

# PRÉCARITÉ CONNECTÉE

Les sans-abri et le numérique :  
équipement, usages et compétences numériques  
des personnes sans-abri en France en 2018



SOLINUM

## À PROPOS DE SOLINUM

Solinum est une association de loi 1901 agissant depuis trois ans sur les territoires de Paris, Bordeaux et Nantes autour de la solidarité numérique.

L'association a pour objet d'identifier, soutenir et développer l'innovation sociale à travers la recherche et la mobilisation de moyens visant à lutter contre l'exclusion numérique des personnes vulnérables.

Nous pensons que le numérique peut être un levier permettant d'augmenter l'impact de l'action sociale envers la grande précarité. Dans ce sens, Solinum développe et expérimente les projets *Soliguide* (un guide numérique des lieux ressources pour les personnes en situation de précarité) et *Merci pour l'invit'* (un réseau numérique d'hébergement citoyen de femmes en difficulté chez des particuliers).

En 2018, face à la différence notable entre les constats sur le terrain et les préjugés du grand public, l'association diversifie son activité avec *Solilab* : une activité de recherche ayant pour mission d'apporter des données concrètes et objectives sur la précarité.



## REMERCIEMENTS

Cette étude a été rendue possible par les financements de la fondation Ozanam, la fondation du Lucq et la fondation l'Îlot. En France, la recherche étant particulièrement difficile à financer, et encore davantage sur ces sujets sociaux, nous saluons d'autant plus l'initiative de ces trois fondations sans lesquelles rien n'aurait été possible. En particulier, la fondation Ozanam a été la première à repérer le projet et le soutenir dans sa genèse.

Nos remerciements vont ensuite à l'ANSA (Agence Nouvelle des Solidarités Actives), qui a participé activement à la structuration et au déroulé de cette étude à travers un mécénat de compétences. Simon Roussey et Louis Rouget, de l'ANSA, ont apporté une aide plus que précieuse à l'association Solinum dans toutes les étapes de la production de cette étude. Leur rigueur et leurs conseils avisés ont permis à l'étude de porter ses ambitions, et nous les en remercions.

Bien évidemment, cette étude n'aurait pas été possible sans le concours de plusieurs associations et institutions. Ainsi, de nombreuses structures, sensibles aux inégalités sociales et aux enjeux du numérique, nous ont rejoints au cours de cette aventure. À travers l'ouverture de leurs lieux d'accueil, leurs mises en lien ou leurs témoignages, ces associations ont tenu un rôle clé dans cette étude :

**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  
CŒUR DE NANTES - LES RESTOS DU CŒUR DU BAS-RHIN - L'ASSOCIATION RIVE - SAMU SOCIAL DE  
BORDEAUX - SECOURS CATHOLIQUE FONTENAY AUX ROSES - SOS ACCUEIL À VERSAILLES - UNE  
FAMILLE UN TOIT 44**

## RÉSUMÉ

Précarité connectée est la première étude en France qui s'intéresse aux rapports que les personnes sans-abri entretiennent avec le numérique. En agissant auprès de ces personnes, il est fréquent de se heurter aux préjugés du grand public sur le rapport au numérique des personnes en grande précarité. Comment, se demandent-ils, une personne sans-abri pourrait-elle avoir un smartphone ?

Afin d'apporter une base de connaissance objective sur cette question de société, cette étude a pour **objectif de mieux cerner leurs relations au numérique et les besoins qui en découlent.**

Une attention particulière est portée sur l'analyse socio-démographique des réponses. En effet, la population sans-abri étant largement hétérogène, il est nécessaire de repérer les caractéristiques principales qui influent sur leur usage du numérique afin d'apporter une réponse adéquate. L'étude répond aux questions suivantes : **les personnes sans-abri ont-elles accès au numérique? Quelles sont leurs compétences? Quelles sont leurs pratiques?**

### Méthodologie

Dans le cadre de cette étude, une méthodologie reposant à la fois sur une partie qualitative et une partie quantitative a été choisie. Ainsi, celle-ci s'est découpée en deux phases : d'abord une **analyse qualitative exploratoire** avec une vingtaine d'individus sans-abri et travailleurs sociaux, puis sur la base de cet éclairage une **analyse quantitative** sur une population de 285 individus à travers la France, recrutés à travers des associations et structures sociales.

### Principaux résultats

Nous constatons que les personnes SDF sont majoritairement équipées de téléphone mobile, outil devenu indispensable dans leur quotidien. En effet, **91 % des personnes interrogées possèdent un téléphone mobile et 71 % ont un smartphone.**

On observe cependant qu'il existe une certaine **hétérogénéité en termes d'accès et d'utilisation des outils numériques** : *« Il y a vraiment un panel très large d'utilisation et de compréhension du numérique chez le public sans-abri ».*

De plus, **les personnes SDF sont confrontées à diverses problématiques qui rendent plus difficile leur accès au numérique**, notamment en ce qui concerne un accès Internet limité, des difficultés de rechargements, des vols d'appareils... Le manque de ressources et l'absence de

domiciliation ne leur permettent pas toujours de bénéficier d'un abonnement mobile. Ainsi, la plupart d'entre eux optent pour une carte téléphonique prépayée (66 %) plutôt qu'un abonnement mobile (29 %), bien que la carte prépayée ne permette pas toujours un accès à Internet.

**Les personnes en migration sont plus susceptibles de posséder un téléphone mobile.** 78 % des répondants sans-papiers, des demandeurs d'asile, ou ayant une carte de séjour possèdent un smartphone, contre 62 % pour les personnes de nationalité française. Les demandeurs d'asile sont également ceux qui se rendent le plus souvent sur Internet et sont les utilisateurs les plus assidus des réseaux sociaux.

En termes de compétences numériques, nous observons également une **grande disparité selon les différentes caractéristiques socio-démographiques.** Les personnes de 18 et 40 ans sont celles qui se perçoivent comme le plus à l'aise avec le numérique. Les personnes ayant fait des études supérieures sont également davantage à l'aise avec le numérique. Enfin, les répondants étant en situation de précarité depuis 1 à 5 ans se sentent davantage à l'aise que les personnes à la rue depuis plus longtemps.

Concernant la fréquence d'utilisation Internet, **la majorité des personnes interrogées utilisent Internet régulièrement.** Plus de la moitié des répondants (55 %) s'y rend tous les jours. Toutefois, ils sont 17 % à déclarer ne jamais s'en servir, principalement parce qu'ils manquent de compétences (60 %).

62 % des personnes interrogées ne font jamais leurs démarches administratives en ligne. La plupart de nos répondants **utilisent Internet tous les jours ou presque, principalement pour se divertir :** regarder des films ou écouter de la musique (40 %), aller sur les réseaux sociaux (37 %), ou encore s'informer sur l'actualité (24 %).

## Recommandations

Dans le cadre de ce rapport, nous proposons un certain nombre de recommandations permettant d'améliorer les conditions de vie des personnes sans-abri identifiées dans ce rapport. Ces recommandations sont guidées par les enquêtes qualitatives, quantitatives, et l'analyse des résultats qui en a découlé.

1. Proposer un **accompagnement numérique adapté** et des formations gratuites.
2. Mettre à disposition des **équipements numériques** publics adaptés aux pratiques et besoins des personnes SDF.
3. Déployer des points de rechargement de batteries accessibles à tous.
4. Améliorer **l'accès à Internet dans les structures sociales** (mise en place du wifi dans les centres d'hébergement, installation d'ordinateurs en libre service...).
5. Proposer des offres mobiles et équipements à des **tarifs solidaires**.
6. **Faciliter les démarches en ligne** en les rendant plus ergonomiques et accessibles à tous, quels que soient leurs compétences numériques ou le niveau d'éducation.



# SOMMAIRE

<b>À propos de Solinum.....</b>	<b>2</b>
<b>Remerciements.....</b>	<b>3</b>
<b>Résumé.....</b>	<b>4</b>
Méthodologie.....	4
Principaux résultats.....	4
Recommandations.....	6
<b>Sommaire.....</b>	<b>7</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>10</b>
Sans-abri, sans logement, SDS, SDF... de qui parle-t-on ?.....	10
Pourquoi une étude sur les sans-abri et le numérique ?.....	11
Objectifs de l'étude.....	13
<b>Méthodologie.....</b>	<b>14</b>
L'analyse qualitative exploratoire.....	14
Outils.....	14
Procédure.....	14
Population.....	16
Méthode d'analyse des données.....	16
L'analyse quantitative.....	17
Outils.....	17
Procédure.....	17
Population.....	19
Méthode d'analyse des données.....	22
<b>Partie 1 – Équipement et accès au numérique.....</b>	<b>23</b>
1. Le smartphone, principal compagnon numérique.....	24

1.1 L'équipement téléphonique et numérique.....	24
1.3 Le renouvellement du téléphone.....	26
1.4 Données socio-démographiques.....	27
1.4.1 L'âge.....	27
1.5 Limites de cet équipement : vols et rechargement.....	32
2. Un accès hétérogène aux offres de téléphonie et d'Internet.....	34
2.1 La carte prépayée comme offre téléphonique majoritaire.....	34
2.2 L'obtention de l'offre téléphonique.....	34
2.3 Avantages et limites des offres téléphoniques.....	35
2.5 Le rôle palliatif des équipements publics.....	38
2.5 Le rôle des structures sociales.....	39
2.6 Données socio-démographiques.....	40
<b>Partie 2.....</b>	<b>47</b>
<b>Les compétences numériques des personnes sans-abri.....</b>	<b>47</b>
1. Une perception polarisée de la compétence numérique.....	48
1.1. Population générale.....	48
1.2 Donnée socio-démographiques.....	49
2. La perception des compétences numériques spécifiques.....	58
2.1 Population générale.....	58
2.2 Données socio-démographiques.....	59
3 Le rapport aux dangers d'Internet.....	69
3.1 Les virus.....	70
3.2 Arnaques en ligne.....	70
<b>Partie 3 – Pratiques numériques.....</b>	<b>71</b>
1. Fréquence d'utilisation.....	72
1.1 Population générale.....	72
1.2 Données socio-démographiques.....	72
3. Démarches et réinsertion.....	78
3.1 Population générale.....	78
3.2 Données socio-démographiques.....	82
4. Lien social et divertissement.....	95
4.1 Population générale.....	95



4.2 Données socio-démographiques.....	97
<b>Discussion.....</b>	<b>107</b>
L'équipement numérique : une proportion forte mais précaire.....	108
Un accès à Internet principalement limité par les moyens financiers.....	108
Un groupe hétérogène au regard de ses compétences numériques.....	110
Des pratiques du numérique très proches de celles du grand public, mais moins fréquentes	111
L'impact des données socio-démographiques.....	113
Les jeunes sont mieux équipés et plus compétents avec le numérique.....	113
Les femmes : également équipées, mais moins compétentes et utilisatrices des outils numériques.....	114
Les parents sont mieux équipés numériquement.....	116
Les personnes à la rue depuis peu et celles à la rue depuis longtemps souffrent plus de la fracture numérique.....	116
Les différences d'éducation creusent les inégalités d'accès au numérique.....	117
Les personnes en migration ont davantage besoin du numérique.....	117
Les personnes dormant quotidiennement à la rue sont moins équipées.....	118
Corrélations.....	119
<b>Conclusions.....</b>	<b>120</b>
Recommandations.....	123
1. Former les personnes sans-abri au numérique.....	123
2. Ouvrir et adapter les lieux publics.....	126
3. Ouvrir des points de rechargement de batterie accessibles à tous.....	126
4. Installer des équipements et des connexions Internet dans les structures sociales.....	127
5. Proposer des offres et équipements à tarif solidaires.....	128
6. Adapter urgemment les démarches en ligne.....	129
<b>Limites de l'étude.....</b>	<b>131</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>132</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>134</b>

# INTRODUCTION

## Sans-abri, sans logement, SDS, SDF... de qui parle-t-on?

On découvre dans les années 1970/1980 une catégorie appelée « les nouveaux pauvres », ces individus précaires présentent des caractéristiques assez semblables. Ils sont en position de fragilité sur le marché du travail, mais également sur le plan familial, ou encore vis-à-vis du logement. C'est le cumul des fragilités qui se concentre sur une population bien spécifique. Les « nouveaux pauvres » sont des « pauvres » dont les difficultés ne viennent pas de leurs qualités propres (physiques ou mentales), mais d'obstacles sociaux qui les empêchent d'occuper une place reconnue dans la société.

À partir des années 1990, quelques travaux de recherche s'intéressent à la question du sans-abrisme<sup>1</sup> : il est question de dénombrer les personnes logées à la rue, mais aussi de mieux connaître leur quotidien et leurs conditions de vie. En ce qui concerne leur dénombrement, puisque les études de recensement reposent sur les estimations des associations, les chiffres peuvent varier de plusieurs centaines de milliers selon les sources. La première étude<sup>2</sup> en France qui les dénombre avec une méthodologie rigoureuse à l'échelle nationale n'a été menée qu'en 2001 par l'INSEE (l'Institut National pour la Statistique et les Études Économiques). La seconde étude<sup>3</sup> de l'Insee a été menée onze ans plus tard en 2012, coordonnée par Guedj et Morin (2014). Concernant la connaissance de leur quotidien et de leurs habitudes, les travaux de recherche en sciences sociales ne sont pas abondants.

Il n'existe d'ailleurs pas de consensus sur la définition du sans-abrisme. Les définitions sont diverses et dépendent des investigateurs d'études. Ils créent parfois leur propre définition et incluent, de manière plus ou moins large, les personnes qu'ils pensent concernées par les objectifs de leur enquête. Dans la présente étude, à l'instar de la FEANTSA (Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri), nous parlons de sans-abrisme dans sa définition la plus large : celle où le protagoniste est privé de domicile. Autrement dit, nous nous basons sur la classification de l'exclusion liée au logement, ETHOS<sup>4</sup> (European Typology on Homelessness and Housing exclusion), réalisée en 2007. Cette classification définit ce qu'est « avoir un logement » grâce à trois sphères : le domaine physique, le domaine social et le domaine légal (Serme-Morin et Coupechoux, 2018). Le domaine physique, c'est le fait de posséder à titre exclusif, seul ou avec sa famille, une habitation adéquate. Le domaine social est le fait d'avoir un lieu de vie privé où se déroulent des relations sociales. Le domaine

---

<sup>1</sup> Néologisme issu de l'anglais « homelessness »

<sup>2</sup> Brousse, C., Guiot de la Rochère, B., & Massé, E. (2006). *L'enquête sans-domicile 2001*, Insee, coll. Insee-Méthodes, 116.

<sup>3</sup> Guedj, H., & Morin, T. (2014). *France, portrait social*. Paris: Institut national de la statistique et des études économiques.

<sup>4</sup> Typologie européenne sur les personnes sans abri et l'exclusion en matière de logement. (2007, FEANTSA)

légal est, quant à lui, le fait d'avoir un titre légal d'occupation. En partant de ces trois domaines qualifiant le fait d'avoir un logement, la FEANTSA détermine quatre cas où l'individu en est exclu : être sans-abri, sans logement, en situation de logement précaire et en situation de logement inadéquat. Ces quatre situations décrivent toutes le cas d'individus dans une situation de privation de domicile. Leurs problématiques sont différentes mais poreuses, et ils rencontrent le même type de difficultés. Le fait de s'y intéresser permettra de définir la meilleure manière de les aider selon leur situation à chacun de la façon la plus précise. Ainsi, dans la suite du document, le terme « sans-abri » désignera la population définie ci-dessus.

Il n'existe pas non plus de recensement précis des personnes en situation d'exclusion liée au logement. L'état des lieux que nous prenons en référence est le suivant : le nombre de sans-domicile (au sens de l'Insee, autrement dit lorsque la personne a eu recours à un service d'hébergement ou si elle a dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation la nuit précédente) s'est accru de 50 % entre les deux études de l'Insee de 2001 et 2012. En 2012, en France métropolitaine, les sans-abri étaient près de 143 000 et la hausse se poursuit vraisemblablement à l'heure actuelle aux vues des demandes croissantes au 115<sup>5</sup> qui sont non-pourvues<sup>6</sup>. D'après le rapport Mordier en 2016, ils sont toujours en majorité des hommes mais la part de femmes et d'enfants est celle qui a le plus progressé entre 2001 et 2012. La part des femmes représenterait un peu plus d'un tiers des sans-domicile (37 %), néanmoins il est difficile de les dénombrer rigoureusement au vu des différences de comportement entre les hommes et les femmes à la rue. L'âge moyen en 2012 était de 39 ans (dix ans plus jeunes que l'âge moyen des adultes en France métropolitaine qui est de 49 ans), mais ils étaient de plus en plus nombreux à avoir plus de 60 ans (ils représentaient 10 % des sans-domicile en 2012). Parmi les sans-domicile nés à l'étranger, 65 % étaient francophones, principalement issus d'anciens pays colonisés, notamment les pays du Maghreb ou d'Afrique centrale et occidentale. La population des non-francophones (35 %) en 2012 était davantage issue des pays de l'Europe de l'Est (48 % d'entre eux de pays n'appartenant pas à l'Union Européenne ; 18 % des pays récemment entrés dans l'UE). Concernant le statut familial, 62 % des sans-domicile vivaient seuls, 17 % en couple avec un ou plusieurs enfants, 12 % seuls avec un ou plusieurs enfants et 9 % en couple sans enfant.

### **Pourquoi une étude sur les sans-abri et le numérique?**

La rapide diffusion et l'adoption des nouvelles technologies à tous les niveaux de notre société est l'une des caractéristiques principales de notre époque. Aujourd'hui, avoir la possibilité d'accéder aux nouvelles

---

<sup>5</sup> Le 115 est le numéro d'appel d'urgence social pour les personnes sans hébergement, accessible gratuitement, 24h/24 et 7j/7

<sup>6</sup> Baromètre du 115 - Synthèse hivernale 2016-2017, Fédération des Acteurs de la Solidarité

technologies favorise le développement d'une insertion sociale et professionnelle positive<sup>7</sup>. Cependant, les changements induits sont à double tranchant. Par exemple, les personnes à la recherche d'un emploi doivent désormais disposer d'un numéro de téléphone mobile et d'une adresse électronique pour pouvoir postuler à la plupart des offres d'emplois. Ils doivent donc avoir des compétences adéquates en matière d'informatique, afin de remplir les conditions d'accès à la quasi-totalité des emplois, même peu rémunérés ou qualifiés. D'après l'étude de Lemos et Crane (2015) en Angleterre, la technologie a pris une place centrale dans la vie quotidienne, favorisant l'exclusion des personnes pauvres et des personnes âgées. De nouveaux réseaux se créent autour de la technologie, reliant en une communauté étroite et imperméable des individus « à la mode », aux statuts économiques et professionnels élevés.

À l'horizon 2022, le gouvernement français annonce une administration « tout numérique »<sup>8</sup>. Le terme fait d'ores et déjà trembler les travailleurs sociaux, alors que leur travail quotidien devient de plus en plus administratif et complexe. Au lieu de simplifier les démarches, certains craignent d'abandonner encore plus une partie de la population française qui est déjà en situation d'exclusion. Pourtant, ce sont justement ces publics qui sont les plus tributaires des démarches administratives pour améliorer leurs conditions de vie et évoluer vers une réinsertion.

Ainsi, le terme de « fracture numérique » émerge depuis quelques années et désigne la différence d'accès aux technologies. L'étude de McAuley (2014) montre que l'omniprésence du numérique pourrait aggraver la marginalisation sociale des personnes sans accès. Qu'en est-il alors des personnes sans domicile ? C'est un défi pour ceux qui doivent acquérir des compétences numériques quand ils ont déjà des difficultés d'alphabétisation ou des mauvaises expériences éducatives (Bassoli, Brewer et Martin, 2007). Eyrich-Garg et Rice (2012) montrent qu'un stéréotype commun et socialement partagé est que les personnes à la rue n'ont pas accès aux technologies numériques, et même s'ils obtenaient cet accès, ils n'auraient pas les compétences nécessaires pour s'en servir. D'après Lemos et Crane (2013), le problème principal des personnes sans-abri qui utilisent des appareils numériques est le stigmate qui leur est associé. Autrement dit, puisque les deux sont considérés comme antinomiques par le grand public, il serait possible de catégoriser ces personnes comme étant des « faux sans-abri ».

Pourtant, bien que les personnes à la rue soient privées des ressources primaires telles que le logement, un travail, l'éducation et les soins médicaux, ils ont toujours la possibilité d'accéder aux ressources numériques (Eyrich-Garg, 2011), même si cet accès est limité. Les téléphones « basiques » et les abonnements sont de moins en moins coûteux et, à condition de savoir s'en servir, ces outils aident à l'insertion sociale et professionnelle mais aussi aux besoins primaires. En effet, au regard du

<sup>7</sup> e-Inclusion: New challenges and policy recommendations, eEurope Advisory Group, juillet 2005.

<sup>8</sup> Notre stratégie pour la transformation de l'action publique, Comité interministériel de la transformation publique, 29 octobre 2018,

développement de l'e-administration<sup>9</sup> et la dématérialisation des services publics<sup>10</sup>, les ressources numériques permettent aux sans-abri de réaliser les demandes administratives nécessaires pour l'obtention d'un logement ou d'un rendez-vous médical par exemple. Alors que jusqu'à présent il était possible de faire ses démarches soit en ligne soit à un accueil, certaines demandes de prestations sont désormais réalisables uniquement de manière dématérialisée, à l'instar des prestations distribuées par la CAF. Aussi, les sans-abri développent de plus en plus leurs propres technologies et s'engagent les uns et les autres sur des réseaux sociaux tels que sur Twitter ou Facebook. Même si cette configuration ne permet pas de se sortir de la rue de façon certaine, elle apporte un soutien émotionnel et social. Les premières données sur ce sujet ont été publiées par Miller et al. (2005). Les chercheurs montrent un intérêt croissant dans l'observation des comportements de cette population en lien avec le numérique et ils s'attendent à ce que ce champ de recherche se développe. D'après eux, une importante proportion d'adultes sans-abri utilisent Internet. Dans une étude de Eyrich-Garg (2011), 47 % des personnes à la rue interrogées avaient utilisé une technologie numérique durant le précédent mois. Dans une autre étude sur les mères sans-abri aux États-Unis (LeDantec et al., 2001), les auteurs rapportent que ces femmes utilisent un ordinateur au moins 3 fois par semaine (à la bibliothèque, dans les accueils de jour ou au travail). Dans l'étude de Rice (2010), 84 % des adolescents sans-abri utilisent Internet au moins une fois par semaine.

### **Objectifs de l'étude**

La question qui se pose pour la présente étude est de savoir si les données mises en avant ci-dessus sont confortées au regard de la situation des sans-abri en France puisqu'ils ont, en raison de leur exclusion, également été exclus du numérique. D'après leur expérience de terrain, de nombreux professionnels ressentent une évolution des usages numériques à travers ces dernières années. Si la thèse de Trainoir (2017) nous livre un état des lieux qualitatif des usages numériques des personnes à la rue en France grâce à la méthode ethnographique, les statistiques de leurs pratiques manquent aux acteurs de l'action sociale afin d'avoir un point de vue extrapolable. L'ambition générale de cette étude est de combler le déficit de connaissances sur les pratiques numériques des personnes en situation de précarité de logement. Nous pensons, à l'instar de la Fondation Abbé Pierre (Serme-Morin et Coupechoux, 2018), que pour réduire le sans-abrisme mais aussi améliorer la qualité de vie des personnes sans-abri, il faut prendre en compte leurs besoins en collectant des données à leur propos. L'étude cherche, spécifiquement sur la question de l'usage du numérique, à identifier les principales attentes du public concerné grâce au recueil de données statistiques ; cela pour proposer et favoriser une prise en charge adaptée par les associations qui les accompagnent, ainsi que pour éveiller chez le

---

<sup>9</sup> Une analyse thématique de l'ABS : les conséquences de la dématérialisation des démarches sur l'accès aux droits. (2016).

<sup>10</sup> Dématérialisation des services publics : le CCAS de Nanterre mesure l'impact local (2017).

grand public la conscience de la nécessité du numérique pour les personnes sans-abri. Une attention particulière sera portée, au sein de ce rapport, sur l'analyse socio-démographique des réponses. En effet, la population sans-abri étant largement hétérogène, il est nécessaire de repérer les caractéristiques principales influant sur l'usage numérique afin d'apporter une réponse adaptée.

Dans cette analyse, nous essayons de répondre à ces questions en trois parties distinctes : les personnes sans-abri ont-elles accès au numérique ? Quelles sont leurs compétences ? Quelles sont leurs pratiques ?

## **MÉTHODOLOGIE**

Dans le cadre de cette étude, une méthodologie reposant à la fois sur une partie qualitative et une partie quantitative a été choisie. Ainsi, celle-ci s'est découpée en deux phases : d'abord une analyse qualitative exploratoire sur un échantillon réduit de personnes sans-abri et d'accompagnants, puis sur la base de cet éclairage une analyse quantitative sur une population plus générale.

### **L'analyse qualitative exploratoire**

Afin d'obtenir des premières données concrètes et de découvrir les problématiques auxquelles les personnes sans-abri font face dans l'utilisation du numérique, nous avons à la fois rencontré ces personnes et les travailleurs sociaux qui les accompagnent quotidiennement.

### **Outils**

Un guide d'entretien a ainsi été élaboré, comportant 4 étapes clés : une phase exploratoire (présentation de la personne et de sa situation) ; la description de ses équipements numériques (taux, type et parcours) ; le détail de sa pratique numérique et la perception de la facilité d'usage ; des questions sur le dispositif « Soliguide » (que nous ne traiterons pas dans ce rapport).

### **Procédure**

Nous avons mené des entretiens semi-directifs avec une vingtaine d'individus sans-abri et travailleurs sociaux pour collecter des données qui permettent de croiser les regards et les perspectives sur l'usage du numérique. Cette analyse se veut exploratoire. Elle a pour but de recueillir des témoignages afin de

pré-tester les questions de l'étude quantitative et de s'assurer que ne soit pas oublié dans celle-ci quelconque aspect de l'usage du numérique.

Notre enquête qualitative a duré du 30 mai 2018 au 19 juin 2018.

Les personnes sans-abri et les travailleurs sociaux ayant participé à notre enquête ont été interrogés dans quatre lieux différents, volontairement choisis pour leur diversité en ce qui concerne le territoire et le type de structure :

- le Centre d'Accueil d'Information et d'Orientation (ou C.A.I.O) à Bordeaux (33 800), qui, comme le nom l'indique, accueille, informe et oriente les ménages dans l'accès à l'emploi et au logement.
- l'Accueil de jour de la Maison De l'Amitié à Puteaux (92 800), qui accueille et accompagne les personnes sans domicile fixe et en grande difficulté sociale et économique.
- le Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (ou C.H.R.S) de Troyes (10 000), géré par la Croix-Rouge Française, qui a pour mission d'accueillir, loger, accompagner et insérer les personnes ou familles connaissant de graves difficultés.
- la maraude de l'association La Rue Tourne de Paris (75 000), qui va à la rencontre des personnes à la rue pour les orienter et créer du lien social avec eux.

