée sur le numérique. Nous avons parlé des offres de l'association, de la population concernée par son action.

L'association propose trois actions différentes.

- La première est une vente de forfait par carte, en partenariat avec SFR. Cela permet à certaines personnes d'acheter à moindre coût des recharges mobiles vers l'Afrique (carte la plus vendue par l'association), l'Europe, des forfaits vendus 20 euros sur le marché mobile. Ce sont des cartes destinées à des personnes en précarité numérique et sociale.
- La deuxième action est une offre de formation aux basiques du numérique – se servir d'une souris, d'un clavier, envoyer un mail, chercher du travail. Cela correspond à 12h de formation étalée sur 3 semaines.
- La troisième action prend la forme de permanence, trois fois par semaine. Le mercredi après-midi vendredi matin et samedi matin. Ce sont des heures pendant lesquelles les adhérents s'inscrivent et peuvent venir faire des choses sur les ordinateurs de l'association, en bénéficiant de l'aide des bénévoles.

La population concernée par les actions d'Emmaüs Connect est une population assez pauvre, généralement dans une précarité numérique. La plupart sont ainsi des étrangers, en France depuis plusieurs temps ou venant juste d'arriver. Ils accueillent aussi des personnes âgées et des jeunes, mais ces deux catégories ne composent pas la plus grande partie de leurs adhérents.

Il existe une sorte de suivi, sous forme de feuille papier, par la suite numérisé, afin de permettre aux bénévoles de voir les progrès et les difficultés des adhérents.

L'association peut se déplacer pour former sur place. Elle est en relation avec d'autres acteurs sociaux, comme la CAF ou des assistant-e.s sociales.

Cette réunion a permis de mettre en avant les populations concernées par la précarité numérique, ainsi que les actions mises en place par la plus grande association numérique de Grenoble.

Il a été convenu avec les personnes interrogées d'organiser un focus groupe pour la mi-mai avec des adhérents.

2- Compte rendu – entretien avec l'association pangolin et l'Âge d'or;

Le lundi 13 mai nous avons eu un rendez-vous avec les deux associations (l'association Age d'or qui agit sur la précarité numérique notamment sur l'axe personnes plus de 50 ans et l'association pangolin qui agit uniquement sur la thématique enfance et parentalité touchée par ce phénomène),

L'association pangolin propose deux actions majeures.

- 1) Ils proposent des activités comme la créativité numérique destinée aux enfants et adolescents (6 à 16 ans), leurs actions ont pour but d'accompagner et former les enfants de milieux différents aux outils numériques. Il se résume entre autres sur l'apprentissage de photomontages ou alors écrire sur une page Word, etc.
- 2) Ils proposent aussi des ateliers numériques en partenariat avec la mairie de Grenoble et le département pour former les enfants tout en se déplaçant sur tout le territoire Isérois.

Quant à l'association l'Age d'or avec 500 adhérents ils proposent deux actions majeures ;

- 1) Ils proposent des cours en informatique collective ou individuelle, pour but d'accompagner les personnes âgées en précarité numérique. Ce sont souvent des personnes pas à l'aise avec le clavier ou qui ne savent pas écrire un mail par exemple. Ils interviennent auprès de d'autres communes comme Saint Martin d'Hères.
- 2) Ils proposent des ateliers destinés à tout le monde notamment aux personnes âgées qui ne font pas partie de leurs adhérents
- • Ils ont au total de 100 à 110 personnes par an qui s'inscrivent dans leurs formations.
- • En termes de bénévoles ils ont 30 personnes. Les deux associations ont partenariats avec que ce soit la mairie ou la métro. Et ils font appel à ce dernier pour subvenir à leurs besoins en termes de financement Ils nous ont conseillé de contacter les Maisons Des Habitants, notamment celle de Teisseire Malherbe où est présente l'association FACILE, ainsi que le pôle ressources numériques de Grenoble Alpes Métropole.

3- Compte rendu entretien avec Céline GAVROY, Médiatrice Numérique, Service Direction Action Territoriale, Hôtel de ville de Grenoble, 23/05/2019.

