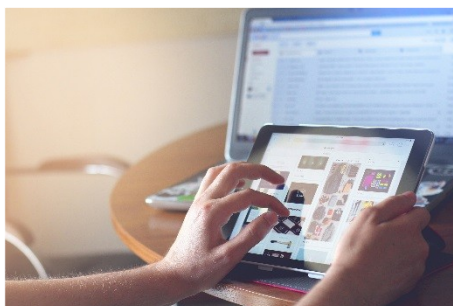


# «L'accès au numérique dans le Gard»

## Equipements, usages, besoins



### Méthodologie

Près de 15 000 habitants du Gard allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Gard ou de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) du Languedoc-Roussillon ont été invités à participer à l'enquête.

Celle-ci a été diffusée en deux temps :

- Envoi d'un questionnaire en ligne à 8 000 allocataires de la CAF et 4 000 allocataires de la MSA possédant une adresse mail,
- Envoi d'un questionnaire papier à 2 000 allocataires de la CAF et 1 000 allocataires de la MSA sans adresse mail.

876 habitants gardois ont participé à l'enquête, correspondant à un taux de réponse de l'ordre de 6%.

L'enquête a été conduite dans le respect des principes requis par la CNIL.

Aujourd'hui, la grande majorité des démarches administratives sont dématérialisées, certaines ne sont même accessibles qu'en ligne seulement. Visant à simplifier l'accès à l'information et les démarches pour les usagers, la dématérialisation des services publics peut renforcer les facteurs d'inégalités existants : personne en situation de précarité sociale et/ou économique, personnes peu à l'aise avec l'écrit, personnes éloignées de l'outil internet...



« Comme l'illettrisme est une source de difficultés quotidiennes dans une société de l'écrit, "l'illectronisme" dissuade ceux qui ne savent pas utiliser Internet à accomplir certaines tâches, notamment leurs démarches en ligne. » et peut entraîner une augmentation du non-recours aux droits et favoriser les risques d'exclusion.

Internet demeure un univers éloigné pour une partie de la population, qui, parfois même bien équipée, a un usage moins développé des démarches en ligne. Selon le baromètre du numérique 2017 du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie), un français sur trois n'a jamais eu recours à l'e-administration. Pour sa part, France Stratégie, dans un rapport remis en juillet 2018 au secrétaire d'Etat chargé du numérique et consacré aux bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, évalue à 14 millions le nombre de français éloignés du numérique, soit 28% de la population de 18 ans.

Cette étude vise à faire le point dans le département du Gard sur le niveau d'équipement et les usages des outils numériques des habitants. Il s'agit aussi de détecter ceux qui sont le plus éloignés du numérique, et mettre à jour leurs difficultés et leurs besoins.

876 habitants du département du Gard constitués d'allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales du Gard et de la Mutualité Sociale Agricole du Languedoc Roussillon de tout horizon (familles, personnes seules, actifs, retraités...) ont participé à cette enquête.

Observatoire de la Famille  
du Gard



## 31% ne possèdent aucun équipement permettant d'accéder à Internet

Entre smartphone, ordinateur, et tablette, les habitants du Gard sont en majorité équipés d'outils numériques, bien que l'enquête mette en évidence que 31% ne possèdent aucun équipement leur permettant de se rendre sur Internet. 44% ne possèdent pas de smartphone, la moitié n'a pas d'ordinateur et plus des trois quarts ne possèdent pas de tablette.

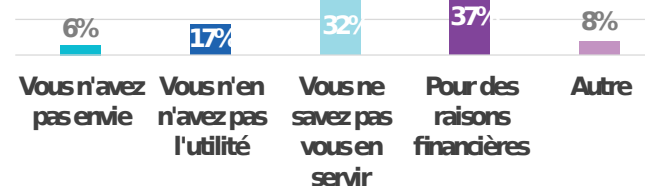
De même, si le plus grand nombre dispose d'une connexion à Internet chez eux, ce n'est pas le cas de 40% d'entre eux, qui ne se connectent pas forcément pour autant à Internet d'une autre manière (via un smartphone, chez un proche, au travail...).