Deux des travailleurs sociaux interrogés l'ont été par téléphone. L'un travaille dans un centre psychothérapique à Bourg-en-Bresse (01000) et l'autre était anciennement bénévole à la Croix-Rouge à Avignon (84 000).

## Population

Des entretiens ont été conduits auprès de bénéficiaires<sup>11</sup> âgés de 22 à 48 ans (avec une moyenne d'âge de 35 ans), dont neuf sur dix sont des hommes. Ils sont sans-abri depuis onze mois en moyenne, allant de deux jours pour le plus récent jusqu'à quatre ans. Sept d'entre eux sont français, tandis que les autres sont immigrés d'Ukraine, Hongrie et Roumanie. Deux d'entre eux ne parlant pas français, les entretiens ont été réalisés en anglais.

Nous avons également interrogé 12 professionnels travaillant dans ce secteur depuis en moyenne 9 ans (la personne qui a le moins d'expérience professionnelle avec le public sans-abri travaille avec eux depuis 1 an, tandis que celle qui a le plus d'expérience les accompagne depuis 35 ans). Neuf d'entre eux sont des femmes et ils sont âgés en moyenne de 35 ans. Nous avons interrogé trois éducateurs spécialisés, deux assistantes de service social, deux conseillères en économie sociale et familiale, deux cheffes de projet dans un accueil de jour et dans une association de maraude, un psychologue, une bénévole et un directeur de C.H.R.S.

## Méthode d'analyse des données

Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone, puis retranscrits en l'état. Ils ont ensuite été analysés. Des verbatim, autrement dit la retranscription littérale des paroles des bénéficiaires et des travailleurs sociaux, seront distillés dans ce rapport et distingués par un code couleur :

“ Verbatim des bénéficiaires

“ Verbatim des travailleurs sociaux

---

<sup>11</sup> Terme commun utilisé dans l'action sociale pour désigner les personnes aidées ou accompagnées



## L'analyse quantitative

Dans un second temps, il était question d'interroger un plus grand nombre de personnes en situation de précarité à propos de leurs pratiques numériques, de leurs compétences et de la facilité d'accès au numérique de manière plus large grâce à un questionnaire.

## Outils

Un questionnaire, composé d'une cinquantaine de questions, a été réalisé par des enquêteurs terrain auprès de chacun de nos interrogés. Le questionnaire, disponible en annexe, définissait certaines caractéristiques relatives au numérique telles que le type d'appareil numérique qu'ils possédaient, la fréquence d'utilisation d'Internet ainsi que leur pratique, leurs compétences numériques. Les sujets devaient aussi répondre à un questionnaire permettant le recueil des variables du talon sociologique : l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le statut administratif, le pays de naissance, la durée de leur situation de précarité, et leur situation d'hébergement actuelle.

Pour des questions de concision dans ce rapport, il a été choisi dans le cadre de l'analyse des compétences spécifiques et des fréquences spécifiques à certaines activités de donner un poids numérique à chaque réponse :

- Pour les compétences spécifiques, un poids a été donné à chaque réponse. « Tout à fait vrai » correspond ainsi à 5, « plutôt vrai » à 4, « ni vrai ni faux » à 3, « plutôt faux » à 2 et « tout à fait faux » à 1.
- Concernant la fréquence d'utilisation du numérique pour certaines activités, la même procédure a été appliquée. « Tous les jours ou presque » correspond à 4, « toutes les semaines ou presque » à 3, « tous les mois ou presque » à 2, « moins souvent » à 1 et « jamais » à 0.

Un indice est ensuite créé entre les poids de ces différentes réponses, et le nombre de réponses total d'un groupe socio-démographique. Il est ainsi possible de comparer simplement les diverses compétences et fréquences d'utilisation proposées en fonction des caractéristiques socio-démographiques.

## Procédure

Le recueil des données de l'étude quantitative a été mené du 5 octobre au 11 décembre 2018, et a été réalisé par six enquêteurs de l'association Solinum. Les participants ont été interrogés dans diverses associations et structures sociales : dans des accueils de jour pour la plupart (n=185), mais aussi en Centre d'Hébergement d'Urgence (n=21), en hôtel social (n=19), en distribution alimentaire (n=18), dans le cadre d'une médiation vers la santé (n=12), en foyer pour personnes réfugiées (n=10), en Centre

d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues (n=9), dans le cadre d'une médiation vers le logement (n=5), en maraude (n=3) et dans un atelier numérique (n=3).

Pour les personnes étrangères, les entretiens ont été réalisés en anglais.

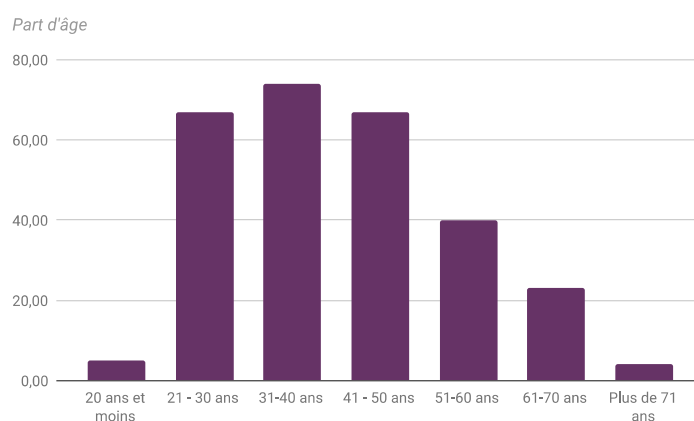
Nous sommes allés dans 10 départements français :

- À Paris, les témoignages de 71 participants ont été recueillis dans 5 structures : Dans ma rue, Entraide et Partage avec les Sans-Logis, une distribution alimentaire porte de la Villette, Espace Solidarité Insertion Halte Femme, La Chorba ;
- En Seine-Saint-Denis, les témoignages de 14 personnes ont été recueillis à La Marmite, Bondy.
- Dans les Hauts-de-Seine, les témoignages de 16 personnes ont été recueillis aux Secours Catholique de Fontenay-aux-roses et à la Maison de l'Amitié à Puteaux.
- Dans le Val-de-Marne, les témoignages de 19 participants ont été recueillis dans un hôtel social à Champigny-sur-marne de la Croix Rouge.
- Dans les Yvelines, les témoignages de 32 participants ont été recueillis lors d'une maraude à Vélizy-Villacoublay avec Élan de solidarité Vélizy, à l'accueil Rive de Versailles et à SOS Accueil à Versailles.
- Dans le Bas-Rhin, les témoignages de 36 participants ont été recueillis dans 5 structures : à Schiltigheim, les Restos du cœur, et à Strasbourg : Coffee bar entraide le relais, l'association lthaque de Strasbourg, Point d'Accueil et de Solidarité en gare SNCF de Strasbourg.
- En Seine-Maritime, les témoignages de 11 participants ont été recueillis à La chaloupe, accueil du CCAS de Rouen ;
- Dans l'Ain, les témoignages de 7 participants ont été recueillis à Gex au sein de l'Accueil Gesslin.
- En Loire-Atlantique, les témoignages de 38 participants ont été recueillis dans 4 structures à Nantes : Une famille un toit, Écoute de la rue, Les forges médiation, Restos du cœur pour femme.
- En Gironde, les témoignages de 41 participants ont été recueillis dans 5 structures à Bordeaux : l'accueil PAPE du CAIO, Bagagerie CAIO, Diaconat Centre d'Accueil d'Urgence tregey, Oxygène, Samu social de Bordeaux.

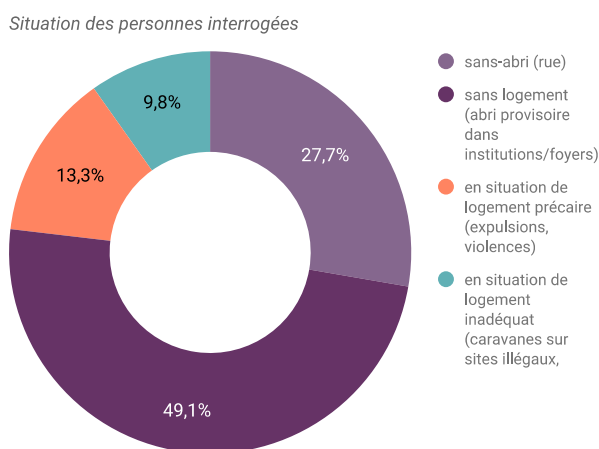
## Population

Les sujets de notre étude sont des individus en situation de précarité de sexe masculin et féminin. Les sujets recrutés ont entre 18 et 75 ans (moyenne d'âge 39 ans). Les personnes n'étant pas dans une situation de sans-abrisme au sens défini dans ce rapport ont été écartées de l'étude.

Au total, sur les 353 personnes approchées pour répondre à cette étude, 299 ont répondu positivement ; le taux d'acceptation est de 84,7 %. L'échantillon total est composé de 285 individus dont 103 femmes et 182 hommes.

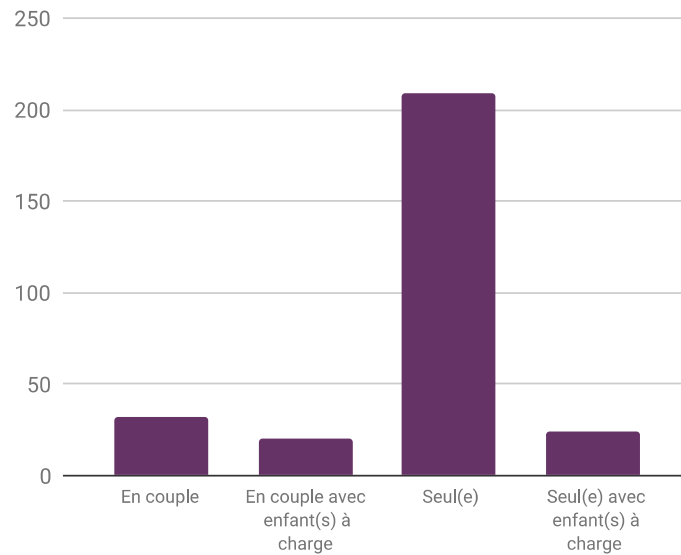


Notre échantillon est constitué de 64 % d'hommes et de 36 % de femmes. Au sein de notre échantillon, 49 % des sujets sont sans logement stable, c'est-à-dire qu'ils vivent dans des abris provisoires, des centres d'hébergement d'urgence, des hôtels sociaux ou dans des foyers, 28 % sont sans-abri et dorment dans la rue, 13 % sont dans des logements précaires, vivant avec la peur d'être expulsés ou victimes de violence, et 10 % vivent dans des logements inadéquats (surpeuplement, squats, caravanes...).



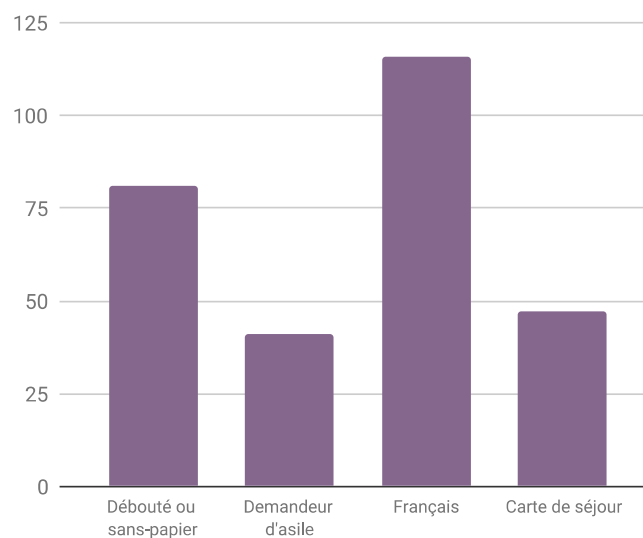
La majorité d'entre eux, soit 73 % de la population interrogée, sont célibataires, 11 % sont en couple, 8 % sont célibataires avec un ou plusieurs enfants à charge, et 7 % sont en couple avec un ou plusieurs enfants.

*Situation familiale des personnes interrogées*

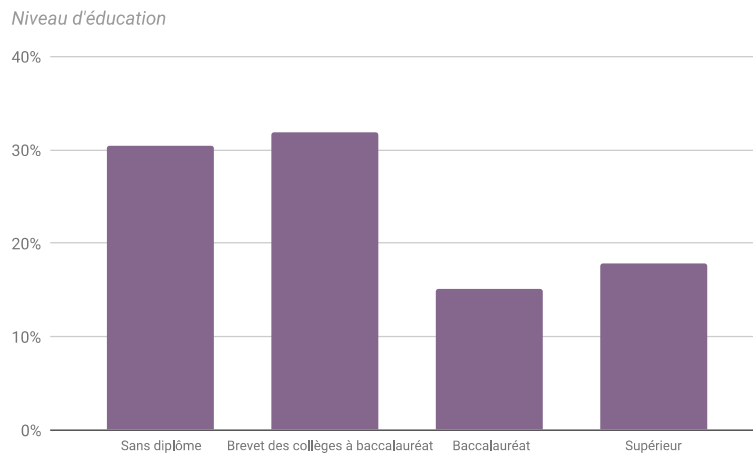


Nous avons également interrogé des personnes ayant des statuts administratifs différents : 41 % sont de nationalité française, 28 % sont sans-papiers (sans demande d'asile active ou déboutés), 17 % ont une carte de séjour, et 14 % sont demandeurs d'asile.

*Statut administratif des personnes interrogées*

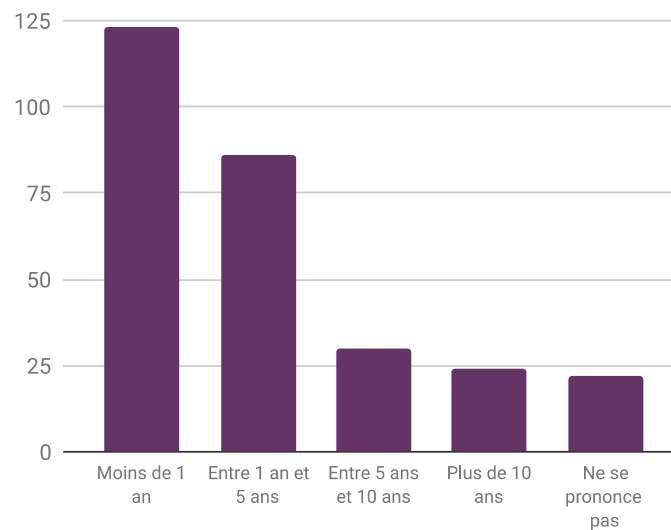


Pour ce qui est du niveau d'éducation, on constate une prévalence plus élevée des personnes n'ayant pas de diplôme (31 %) ou un niveau entre le brevet et le baccalauréat (diplôme du baccalauréat non inclus, 32 %) On note par ailleurs que 15 % sont diplômés du baccalauréat, et 18 % ont un diplôme d'études supérieures.



Parmi les personnes interrogées, 43 % sont en situation précaire de logement depuis moins d'1 an, 30 % entre 1 et 5 ans, 11 % depuis plus de 5 ans, 8 % depuis plus de 10 ans, et 8 % ne se prononcent pas.

*Durée de la situation de précarité chez les personnes interrogées*



## **Méthode d'analyse des données**

L'analyse des données a été réalisée avec le logiciel SPSS Statistics 25.

Une comparaison de groupe entre les sujets avec un smartphone et les sujets sans smartphone a été effectuée sur les différentes variables évaluées (test t). Nous nous sommes servis du test de corrélation non paramétrique (rho de Spearman) afin d'explorer un lien entre nos différentes variables.

Pour chaque groupe thématique (équipement en smartphone, offre téléphonique, compétence, fréquence,...), les données ont été croisées avec les données socio-démographiques disponibles à l'aide de SPSS et/ou Excel. Ainsi, chaque sujet a été croisé avec : l'âge, le genre, la situation familiale, la situation administrative, la situation d'hébergement actuelle, le niveau d'éducation, et la durée depuis laquelle la personne est en situation de précarité de logement. Pour les sujets hors équipement, ils ont également été croisés avec l'équipement en smartphone. Par ailleurs, la composante territoriale (département et densité de population) a été analysée mais ne sera pas retranscrite dans ce rapport car elle n'apporte pas d'éclairage significatif.

## PARTIE 1 — ÉQUIPEMENT ET ACCÈS AU NUMÉRIQUE

Dans cette partie, l'objectif est de répondre aux questions suivantes : quels types d'équipements numériques possèdent les personnes sans-abri ? Comment se les procurent-elles ? À quels types de problématiques sont-elles confrontées dans l'accès à ces outils ? Que leur permettent les structures sociales en termes d'accès ?

“ [...] quand on a pas de maison, avoir accès à un ordinateur, avoir accès à... et même savoir se servir d'un ordinateur je pense que c'est compliqué. C'est difficile pour eux.

– Sarah, 27 ans, conseillère sociale

“ Ça me fait penser aux personnes qui n'ont pas les moyens de s'acheter un smartphone, de s'acheter un ordinateur, d'avoir accès à tout ce qui est ordinateur, portable, quelque soit la nature, par manque de moyens financiers et matériels.

Parce que les personnes qui n'ont pas de logement ne peuvent pas forcément avoir un ordinateur, ni un numéro de téléphone, certains bien sûr.

D'autres ont uniquement leur numéro de téléphone pour rester joignable, par rapport au monde extérieur.

– Claire, 26 ans, bénévole maraude

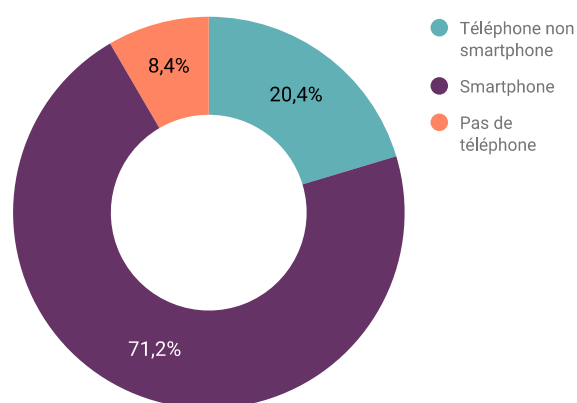


## 1. Le smartphone, principal compagnon numérique

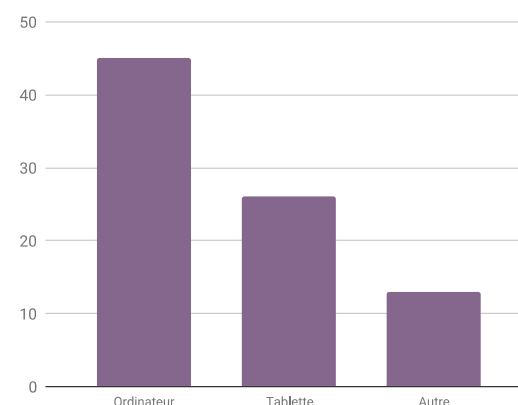
### 1.1 L'équipement téléphonique et numérique

Dans un premier temps, nous nous sommes intéressés au type d'équipements numériques dont les personnes sans-abri sont pourvues. Les résultats montrent que notre population est majoritaire à ne posséder qu'un seul équipement. Celui-ci est presque toujours un téléphone (91 %), dont 71 % de smartphones<sup>12</sup>.

Équipement téléphonique des personnes sans-abri



Quel autre équipement ?



Les autres équipements sont largement moins représentés, avec 16 % de la population interrogée qui possède un ordinateur, 9 % une tablette électronique, et 5 % un autre appareil électronique. Parmi ces autres équipements, il a été cité d'autres appareils comme un appareil photo, un second téléphone, des consoles portables, des lecteurs MP3...

<sup>12</sup> Téléphone mobile possédant des fonctions d'assistant personnel, conçu pour avoir des utilisations variées (Internet, jeux...).



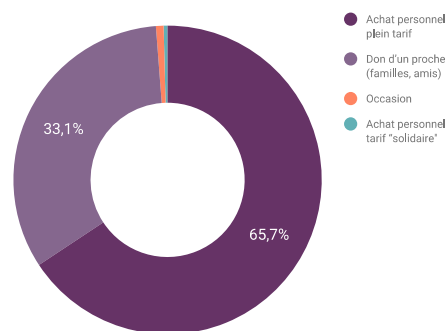
## 1.2 L'obtention d'un équipement

Ces équipements sont le plus souvent achetés à plein tarif. Il arrive également qu'ils soient offerts par une connaissance. Parmi les participants, ils sont très peu nombreux à bénéficier de tarifs préférentiels solidaires ou de dons par le biais d'associations.

### 1.2.1 Smartphone

Plus de la moitié des personnes interrogées ont acheté leur smartphone à plein tarif (65 %) ou il leur a été offert par une ou plusieurs personnes proches (33 %). Seulement une personne a affirmé posséder son smartphone grâce à une structure sociale, Emmaüs Connect.

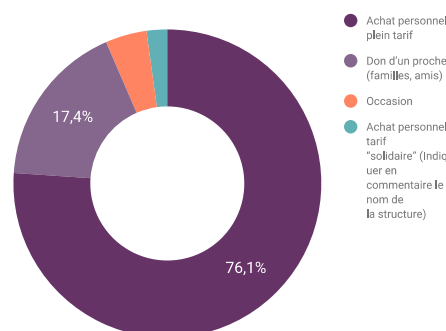
Comment avez-vous obtenu votre smartphone ?



### 1.2.2 Ordinateur

Comparé aux smartphones, les répondants possédant un ordinateur sont plus rares. Ils sont ainsi 16 % seulement à avoir un smartphone. Parmi eux, 76 % l'ont acheté à plein tarif et pour 17 % d'entre eux, l'ordinateur leur a été offert par un proche.

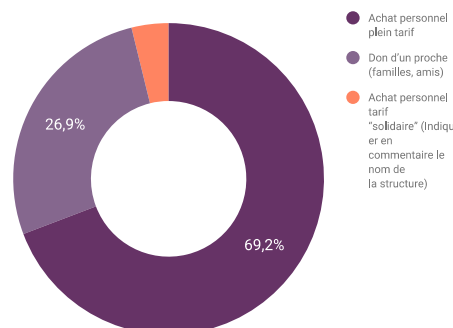
Comment avez-vous obtenu votre ordinateur ?



### 1.2.3 Tablette

En ce qui concerne les tablettes numériques, 69 % des sujets en possédant une l'ont achetée à plein tarif. Il leur a été offert par une ou plusieurs personnes proches pour 27 % d'entre eux.

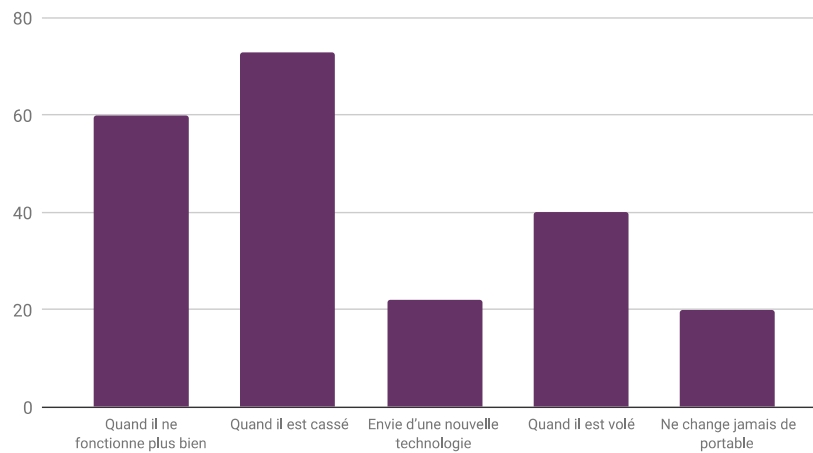
Comment avez-vous obtenu votre tablette ?



### 1.3 Le renouvellement du téléphone

Pour ce qui est du renouvellement de leur téléphone, nous notons que la majorité de nos répondants changent de téléphone mobile lorsque celui-ci est cassé (32 %) ou lorsque celui ne fonctionne plus correctement (23 %). Ils sont aussi amenés à changer de téléphone lorsqu'il est volé (19 %) ou, plus rarement, lorsqu'ils souhaitent un nouvel appareil (10 %).

*Pour quelles raisons changez-vous de téléphone ?*



## 1.4 Données socio-démographiques

### 1.4.1 L'âge

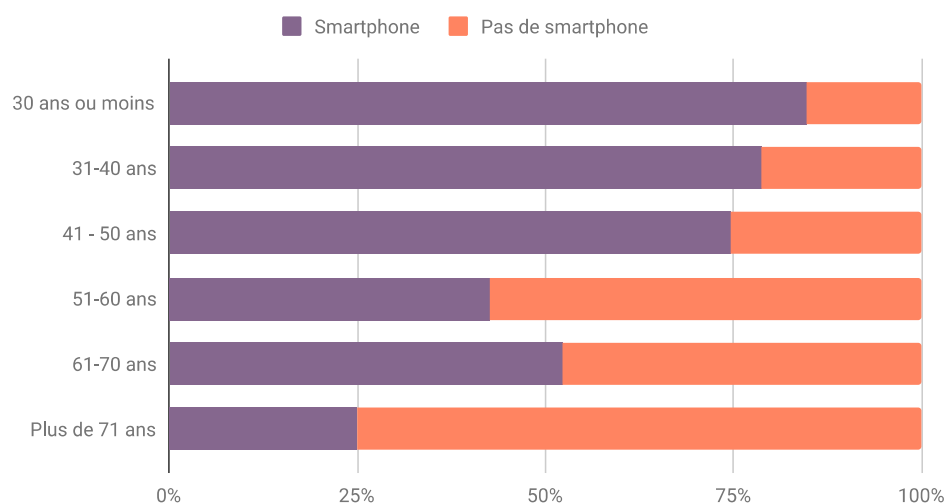
Chez nos répondants, les plus susceptibles d'être équipés d'un smartphone sont ceux de moins de 30 ans : 85 % d'entre eux en possèdent un (sur 72 individus). Après 51 ans (également sur 67 individus), ils ne sont plus que 55 %.

Les observations sur notre échantillon viennent confirmer le constat qualitatif des travailleurs sociaux :

“ C'est rare hein les gens qui n'ont vraiment pas de portable, c'est vraiment les personnes âgées SDF je dirais.

