

PRÉCARITÉ CONNECTÉE

Comment les personnes sans-abri
utilisent-elles le numérique ?



POURQUOI UNE ÉTUDE ?

Démarches administratives, recherche d'emploi, accès à la culture..
La technologie s'est imposée dans toutes les vies, sans distinctions sociales, que l'on soit aisé ou non, que l'on dorme sous un toit ou dans la rue.

Ce livret, synthèse de l'étude «*Les sans-abri et le numérique : Équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018*», vise à saisir les compétences, les pratiques et les problématiques rencontrées par les sans-abri dans un monde où la technologie devient indispensable.

Quels sont ses objectifs ?

- 🕒 Mieux cerner les besoins des personnes sans-abri
- 👤 Aider les acteurs qui les accompagnent à proposer des solutions adaptées
- 👁️ Sensibiliser le grand public et lutter contre les stéréotypes
- 📢 Plaider pour une meilleure inclusion numérique des personnes sans-abri

NUMÉRIQUE

DÉMARCHES

PRISES

FORMATION

EMPLOI

CONNEXION

JOIGNABLE

ACCÈS

CARTES PRÉPAYÉES

ILLETRONISME

WEB

SMARTPHONE

ABONNEMENT

SOLIDARITÉ

COMPÉTENCES

INSERTION

FRACTURE

BATTERIE

INTERNET

WIFI

STÉRÉOTYPES

ORDINATEUR

VOLS

INÉGALITÉ

SOMMAIRE

	Équipement	5
	Connexion	7
	Pratiques	11
	Compétences	15
	Recommandations	19

Internet c'est vraiment important... parfois.... quand tu es en détresse.
J'appelle des amis, je vais sur Facebook et je me sens mieux.

– Une femme dans un hôtel social

MÉTHODOLOGIE

Les personnes interrogées sont des hommes, des femmes, des personnes sans-abri ou vivant dans des logements précaires, inadéquats. Elles vivent seules, en couple, avec enfants, et sont d'origines multiples.

12
départements

12
professionnels
sociaux



16
villes

285
personnes
sans-abri

Dans cette étude, **une personne est considérée sans-abri lorsqu'elle est privée de domicile dans ses dimensions physique, sociale et légale.**

Cela inclut donc les personnes hébergées temporairement.

LE SMARTPHONE, PRINCIPAL COMPAGNON NUMÉRIQUE

Comme le reste de la population, le smartphone est l'outil numérique le plus répandu chez les personnes sans-abri.

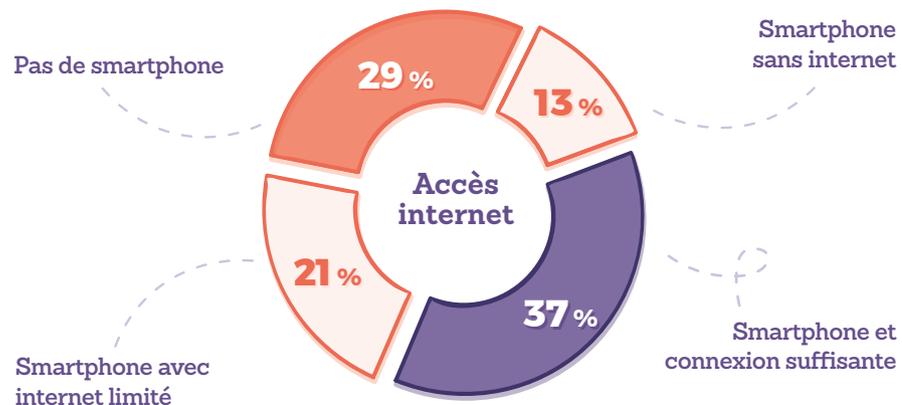
71%
possèdent un smartphone

Très peu
possèdent un autre équipement
numérique (ordinateur, tablette...)

19%
possèdent un téléphone
portable basique

10%
seulement peuvent changer
d'équipement quand il devient obsolète.

LES OFFRES MOBILES : PAS DE LOGEMENT, PAS D'ABONNEMENT



Si les offres mobiles à faible coût se sont multipliées ces dernières années, les personnes sans adresse postale n'y ont malheureusement pas accès.