Parallèlement, le tiers des gardois ne dispose pas de compte mail personnel, sachant que cette étape est clé pour accéder aux démarches administratives en ligne.

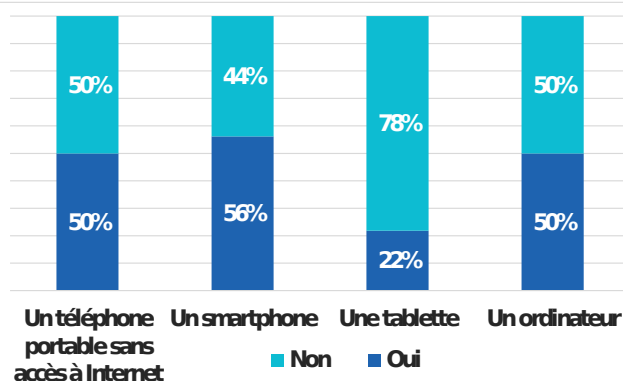
## L'équipement freiné par le coût et le manque de connaissance des outils

L'équipement des habitants est principalement freiné par le coût des outils, mais aussi par la méconnaissance de leur utilisation. Les ordinateurs, les smartphones sont des biens coûteux, les abonnements téléphoniques et Internet nécessitent d'y consacrer un certain budget. Cet investissement n'est pas à la portée de tous ou n'apparaît pas utile aux yeux de tous notamment lorsqu'ils ne savent pas s'en servir.

Si vous ne possédez pas d'outils numériques, pour quelle raison ?



Possédez-vous personnellement les équipements suivants :



Les personnes de 55 ans et plus, les hommes et les personnes ayant un niveau socio-économique plus faible sont moins équipées. La moitié des personnes de 55 ans et plus ne possède aucun équipement permettant d'accéder à Internet, alors que les taux d'équipement atteignent 82% à 100% dans les autres tranches d'âge.

## Faible usage des outils numériques au-delà de 55 ans

En dehors d'un usage professionnel, la plupart utilise les outils numériques, notamment le téléphone portable. Seuls 10% ne s'en servent jamais. L'usage de l'ordinateur est plus restreint. 46% ne l'utilisent jamais, dont 65% chez les 55 ans et plus.

Les gestes et techniques de base ne sont pas maîtrisés par de nombreux répondants. Par exemple, 40% ne savent pas utiliser un smartphone (62% chez les 55 ans et plus), 50% ne savent pas télécharger un document (74% chez les 55 ans et plus), et 60% ne savent pas utiliser un logiciel de traitement de texte (81% chez les 55 ans et plus).

Les hommes et les « CSP -> » sont aussi moins nombreux à utiliser ces outils.

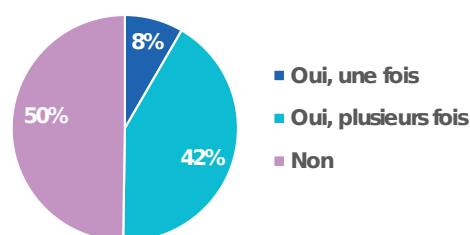
## 31% ne se connectent jamais à Internet

Si plus de la moitié des gardois se connecte à Internet tous les jours (53%), voire même plusieurs fois par jour pour bon nombre d'entre eux (47%), ils sont 31% à ne pas utiliser du tout Internet principalement parce qu'ils ne savent pas s'en servir, trouvent cela trop compliqué et/ou ne sont pas équipés. Le smartphone reste le principal équipement par lequel les habitants se connectent à Internet, certains et notamment les plus jeunes, n'y accèdent même qu'exclusivement via leur smartphone, bien que ce ne soit pas forcément le plus pratique pour les démarches administratives.

Internet est également un moyen de communication important, permettant de maintenir le lien avec son entourage quelle que soit la distance, et encore plus pendant cette période de crise sanitaire. Pourtant de nombreuses personnes n'utilisent jamais Internet pour contacter leur famille, leurs amis (entre 40% et 54%).