– Claire, 26 ans, bénévole maraude

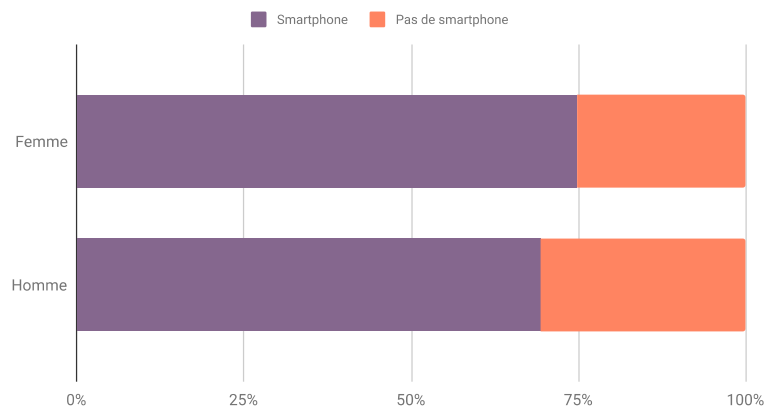
L'âge et l'équipement smartphone



### 1.4.2 Le genre

Proportionnellement, les femmes interrogées dans le cadre de cette enquête sont légèrement plus susceptibles d'être équipées d'un smartphone que les hommes. Ainsi, 75 % de nos répondantes disposent d'un smartphone, contre 69 % des répondants hommes.

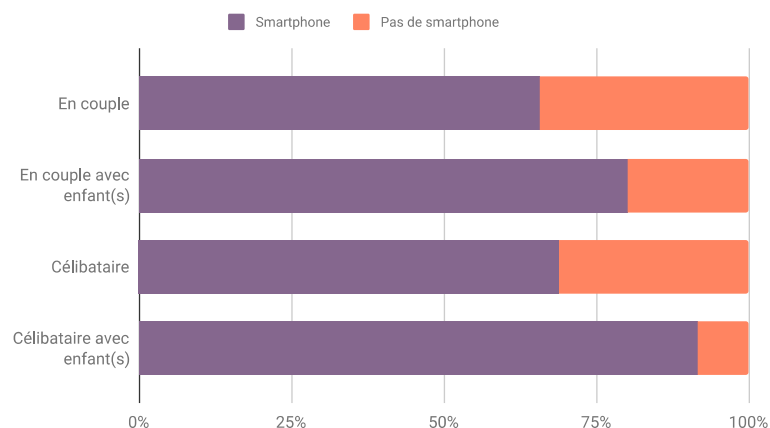
Le genre et l'équipement smartphone



### 1.4.3 La situation familiale

Nous notons que les personnes en couple sans enfant sont 65 % à posséder un smartphone, les personnes célibataires 69 %, les personnes en couple avec enfants 80 % et les personnes célibataires avec enfants 91 %. Le fait d'avoir un enfant à charge paraît donc être le plus corrélé avec une augmentation de l'équipement en smartphone. Une hypothèse possible pour expliquer cette différence pourrait être la nécessité d'avoir un équipement numérique pour les besoins liés à la scolarité et aux activités de l'enfant.

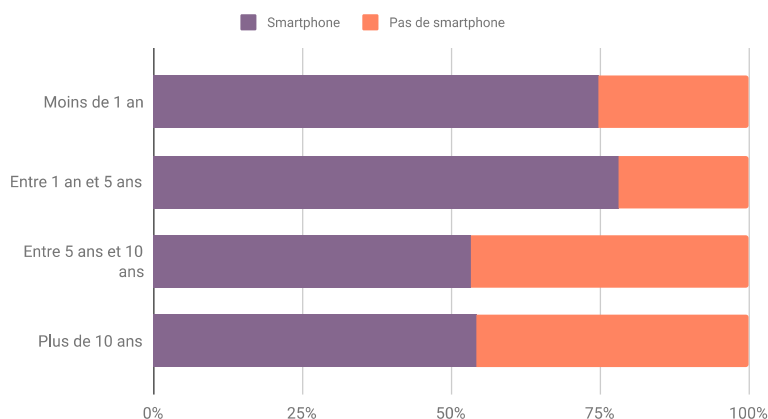
Equipement en smartphone en fonction de la situation familiale



#### 1.4.4 Le temps passé en situation de précarité

Le temps passé à être dans une situation précaire de logement semble aussi expliquer les différences d'équipement puisque les personnes qui sont dans ce cas depuis moins de 5 ans sont plus nombreuses à être équipées d'un smartphone (76 %) qu'à ne pas l'être. Au-delà de 5 ans, un clivage s'opère : seulement 53 % des personnes en situation de précarité depuis plus de 5 ans possèdent un smartphone.

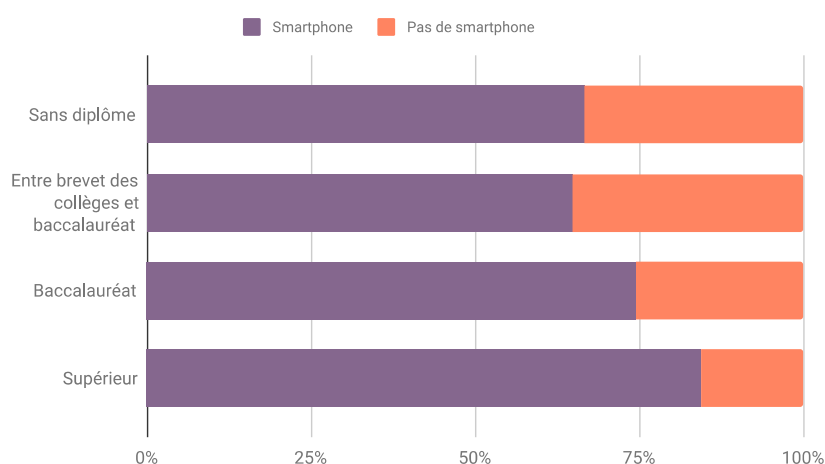
Équipement en smartphone en fonction du temps passé en situation de précarité



#### 1.4.4 Le niveau scolaire

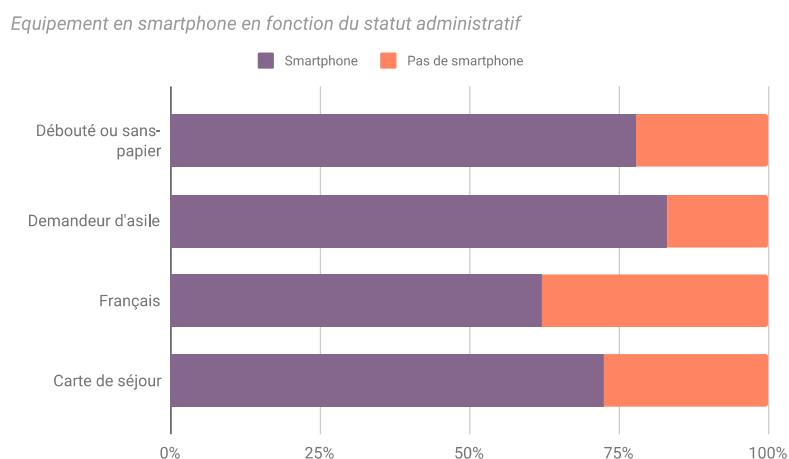
Parmi les personnes interrogées qui sont sans diplôme, 66 % ont un smartphone. Ce chiffre augmente ensuite en fonction du niveau d'étude : parmi ceux ayant un niveau brevet des collèges ou CAP/BEP, 65 % en ont un, et parmi ceux ayant un niveau baccalauréat, ils sont 74 % à en avoir un. Enfin, parmi les personnes interrogées ayant un diplôme du supérieur, 84 % ont un smartphone.

Équipement en smartphone en fonction du niveau d'étude



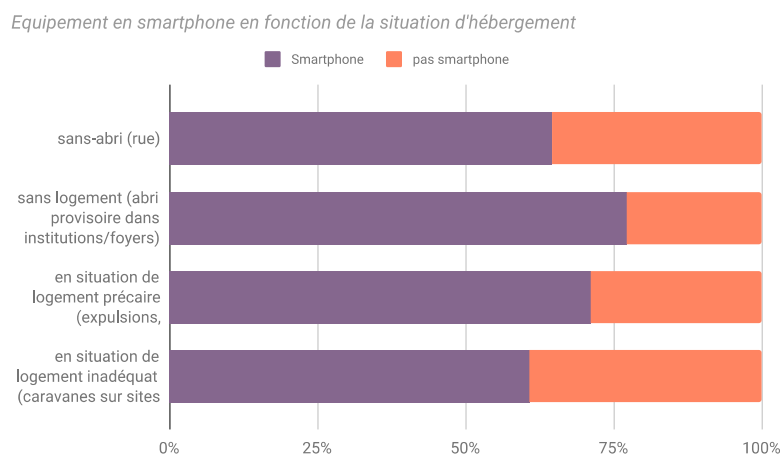
### 1.4.5 Le statut administratif

Nous constatons que la catégorie des personnes interrogées la plus équipée en smartphone est celle des demandeurs d'asile. Ils sont 83 % à posséder un smartphone. Ensuite, les personnes sans-papiers sont 78 % à disposer d'un smartphone, 72 % pour les personnes avec une carte de séjour, et 62 % pour les personnes de nationalité française. Les personnes d'origine étrangère sont donc globalement plus équipées.



### 1.4.6 La situation d'hébergement

Les personnes interrogées les moins équipées en smartphone sont les personnes en situation de logement inadéquat, ce qui regroupe plusieurs réalités (caravanes, surpeuplement squats, etc.). Ensuite, dans l'ordre viennent les personnes dormant tous les soirs à la rue (65 % ont un smartphone), les personnes en situation de logement précaire (71 %) et les personnes sans logement (77 %), qui sont hébergées dans des dispositifs tels que des centres d'hébergement d'urgence ou des hôtels sociaux.



### 1.4.7 Tableau

**Tableau 1 : Caractéristiques sociodémographiques et données sur les smartphones chez les personnes sans-abri**

	Population totale (N=285)	Population avec smartphone (n=203)	Population sans smartphone (n=82)
	N (%)	n (%)	n (%)
<b>Âge</b>			
30 ans ou moins	72 (26)	61 (29)	11 (12)
31-40 ans	75 (26)	59 (29)	16 (20)
41-50 ans	67 (24)	50 (25)	17 (21)
51-60 ans	40 (14)	17 (9)	23 (28)
61-70 ans	23 (8)	12 (6)	11 (13)
Plus de 71 ans	4 (1)	1 (0,5)	3 (3,5)
Ne se prononce pas	4 (1)	3 (1)	1 (0,5)
<b>Genre</b>			
Femme	103 (36)	77 (38)	26 (32)
Homme	181 (64)	126 (62)	56 (68)
<b>Situation familiale</b>			
En couple	32 (11)	21 (10)	11 (14)
En couple avec enfant(s) à charge	20 (7)	16 (8)	4 (5)
Célibataire	208 (73)	144 (71)	65 (80)
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	22 (11)	2 (1)
<b>Situation de précarité de logement</b>			
Moins 1 an	123 (43)	92 (45)	31 (38)
Entre 1 an et 5 ans	87 (30)	68 (34)	19 (23)
Entre 5 et 10 ans	30 (10)	16 (8)	14 (17)
Plus de 10 ans	24 (7)	13 (6)	11 (13)
Ne se prononce pas	21	14 (7)	7 (9)
<b>Niveau d'éducation</b>			
Brevet des collèges	30 (11)	24 (12)	6 (7)
CAP, BEP	61 (21)	35 (17)	26 (32)
Baccalauréat	43 (15)	32 (16)	11 (14)
Supérieur	51 (18)	43 (21)	8 (10)

Sans diplôme	87 (30)	58 (29)	29 (35)
Ne se prononce pas	12 (4)	10 (5)	2 (2)
<b>Statut</b>			
Débouté	3 (1)	2 (1)	1 (1)
Demandeur d'asile	41 (14)	34 (17)	7 (8)
Français	116 (41)	72 (35)	44 (54)
Carte de séjour	47 (17)	34 (17)	13 (16)
Sans papier	78 (27)	61 (30)	17 (21)
<b>Situation d'hébergement</b>			
Sans-abri (rue)	79 (28)	51 (25)	28 (34)
Sans logement (abri provisoire dans institutions/foyers)	140 (49)	108 (53)	32 (39)
en situation de logement précaire (expulsions, violences)	38 (13)	27 (13)	11 (13)
en situation de logement inadéquat (caravanes sur sites illégaux, surpeuplement, squat)	28 (10)	17 (8)	11 (13)

### 1.5 Limites de cet équipement : vols et rechargement

Au-delà de l'équipement téléphonique, l'enjeu est pour les personnes sans domicile stable de les recharger. Plus de la moitié de nos répondants (53 %) rechargent leurs appareils numériques dans des structures sociales. Les autres lieux cités sont majoritairement les lieux publics tels que les gares ou les bibliothèques mais aussi les bars et restaurants.

Entre autres, les personnes en situation de précarité sont exposées à une autre problématique : les outils électroniques font l'affaire de vols dans la rue. En effet, 31 % de notre population a déjà été concernée par le vol de l'un de leur appareil numérique. Perdre son téléphone signifie parfois perdre ses comptes sur les réseaux sociaux, (par extension le contact avec les amis et la famille), car il faut parfois s'identifier par un code envoyé sur le numéro de téléphone pour s'y connecter. Les vols ont surtout lieu pendant leur sommeil (dans la rue, le métro, au foyer ou dans un parc) et pendant la recharge de leur téléphone (au centre commercial ou dans une structure sociale). Les vols ont aussi eu lieu à cause de pickpockets ou lorsque la personne interrogée est sous l'emprise de l'alcool ou de drogue, dans le métro ou les structures sociales.



“ J’avais un téléphone mais on me l’a volé ! Tu sais quand on est dans la street... Ça part vachement vite !

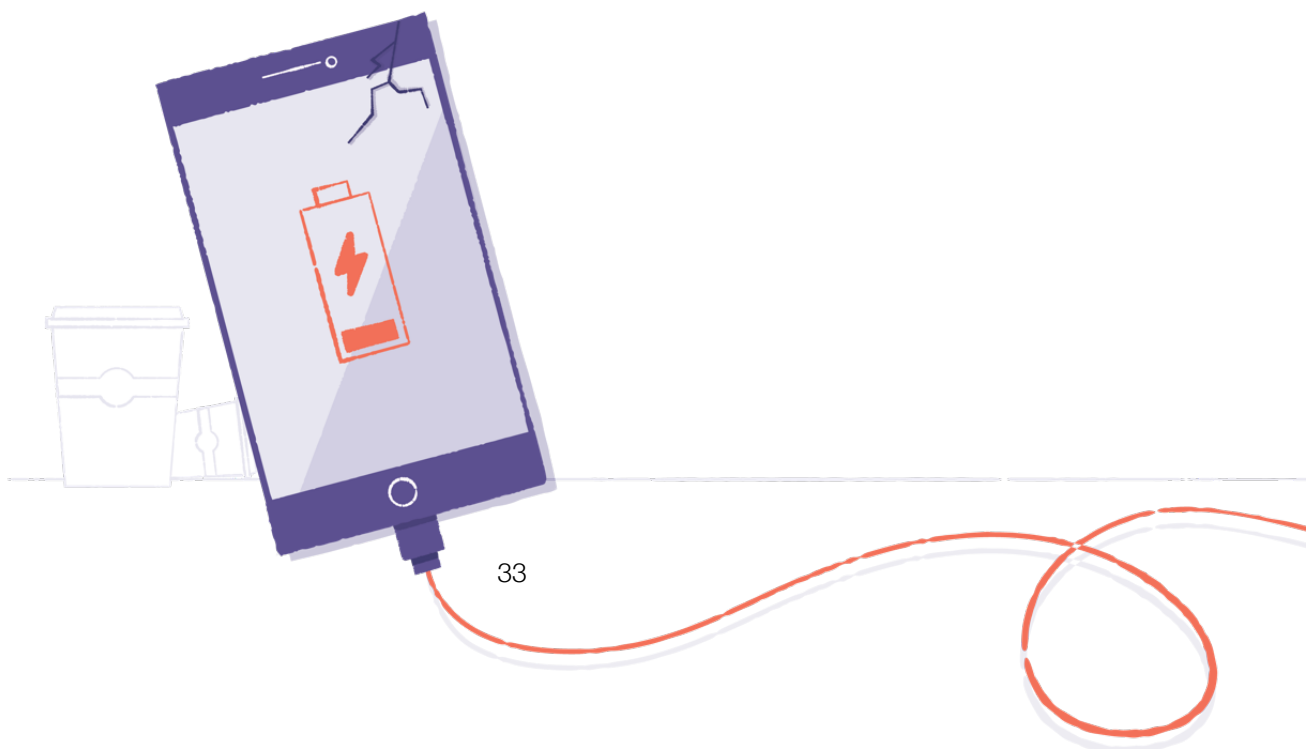
On me l’a volé quand j’étais en train de dormir, y a une personne elle a pris mes trucs, elle a mis sa main, elle s’est servie de ma fonce-dé pour prendre le téléphone.

Si j’avais pas été fonce-dé elle l’aurait jamais pris. J’avais un Galaxy grand prime. Après voilà quoi, c’est comme ça, c’est la vie hein !

– Fred, 34 ans, rencontré dans un accueil de jour

“ Ici c’est un problème aussi quand ils se font pas charger dans le bureau, les personnes les font charger dans la salle et ils se les font voler en deux secondes les téléphones ! Ça les incite à prendre des trucs bas de gamme et avec peu de possibilités en termes de réseaux sociaux et autres.

– Emma, 26 ans, cheffe de projet

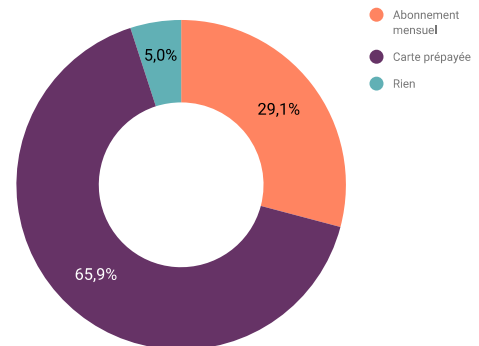


## 2. Un accès hétérogène aux offres de téléphonie et d'Internet

### 2.1 La carte prépayée comme offre téléphonique majoritaire

Parmi les personnes interrogées, la carte téléphonique prépayée est plus souvent représentée dans les offres téléphoniques (66 %) que l'abonnement mobile (29 %). On constate que 5 % des répondants ayant un téléphone (smartphone ou non) n'ont ni l'un ni l'autre et l'expliquent par manque de ressources économiques.

Part d'abonnement ou de cartes prépayées



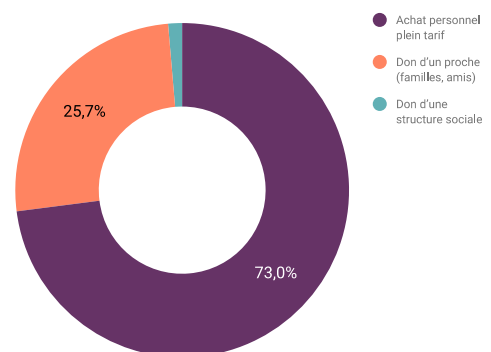
### 2.2 L'obtention de l'offre téléphonique

Comme pour les équipements, la personne se finance le plus souvent elle-même et à plein tarif son abonnement ou sa carte.

#### 2.2.1 L'abonnement/forfait mobile

Pour l'abonnement mobile des personnes interrogées, 73 % l'achètent à plein tarif et 26 % se le font financer par un proche. Aucun répondant n'a indiqué avoir bénéficié d'un tarif solidaire.

Qui finance votre abonnement/forfait mobile ?

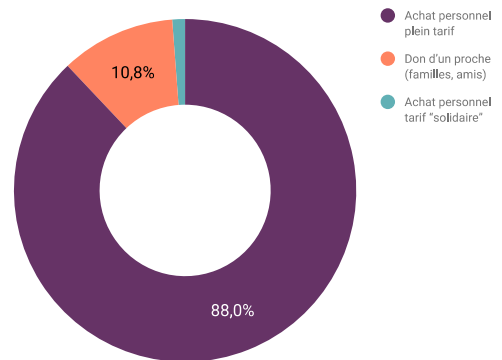


La matrice de corrélation (disponible à la fin de ce rapport) nous permet de constater une correspondance significative entre le fait d'avoir un smartphone et celui d'avoir un abonnement numérique ( $r=.17$ ,  $p<.001$ ). Ainsi, le fait d'avoir un smartphone est lié avec celui d'avoir un abonnement. Cela peut être expliqué par la nécessité d'avoir une connexion Internet pour exploiter les possibilités offertes par les smartphones.

## 2.2.2 La carte prépayée

Nos résultats montrent que la plupart des personnes financent leur carte téléphonique prépayée elle-même et à plein tarif (88 %). Ils sont 11 % à se la faire financer par un proche (amis, famille). Dans notre échantillon, ils sont très minoritaires à l'avoir à un tarif solidaire (1 %) grâce à une association (Emmaüs Connect et l'Association Aurore sont citées). Une personne témoigne bénéficier de bons qui permettent la gratuité des cartes grâce à SFR ou Orange.

Qui finance votre carte téléphonique prépayée ?



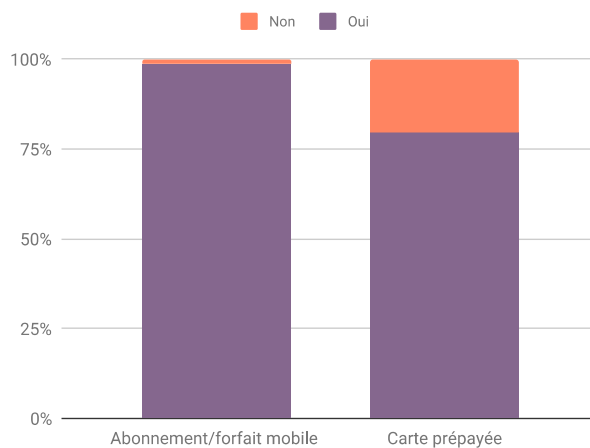
Parmi la population qui n'utilise pas de carte prépayée, 65 % des sondés possèdent un abonnement et 12 % manquent de ressources pour s'offrir une carte. Ils sont très minoritaires à expliquer ne pas en ressentir le besoin (3 %) et également peu nombreux à ne pas en avoir par manque de compétences numériques (3 %).

## 2.3 Avantages et limites des offres téléphoniques

### 2.3.1 L'envoi de sms et l'émission d'appel est accessible à la majorité

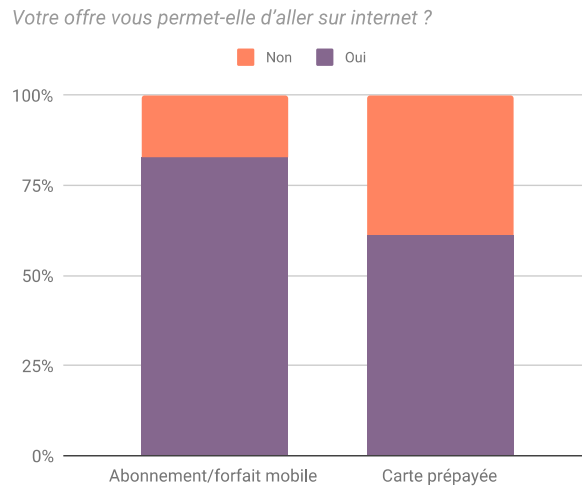
Parmi les personnes disposant d'une offre téléphonique, les satisfactions sont différentes selon qu'elles possèdent un abonnement ou une carte prépayée. Ainsi, 99 % des personnes possédant un abonnement mobile affirment que leur offre est suffisante en termes d'appel et d'envoi de SMS. Pour les personnes possédant une carte prépayée, cette satisfaction descend à 79 %.

Votre offre téléphonique est-elle suffisante en terme d'appel/sms ?



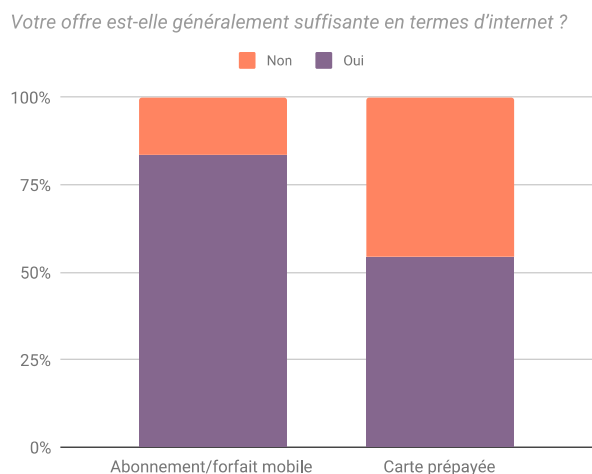
### 2.4.2 Les abonnements mobiles permettent plus souvent un accès à Internet

Au sein de la population interrogée, 83 % des personnes qui possèdent un abonnement peuvent aller sur Internet grâce à leur forfait, et seulement 61 % des personnes disposant d'une carte prépayée.



### 2.4.3 Les personnes disposant d'un abonnement sont plus satisfaites de leur accès à Internet

On constate que 83 % des personnes disposant d'un abonnement mobile considèrent que leur forfait est suffisant pour naviguer, et 16 % trouvent leur forfait insuffisant en termes de data. À l'inverse, seulement 54 % des personnes disposant d'une carte prépayée trouvent que leur carte leur permet suffisamment de naviguer sur Internet, tandis que 45 % n'en sont pas satisfaits.

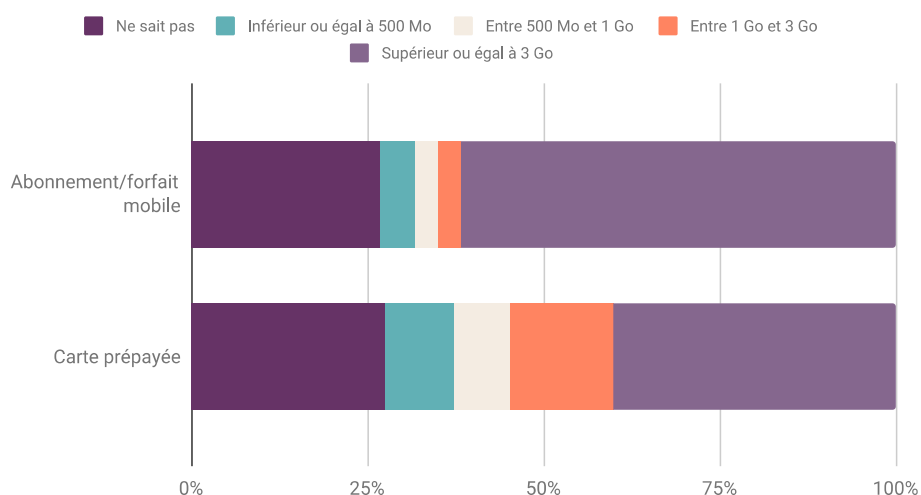


## 2.4.4 Les abonnements mobiles permettent en général de disposer de plus de data

Ces différences peuvent être éclairées par la quantité de data par mois fournie par les différentes offres. Ainsi, pour les personnes disposant d'un abonnement mobile, 49 % d'entre eux possèdent un forfait Internet supérieur ou égal à 3 Go, 22 % ne savent pas, et 9 % ont un forfait inférieur à 3 Go. Les 13 % de personnes insatisfaites par leur forfait possèdent des forfaits différents les uns des autres : certaines sont insatisfaites avec 1 Go, d'autres avec plus de 3 Go par exemple.