Céline GAVROY est médiatrice numérique, au sein de ville de Grenoble, avant cela elle était bénévole au sein de l'association Âge d'Or. Aujourd'hui son objectif est la lutte contre la fracture numérique, notamment sur l'axe accès aux droits, par exemple la dématérialisation des services publics. Elle a donc pour but de contacter les autres acteurs pour pouvoir créer une synergie par rapport à cette problématique. Car cela demande beaucoup des moyens et d'après elle aujourd'hui aucune administration n'a vraiment la possibilité de réagir.

Des données fiables, très peu existent aujourd'hui sur le territoire de l'agglomération grenobloise.

Dans le cadre de leur coopération qui consiste à travailler sur le sujet du numérique avec les autres acteurs. Depuis qu'elle y collabore, ils ont réussi a signé plusieurs conventions notamment avec la finance publique et la CAF.

Aujourd'hui la ville de Grenoble a adopté une nouvelle politique, celle de travailler avec les maisons des habitants essentiellement avec les écrivains-es publics*. Cela a pour but de faire des tests d'informations collectives, et ses actions sont menées sur le terrain a minima de 2 par an, sur certains territoires. S'il s'avère apporté des résultats, cela étendra sur tout le territoire grenoblois. En effet, dans chaque maison des habitants il y aura 8 ordinateurs et des tablettes ainsi que le wifi sécurisé, pro et usager et du personnel formé.

Outre, la ville de Grenoble veut mettre en place une formation destinée à former leurs agents, pour que ces derniers aient une capacité suffisante pour pouvoir accompagner les personnes en précarité numérique.

Selon Céline Gavroy, il est nécessaire de donner un permis numérique pour toutes les personnes qui ne savent pas naviguer aujourd'hui sur internet. C'est une démarche importante qui relèvera évidemment d'une mise en œuvre de formations adéquates.

Lorsque nous lui avons interrogé sur ses ressentis en tant qu'ancienne bénévole et actuelle animatrice numérique. Elle nous disait que chacun mène des actions sur cette problématique mais sur des axes complètement différents. Cependant, aujourd'hui personne ne coordonne réellement sur ses champs du possible. En résumé, il suffirait de pouvoir lister les citoyens et permettre grâce à cela de pouvoir distinguer les rôles des acteurs. D'après elle, cela permettra de bien cibler les personnes touchées.

En effet, il existe d'après elle des actions diverses et variées qui sont liées à cette problématique mais à l'heure actuelle nous ne pensions suffisamment pas à la sécurité informatique de nos citoyens, il s'agit la protection de ses données.

4- Compte rendu Stéphanie FRATTINI *Ecrivaine Publique, Coordinatrice ASL, Maison des habitants de Teisseire Malherbe, 27/0619*

Nous avons rencontré le lundi 27 mai 2019 une écrivaine publique à la Maison des Habitants de Teisseire/Malherbe. Un écrivain public est une personne qui “ assure un service de proximité visant à l'aide à la compréhension et au classement de documents administratifs, à l'aide à la rédaction de courriers, formulaires et autres documents. [Elle] propos[e] des permanences avec et sans rendez-vous au sein des Maisons des Habitants pour rencontrer et aider le public demandeur. [Elle] développ[e] des informations collectives auprès des publics et organisent des rencontres avec les organismes et institutions pourvoyeurs de droits, de manière à favoriser la mise en œuvre de l'accès aux droits.” (Sources : Site de Grenoble.fr). Le quartier de Teisseire/Malherbe est un quartier populaire, dont la majorité de la population bénéficie de minima sociaux. On retrouve une population âgée, souvent avec des familles monoparentales ou nombreuses.

La MDH de Teisseire/Malherbe est la première à Grenoble à bénéficier de 8 ordinateurs en accès libre, avec un médiateur numérique, salarié, qui permet à la MDH de tenir des permanences plusieurs fois par semaine. C'est l'association Facile, créée à la fin des années 90 qui a porté le “Pôle Informatique”. Ce pôle existe depuis 2010 environ.