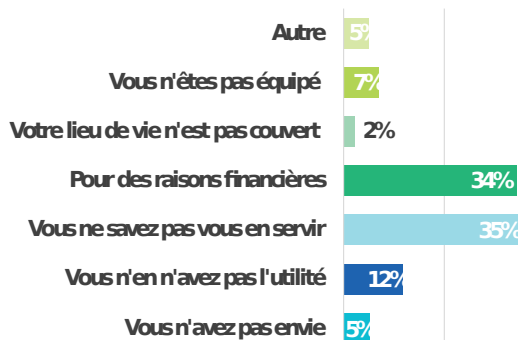
L'aisance avec l'utilisation des outils numériques et la navigation sur Internet est mitigée. La moitié déclare avoir des difficultés, avec d'importantes disparités selon l'âge, le sexe et la catégorie socio-professionnelle. 72% des 55 ans et plus éprouvent des difficultés, contre seulement 13% à 17% des moins de 35 ans. Cela est aussi le cas de 62% à 65% des hommes, contre 40% à 42% des femmes et 56% à 59% des CSP les moins favorisées, contre seulement 5% à 7% des CSP les plus favorisées.

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet ?



Ces difficultés peuvent conduire à des renoncements lorsque l'usage d'Internet est nécessaire. La moitié a, au cours de l'année, renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet. Dans ce cas, ce sont surtout des démarches administratives qui font l'objet de renoncements. Par ailleurs, face à une difficulté, 17% abandonnent leur utilisation, sans se tourner vers une personne de leur foyer, de leur entourage, ou vers un lieu ressource pour demander de l'aide.

Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas ou rarement Internet ?



## Le tiers ne fait jamais de démarches administratives en ligne

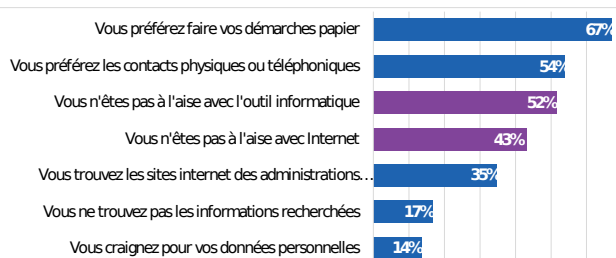
## La moitié a des difficultés avec l'utilisation des outils numériques

Effectuer ses démarches administratives en ligne n'est pas si répandu que cela. 61% des habitants n'utilisent pas ou peu Internet pour leurs démarches administratives et 31% ne l'utilisent jamais, dont 57% des 55 ans et plus. Par ailleurs, ils sont 58% à ne pas avoir rempli leur dernière déclaration d'impôts en ligne, dont 76% chez les 55 ans et plus.

De nombreuses personnes mettent en avant des problèmes de lisibilité et de compréhension des sites des administrations. Entre 41% et 44% déclarent avoir des difficultés à y trouver l'information dont elles ont besoin et / ou à comprendre ce qu'on leur demande.

Du point de vue des usagers, il semble que la dématérialisation des démarches administratives a plutôt complexifié les relations avec les administrations publiques

**Si vous n'effectuez que rarement, voire jamais de démarches administratives en ligne, pour quelles raisons ?**



Associés à la complexité des sites des administrations et à l'absence de réponse personnalisée en ligne, le manque de réactivité, le manque de connaissance des outils informatiques et d'Internet, freinent la réalisation des démarches administratives en ligne. Cela conduit les usagers à préférer les démarches papier ainsi que les contacts physiques et/ou téléphoniques.

## Des difficultés amplifiées pendant le 1<sup>er</sup> confinement

La situation inédite du confinement au printemps 2020 a rendu l'utilisation des outils numériques indispensables pour les tâches du quotidien (travailler, faire l'école aux enfants, rester en contact avec son entourage, contacter les administrations et les services publics...). Cette période a pu renforcer les fragilités, voire les inégalités des personnes moins bien équipées et/ou moins à l'aise avec les outils numériques. Tous ne disposaient pas de suffisamment d'écrans pour faire face aux besoins simultanés. Entre 36% et 37% disent avoir été pénalisés par leur niveau d'équipement et leur niveau de compétence pour leurs démarches administratives et entre 22% et

25% pour maintenir le lien avec leur entourage.