Concernant les cartes prépayées, 24 % des personnes utilisent des cartes avec 3 Go disponibles ou davantage. Ils sont 16 % à ne pas savoir combien de Go ils possèdent chaque mois, 9 % ont entre 1 et 3 Go, 5 % possèdent entre 500 Mo et 1 Go, 6 % 500 Mo ou moins.

Abonnement/forfait mobile et Carte prépayée

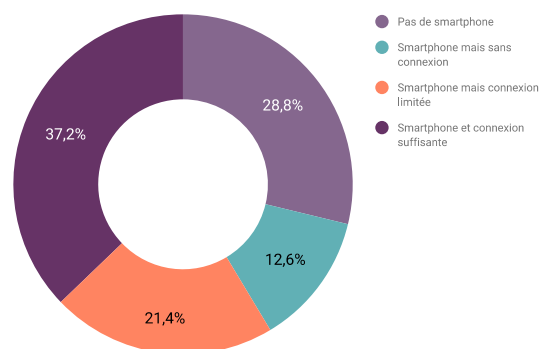


## 2.4.5 Seuls deux cinquième des personnes interrogées disposent d'un accès Internet suffisant

Au total, en incluant les personnes qui ont un smartphone sans ou avec peu d'accès à Internet et les personnes ne possédant pas de smartphone, 62 % ne possèdent pas de connexion Internet permanente à portée de main.

Ils sont 29 % à ne pas avoir de smartphone, 13 % à avoir un smartphone mais pas d'offre téléphonique permettant l'accès à Internet, et 21 % à avoir un smartphone et une offre téléphonique insuffisante en termes de data. Au total, seulement 37 % de notre échantillon dispose d'un smartphone et d'une connexion suffisante.

Accès à Internet à portée de main



## 2.5 Le rôle palliatif des équipements publics

Puisque leur accès Internet est limité à cause des abonnements et des cartes, ils sont surtout nombreux à se connecter à des réseaux wifi gratuits qui sont accessibles dans les lieux publics (comme les gares ou centres commerciaux). C'est le cas de 40 % de notre population.

“ Je vais à la gare vu que y a la wifi, je me connecte.  
– Mark, 29 ans, SDF depuis 1 an

“ Après pour la wifi c'est ce qu'ils nous disent, vraiment, ils vont au Quatre Temps ou au CNIT. La plupart en fait, hors horaires d'ouverture, ils sont tous dans les centres commerciaux.  
– Emma, 26 ans, cheffe de projet

Cette solution précaire est source de frustration pour beaucoup d'entre eux. Elle ne leur permet pas de profiter d'une connexion Internet stable et optimale.

“ Le McDo il faut commander pour avoir un accès. Il y a aussi des relais pour avoir accès à Internet gratuit pour les personnes qui ne peuvent pas avoir accès à Internet ou qui peuvent pas avoir d'abonnement. C'est vrai que c'est dur quand même. Le temps que la page se charge, en plus, le débit ici est faible. C'est pas très évident. Sinon après on peut télécharger mais le truc d'une minute, ça prend 30 min quoi. Donc après, pour l'améliorer, soit augmenter les relais mais j'ai entendu dire qu'ils allaient justement les baisser.  
– Paul, 29 ans, hébergé en CHRS

N'étant pas équipés de manière optimale, certains sans-abri n'ont d'autre choix que d'utiliser des ordinateurs en libre-service. À titre de comparaison, l'enquête Capacity qui a interrogé 2000 Français sur leurs usages numériques (2017) montrait que l'ordinateur était le principal mode de connexion à Internet, avant le smartphone et la tablette. 17,2 % vont sur Internet grâce aux ordinateurs dans les structures

sociales et 16,5 %, pour y parvenir, fréquentent des lieux spécialisés comme les bibliothèques et médiathèques. 8 % y accèdent chez des amis ou leur famille. Malheureusement, ils ne sont pas toujours les bienvenus dans les lieux précédemment cités pour des raisons d'hygiène notamment.

“ Parce que y a les bibliothèques tout ça par exemple mais je sais que, ça m'est déjà revenu aux oreilles, ils sont pas tous les bienvenus, y a les histoires bêtes mais d'odeurs... Les personnes ne sentent pas forcément bons, d'autres se plaignent, on les met dehors...

– Lise, 38 ans, assistante sociale

“ J'ai quand même entendu certains, pas un grand nombre, qui disait qu'ils ne pouvaient pas aller à la bibliothèque par exemple profiter d'Internet [...] parce que quand ils arrivaient les gens sortaient. Donc peut-être à cause de l'odeur, les gens ne supportaient pas. Et ils se sentaient frustrés et ça faisait qu'ils pouvaient pas trop avoir accès à des lieux publics où ils pouvaient bénéficier d'Internet.

– Lise, 38 ans, assistante sociale

## 2.5 Le rôle des structures sociales

En plus des équipements tout publics, pour pallier ce type de problématiques, les structures sociales sont nombreuses à proposer des ordinateurs en libre accès. C'est le cas de celles que nous avons visitées. L'une d'entre elles permet par exemple de réserver chaque jour le droit d'utiliser un des deux ordinateurs pendant une demi-heure. Les équipes essaient de développer au mieux l'accès au numérique au sein de leur structure. Une autre structure rend accessible sur demande leurs ordinateurs mais ceux-ci sont malheureusement décrits comme anciens et défectueux : cela a pour conséquence une salle informatique souvent vide. Les structures ne semblent pas encore toutes prédisposées à partager leur code Wifi à leurs bénéficiaires pour qu'ils puissent se connecter avec leurs propres appareils, notamment pour des raisons financières et logistiques. En effet, les structures sociales manquent déjà de moyens pour mener à bien le cœur de leurs activités, de ce fait l'investissement nécessaire à l'équipement numérique est éloigné de leurs préoccupations et de leur budget.

“

Il faut attendre la fibre ou prendre une fibre dédiée comme les entreprises mais c'est 1000 euros par mois donc on a pas les moyens.

– François, 60 ans, directeur

“

Et donc on souhaite la wifi, et au nouvel accueil de jour qu'on va ouvrir, là y aura tout, y aura des recharges pour les téléphones portables, y aura quelques ordinateurs fixes pour pouvoir un peu comme dans le hall de Pôle Emploi faire ses démarches et y aura la wifi.

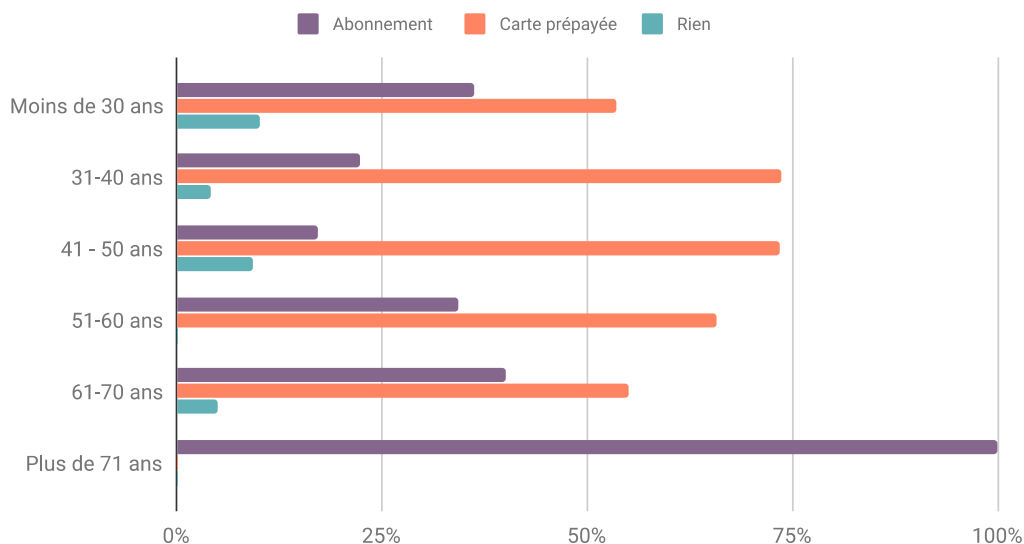
– François, 60 ans, directeur

## 2.6 Données socio-démographiques

### 2.6.1 L'âge

Si la carte prépayée est l'offre téléphonique prévalente à travers tous les groupes d'âge, sa proportion varie. Ainsi, la proportion d'abonnements mobiles est plus élevée chez les jeunes de moins de 30 ans (36 %) ou les personnes âgées de plus de 50 ans (40 %). À l'inverse, elle est plus faible entre 31 et 50 ans (20 %), qui sont plus majoritairement équipés de cartes prépayées (74 %).

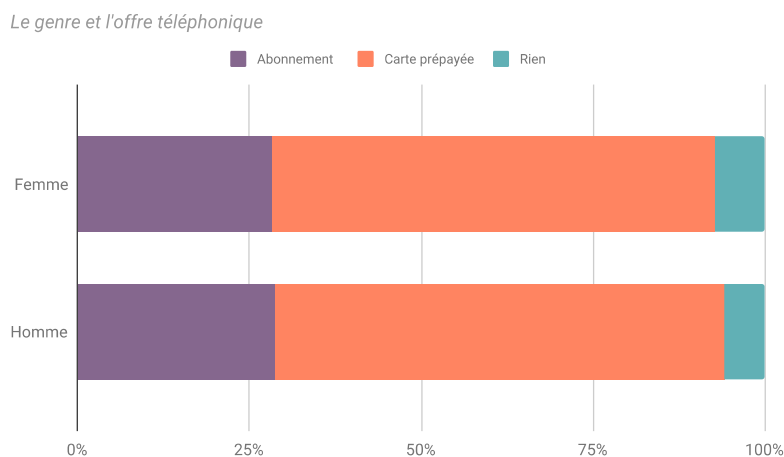
Âge et offre téléphonique





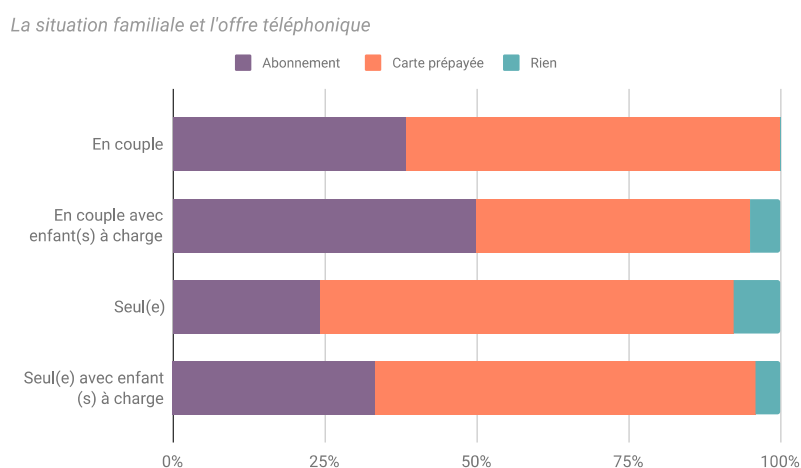
## 2.6.2 Le genre

Similairement à l'équipement, le genre influe peu sur la proportion des différents types d'offre téléphonique. Ainsi, 28 % des répondantes femmes ayant un téléphone portable disposent d'un abonnement, et 29 % des répondants hommes. On note que 63 % des répondantes utilisent une carte prépayée contre 65 % pour les hommes.



## 2.6.3 La situation familiale

On constate une prévalence des cartes prépayées chez les personnes célibataires (68 %) et les personnes seules avec enfant à charge (63 %). À l'inverse, les répondants qui ont proportionnellement plus d'abonnement mobile sont les personnes en couple avec enfants à charge (50 %), et les personnes en couple sans enfant à charge (38 %). Enfin, les personnes seules sont les plus susceptibles d'avoir un portable mais aucune offre téléphonique (8 %).



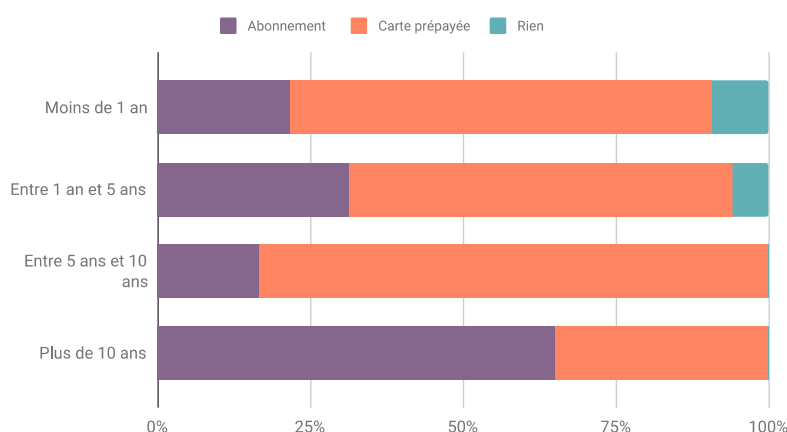
## 2.6.4 Le temps en situation de précarité

Parmi les personnes interrogées qui disposent d'un téléphone, les personnes en situation de précarité depuis moins d'un an sont les plus susceptibles de ne disposer d'aucune offre téléphonique. Ainsi, ils sont 9 % à n'avoir aucune offre. Entre 1 an et 5 ans, ce chiffre diminue à 6 %, pour ensuite passer à 0 % pour les durées supérieures. Nous pouvons soulever l'hypothèse qu'après une certaine durée passée à la rue, les habitudes des personnes en grande précarité se cristallisent : soit elles sont utilisatrices du numérique, auquel cas elles trouvent des moyens de connexion, soit elles ne le sont pas et ne sont dans ce cas pas équipées.

Les abonnements mobiles sont les plus représentés parmi les personnes en situation de précarité depuis plus de 10 ans, qui sont 65 % à souscrire à un abonnement, puis les personnes en précarité de logement depuis 1 à 5 ans (31 %), moins de 1 an (22 %), et entre 5 et 10 ans (17 %).

Les cartes prépayées sont les plus représentées parmi les personnes en situation de précarité depuis 5 à 10 ans (83 %), puis depuis moins d'1 an (69 %), entre 1 et 5 ans (63 %) et enfin la moins représentée chez les personnes en précarité de logement depuis plus de 10 ans (35 %). Il s'agit d'ailleurs du seul groupe où les cartes prépayées sont en minorité. Le constat est relativement étonnant, puisqu'on aurait pu s'attendre à ce que les personnes en situation de précarité depuis plus de 10 ans soient moins bien équipées. Il est possible que les personnes connaissant la précarité depuis de nombreuses années aient obtenu certains des critères permettant d'accéder à un abonnement mobile (domiciliation, etc.), ce qui pourrait expliquer ce résultat.

Temps en situation de précarité et offre téléphonique



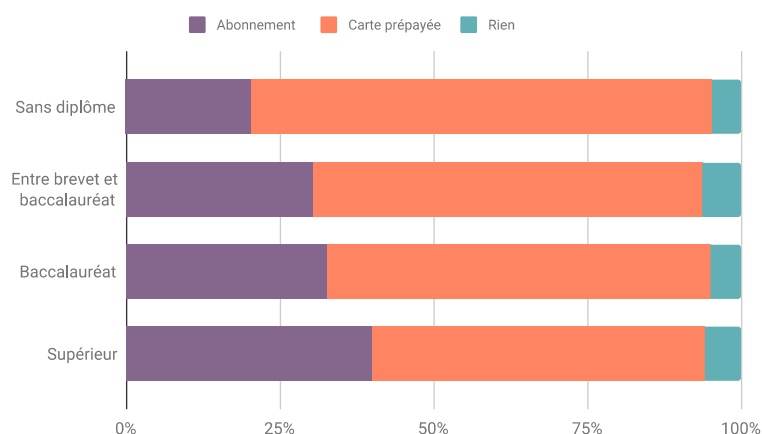
## 2.6.5 Le niveau d'éducation

La part d'abonnements mobile est corrélée au niveau d'éducation. En effet, seulement 21 % des personnes sans diplôme disposent d'un abonnement mobile, contre 30 % des personnes ayant un niveau équivalent au brevet des collèges ou au CAP/BEP, 33 % des personnes de niveau baccalauréat, et 40 % des personnes diplômées du supérieur.

La comparaison inverse est constatée pour les cartes prépayées : 75 % des personnes sans diplôme ont ce type d'offre téléphonique, 63 % des personnes avec un diplôme entre le brevet et le baccalauréat, 63 % des personnes ayant un baccalauréat, et 54 % des diplômés du supérieur.

En revanche, la part de personnes équipées d'un téléphone mais non d'une offre téléphonique varie peu entre ces catégories, allant de 5 % pour les personnes sans diplôme ou avec un baccalauréat à 6 % pour les personnes entre le brevet et le baccalauréat ou diplômées du supérieur.

Niveau d'éducation et offre téléphonique



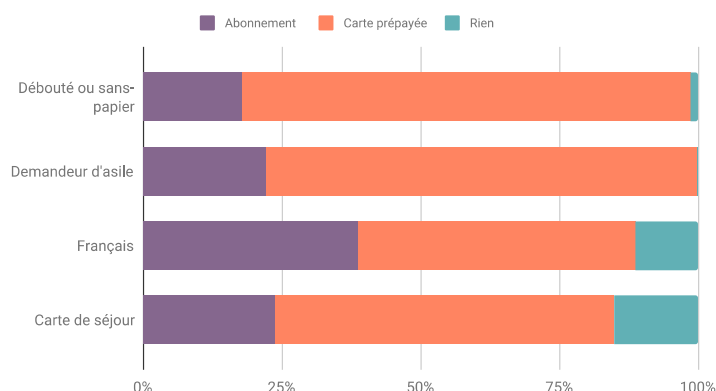
## 2.6.6 Le statut administratif

Au sein de notre échantillon, les personnes les plus susceptibles d'avoir un abonnement mobile sont celles de nationalité française (39 %), puis les personnes ayant une carte de séjour (24 %), les demandeurs d'asile (22 %), et enfin les personnes déboutées ou sans-papiers (18 %). Ce constat est tout à fait logique, puisque pour la majorité des opérateurs téléphoniques il est obligatoire de présenter une pièce d'identité française ou une carte de séjour pour obtenir un abonnement mobile, ainsi qu'un justificatif de domicile et un RIB. L'obligation de présenter des pièces administratives explique la faible proportion des personnes en grande précarité, et en particulier sans-papiers, réussissant à obtenir un abonnement mobile.

À l'inverse, les cartes prépayées sont les plus représentées chez les personnes déboutées ou sans-papiers (81 %), les demandeurs d'asile (78 %), les personnes ayant une carte de séjour (61 %). Seulement 50 % des personnes de nationalité française utilisent une carte prépayée.

Le non-recours aux offres téléphoniques touche principalement les personnes ayant une carte de séjour (15 %) et les personnes de nationalité française (11 %).

Statut administratif et offre téléphonique

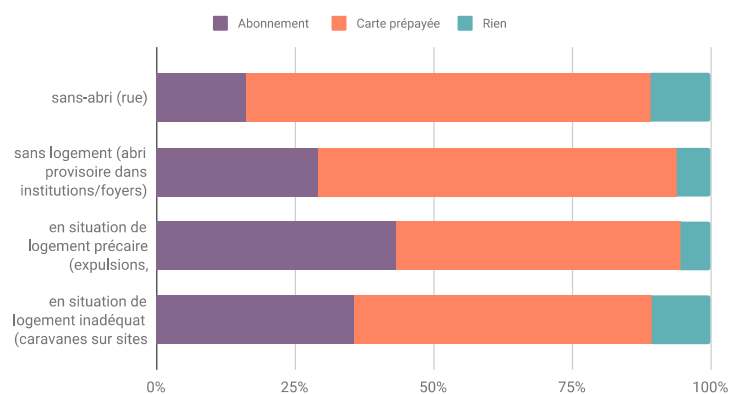


### 2.6.7 Situation d'hébergement

Parmi les personnes dormant quotidiennement à la rue, seules 16 % disposent d'un abonnement mobile. On note que 29 % des personnes logées dans des structures sociales souscrivent à ce type d'offre, 36 % des personnes en logement inadéquat et 43 % des personnes en situation de logement précaire.

Inversement, 73 % des personnes dormant à la rue ont une carte prépayée, 65 % des personnes sans logement, 54 % des personnes en logement inadéquat et 51 % des personnes en situation de logement précaire.

Situation d'hébergement et offre téléphonique



## 2.6.8 Tableaux

**Tableau 2 : Caractéristiques sociodémographiques et données sur les offres téléphoniques chez les personnes sans-abri**

	Population totale ayant un téléphone (N=260)	Population avec un abonnement (n=74)	Population avec une carte prépayée (n=169)	Population avec un téléphone sans offre (n=17)
	N (%)	n (%)	n (%)	
<b>Âge</b>				
30 ans ou moins	69 (27)	25 (33)	37 (22)	7 (41)
31-40 ans	72 (28)	16 (22)	53 (31)	3 (18)
41-50 ans	64 (25)	11 (15)	47 (28)	6 (35)
51-60 ans	32 (13)	11 (15)	21 (12)	0 (0)
61-70 ans	20 (7)	8 (11)	11 (7)	1 (6)
Plus de 71 ans	3 (1)	3 (0)	0 (0)	0 (0)
<b>Genre</b>				
Femme	95 (36)	27 (36)	61 (35)	7 (41)
Homme	166 (64)	49 (64)	111 (65)	10 (59)
Situation familiale				
<b>En couple</b>	26 (10)	10 (13)	16 (9)	0 (0)
En couple avec enfant(s) à charge	20 (8)	10 (13)	9 (5)	1 (6)
Célibataire	194 (73)	47 (63)	132 (77)	15 (88)
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	8 (11)	15 (88)	1 (6)
Situation de précarité de logement				
Moins 1 an	119 (48)	26 (38)	82 (51)	11 (69)
Entre 1 an et 5 ans	83 (34)	26 (38)	52 (32)	5 (31)
Entre 5 et 10 ans	24 (10)	4 (6)	20 (12)	0 (0)
Plus de 10 ans	20 (8)	13 (19)	7 (4)	0 (0)
<b>Niveau d'éducation</b>				
Brevet des collèges ou CAP/BEP	79 (31)	24 (32)	50 (30)	4 (29)
Baccalauréat	40 (16)	13 (18)	25 (15)	5 (36)

Supérieur	50 (20)	20 (27)	27 (16)	2 (14)
Sans diplôme	83 (33)	17 (23)	62 (38)	3 (21)
Ne se prononce pas				

#### **Statut**

Débouté ou sans-papiers	73 (27)	13 (17)	59 (34)	1 (5)
Demandeur d'asile	36 (13)	8 (11)	28 (16)	0 (0)
Français	114 (42)	44 (58)	57 (33)	13 (62)
Carte de séjour	46 (17)	11 (14)	28 (16)	7 (33)

#### **Situation d'hébergement**

Sans-abri (rue)	74 (28)	12 (16)	54 (31)	8 (38)
Sans logement (abri provisoire dans institutions/foyers)	130 (48)	38 (50)	84 (49)	8 (38)
en situation de logement précaire (expulsions, violences)	37 (14)	16 (21)	19 (11)	2 (10)
en situation de logement inadéquat (caravanes sur sites illégaux, surpeuplement, squat)	28 (10)	10 (13)	15 (9)	3 (14)

## PARTIE 2

### LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES PERSONNES SANS-ABRI

Dans la précédente partie, nous avons constaté un équipement numérique relativement répandu. Cependant, si les personnes sans-abri sont bien équipées, qu'en est-il de leur capacité à se saisir de leurs outils, notamment au regard de leurs besoins ? Leurs compétences varient-elles en fonction des activités en ligne ? Comment les critères socio-démographiques influent sur leurs compétences numériques ?

“ Bluetooth je sais même pas ! C'est pas une honte ça ? Je sais même pas utiliser le bluetooth et j'ose même pas le demander...”

– Fred, 34 ans, rencontré dans un accueil de jour

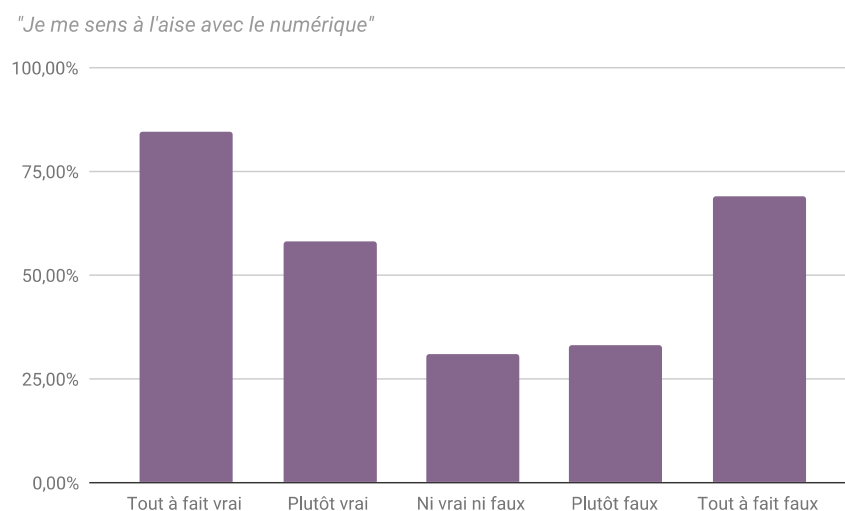


## 1. Une perception polarisée de la compétence numérique

Dans le questionnaire, il était proposé aux répondants d'évaluer des propositions simples de 1 « tout à fait vrai » à 5 « Tout à fait faux » liées à leur perception de leurs compétences numériques. La première proposition était générale, et les autres spécifiques à certaines activités en ligne. Quelque soit l'item proposé, nous notons une large polarisation entre les personnes très à l'aise avec le numérique ou, à l'inverse, pas du tout.

### 1.1 Population générale

À la proposition « Je me sens à l'aise avec le numérique », on observe des réponses assez polarisées : 30 % indiquent « Tout à fait vrai » à cette question, puis 25 % « Tout à fait faux », 21 % à répondre « Plutôt vrai », 12 % « Plutôt faux » et 11 % « Ni vrai ni faux ».



Ainsi, au total, plus d'un tiers (36 %) de nos répondants expriment ne pas être à l'aise avec le numérique.