Elle propose aussi des formations pour accompagner le public en difficulté sur le numérique - il s'agira ici de personnes ne sachant pas manipuler une souris et un clavier. Ces personnes à la suite des formations vont généralement aller s'inscrire pour bénéficier des ordinateurs en libre service.

L'écrivaine publique met aussi en place des temps individuels avec des habitants, où elle prend une demie heure ou une heure pour résoudre avec eux un problème numérique. Il s'agira surtout ici de la CAF, pôle-emploi...

Ils sont financés par la ville de Grenoble, le département de l'Isère et au niveau régional aussi. Depuis peu, la ville de Grenoble souhaite mettre en place des pôles informatiques dans toutes les MDH de la ville, avec des ordinateurs et des tablettes. Cependant, comme la MDH de Teisseire/Malherbe est déjà équipée, elle n'est pas prioritaire.

5- COMPTE-RENDU ENTRETIEN CLAIRE NAMY, Chargée de mission usages du numérique, 11/06/19

1. PRÉSENTATION ET MISSIONS

Son travail porte sur les usages du numérique dans le cadre du contrat de ville (2015-2022), c'est un dispositif de l'État pour les quartiers prioritaires de la politique de la ville. On recense 10 quartiers politiques de la ville (QPV) dans la métropole. Sa mission est le financement des actions pour les populations par les co-financements (état, métropole, communes) et les fonds de cohésion sociale territoriale qui sont une enveloppe financière pour le besoin de renforts des politiques publiques pour ces territoires. Les contrats de ville qui font suite aux CUCS (Contrats Urbain de Cohésion Sociale) qui avaient, entre autre, pour champ la santé, le sport, la culture mais pas de question pour le numérique. Suite à cela, et pour résoudre la problématique de la fracture numérique, il y a eu des opportunités pour percevoir les fonds européens (FEDER). Au début, il y a eu un appel à un prestataire extérieur pour diagnostic, s'en est suivi d'une rencontre de professionnels de terrain et des acteurs du numérique. Le diagnostic réalisé n'est pas quantitatif, et des problématiques ont été dégagées hiérarchisés en 5 axes de travail prioritaires :

- Formation de base, savoirs basiques (problématique professionnels et habitants)
- Dématérialisation services publics (problématique accès au droit)
- Éducation aux écrans (utilisation des jeux, des réseaux sociaux, utilisation à bon escient...)
- Citoyenneté, participation aux débats publics
- Insertion emploi (compétences informatiques pour accéder à l'emploi)

Elle réalise également d'autres missions telles que le développement et le financement des actions qui facilitent l'inclusion numérique, l'animation et la coordination des réseaux professionnels. Son travail est continu et les actions sont dégagées de manière progressive. Ses difficultés sont la recherche de certains financements qui peuvent être fastidieux. Elle organise ainsi des réunions avec les institutions qui dématérialisent telles que La Poste, CPAM,...

Actuellement elle s'occupe de l'achat des pass numériques (chèques APTIC). Cependant, elle avoue qu'il y a quelques contraintes de temps et de ressources humaines pour assurer une coordination globale optimale. Les territoires où elle agit en priorité sont les Quartiers Politiques de la Ville. Un poste de coordinateur s'apprête à être créé.

2. COLLABORATIONS

Un projet collaboratif est mis en place entre la Métropole, Ville de Grenoble et la Maison de l'Image avec le dépôt d'un dossier commun pour un projet de financement. Un pôle ressources regroupant des acteurs du numériques qui collaborent pour former et accompagner les acteurs du territoire. Cependant ils doivent faire face à quelques difficultés de coordination puisqu'ils sont 13 structures aux statuts juridiques différents. Le poste de coordination qui va être créé répondra à ce besoin. Un espace numérique sera créé dans les

locaux de la métro pour l'accueil des publics éloignés du numérique. Le département développe un axe numérique.