## Une faible connaissance des lieux ressources

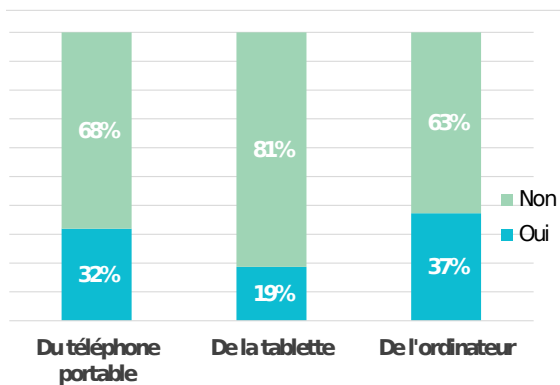
La connaissance de lieux ressources vers lesquels les habitants peuvent se tourner pour avoir accès à des outils numériques et/ou se faire aider dans leur utilisation est plutôt limitée, et lorsque ces lieux sont identifiés, ils ne leur sont pas toujours accessibles en termes de proximité et d'horaires. 83% à 84% ne connaissent pas les Maisons de Service au Public ni les Espaces Publics Numériques.

## Des besoins pour s'équiper et pour utiliser les outils

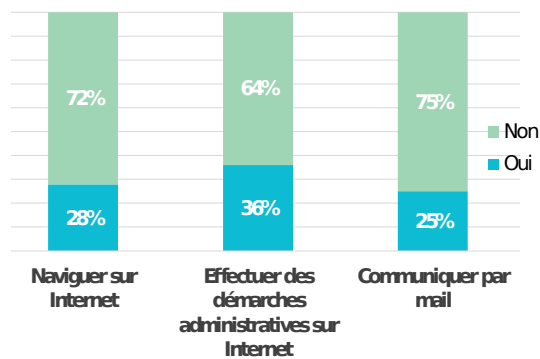
Certains sont conscients de leurs lacunes et expriment le souhait de progresser et d'approfondir leurs compétences. Plus du tiers manifeste même le besoin d'améliorer ses compétences pour effectuer des démarches administratives en ligne. En revanche, 27% sont plutôt réfractaires. Bien que n'étant pas à l'aise avec les outils numériques, ils ne souhaitent pas pour autant se former et déclarent très bien s'en passer.

L'un des premiers besoins exprimés par les habitants du Gard est de favoriser l'équipement en leur permettant d'accéder à du matériel à bas coût en levant le frein financier. Seulement, lever uniquement le frein financier n'est pas suffisant, il est également nécessaire de pouvoir mettre en place un accompagnement pour les aider dans leurs usages. Pour cet accompagnement, ce sont les solutions de proximité qui sont à privilégier. Un lieu idéal pour accompagner les habitants dans leurs démarches administratives en ligne serait un lieu de proximité regroupant plusieurs services publics.

**Souhaitez-vous améliorer vos connaissances dans l'usage :**



**Avez-vous besoin d'approfondir les compétences suivantes :**



*Qu'est-ce que l'Observatoire de la Famille du Gard ?*

L'Observatoire de la Famille répond une volonté de mieux appréhender les réalités de la vie quotidienne des familles gardoises. Il s'appuie sur un travail partenarial, répondant aux objectifs communs de la Mutualité Sociale Agricole du Languedoc, du Conseil Départemental, de la Caisse d'Allocations Familiales et de l'Union Départementale des Associations Familiales du Gard, gravitant autour de l'observation, l'évaluation et l'aide à la décision.

S'inscrivant dans le respect des principes requis par la C.N.I.L, l'Observatoire de la Famille se porte garant de méthodes statistiques rigoureuses certifiant la fiabilité et la validité des résultats produits

**U.D.A.F du Gard**

152 Rue Gustave Eiffel – ZI de Grésan

30034 NIMES CEDEX 1

☎ 04 66 02 17 33

✉ [familles30@udaf30.fr](mailto:familles30@udaf30.fr)