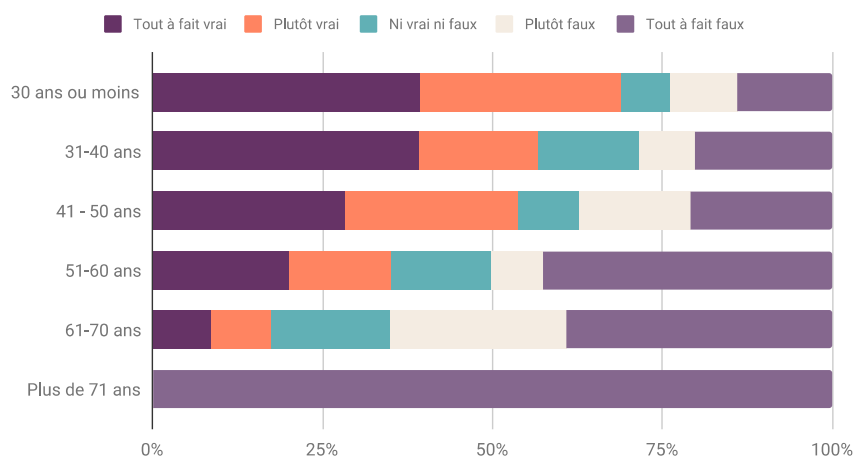


## 1.2 Donnée socio-démographiques

### 1.2.1 L'âge

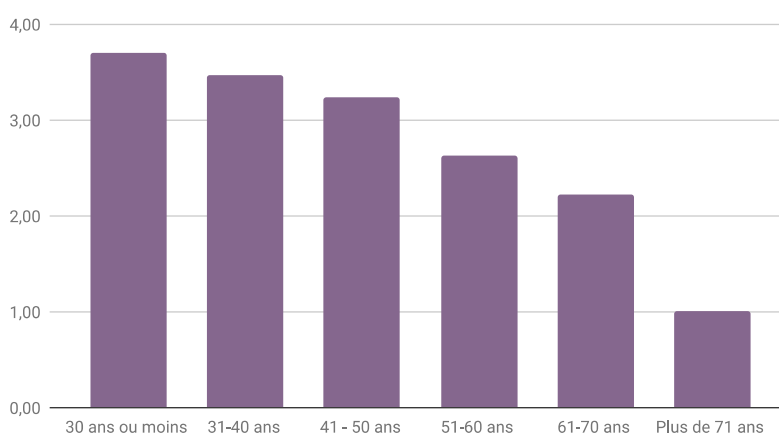
On constate que les sujets âgés entre 18 et 40 ans sont ceux qui se perçoivent comme le plus à l'aise avec le numérique, comparés aux autres tranches d'âge.

Âge et perception de la compétence numérique



Globalement, la perception de la compétence numérique décroît en fonction de l'âge. Ainsi, 66 % des personnes ayant répondu être « tout à fait » à l'aise avec le numérique ont moins de 40 ans, et 88 % ont moins de 50 ans.

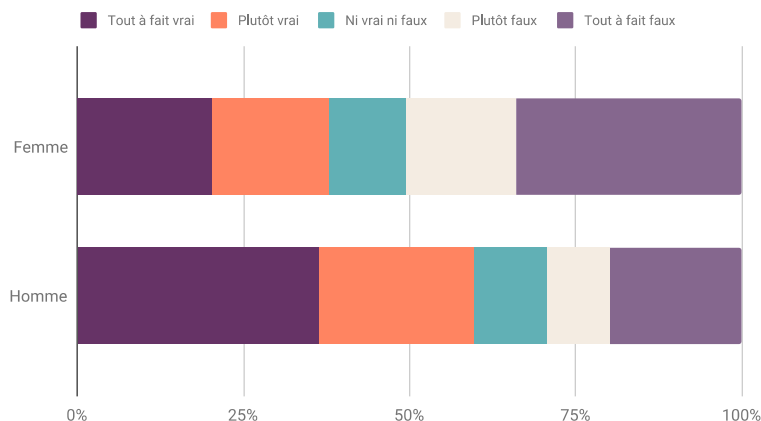
Âge et perception de la compétence numérique (moyenne)



### 1.2.2 Le genre

Des différences sont notables entre les perceptions des compétences numériques entre les hommes et les femmes. Ainsi, seulement 38 % de nos répondantes affirment être à l'aise ou très à l'aise avec le numérique, contre 60 % des répondants hommes.

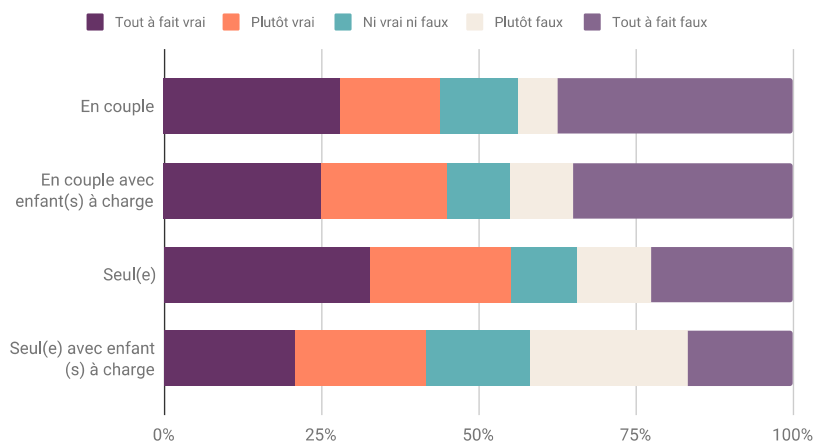
La perception de la compétence numérique et le genre



### 1.2.3 La situation familiale

La situation familiale influe peu sur les réponses des participants à l'étude. À noter cependant, 33 % des personnes seules indiquent être à l'aise avec le numérique. Les personnes seules avec enfants à charge, si elles perçoivent en moyenne leur compétence à 3, donnent des notes moins polarisées et sont plus nombreuses à répondre « plutôt vrai » (21 %), « Ni vrai ni faux » (17 %), « Plutôt faux » (25 %) que les autres groupes.

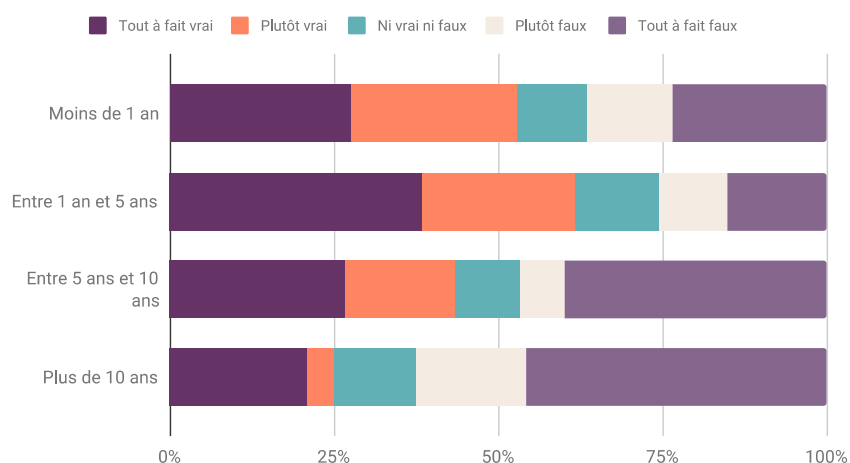
La situation et la perception de la compétence numérique



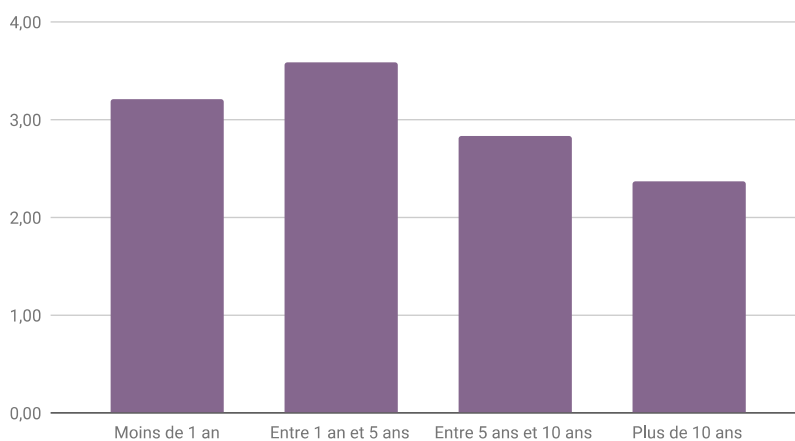
### 1.2.4 Le temps en situation de précarité

Les répondants qui s'affirment être les plus à l'aise avec le numérique sont ceux étant en situation de précarité depuis 1 à 5 ans, avec 38 % des répondants étant « tout à fait » à l'aise avec le numérique et 23 % « plutôt » à l'aise. Au-delà de 5 ans, ils sont une majorité à ne pas être à l'aise avec le numérique avec 54 % des personnes en situation de précarité depuis plus de 10 ans qui répondent « tout à fait faux » ou « plutôt faux » à la question.

Temps en situation de précarité et perception de la compétence numérique



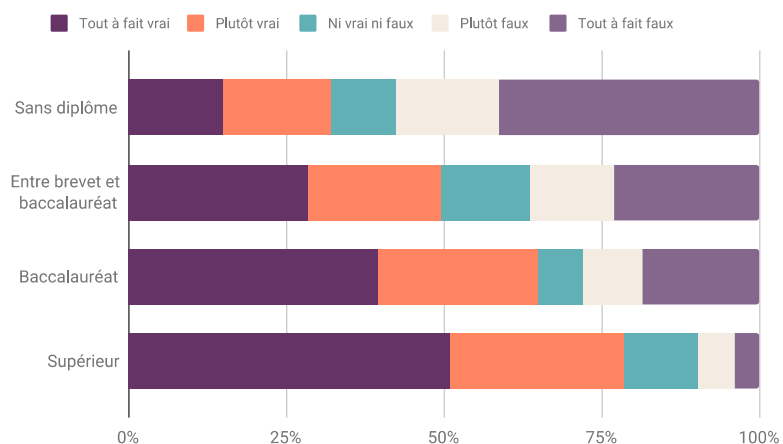
Temps en situation de précarité et moyenne de la perception de la compétence numérique



### 1.2.5 Le niveau d'éducation

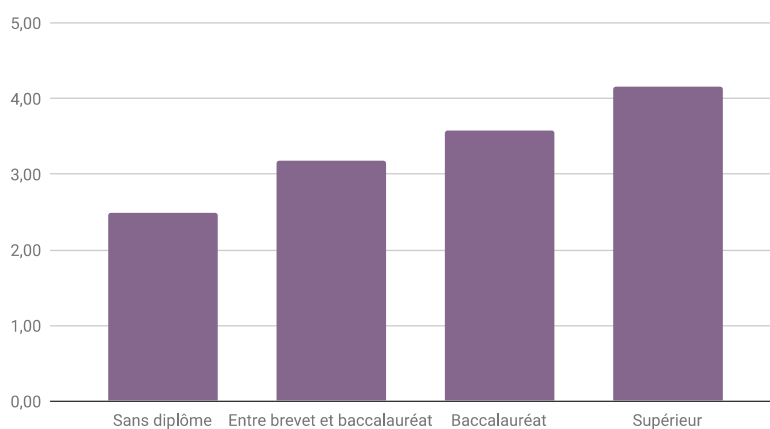
Les personnes interrogées les plus à l'aise avec le numérique sont celles ayant réalisé des études supérieures : 51 % des diplômés répondent « tout à fait vrai » à la question. Ils sont 39 % à avoir un baccalauréat et estimant être tout à fait à l'aise, 29 % des personnes étant diplômées d'un niveau équivalent au brevet ou au CEP/BEP, et 15 % des personnes sans diplôme.

Niveau d'éducation et perception de la compétence numérique



En rapportant ces résultats sur une note de 1 à 5, les personnes diplômées du supérieur estiment leur aisance avec le numérique à 4,16, les personnes avec un baccalauréat à 3,58, les personnes entre le brevet et le baccalauréat à 3,19 et enfin les personnes sans diplôme à 2,48.

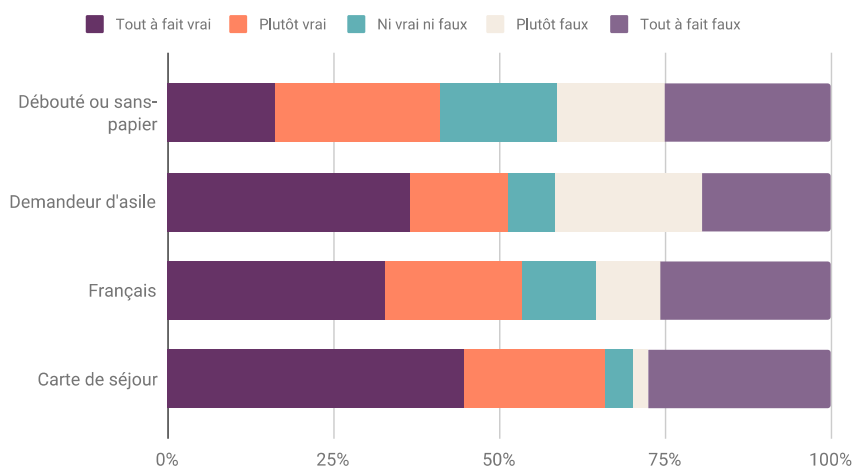
Niveau d'éducation et perception moyenne de la compétence numérique



### 1.2.6 Le statut administratif

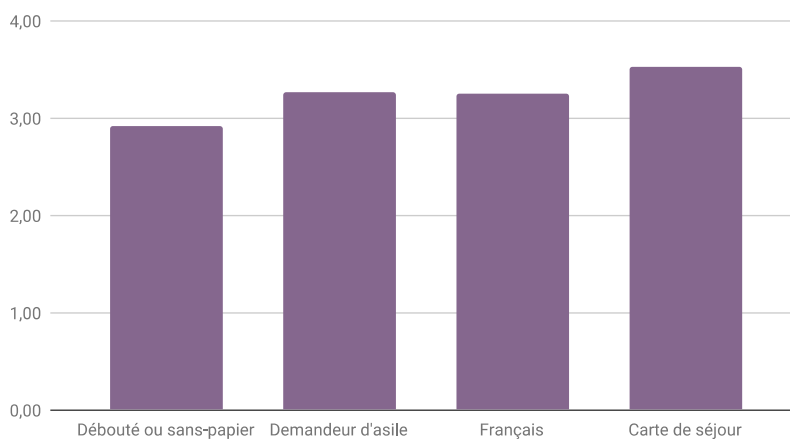
Les répondants les plus à l'aise avec le numérique sont ceux disposant d'une carte de séjour, avec 67 % répondant « tout à fait vrai » ou « plutôt vrai » à la question. Ce chiffre diminue ensuite à 53 % pour les personnes de nationalité française, 51 % pour les demandeurs d'asile, et 41 % pour les personnes déboutées ou sans-papiers.

Statut administratif et perception de la compétence numérique



En moyenne, la population la plus à l'aise avec le numérique est celle disposant d'une carte de séjour (3,53), puis les demandeurs d'asile (3,27), les personnes de nationalité française (3,25), et enfin les personnes déboutées ou sans-papiers (2,91).

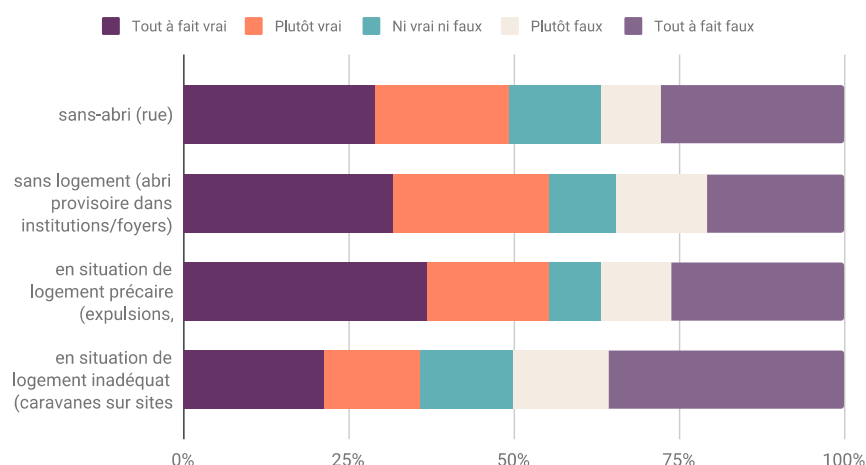
Statut administratif et moyenne de la perception de la compétence numérique



### 1.2.7 Situation d'hébergement actuelle

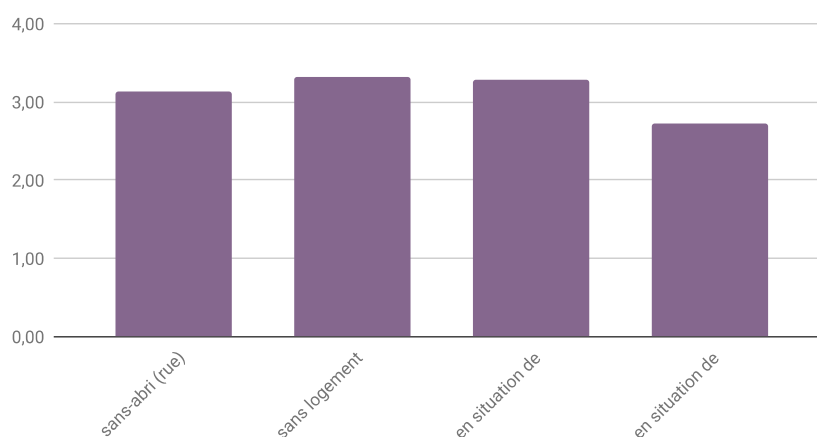
Les personnes qui s'estiment le plus à l'aise avec le numérique sont les personnes en situation de logement précaire ou sans logement, avec 55 % des répondants de ces catégories étant « tout à fait » ou « plutôt » à l'aise avec le numérique. Ensuite, les personnes dormant la quasi-totalité des nuits à la rue s'estiment à 49 % être à l'aise avec le numérique. Enfin, les personnes en situation de logement inadéquat sont seulement 36 % à être « tout à fait » ou « plutôt » à l'aise avec le numérique.

Situation d'hébergement et perception de la compétence numérique



En moyenne, les personnes qui sont le plus à l'aise avec le numérique sont les répondants sans logement (3,32), puis les personnes en situation de logement précaire (3,29), les personnes dormant à la rue (3,14) et enfin les personnes en situation de logement inadéquat (2,71).

Situation d'hébergement et moyenne de la perception



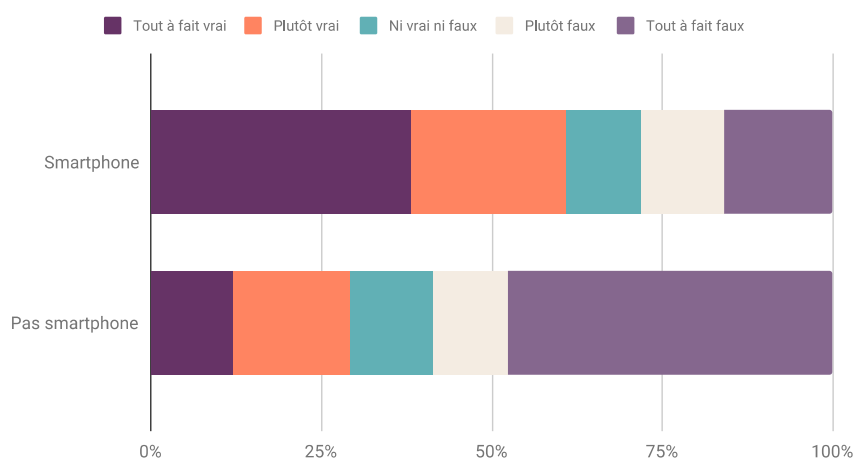
### 1.2.8 Équipement en smartphone

Concernant le lien entre équipement et perception de la compétence numérique, on constate que 38 % des répondants disposant d'un smartphone s'estiment tout à fait à l'aise avec le numérique, contre seulement 12 % des personnes qui n'ont pas de smartphone.

Parallèlement, près de la moitié, soit 48 % des personnes qui ne possèdent pas de smartphone ont répondu « tout à fait faux », contre 16 % des personnes qui en possèdent un.

De plus, d'après la matrice de corrélation, on repère une corrélation significative et d'intensité moyenne entre posséder un smartphone et avoir les compétences numériques ( $r=.33$ ,  $p<.001$ ).

Smartphone et perception de la compétence numérique



### 1.2.9 Tableaux

**Tableau 3 : Caractéristiques sociodémographiques et données sur les compétences numériques des personnes sans-abri**

	Population totale (N=285)	Oui N (%)	Ni vrai ni faux N (%)	Non N (%)	Note moyenne
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	M
<b>Âge</b>					
20 ans ou moins	5 (2)	3 (2)	0	2 (2)	3,4
21-30 ans	72 (26)	49 (33)	5 (16)	16 (15)	3,73
31-40 ans	75 (26)	43 (29)	11 (34)	21 (20)	3,47
41-50 ans	67 (24)	36 (24)	6 (19)	25 (24)	3,24
51-60 ans	40 (14)	14 (9,5)	6 (19)	20 (19)	2,63
61-70 ans	23 (8)	4 (3)	4 (12)	15 (14)	2,22
Plus de 71 ans	4 (1)	0 (-)	0 (-)	4 (3)	1,00
Ne se prononce pas	4 (1)	1 (1)	0 (-)	3 (3)	0
<b>Genre</b>					
Femme	103 (36)	39 (27)	12 (38)	52 (49)	2,74
Homme	181 (64)	108 (73)	20 (62)	54 (51)	3,47
<b>Situation familiale</b>					
En couple	32 (11)	14 (9)	4 (12)	14 (13)	2,91
En couple avec enfant(s) à charge	20 (7)	9 (6)	2 (7)	9 (8)	2,90
Célibataire	208 (73)	114 (78)	22 (69)	73 (69)	3,31
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	10 (7)	4 (12)	10 (10)	3,04
<b>Situation de précarité de logement</b>					



Moins 1 an	123 (43)	65 (44)	13 (41)	45 (43)	3,20
Entre 1 an et 5 ans	87 (30)	53 (36)	11 (34)	23 (22)	3,59
Entre 5 et 10 ans	30 (10)	13 (9)	3 (9)	14 (13)	2,83
Plus de 10 ans	24 (7)	6 (4)	3 (9)	15 (14)	2,38
Ne se prononce pas	21 (7)	10 (7)	2 (7)	9 (8)	0

#### **Niveau d'éducation**

Brevet des collèges ou CAP/BEP	91 (32)	45 (29)	13 (40)	33 (31)	3,19
Baccalauréat	43 (15)	28 (20)	3 (9)	12 (11)	3,58
Supérieur	51 (18)	40 (27)	6 (19)	5 (5)	4,16
Sans diplôme	87 (30)	28 (20)	9 (29)	50 (47)	2,48
Ne se prononce pas	12 (4)	6 (4)	1 (3)	6 (6)	0

#### **Statut**

Débouté ou sans-papiers	91 (28)	33 (22)	14 (43)	34 (32)	2,91
Demandeur d'asile	41 (14)	21 (14)	3 (9)	17 (16)	3,27
Français	116 (41)	62 (42)	13 (41)	41 (39)	3,25
Carte de séjour	47 (17)	31 (21)	2 (7)	14 (13)	3,53

#### **Situation d'hébergement**

Sans-abri (ruer)	79 (28)	39 (27)	11 (34)	29 (28)	3,14
Sans logement	139 (49)	77 (52)	14 (44)	48 (46)	3,32
Logement précaire	38 (13)	21 (14)	3 (9)	14 (13)	3,29
Logement inadéquat	28 (10)	10 (7)	4 (13)	14 (13)	2,71

#### **Smartphone**

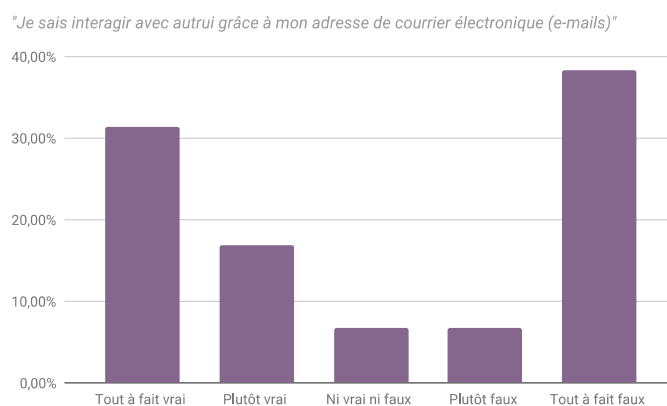
Oui	203 (71)	123 (84)	22 (69)	58 (55)	3,55
Non	82 (29)	24 (16)	10 (31)	48 (45)	2,35

## 2. La perception des compétences numériques spécifiques

### 2.1 Population générale

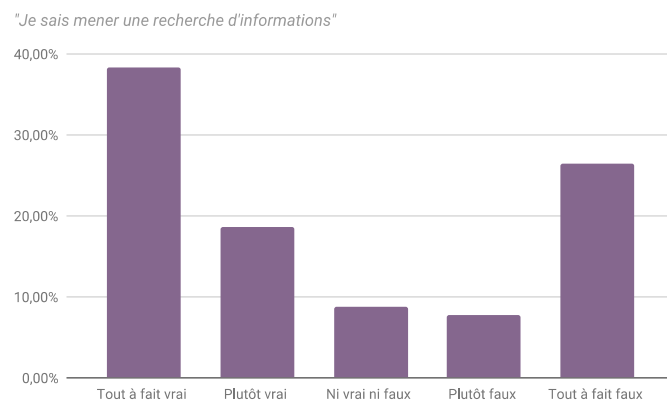
#### 2.1.1 L'envoi de mail

Afin d'évaluer plus finement la perception des répondants de leurs compétences, il leur a en outre été demandé leur niveau de connaissance lié à l'envoi et à la réception de mail. Ainsi, à la proposition « Je sais interagir avec autrui grâce à mon adresse de courrier électronique (e-mails) », ils sont plus d'un tiers à répondre « Tout à fait faux » à cette question (38 %) ; puis 31 % « Tout à fait vrai » ; 17 % « Plutôt vrai » ; 7 % à répondre « Plutôt faux » et 7 % « Ni vrai ni faux ».



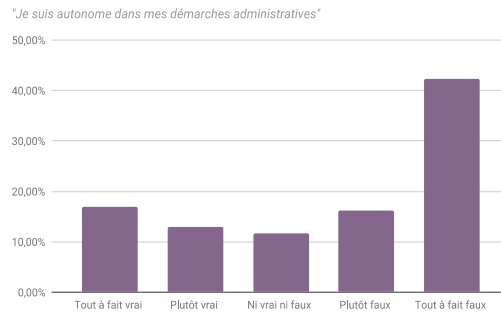
#### 2.1.2 La recherche d'information

À la proposition « Je sais mener une recherche d'informations » : ils sont une majorité à répondre « Tout à fait vrai » à cette question (38 %) ; puis 26 % « Tout à fait faux » ; 19 % « Plutôt vrai » ; 9 % « Ni vrai ni faux » ; 8 % « Plutôt faux ».



### 2.1.3 les démarches administratives

À la proposition « Je suis autonome dans mes démarches administratives » : ils sont une majorité à répondre « Tout à fait faux » à cette question (42 %) ; puis 17 % « Tout à fait vrai » ; 16 % « Plutôt faux » ; 13 % « Plutôt vrai » ; 12 % « Ni vrai ni faux ».