3. TERRITOIRES

Les difficultés sur le numérique sont inégales selon les territoires et liées avec la précarité sociale. Elle confirme que le phénomène s'accroît dans les quartiers de la politique de la ville. Les deux plus grosses problématiques sont la dématérialisation où elle explicite clairement que les individus sont démunis et l'éducation où il est nécessaire d'avoir un apprentissage de l'enfant sur les usages de l'écran.

4. FORMATIONS

Il n'y a pas de formation de la part du CNFPT pour les agents de la fonction publique pour un accompagnement numérique du public. Cependant, Il y a peu d'agents dans la Métropole en contact avec le public. Un poste d'animateur de l'espace numérique à la Métropole sera mis en place prochainement afin d'accueillir le public orienté par les conseillers emploi de la Métropole ou orientés par les partenaires tels que la CAF. Démarches et accès au droit à la CAF par exemple nécessitent la présence d'agents d'accueil, le tout numérique n'a pas été un succès, et la présence de personnel accompagnateurs peu voire pas formés dans la dématérialisation des services n'aident pas forcément.

Il est également important de réaliser des formations qui s'adaptent aux changements d'interfaces de site

Site internet : ressourcesnumeriques.metropolegrenoble.fr

6- Compte rendu - entretien Nicolas Guichard, chargé système d'information, Vercors

Nous avons eu mercredi 15 mai au siège de la CCMV un rendez-vous avec Nicolas Guichard, qui travaille sur la question du numérique sur ce territoire.

D'abord, nous avons interrogé sur l'existence des données ou des documents, qui mettent en image la précarité numérique, il nous a répondu que les chiffres sur le taux en équipement informatique sont obsolètes car il date d'une quinzaine d'années.

Ensuite il nous a expliqué que le territoire fut en avance sur les usages du numérique, car le projet Vercors Connect a été lancé en 1994. Il s'agissait de commencer par maîtriser les usages avant les infrastructures réseaux.

En effet, ce projet visait à informatiser les écoles, grâce au matériel de IBM et APPLE. Il y a eu les réseaux buissonniers à la fin des 1990 visaient à créer un réseau entre les écoles pour le transport scolaire. Aujourd'hui au minimum il y a un ordinateur communiquant par classe (comptez 2 à 3 ordinateurs en moyenne) ainsi qu'une centaine des tablettes par classe. Ajoutons à cela les tableaux blanc interactifs, les imprimantes 3D et robots. L'approche en numérique des parents fut impulsée par les enfants.

Les catégories socio-professionnelles sont favorables à l'utilisation du numérique (cadres et professions intellectuelles supérieures)

En 1996 le teleworking a émergé, il existe encore et se situe à Autrans-Méaudre. Le territoire communique beaucoup sur le bien-être et le côté connecté. Les premières prises fibres seront ouvertes en 2021.

Il parle d'exclusion plutôt que de précarité. Des personnes fragiles en terme de numérique qui ont besoin d'accompagnement ou d'une exclusion volontaire.

La compétence sociale est du ressort du département. Il nous conseille de s'entretenir avec le département et l'UIAD (Université Inter-âges du Dauphiné). Le coût de l'équipement est moins élevé qu'auparavant, le numérique n'est plus un luxe. La population demande moins de formation. Les outils ont été dématérialisés pour les personnes actives, il y a un choix et toujours une possibilité de démarches papier.

La facturation des services publics (déchets, périscolaire,...) se fait principalement en numérique avec les cagnottes en ligne. Cependant la facturation papier subsiste.

Il a également souligné l'importance du tourisme dans l'intercommunalité, celui-ci a un impact sur le développement du numérique. Il est fondamental que les établissements d'accueil soient en mesure de proposer un accès de qualité à internet, de la réservation en passant par le séjour et jusqu'aux avis clients. Car le tourisme apporte une véritable économie locale, il s'agit de l'un des premiers postes de recettes pour le territoire.

Enfin en ce qui concerne les réseaux, il nous a annoncé que le territoire était aujourd'hui couvert à 96 % par l'ADSL, des solutions Wi-Fi satellitaires sont mises à disposition pour les zones les plus enclavées. La 3G et la 4G présentent également une forte couverture supérieure à 90 % selon les opérateurs.