66 % d'entre elles doivent se contenter de **cartes prépayées, à la fois chères et inadaptées à l'utilisation d'internet.**

La batterie on peut toujours se débrouiller alors que les connexions...
C'est autre chose. On ne peut pas toujours avoir un abonnement,
c'est ça le problème.

- Sylvain, 45 ans, hébergé en structure sociale

Dans les fast-foods,
il faut commander pour avoir un accès.

- Paul, 29 ans, hébergé en CHRS



Pour pallier la faiblesse de leur connexion mobile, un grand nombre utilise les réseaux wifi gratuits accessibles dans les lieux publics.

Si une connexion wifi est souvent disponible dans les gares ou les fast-foods, cette connexion est source de frustration : ces installations sont souvent lentes, instables, et non sécurisées.

ACCÈS À DES ORDINATEURS : ENTRE NÉCESSITÉ ET MANQUE DE MOYENS



Si un ordinateur est une nécessité pour la plupart des démarches, peu de personnes sans-abri y ont accès.

C'est une source d'inégalité supplémentaire :

là où l'ordinateur est le principal mode de connexion à internet pour les Français, l'accès aux ordinateurs dans les espaces publics est parfois refusé aux sans-abri et les équipements à disposition peuvent être vétustes ou défectueux.

- Lise, 38 ans, assistante sociale

Les personnes ne sentent pas forcément bon, d'autres se plaignent, on les met dehors...

DIFFICILE À RECHARGER, DIFFICILE À GARDER



Posséder un smartphone ne suffit pas, l'enjeu est de pouvoir le recharger régulièrement.

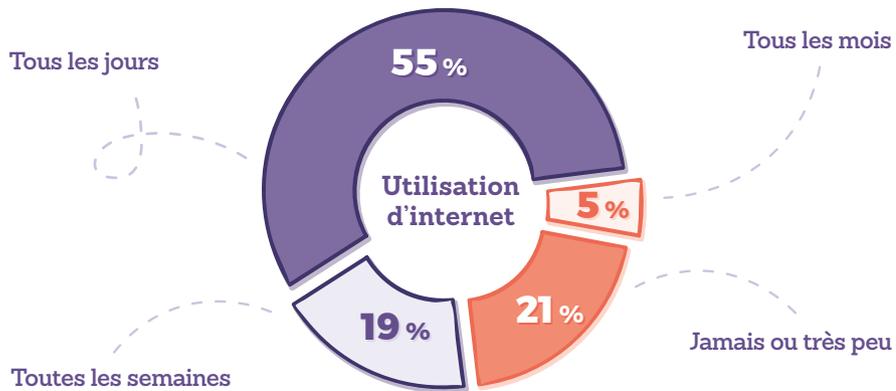
Plus de la moitié des personnes sans-abri rechargent leurs appareils numériques dans des structures sociales. Les autres tentent leur chance dans des lieux publics.

30%

ont déjà été victimes du vol de leur appareil.

Outre la perte matérielle subie, c'est aussi une perte de données essentielles : contacts, documents, moyens d'identification...

PRATIQUES : UN GROUPE HÉTÉROGÈNE



57%

possèdent une adresse e-mail électronique personnelle, élément indispensable pour la majorité des sites d'État, d'aide et d'emploi.



58%

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET EMPLOI

ne sont pas autonomes dans leurs démarches administratives. En effet, les sites institutionnels sont encore peu adaptés aux terminaux mobiles et restent complexes pour la population en général.

115

DU 115...

Moins de la moitié des sans-abri téléphonent au 115, le numéro d'urgence sociale. Beaucoup de ceux qui le composaient se sont lassés par manque de solutions proposées.

...AU NUMÉRIQUE SOLIDAIRE

Pour compléter les services du 115, des applications en ligne voient le jour, mais sont souvent inconnues et peu utilisées.



INTERNET : LIEU DE DIVERTISSEMENT S'INFORMER, SOCIABILISER, SE RÉINSÉRER



37% des personnes sans-abri vont sur les réseaux sociaux tous les jours.

RÉSEAUX SOCIAUX

Comme pour la majorité de la population, ces plateformes font partie des moyens de communication privilégiés par les personnes sans-abri.