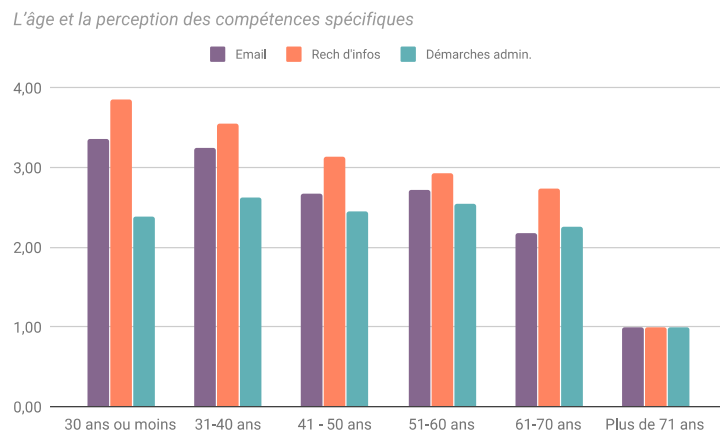
## 2.2 Données socio-démographiques

Afin de simplifier l'analyse, une note de 1 à 5 est encore une fois donnée aux propositions « tout à fait faux » à « tout à fait vrai ».

### 2.2.1 L'âge

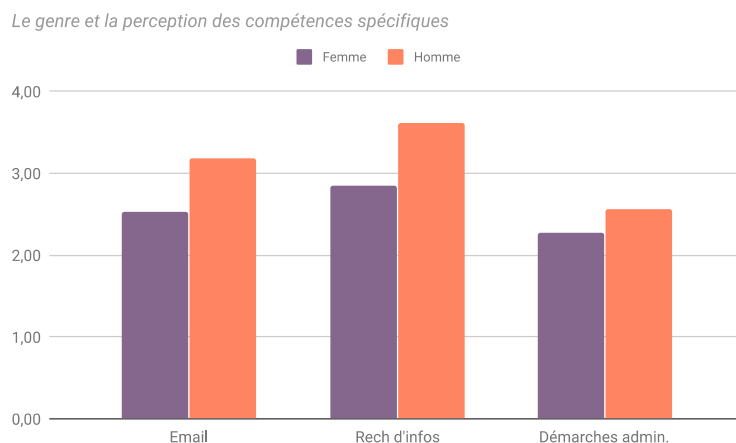
Les répondants les plus jeunes sont en général très à l'aise avec la recherche d'information, avec une moyenne de 3,85 pour les moins de 30 ans, 3,6 entre 31 et 40 ans. Le même constat peut être fait pour l'envoi de mail, avec une compétence en moyenne plus basse.

En revanche, la capacité à réaliser ses démarches administratives ne suit pas la même tendance. Ainsi, les moins de 30 ans jugent en moyenne leur compétence à 2,39, entre 31 et 40 ans à 2,6, pour redescendre ensuite entre 51 et 60 ans à 2,5, entre 61 et 70 à 2,3 et 1 pour les plus de 70 ans.



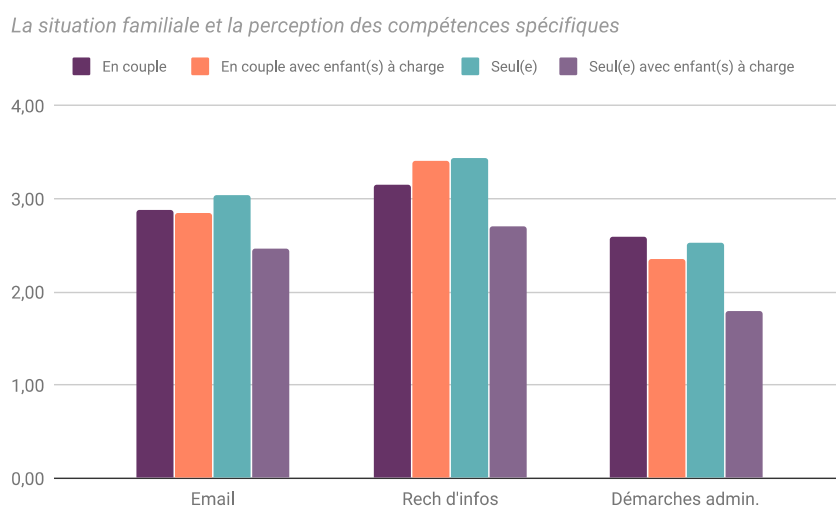
## 2.2.2 Le genre

Similairement à la perception globale de l'aisance numérique, les femmes jugent leurs compétences spécifiques plus faibles que les hommes. On note ainsi un écart de 20 % entre la perception de la compétence d'envoi et de réception de mail entre les hommes et les femmes, 21 % pour la recherche d'information, et seulement 11 % pour les démarches administratives.



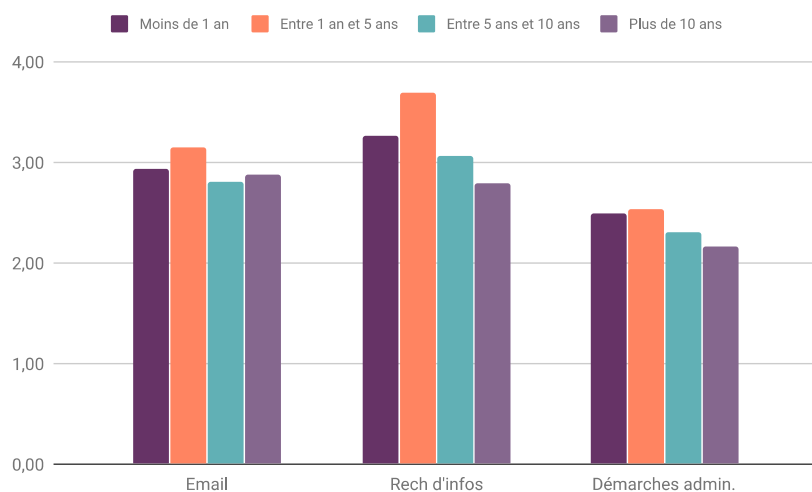
## 2.2.3 La situation familiale

Il n'y a pas de différence significative entre les diverses situations familiales concernant les compétences spécifiques. Nous pouvons cependant constater que les familles monoparentales se placent systématiquement en-dessous des autres groupes. Il est cependant à noter que la majorité des personnes seules avec enfants à charge rencontrées dans cette enquête sont des femmes qui, comme vu plus haut, perçoivent leurs compétences comme moins élevées.



## 2.2.4 Le temps en situation de précarité

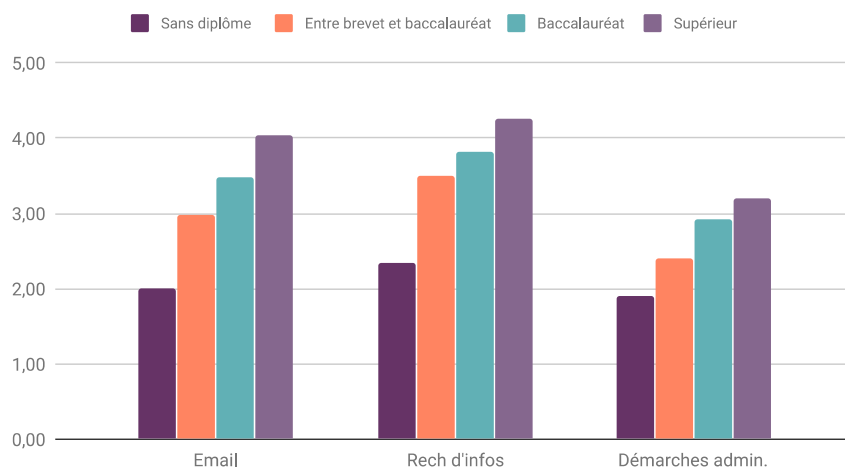
De même, des différences marginales sont constatées concernant le temps en situation de précarité. Néanmoins, les personnes en situation de précarité de logement depuis 1 à 5 ans sont systématiquement plus compétentes dans les activités citées, et en particulier pour la recherche d'informations.



## 2.2.5 Le niveau d'éducation

Similairement à la perception globale de l'aisance numérique, la perception des répondants de leurs compétences dans les trois domaines cités (envoi et réception d'e-mail, recherche d'informations, démarches administratives) augmente avec le niveau d'éducation.

*Le niveau d'éducation et la perception des compétences spécifiques*



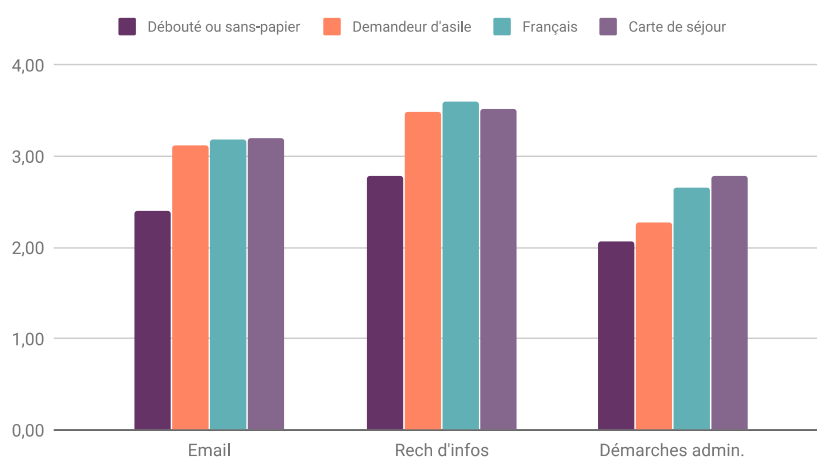
## 2.2.6 Le statut administratif

En moyenne, les personnes déboutées ou sans-papiers sont plus susceptibles d'évaluer leur maîtrise du mail comme étant plus basse, 2,40, que les autres groupes : respectivement 3,12 pour les demandeurs d'asile, 3,18 pour les personnes de nationalité française, et 3,19 pour les personnes avec une carte de séjour.

Cet écart est moins grand pour la recherche d'informations, avec une moyenne de 2,79 pour les personnes déboutées ou sans-papiers, 3,49 pour les demandeurs d'asile, 3,59 pour les personnes de nationalité française et 3,51 pour les personnes disposant d'une carte de séjour.

Enfin, les 4 groupes s'estiment globalement moins autonomes sur les démarches administratives. Les personnes déboutées ou sans-papiers l'estiment en moyenne à 2,06, les demandeurs d'asile à 2,27, les personnes de nationalité française 2,66 et les personnes disposant d'une carte de séjour 2,79.

Le statut administratif et la perception des compétences spécifiques



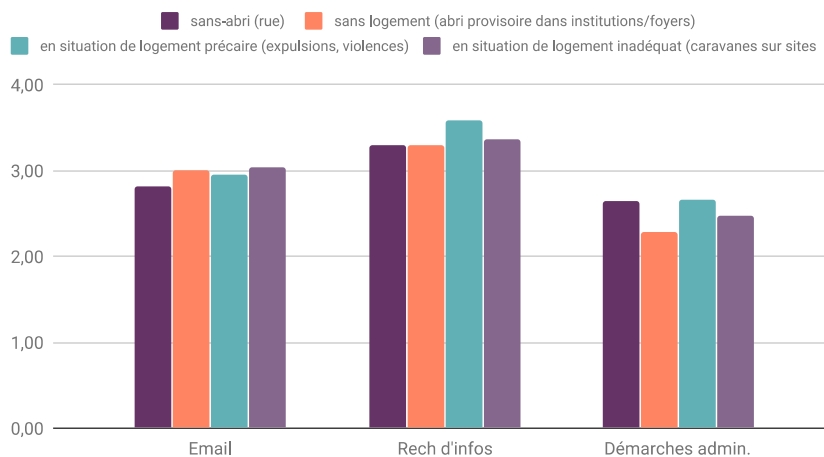
## 2.2.7 Situation d'hébergement actuelle

En moyenne, les personnes évaluent similairement leur maîtrise du mail : ainsi, les personnes sans logement l'estiment en moyenne à 3,01, les personnes en situation de logement précaire 2,95 et les personnes en logement inadéquat à 3,04. Les personnes dormant à la rue l'estiment un peu plus bas, à 2,82.

Concernant la recherche d'information, les personnes interrogées s'estiment en moyenne plus compétentes. Les personnes en situation de logement précaire l'estiment à 3,58, les personnes en situation de logement inadéquat à 3,36, et les personnes dormant à la rue ou en institution (sans-logement) à 3,29.

Les répondants sont globalement moins à l'aise avec les démarches administratives, avec en premier les personnes en situation de logement précaire à 2,66, les personnes dormant à la rue à 2,65, les personnes en situation de logement inadéquat à 2,46 et enfin les personnes sans logement à 2,29.

*La situation d'hébergement et la perception des compétences spécifiques*

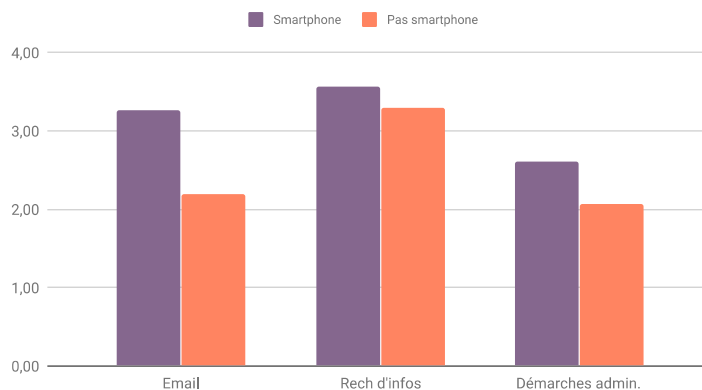


## 2.2.8 Équipement en smartphone

Les personnes équipées d'un smartphone s'estiment globalement plus à l'aise sur les trois compétences citées : mail, recherche d'informations et démarches administratives que les personnes n'étant pas équipées de smartphone.

Pour les mails, l'écart est de 33 % entre les personnes équipées d'un smartphone (3,26) et les personnes non équipées (2,20). Cet écart est de 20 % pour les démarches administratives, entre 2,61 pour les personnes équipées et 2,07 pour les personnes non équipées. Enfin, l'écart le plus faible concerne la recherche d'informations à 8 % entre les personnes équipées (3,57) et les personnes non équipées (3,29).

*L'équipement smartphone et la perception des compétences spécifiques*



## 2.2.9 Tableaux

**Tableau 4 : Données sur les moyennes des compétences spécifiques des personnes sans-abri**

	Population totale (N=285)	Email	Recherche d'informations	Démarches administratives
	N (%)	M	M	M
<b>Âge</b>				
30 ans ou moins	72 (26)	3,36	3,85	2,39
31-40 ans	75 (26)	3,24	3,55	2,62
41-50 ans	67 (24)	2,67	3,13	2,45
51-60 ans	40 (14)	2,73	2,93	2,55
61-70 ans	23 (8)	2,17	2,74	2,26
Plus de 71 ans	4 (1)	1,00	1,00	1,00
<b>Genre</b>				
Femme	103 (36)	2,53	2,84	2,27
Homme	181 (64)	3,19	3,62	2,55
<b>Situation familiale</b>				
En couple	32 (11)	2,88	3,16	2,59
En couple avec enfant(s) à charge	20 (7)	2,85	3,40	2,35
Célibataire	208 (73)	3,04	3,44	2,52
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	2,46	2,71	1,79
<b>Situation de précarité de logement</b>				
Moins 1 an	123 (43)	2,93	3,26	2,49
Entre 1 an et 5 ans	87 (30)	3,15	3,70	2,53
Entre 5 et 10 ans	30 (10)	2,80	3,07	2,30
Plus de 10 ans	24 (7)	2,88	2,79	2,17
<b>Niveau d'éducation</b>				
Brevet des collèges ou CAP/BEP	91 (32)	2,99	3,49	2,40
Baccalauréat	43 (15)	3,49	3,81	2,93
Supérieur	51 (18)	4,04	4,25	3,20
Sans diplôme	87 (30)	2,01	2,34	1,90
<b>Statut</b>				
Débouté ou sans-papiers	91 (28)	2,40	2,79	2,06



Demandeur d'asile	41 (14)	3,12	3,49	2,27
Français	116 (41)	3,18	3,59	2,66
Carte de séjour	47 (17)	3,19	3,51	2,79
<b>Situation d'hébergement</b>				
Sans-abri (rue)	79 (28)	2,82	3,29	2,65
Sans logement	140 (49)	3,01	3,29	2,29
Logement précaire	38 (13)	2,95	3,58	2,66
Logement inadéquat	28 (10)	3,04	3,36	2,49
<b>Smartphone</b>				
Oui	203 (71)	3,26	3,57	2,61
Non	82 (29)	2,20	3,29	2,07

**Tableau 5 : Données sur la compétence numérique «je sais interagir avec autrui grâce à mon adresse de courrier électronique»**

	Oui N (%)	Ni vrai ni faux N (%)	Non N (%)
<b>Genre</b>			
Femme	38 (28)	6 (32)	59 (46)
Homme	99 (72)	13 (68)	70 (54)
<b>Âge</b>			
20 ans ou moins	4 (3)	0 (-)	1 (1)
21-30 ans	41 (30)	1 (5)	25 (19)
31-40 ans	40 (29)	9 (47)	26 (20)
41-50 ans	27 (20)	5 (26)	35 (27)
51-60 ans	17 (12)	2 (11)	21 (16)
61-70 ans	6 (5)	2 (11)	15 (12)
Plus de 71 ans	0 (-)	0 (-)	4 (3)
Ne se prononce pas	2 (1)	0 (-)	2 (2)
<b>Situation familiale</b>			

En couple	15 (11)	1 (5)	16 (12)
	9 (7)	1 (5)	10 (8)
En couple avec enfant(s) à charge	104 (75)	16 (85)	89 (69)
	9 (7)	1 (5)	14 (11)
Célibataire			
Célibataire avec enfant(s) à charge			
<b>Niveau d'éducation</b>			
Brevet des collèges	16 (12)	5 (26)	9 (7)
	26 (19)	4 (21)	31 (24)
CAP, BEP	27 (20)	2 (11)	14 (11)
Baccalauréat	39 (28)	4 (21)	8 (6)
Supérieur	22 (16)	4 (21)	61 (47)
	7 (5)	0 (-)	6 (5)
Sans diplôme			
Ne se prononce pas			
<b>Statut</b>			
Débouté(e)	0 (-)	0 (-)	3 (2)
	23 (17)	0 (-)	18 (14)
Demandeur (se) d'asile	62 (45)	10 (53)	44 (34)
Français(e)	26 (19)	2 (10)	19 (15)
Régularisé(e)	26 (19)	7 (37)	45 (35)
Sans papier			
<b>Temps à la rue</b>			
Moins 1 an	59 (43)	7 (37)	57 (44)
Entre 1 an et 5 ans	44 (32)	9 (48)	33 (26)
Entre 5 et 10 ans	14 (10)	1 (5)	12 (9)
Plus de 10 ans	12 (9)	1 (5)	11 (9)
	8 (6)	1 (5)	16 (12)
Ne se prononce pas			
<b>Smartphone</b>			
Oui	114 (83)	14 (74)	75 (58)
Non	23 (17)	5 (26)	54 (42)

**Tableau 6 : Données sur la compétence numérique «je sais mener une recherche d'informations»**

	Oui	Ni vrai ni faux	Non
<b>Genre</b>			
Femme	43 (27)	10 (40)	50 (51)
Homme	119 (73)	15 (60)	48 (49)
<b>Age</b>			
20 ans ou moins	5 (3)	0	0
21-30 ans	45 (28)	8 (32)	14 (15)
31-40 ans	48 (30)	5 (20)	22 (23)
41-50 ans	33 (21)	7 (28)	27 (28)
51-60 ans	19 (12)	2 (8)	19 (20)
61-70 ans	10 (6)	3 (12)	10 (10)
Plus de 71 ans	0	0	4 (4)
Ne se prononce pas			
<b>Situation familiale</b>			
En couple	17 (10)	2 (8)	13 (13)
En couple avec enfant(s) à charge	11 (7)	3 (12)	6 (6)
Célibataire	124 (77)	18 (72)	67 (69)
Célibataire avec enfant(s) à charge	10 (6)	2 (8)	12 (12)
<b>Niveau d'éducation</b>			
Brevet des collèges	21 (13)	2 (8)	7 (7)
CAP, BEP	35 (22)	7 (28)	19 (20)
Baccalauréat	32 (20)	2 (8)	9 (9)
Supérieur	42 (26)	4 (16)	5 (5)
Sans diplôme	23 (14)	9 (36)	55 (56)
Ne se prononce pas	9 (5)	1 (4)	3 (3)
<b>Statut</b>			
Débouté(e)	0	0	3 (3)
Demandeur (se) d'asile	24 (15)	3 (12)	14 (14)
Français(e)			
Régularisé(e)	77 (47)	6 (24)	33 (34)
Sans papier	29 (18)	5 (20)	13 (13)
	32 (20)	11 (44)	35 (36)
<b>Temps à la rue</b>			
Moins 1 an	64 (40)	14 (56)	45 (46)
Entre 1 an et 5 ans	59 (36)	6 (24)	21 (22)

Entre 5 et 10 ans	15 (9)	3 (12)	13 (13)
Plus de 10 ans	10 (6)	2 (8)	12 (12)
Ne se prononce pas	14 (9)	0	7 (7)
<b>Smartphone</b>			
Oui	126 (78)	19 (76)	58 (59)
Non	36 (22)	6 (24)	40 (41)

**Tableau 7 : Données sur la compétence numérique «je suis autonome dans mes démarches administratives»**

	<b>Oui N (%)</b>	<b>Ni vrai ni faux N (%)</b>	<b>Non N (%)</b>
<b>Genre</b>			
Femme	29 (35)	11 (33)	63 (38)
Homme	55 (65)	22 (67)	105 (62)
<b>Âge</b>			
20 ans ou moins	0 (-)	0 (-)	5 (3)
21-30 ans	21 (25)	11 (33)	35 (21)
31-40 ans	19 (23)	6 (7)	50 (30)
41-50 ans	22 (26)	9 (27)	36 (21)
51-60 ans	9 (11)	6 (18)	25 (15)
61-70 ans	11 (13)	1 (3)	11 (7)
Plus de 71 ans	2 (2)	0 (-)	2 (1)
Ne se prononce pas	0	0	4 (2)
<b>Situation familiale</b>			
En couple	10 (12)	4 (12)	18 (11)
En couple avec enfant(s) à charge	6 (7)	2 (6)	12 (7)
Célibataire	61 (73)	26 (79)	122 (73)
Célibataire avec enfant(s) à charge	7 (8)	1 (3)	16 (9)
<b>Niveau d'éducation</b>			
Brevet des collèges	7 (8)	5 (15)	18 (11)
CAP, BEP	22 (26)	6 (18)	33 (20)
Baccalauréat	11 (13)	5 (15)	27 (16)
Supérieur	13 (16)	4 (12)	34 (20)
Sans diplôme	29 (35)	10 (30)	48 (28)
Ne se prononce pas	2 (2)	3 (10)	8 (5)
<b>Statut</b>			

Débouté(e)	6 (7)	2 (6)	1 (1)
Demandeur (se) d'asile	13 (15)	4 (11)	24 (14)
Français(e)	37 (42)	13 (37)	66 (39)
Régularisé(e)	14 (16)	6 (17)	27 (16)
Sans papier	18 (20)	10 (29)	50 (30)
<b>Temps à la rue</b>			
Moins 1 an	33 (40)	17 (52)	73 (43)
Entre 1 an et 5 ans	24 (28)	12 (36)	51 (30)
Entre 5 et 10 ans	8 (9)	4 (12)	18 (11)
Plus de 10 ans	9 (11)	0 (-)	15 (9)
Ne se prononce pas	10 (12)	0 (-)	11 (7)
<b>Smartphone</b>			
Oui	53 (63)	24 (73)	126 (75)
Non	31 (37)	9 (27)	42 (25)

### 3 Le rapport aux dangers d'Internet

En ce qui concerne les questions relatives à la sécurité, qui font partie des compétences numériques à acquérir pour se protéger en ligne (arnaques en ligne, théories du complot ou fake news, téléchargement illégal, virus,...), la grande majorité des répondants témoignent avoir intégré la plupart des consignes de base. Toutefois, une plus grande part de répondants téléchargent illégalement régulièrement (26 % le font souvent) alors qu'ils s'exposent à des risques de sanction pénale. C'est aussi via les sites de téléchargement et le peer-to-peer (mode d'échanges de fichiers entre internautes) que les utilisateurs peuvent contaminer les équipements par des virus. Les logiciels malveillants sont problématiques pour les accueils qui proposent des ordinateurs en libre accès.

“ On a attrapé des virus qui nous ont privé d'informatique pendant plusieurs semaines.

– François, 60 ans, directeur

Dans le questionnaire, il leur était proposé d'évaluer la fréquence à laquelle ils avaient été confrontés à certaines questions relatives à la sécurité au cours de l'année précédente, sur une échelle « Jamais » à « Rarement ».

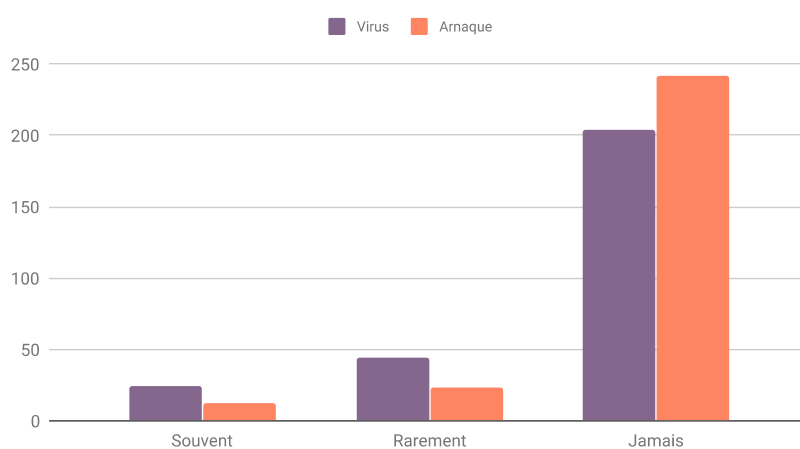
### 3.1 Les virus

À la question sur « Avoir un appareil numérique infecté par un virus », la plupart des personnes ayant répondu à cette question (75 %) n'ont pas eu d'appareil numérique infecté par un virus. 16 % ont répondu « rarement » ; 9 % ont répondu « souvent ».

### 3.2 Arnaques en ligne

Concernant les arnaques en ligne, la plupart de nos répondants (87 %) n'ont pas été victimes d'une arnaque en ligne. 8 % ont répondu « rarement » ; 4 % ont répondu « souvent ».

Exposition aux dangers en ligne



## PARTIE 3 — PRATIQUES NUMÉRIQUES

Nous avons vu précédemment que les personnes sans-abri étaient plutôt bien équipées numériquement, du moins en téléphonie, et que leurs compétences sont très hétérogènes. Dans ce cadre, quelles sont leurs pratiques du numériques ? Est-ce qu'elles se servent souvent d'Internet, ou au contraire rarement ? Quelles activités réalisent-elles le plus régulièrement ?

“ Ben déjà parler avec la famille, qui est à distance... C'est déjà pas mal avec facebook... et plutôt pour des recherches de travail et aussi voilà, consulter les mails, plein de trucs... Ecouter de la musique...

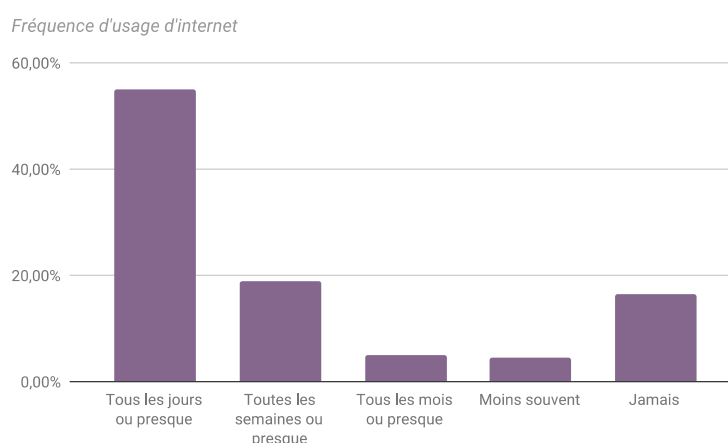
– un homme de 29 ans dans un centre d'accueil



## 1. Fréquence d'utilisation

### 1.1 Population générale

Majoritairement, nos répondants utilisent Internet régulièrement : plus de la moitié (55 %) s'en servent même les jours, et 19 % toutes les semaines. Toutefois ils sont 17 % à déclarer ne jamais s'en servir, principalement parce qu'ils manquent de compétences.



Les personnes ne se servant jamais d'Internet avaient la possibilité, par une question à choix multiple, d'en expliquer les raisons. Ils l'expliquent par leur manque de compétences numériques (60 %) ; parce qu'ils manquent d'équipement (40 %) ; parce qu'ils n'en ressentent pas le besoin (28 %) ; à cause du coût d'accès (23 %) ou du lieu d'accès (13 %). Les réponses « Autres » sont minoritaires (9 %) et évoquent les problèmes imputables à la langue ou l'illettrisme, qui font peser une contrainte supplémentaire à l'utilisation des services en ligne.

### 1.2 Données socio-démographiques

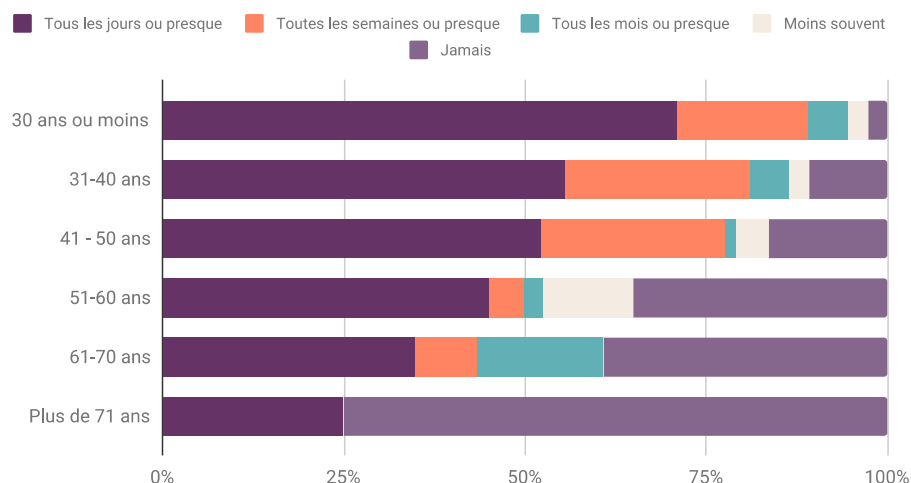
#### 1.2.1 Âge

La fréquence d'utilisation d'Internet suit une progression relativement proportionnelle à l'âge. Ainsi, les personnes de 30 ans ou moins utilisent majoritairement Internet tous les jours (71 %). 55 % des personnes entre 31 et 40 ans l'utilisent tous les jours, 52 % entre 41 et 50 ans, 45 % entre 51 et 60 ans, 35 % entre 61 et 70 ans et enfin 25 % pour les personnes de plus de 71 ans.

Inversement, la part des personnes n'utilisant jamais Internet croît avec l'âge : ils sont 3 % seulement des personnes de 30 ans ou moins, 11 % des personnes entre 31 et 40 ans, 16 % entre 41 et 50 ans, 35 % entre 51 et 60 ans, 39 % entre 61 et 70 et 75 % pour les plus de 71 ans.



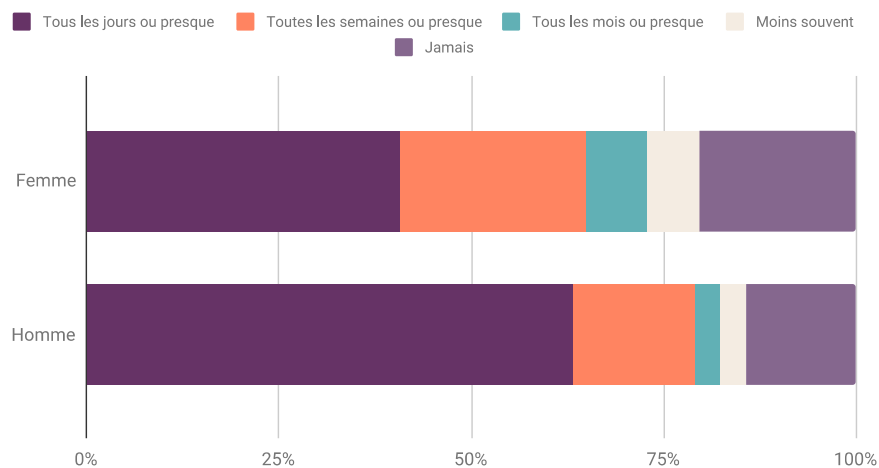
Âge et fréquence d'utilisation d'internet



### 1.2.2 Le genre

Similairement aux compétences numériques, des différences sont notables sur la fréquence d'utilisation d'Internet entre les hommes et les femmes. Ainsi, 41 % des répondantes vont sur Internet tous les jours ou presque, contre 63 % des répondants. Elles sont 24 % à utiliser Internet toutes les semaines ou presque, et 16 % des hommes interrogés. 20 % des femmes répondantes ne vont jamais sur Internet et 14 % des hommes interrogés.

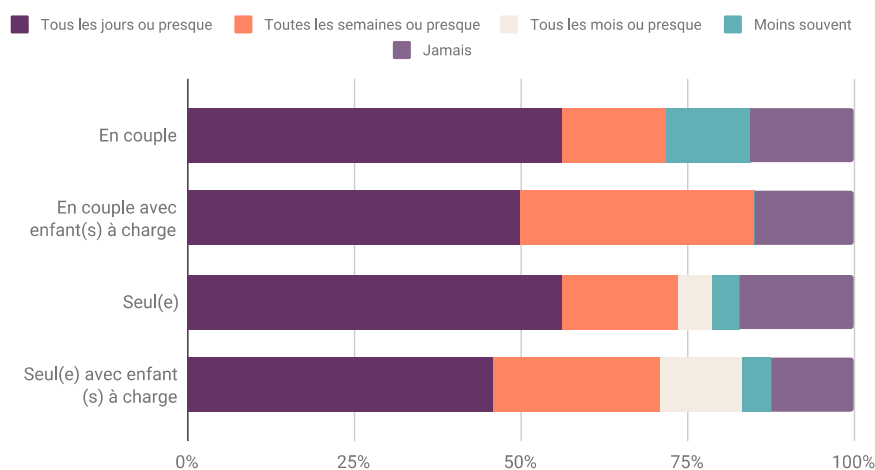
Genre et fréquence d'utilisation d'internet



### 1.2.3 La situation familiale

Nos résultats mettent en avant une prévalence plus élevée de l'utilisation quotidienne d'Internet chez les personnes en couple sans enfant et célibataires (56 %). Il est à noter qu'une partie plus large des personnes avec enfants à charge utilisent Internet toutes les semaines ou presque. Les différences entre les différents groupes restent relativement marginales.

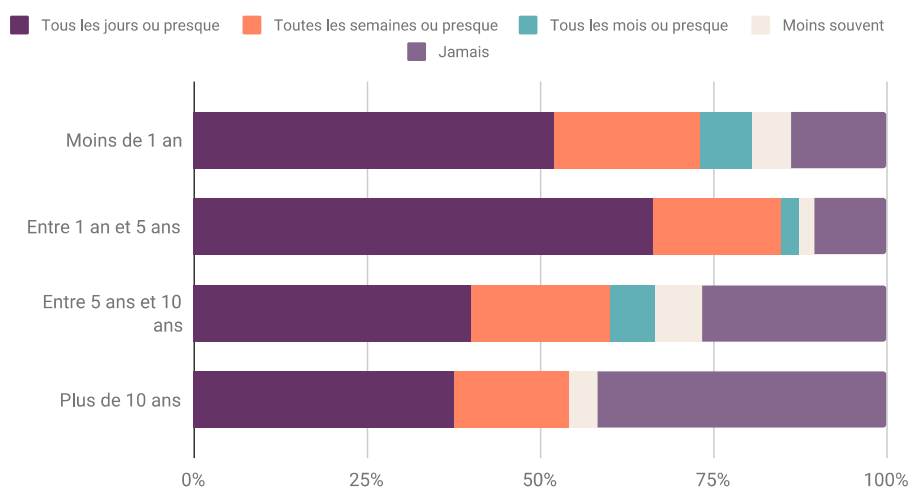
Situation familiale et fréquence d'utilisation d'internet



### 1.2.4 Le temps passé en situation de précarité

Nous constatons que 66 % des personnes étant en situation de précarité entre 1 et 5 ans utilisent tous les jours Internet contre 37 % pour les personnes étant dans cette situation depuis plus de 10 ans.

Durée de la situation de précarité et fréquence d'utilisation d'internet

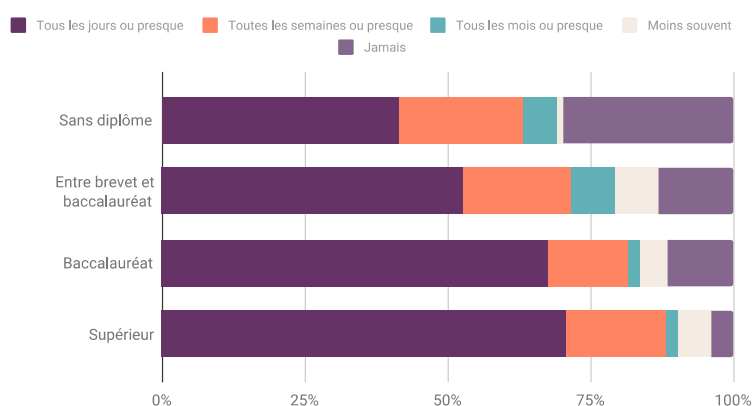


### 1.2.5 Le niveau scolaire

La fréquence d'utilisation d'Internet est directement liée au niveau d'éducation des répondants. 71 % des personnes diplômées du supérieur vont sur Internet tous les jours ou presque, 67 % des personnes ayant un niveau baccalauréat, 53 % des personnes entre le brevet et le baccalauréat, et seulement 41 % des personnes sans diplôme.

Inversement, 30 % des personnes sans diplôme ne vont jamais sur Internet, 13 % ayant un niveau brevet des collèges, 12 % des personnes ayant un niveau baccalauréat et 4 % des personnes diplômées du supérieur.

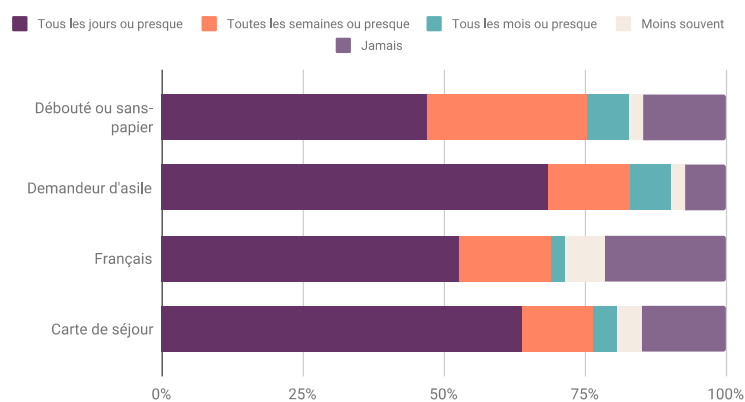
Niveau d'éducation et fréquence d'utilisation d'Internet



### 1.2.6 Le statut administratif

Les personnes de notre échantillon se rendant le plus souvent sur Internet sont les demandeurs d'asile (68 %), puis les personnes ayant une carte de séjour (64 %), les personnes de nationalité française (56 %) et enfin les personnes déboutées ou sans papier (47 %).

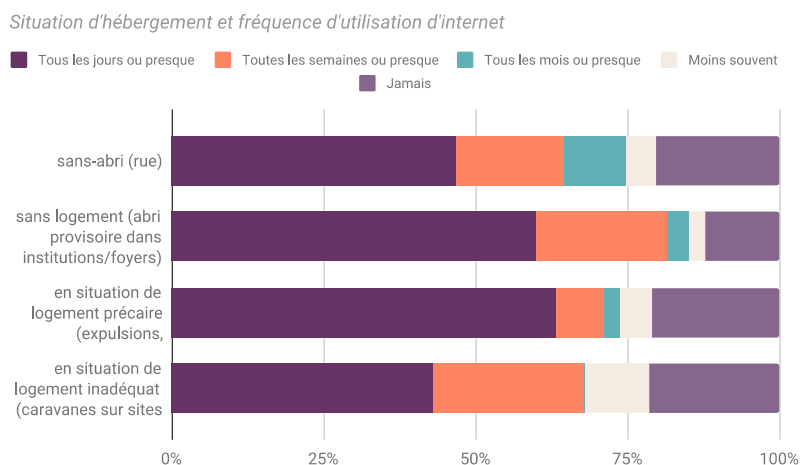
Statut administratif et fréquence d'utilisation d'Internet



### 1.2.7 La situation d'hébergement

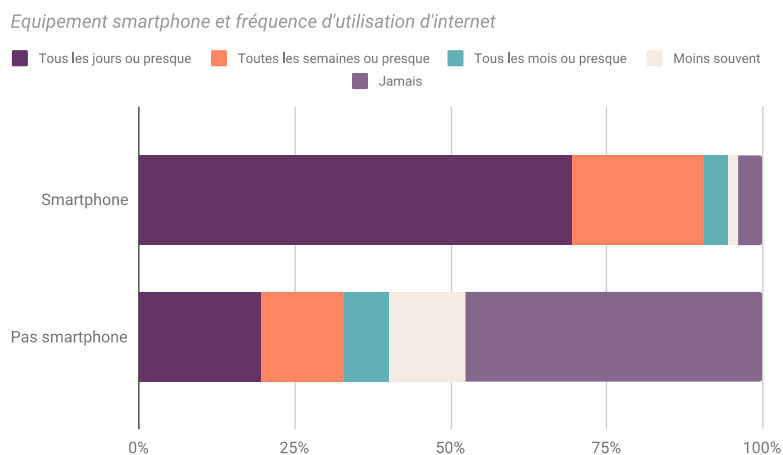
Au sein de notre échantillon, les personnes en situation de logement précaire sont celles les plus susceptibles d'aller sur Internet tous les jours ou presque (63 %), puis les personnes sans logement (60 %), les personnes sans-abri (47 %) et enfin les personnes en logement inadéquat (43 %).

La part de personnes n'allant jamais sur Internet est relativement stable - autour de 20 % - sauf pour les personnes sans logement qui ne sont que 12 % à ne jamais aller sur Internet.



### 1.2.8 L'équipement smartphone

Les personnes ayant un smartphone sont les plus susceptibles d'utiliser Internet tous les jours. 70 % des personnes ayant un smartphone vont sur Internet tous les jours, contre 20 % seulement des personnes n'ayant pas de smartphone. 4 % des personnes avec smartphone ne l'utilisent jamais pour aller sur Internet, et 48 % des personnes qui n'ont pas de smartphone ne vont jamais sur Internet.



## 1.2.9 Tableau

**Tableau 8 : Caractéristiques sociodémographiques et données sur la fréquence d'utilisation d'Internet chez les personnes sans-abri**

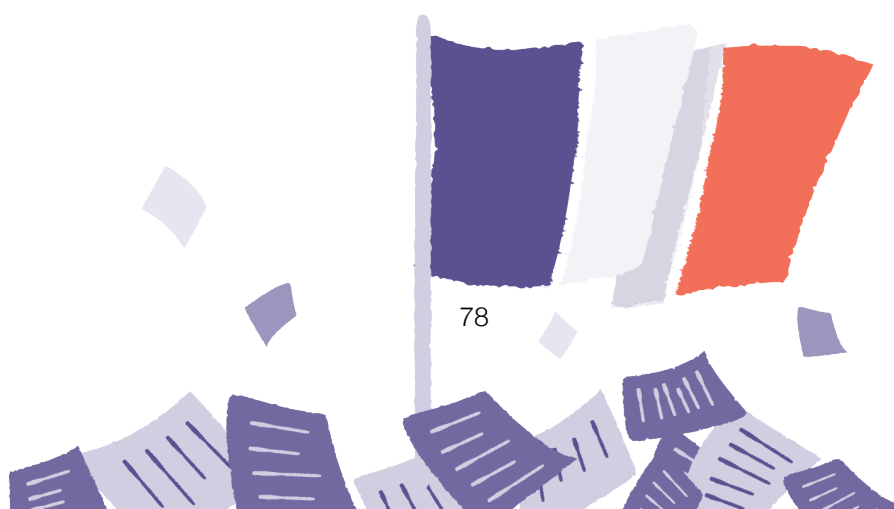
	<b>Population totale (N=285)</b>	<b>Tous les jours</b>	<b>Toutes les semaines</b>	<b>Tous les mois</b>	<b>Moins souvent</b>	<b>Jamais</b>
	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>	<b>N (%)</b>
<b>Âge</b>						
30 ans ou moins	77 (28)	51 (33)	13 (25)	4 (29)	2 (17)	2 (4)
31-40 ans	75 (26)	41 (27)	19 (36)	4 (29)	2 (17)	8 (17)
41-50 ans	67 (24)	35 (23)	17 (32)	1 (7)	3 (25)	11 (23)
51-60 ans	40 (14)	18 (12)	2 (4)	1 (7)	5 (42)	14 (30)
61-70 ans	23 (8)	8 (5)	2 (4)	4 (29)	0 (0)	9 (19)
Plus de 71 ans	4 (1)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	3 (6)
<b>Genre</b>						
Femme	103 (36)	42 (27)	25 (46)	8 (57)	7 (54)	21 (45)
Homme	181 (64)	115 (73)	29 (54)	6 (43)	6 (46)	26 (55)
<b>Situation familiale</b>						
En couple	32 (11)	18 (12)	5 (9)	0 (0)	4 (31)	5 (11)
En couple avec enfant(s) à charge	20 (7)	10 (9)	7 (13)	0 (0)	0 (0)	3 (6)
Célibataire	208 (73)	117 (75)	36 (67)	11 (79)	8 (62)	36 (77)
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	11 (7)	6 (11)	3 (21)	1 (8)	3 (6)
<b>Situation de précarité de logement</b>						
Moins 1 an	123 (43)	64 (45)	26 (50)	9 (69)	7 (58)	17 (39)
Entre 1 an et 5 ans	87 (30)	57 (40)	16 (31)	2 (15)	2 (17)	9 (20)
Entre 5 et 10 ans	30 (10)	12 (8)	6 (12)	2 (15)	2 (17)	8 (18)
Plus de 10 ans	24 (7)	9 (6)	4 (8)	0 (0)	1 (8)	10 (23)
<b>Niveau d'éducation</b>						
Brevet des collèges ou CAP/BEP	91 (32)	48 (32)	17 (33)	7 (50)	7 (54)	12 (27)
Baccalauréat	43 (15)	29 (19)	6 (12)	1 (7)	2 (15)	5 (11)
Supérieur	51 (18)	36 (24)	9 (18)	1 (7)	3 (23)	2 (4)

Sans diplôme	87 (30)	36 (24)	19 (37)	5 (36)	1 (8)	26 (58)
<b>Statut</b>						
Débouté ou sans-papiers	91 (28)	38 (24)	23 (43)	6 (43)	2 (15)	12 (26)
Demandeur d'asile	41 (14)	28 (18)	6 (11)	3 (21)	1 (8)	3 (6)
Français	116 (41)	61 (39)	19 (35)	3 (21)	8 (62)	25 (53)
Carte de séjour	47 (17)	30 (19)	6 (11)	2 (14)	2 (16)	7 (15)
<b>Situation d'hébergement</b>						
Sans-abri (rue)	79 (28)	37 (24)	14 (26)	8 (57)	4 (31)	16 (34)
Sans logement	139 (49)	84 (54)	30 (56)	5 (36)	4 (31)	17 (36)
Logement précaire	38 (13)	24 (15)	3 (6)	1 (7)	2 (15)	8 (17)
Logement inadéquat	28 (10)	12 (8)	7 (13)	0 (0)	3 (23)	6 (13)
<b>Smartphone</b>						
Oui	203 (71)	141 (90)	43 (80)	8 (57)	3 (23)	8 (17)
Non	82 (29)	16 (10)	11 (20)	6 (43)	10 (77)	39 (83)

### 3. Démarches et réinsertion

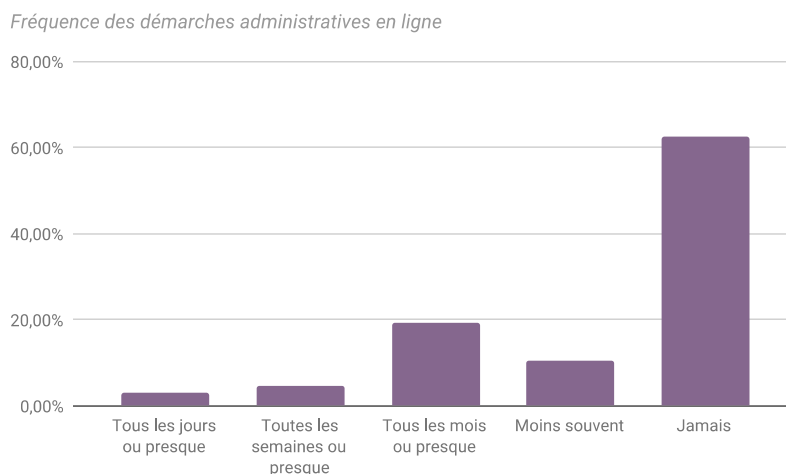
#### 3.1 Population générale

Nous observons qu'une minorité de personnes utilise le numérique dans leur quotidien pour trouver des informations sur l'accès aux droits ou pour la recherche d'emploi et d'associations. En effet, 62 % ne font jamais leurs démarches administratives en ligne, 69 % ne font jamais de recherches d'emploi sur Internet et 67 % ne recherchent jamais d'associations. Aussi, si 57 % possèdent une adresse e-mail électronique personnelle (certains d'entre eux témoignent néanmoins ne pas s'en servir, par exemple à cause de l'illettrisme), ils sont tout de même 37 % à ne pas en avoir. 2 % ne peuvent plus s'en servir parce qu'ils ont oublié soit l'adresse, soit le mot de passe.



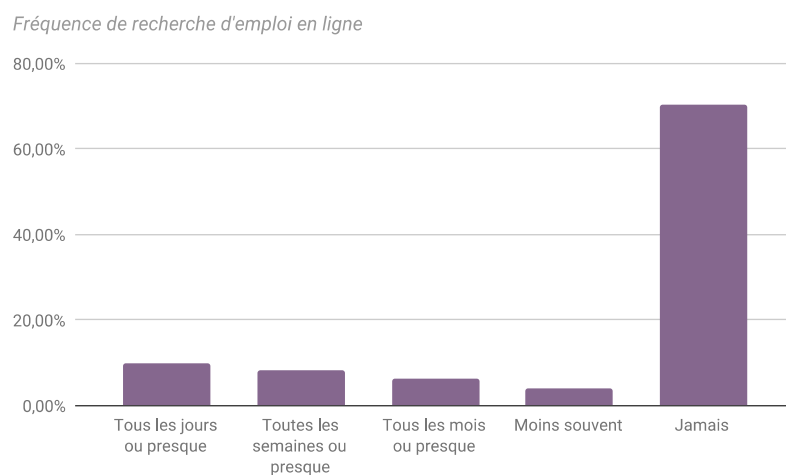
### 3.1.1 Démarches administratives

62 % de nos répondants ne font jamais leurs démarches administratives en ligne ; 19 % font tous les mois ou presque ; 10 % les font moins souvent que tous les mois ; 5 % quasiment toutes les semaines ; 3 % quasiment tous les jours.



### 3.1.2 Recherche d'emploi

69 % de nos répondants ne font jamais de recherche d'emploi sur Internet ; 10 % en font tous les jours ou presque ; 8 % toutes les semaines ou presque ; 6 % tous les mois ou presque ; 4 % moins souvent.

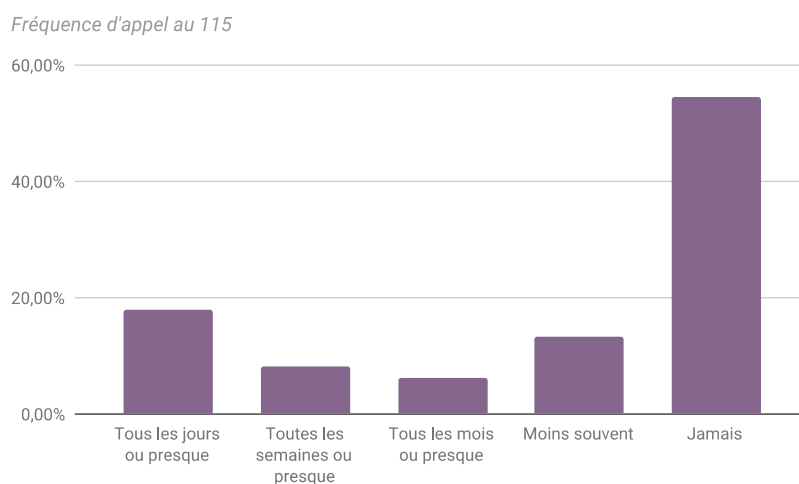


### 3.1.3 Téléphoner au 115

La majorité de nos enquêtés (54 %) a témoigné ne jamais téléphoner au 115. 18 % leur téléphonent tous les jours ou presque ; 13 % moins souvent que tous les mois ; 6 % quasiment tous les mois ; 8 % toutes les semaines ou presque. Ils ont été nombreux à nous témoigner qu'ils avaient auparavant l'habitude d'appeler et qu'ils ne le font plus par lassitude car il n'y a pas assez de places en hébergement d'urgence pour toutes les demandes.