Elles leur permettent aussi de **rester en contact avec leur famille et leurs amis**, parfois éloignés, et de maintenir un lien social émancipé des préjugés.

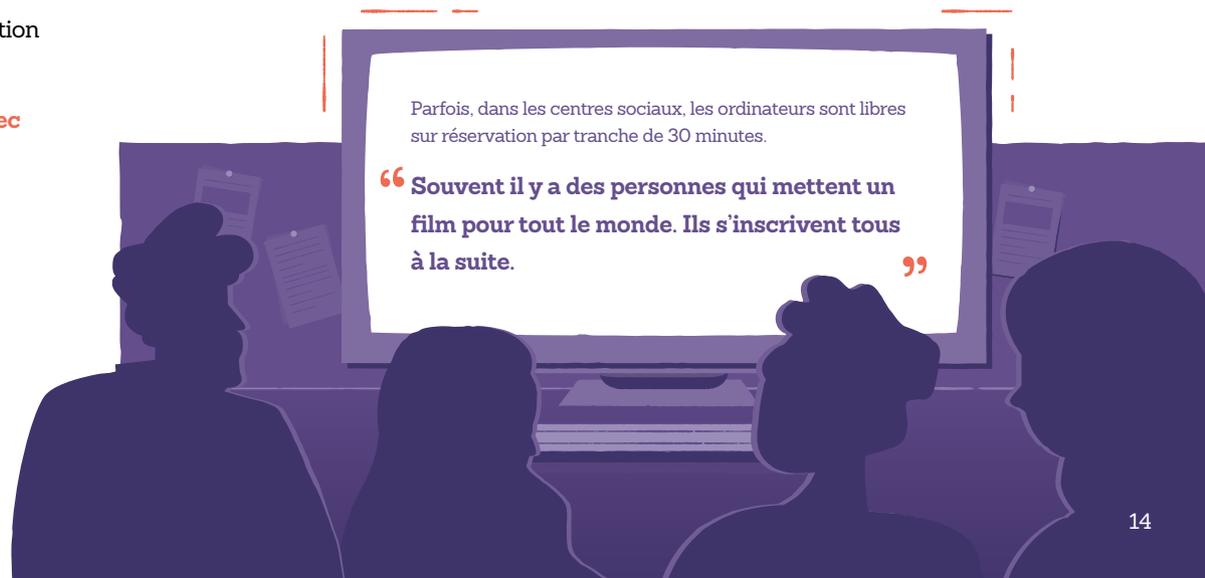
Internet ça m'a surtout ramené un réseau, parce que via les réseaux sociaux j'ai rencontré beaucoup de gens, et j'ai rencontré beaucoup de gens physiquement.

– Christian Page, ancien SDF

40% regardent des films ou écoutent de la musique tous les jours.

Internet est une source de culture et d'inclusion importante pour eux, n'étant pas toujours les bienvenus dans les musées, cinémas ou bibliothèques.

C'est aussi un vecteur d'information de premier ordre : près d'un quart des personnes interrogées y suivent les actualités quotidiennement.



UNE POPULATION HÉTÉROGÈNE DES RÉALITÉS MULTIPLES

85%
des moins de 30 ans
ont un smartphone.
(contre 55 % des plus de 50 ans)

83%
des demandeurs d'asile
ont un smartphone

78%
des personnes diplômées
sont à l'aise avec le numérique.
(contre 32 % pour les sans diplôme)

86%
des familles
ont un smartphone.

39%
des femmes
s'estiment tout à fait à
l'aise avec le numérique.
(contre 60 % des hommes)

53%
des personnes en précarité
de logement depuis plus de
5 ans ont un smartphone.

DES STÉRÉOTYPES FORTEMENT ANCRÉS

Est-ce que vous pensez que les sans-abri ont un smartphone ?

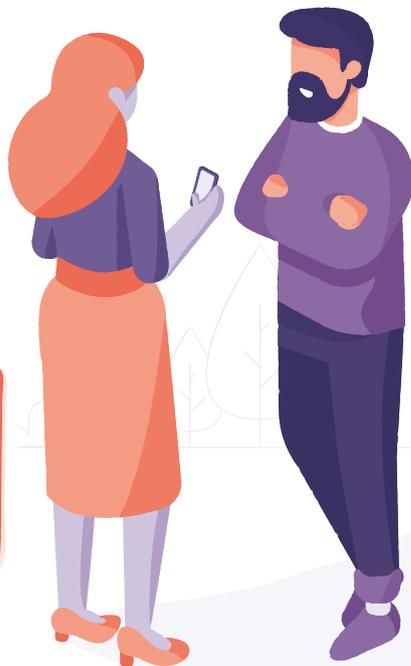
- Un sondage, dans la rue

Pourquoi ils auraient un smartphone ?

- Une passante

- Un passant

Un SDF dans la rue,
avec un smartphone, moi je me dis
que c'est pas vraiment un SDF,
enfin c'est vraiment bizarre quoi.



Avoir un smartphone c'est pas un signe de richesse, tout le monde en a un, des SDF ou des ministres, tout le monde a un smartphone.

- Christian Page, ancien sans-abri

Contrairement à la croyance populaire, les sans-abri ont des smartphones, et en ont besoin. Ces stéréotypes les poussent à cacher leur équipement aux yeux des passants.

La propension à savoir manier les outils numériques serait la même chez les sans-abri que dans la population générale.

**Méconnaissance du mode de vie des sans-abri :
leur image est stéréotypée.**

51%

à l'opposé des idées reçues,
sont à l'aise avec le numérique

FAVORISONS L'ACCÈS NUMÉRIQUE AUX PERSONNES SANS-ABRI!

Créer du lien social, faire ses démarches administratives, trouver un emploi : le numérique est aujourd'hui indispensable.

Pour qu'il ne soit plus un frein, mais une aide à la réinsertion, nous proposons 6 mesures simples pour lutter contre la fracture numérique qui menace l'insertion des personnes sans-abri.



FORMER AU NUMÉRIQUE

?? Pourquoi ?

Si les personnes sans-abri ont souvent un smartphone (71 %), cela ne veut pas dire qu'elles sont à l'aise avec le numérique.

Les compétences numériques deviennent pourtant une condition indispensable à l'insertion professionnelle.

😊 Quels publics ?

En priorité les personnes de plus de 50 ans, les femmes, les familles avec enfants, les personnes peu diplômées, ou sans-papier.

🔍 Quelles solutions repérées ?

- Les formations Emmaüs Connect
- Les Ateliers Numériques Google
- Les ateliers informatiques de divers accueils de jour ou bibliothèques



ADAPTER LES LIEUX PUBLICS

?? Pourquoi?

Les lieux publics (bibliothèques, parcs, mairies, gares, centres commerciaux, etc.) peuvent proposer un accès aux équipements numériques et/ou à la connexion. Cependant, ces lieux ne sont pas suffisamment nombreux ou ne sont pas accueillants envers les publics en situation précaire.

😊 Quels publics?

Tout public.

🔍 Quelles solutions repérées?

- Former le personnel accueillant
- Lutter contre le mobilier urbain anti-SDF
- Développer des réseaux Wi-Fi publics et des espaces publics numériques



RECHARGER LES BATTERIES

?? Pourquoi?

Pour les personnes à la rue, la question du rechargement de batterie devient une véritable charge mentale, un frein à l'utilisation de leur appareil, et une peur permanente de manquer de batterie à la nuit tombée. Devant la demande, les structures sociales manquent de prises de courant, et les vols entraînent des tensions et des violences.

😊 Quels publics?

Personnes dormant quotidiennement à la rue.

🔍 Quelles solutions repérées?

- Les commerçants du réseau Carillon offrant accès à des prises
- Les prises USB sur les abribus JCDecaux
- Les casiers sécurisés de rechargement du CAIO à Bordeaux
- Et pourquoi pas des distributions de batteries de secours?



ÉQUIPER LES STRUCTURES SOCIALES

?? Pourquoi ?

Les structures sociales (accueils de jours, hébergements d'urgence, etc.) sont rarement équipées numériquement et lorsqu'elles le sont, le matériel est obsolète. Pourtant, la présence de salles informatiques est plébiscitée par les bénéficiaires. Côté connexion, les réseaux Wi-Fi sont quasi inexistant même dans les lieux d'hébergement.

😊 Quels publics ?

Les personnes sans-abri fréquentant les structures sociales, et en particulier les familles en hôtels sociaux.

🔍 Quelles solutions repérées ?

- Une connexion Wi-Fi ouverte dans les accueils de jour et les lieux d'hébergement
- L'installation ou le renouvellement d'ordinateurs en accès libre



PROPOSER DES OFFRES ET ÉQUIPEMENTS SOLIDAIRES

?? Pourquoi ?

La majorité des personnes sans-abri financent leur smartphone (66 %) et leur offre téléphonique (80 %) eux-mêmes et à plein tarif. De plus, ils sont pour la plupart équipés de cartes prépayées (66 %), qui proposent une connexion limitée pour des prix plus élevés.

😊 Quels publics ?

Les personnes sans-abri n'ayant pas de smartphone (29 %), ou celles disposant d'un smartphone, mais pas d'un abonnement mobile (65 %).

🔍 Quelles solutions repérées ?

- Ouvrir plus de domiciliations, permettant aux personnes sans-abri d'avoir une adresse, et ainsi un abonnement mobile
- Proposer des smartphones à prix solidaires
- Proposer des cartes prépayées à prix solidaire, comme Emmaüs Connect



ADAPTER LES DÉMARCHES EN LIGNE

?? Pourquoi ?

Les personnes sans-abri sont peu à l'aise avec les démarches administratives en ligne, fait inquiétant dans un contexte d'administration « tout numérique » à l'horizon 2022. Pourtant, ils ne sont pas réfractaires à ces outils : 37 % vont quotidiennement sur les réseaux sociaux, mais à l'inverse de ceux-ci, les démarches en ligne ne sont pas intuitives, inadaptées au format mobile, et non traduites.

😊 Quels publics ?

Tout public, en particulier les personnes n'ayant pas accès à un PC, les personnes illettrées ou allophones, non diplômées, sans-papier, ou demandeurs d'asile.

🔍 Quelles solutions repérées ?

- Améliorer l'ergonomie des démarches en ligne
- Les traduire en plusieurs langues et développer des versions mobiles
- Les rendre accessibles aux personnes illettrées
- Développer des clouds solidaires comme Reconnect ou Adileos



Cette étude a été menée par le Solilab,
laboratoire de recherche de l'association Solinum.

Solinum est une association loi 1901 à but non lucratif, qui développe des projets numériques visant à aider les personnes en situation de précarité. Portée par l'ambition d'un numérique vraiment inclusif, Solinum agit depuis 2016 pour faire du numérique un levier d'impact dans l'action sociale.



Cette étude a été réalisée grâce
au soutien de nos partenaires :

L'ANSA - LA FONDATION OZANAM - LA FONDATION DU LUCQ - LA FONDATION L'ÎLOT
- ACCUEIL GESSIEN - ASSOCIATION OXYGÈNE - CAIO - CHRS CROIX ROUGE
TROYES - DANS MA RUE - DIACONAT - ELAN DE SOLIDARITÉ VÉLIZY -
ENTRAIDE LE RELAIS - ESI HALTE FEMMES DE L'ASSOCIATION AUREORE
- HÔTEL SAS CHAMPIGNY DE LA CROIX ROUGE - L'ASSOCIATION ITHAQUE DE
STRASBOURG - L'ÉCOUTE DE LA RUE - LA CHALOUPE DU CCAS DE ROUEN -
LA CHORBA - LA MAISON DE L'AMITIÉ - LA MARMITE - LES FORGES MÉDIATION
- PARMIS LES SANS-LOGIS - POINT D'ACCUEIL ET DE SOLIDARITÉ DE LA GARE
SNCF DE STRASBOURG - RECONNECT - LES RESTOS DU COEUR DE NANTES -
LES RESTOS DU COEUR DU BAS-RHIN - L'ASSOCIATION RIVE - SAMU SOCIAL DE
BORDEAUX - SECOURS CATHOLIQUE FONTENAY AUX ROSES - SOS ACCUEIL À
VERSAILLES - UNE FAMILLE UN TOIT 44