“ [le téléphone sert] pour appeler surtout les organismes quand j'en ai besoin. Le 115 c'est gratuit.

– Mark, 29 ans



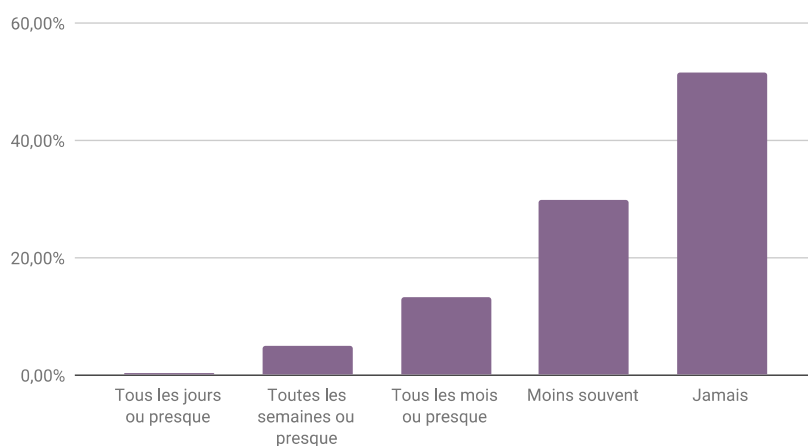
### 3.1.4 Imprimer et scanner des documents

Connaître la fréquence à laquelle ils impriment et scannent des documents est intéressante puisque ce sont les travailleurs sociaux qui s'en occupent parfois pour les papiers administratifs quand les personnes à la rue ne savent pas le faire.

Pour l'action « Scanner des documents », la majorité (51 %) de nos enquêtés ont répondu ne jamais scanner de document ; 30 % scannent moins souvent que tous les mois ; 13 % quasiment tous les mois ; 5 % toutes les semaines ou presque ; 0,4 % tous les jours ou presque.

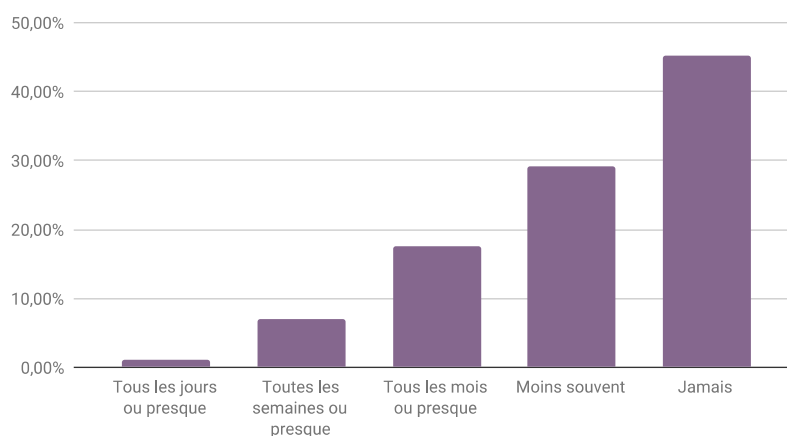


Fréquence de scan de documents



Pour l'action « Imprimer des documents » : la majorité (44 %) de nos enquêtés n'imprime jamais de document ; 29 % impriment moins souvent que tous les mois ; 17 % tous les mois ou presque ; 7 % toutes les semaines ou presque ; 1 % tous les jours ou presque.

Fréquence d'impression de documents

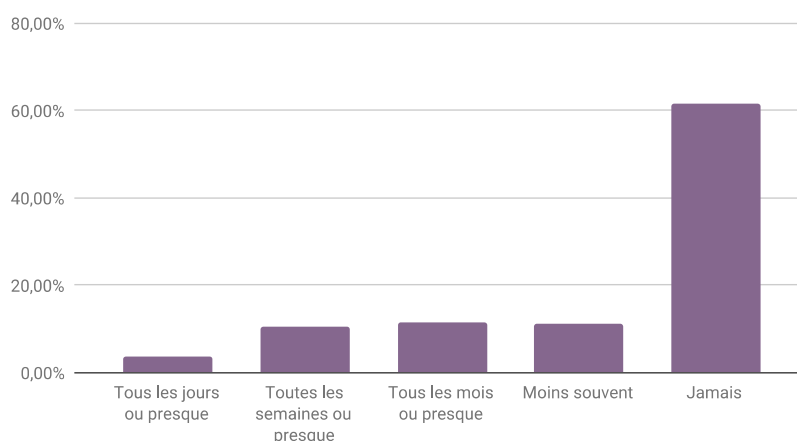


### 3.1.5 Recherche des services d'aide

Pour l'action « Rechercher des services », la majorité (60 %) de nos enquêtés ont répondu ne jamais chercher des services en ligne ; 11 % moins souvent que tous les mois ; 12 % le font tous les mois ou presque ; 10 % toutes les semaines ou presque ; 4 % quasiment tous les jours.

On relève en outre une corrélation significative et d'intensité moyenne entre avoir de bonnes compétences numériques et rechercher des associations sur Internet ( $r=27$ ,  $p<.001$ ). Il semblerait donc que les personnes compétentes avec le numérique soient plus susceptibles de rechercher des informations par ce biais. Par ailleurs, on discerne également une corrélation significative et d'intensité moyenne entre la fréquence des appels vers le 115 et le fait de rechercher des associations sur Internet ( $r=20$ ,  $p<.001$ ). Les personnes appelant régulièrement le 115 seraient donc également celles qui sont le plus en recherche de services d'aide.

Fréquence de recherche de services (accueils de jour, etc.)



## 3.2 Données socio-démographiques

### 3.2.1 Âge

L'activité réalisée la plus fréquemment à travers toutes les catégories d'âge est « Téléphoner au 115 ». La fréquence rapportée à un indice est le plus fort pour les personnes entre 31 et 50 ans, à 1,36. Ensuite, les personnes de moins de 30 ans indiquent un indice de 1,32, puis les personnes de 61 à 70 ans à 0,87 et les personnes de 51 à 60 ans à 0,83.

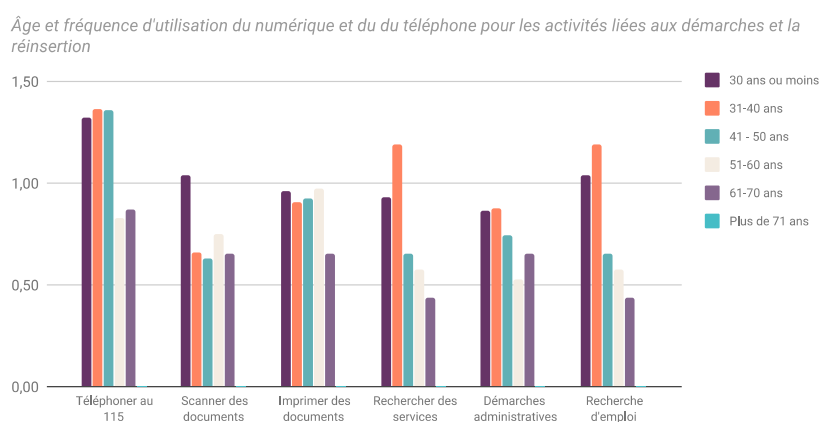
La recherche d'emploi semble être plus fréquente chez les personnes entre 31 et 40 ans (1,19), puis les personnes de moins de 30 ans (1,04). Elle est moins fréquente chez les groupes plus âgés.

L'activité d'imprimer ou scanner des documents reste relativement stable en fonction des groupes d'âge. On peut noter cependant que les personnes jeunes de moins de 30 ans sont plus susceptibles de scanner des documents (1,10).

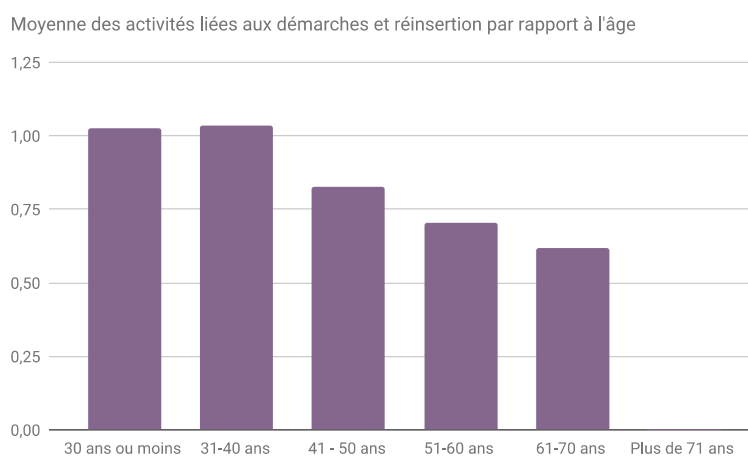
Relativement peu de personnes interrogées affirment rechercher des services (accueil de jour, accompagnement social, etc.) régulièrement sur Internet. Les personnes de 31 à 40 ans réalisent cette activité notablement plus fréquemment que les autres groupes d'âge, avec un indice de 1,19.

Les démarches administratives sont également relativement peu représentées dans les fréquences d'activité en ligne, avec un maximum à 0,88 pour les personnes entre 31 et 40 ans et 0,86 pour les personnes de moins de 30 ans. Sa fréquence est relativement stable à travers les âges, et a tendance à diminuer légèrement en fonction de l'âge.

Quelle que soit l'activité en ligne, les personnes de plus de 70 ans ont répondu « jamais » aux fréquences d'activité.



En moyenne sur ces 6 activités liées aux démarches et à la réinsertion, le groupe qui réalise le plus fréquemment ces activités est celui des personnes de moins de 40 ans, à 1,03. La fréquence diminue ensuite avec l'âge.

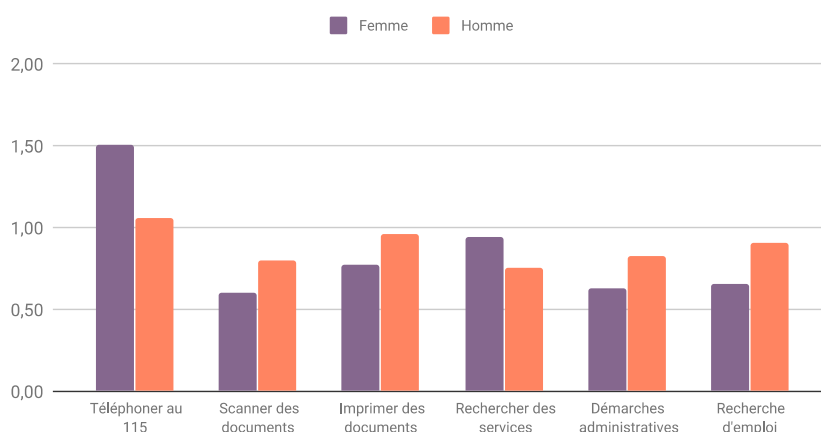


### 3.2.2 Le genre

La différence la plus notable de fréquence est sur l'activité de téléphoner au 115. Ainsi, les femmes ont un indice de 1,50, contre seulement 1,05 pour les hommes, indiquant que cette activité est réalisée bien plus souvent par les femmes. Elles recherchent également plus fréquemment des services d'aide en ligne (0,94) que les hommes (0,75).

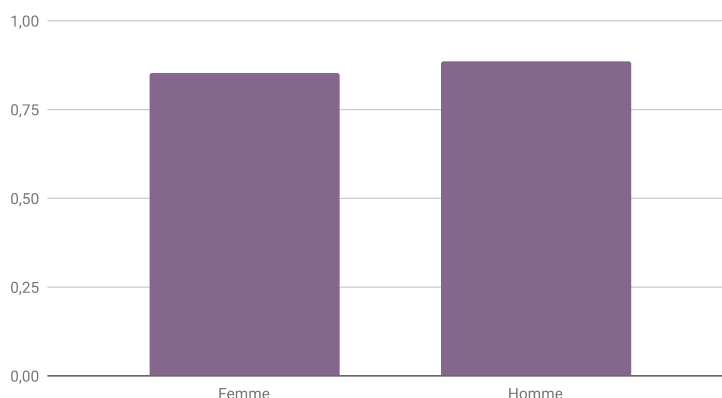
En revanche les femmes sont moins susceptibles de scanner des documents (0,60) ou les imprimer (0,78) que les hommes (resp. 0,80 et 0,96). Elles sont également légèrement moins susceptibles de réaliser des démarches en ligne (0,63 contre 0,82). La même conclusion est constatable pour la recherche d'emploi : les femmes recherchent moins souvent un emploi en ligne (0,66) que les hommes (0,91).

*Genre et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion*



Sur ces 6 activités liées aux démarches et à la réinsertion, les femmes et les hommes ont en moyenne une fréquence d'activité très proche (0,85 et 0,88), et les différences se compensent au total.

*Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport au genre*



### 3.2.3 La situation familiale

Parmi notre échantillon, la catégorie la plus susceptible d'appeler fréquemment le 115 est celle des personnes seules avec enfants à charge qui réalisent cette activité en moyenne un peu moins souvent que tous les mois (1,63). Ensuite, les personnes seules appellent un peu moins fréquemment le 115 (1,24), et enfin les personnes en couple avec enfants (0,95) et en couple sans enfant (0,94). Une explication probable provient du lieu de rencontre des familles interrogées : elles l'ont été, pour la plupart, dans des hôtels sociaux où elles sont d'ores et déjà logées par le 115 pour des durées moyennes. Elles n'ont donc pas besoin d'appeler aussi souvent le 115. Concernant les couples, une hypothèse avancée peut être le manque de structures adaptées à ces profils. En effet, la plupart des hébergements d'urgences sont non mixtes.

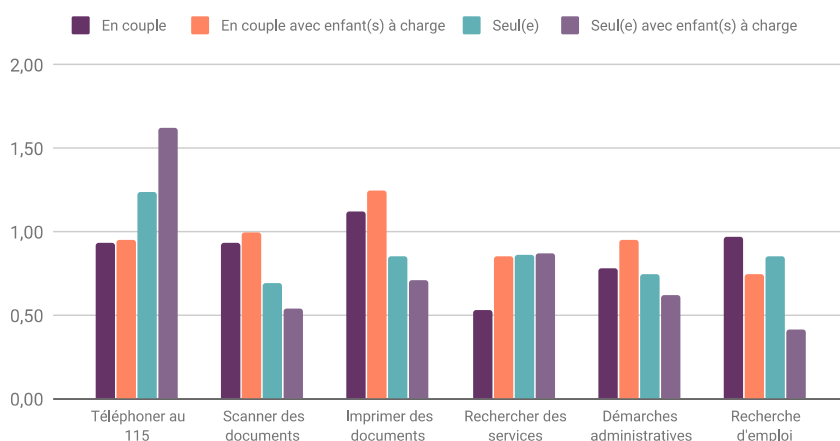
La deuxième activité la plus effectuée est celle d'imprimer des documents. Les personnes en couple avec enfants à charge et en couple sont les deux groupes qui réalisent le plus fréquemment cette activité (1,25 et 1,13).

Concernant les démarches administratives, ce sont les personnes en couple avec enfants qui font le plus souvent leurs démarches en ligne avec un indice de 0,95. Ce sont ensuite les personnes en couple (0,78) et les personnes seules (0,75) qui réalisent le plus souvent leurs démarches.

Les personnes interrogées qui recherchent un emploi en ligne le plus fréquemment sont les personnes en couple, qui réalisent cette activité en moyenne tous les mois (0,97). Ensuite, les personnes seules recherchent un emploi avec un indice moyen de 0,85. Enfin, les personnes les moins susceptibles de rechercher un emploi en ligne sont celles qui ont des enfants à charge (0,75 pour les personnes en couple et 0,42 pour les personnes seules).

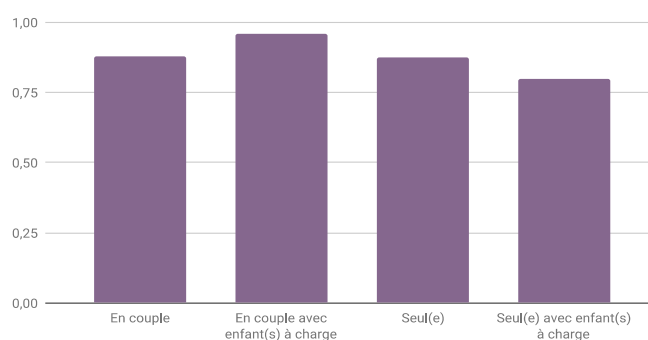
Les répondants qui recherchent des services en ligne (de type accueil de jour, association, etc.) le plus fréquemment sont les personnes seules avec enfant à charge (0,88), puis les personnes seules (0,86) et les personnes en couple avec enfants à charge (0,85). Si les trois premières catégories ont une fréquence d'utilisation d'Internet pour cette activité très proche, les personnes en couples recherchent beaucoup moins de services en ligne (0,53).

Situation familiale et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion



En moyenne, les différences sont marginales. Les personnes qui réalisent le plus d'activités en ligne liées aux démarches et à la réinsertion sont les personnes en couple avec enfants à charge (0,96). Les personnes en couple ou seules rapportent un score similaire à 0,88. Les personnes seules avec enfants à charge utilisent le moins fréquemment Internet pour des activités liées aux démarches et à la réinsertion.

Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport à la situation familiale



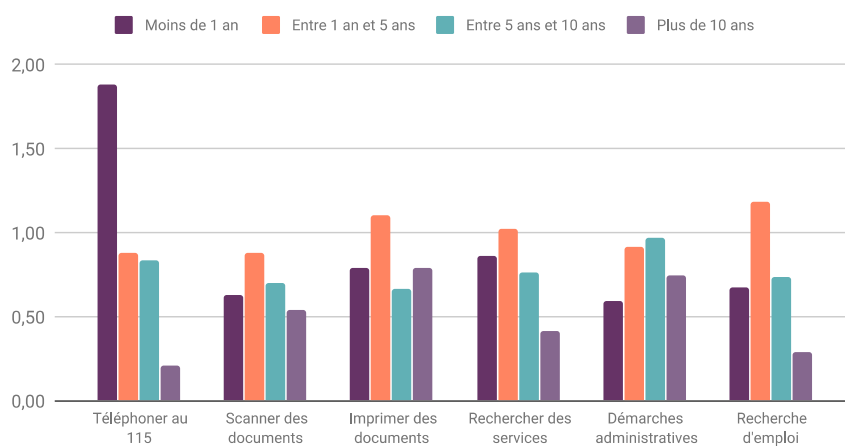
### 3.2.4 Le temps en situation de précarité

Le premier constat visible est la large différence entre la fréquence d'appel au 115 chez les personnes en situation de précarité de logement depuis moins d'un an (1,88) et les autres catégories. Ainsi, la fréquence d'appel au 115 diminue rapidement : 0,88 entre 1 an et 5 ans, 0,83 entre 5 et 10 et 0,21 pour les personnes en situation de précarité depuis plus de 10 ans. Il est possible que les personnes sans-abri se découragent au fil des années. Parmi les personnes interrogées, nombreuses ont ainsi été celles qui expriment une habitude du service et un découragement au vu de sa saturation et du temps d'attente.

Concernant la recherche de services, d'emploi, l'impression et le scan de documents, la même conclusion peut être tirée. Les personnes en difficulté depuis 1 à 5 ans sont les plus susceptibles de réaliser ces démarches.

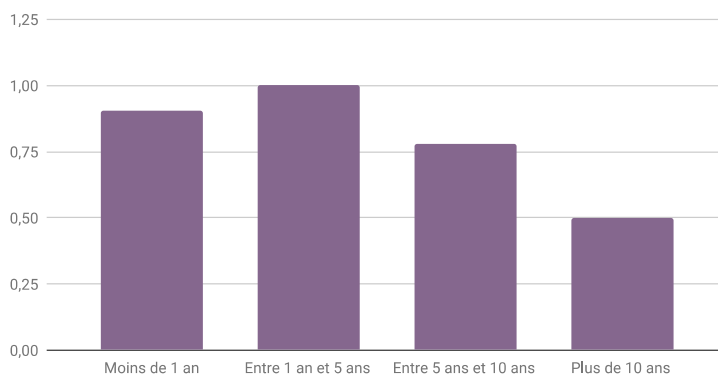
Les personnes qui réalisent le plus fréquemment leurs démarches en ligne sont en revanche les personnes en précarité de logement depuis 5 à 10 ans, suivies par la catégorie entre 1 et 5 ans. Les répondants qui réalisent le moins leurs démarches administratives en ligne sont les personnes en difficulté depuis moins de 1 an.

*Temps en précarité et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion*



Ces constats se retrouvent sur la moyenne de la fréquence d'activités liées aux démarches et à la réinsertion. Les personnes les plus susceptibles de réaliser fréquemment ces activités sont les personnes en difficulté depuis 1 à 5 ans, puis depuis moins d'1 an. La moyenne décroît ensuite en fonction de la durée en situation de précarité.

*Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport au temps en situation de précarité*

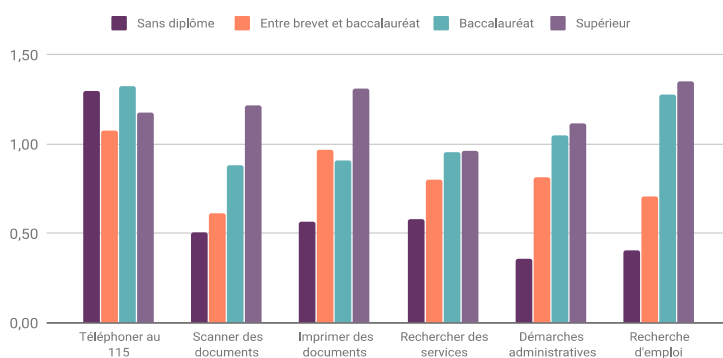


### 3.2.5 Le niveau d'éducation

La fréquence d'appel au 115 ne suit pas de tendance spécifique vis à vis du niveau d'études. Ainsi, elle est plus forte pour les personnes qui ont un niveau baccalauréat (1,33) ou sans diplôme (1,30). Les personnes qui ont un niveau entre le brevet et le baccalauréat sont ceux qui appellent le moins souvent le 115.

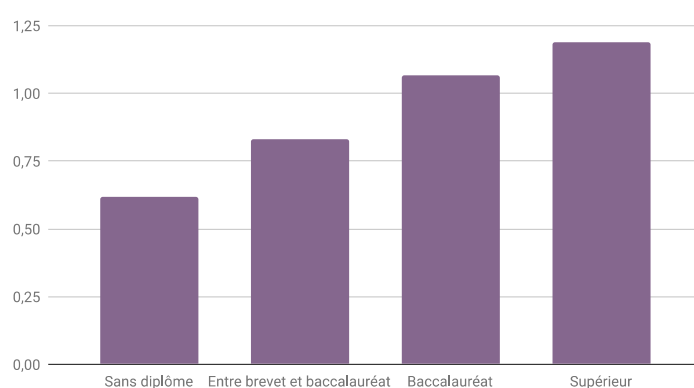
Les démarches en ligne, la recherche de services et la recherche d'emploi suivent en revanche une courbe ascendante en fonction du niveau d'éducation. En particulier, l'utilisation d'Internet pour la recherche d'emploi est beaucoup plus fréquente chez les personnes diplômées du baccalauréat ou du supérieur.

Niveau d'éducation et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion



En moyenne, la fréquence des activités en ligne liées aux démarches et à la réinsertion augmente avec le niveau d'éducation : de 0,62 pour les personnes sans diplômes (indiquant une moyenne de « moins souvent » à « jamais ») à 1,19 pour les personnes diplômées du supérieur (de « moins souvent » à « tous les mois »).

Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport au niveau d'éducation





### 3.2.6 Le statut administratif

Les personnes déboutées ou sans-papiers appellent le 115 beaucoup plus fréquemment que les autres catégories de statut administratif, avec un indice de 1,88. Les demandeurs d'asile suivent, avec 1,59, puis les personnes de nationalité française et enfin les personnes ayant une carte de séjour. Il est relativement étonnant de voir les personnes demandeuses d'asile appeler relativement régulièrement le 115 : en effet, dès l'enregistrement de la demande d'asile, les personnes peuvent en théorie bénéficier d'un hébergement dans un CADA (centre d'accueil pour les demandeurs d'asile)<sup>13</sup>.

Quels que soient les statuts administratifs, la fréquence de recherche de services d'aide reste relativement stable : 0,86 au maximum pour les déboutés ou sans-papiers et 0,78 au minimum pour les demandeurs d'asile et les personnes de nationalité française.

En revanche, la fréquence de réalisation des démarches en ligne varie largement en fonction des statuts. Ainsi, les personnes sans-papiers le font très peu voire jamais (0,27), et les personnes ayant une carte de séjour le font le plus souvent (1,32). Un constat similaire est observable pour la recherche d'emploi en ligne, qui est rare chez les personnes sans-papiers (0,31) et fréquente chez les personnes de nationalité française (1,11) ou les personnes qui ont une carte de séjour (1,26). Ces constats sont logiques au regard des droits attachés à chaque statut : ainsi, les personnes sans-papiers disposent de peu de droits sociaux, excepté certaines prestations comme l'AME<sup>14</sup>. Il est donc tout à fait logique que ces personnes ne réalisent que peu leurs démarches en ligne, ou recherchent un emploi.

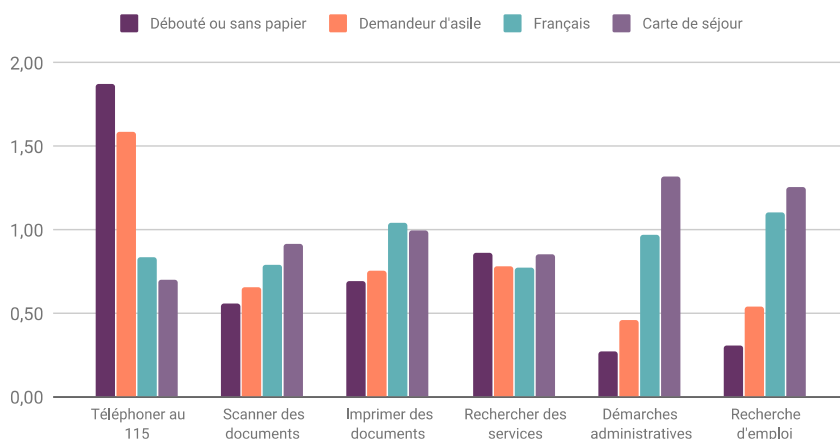
Se pose la question de savoir pourquoi les personnes en situation de précarité pourraient ne pas recourir aux droits qui leurs sont ouverts. Dans « les nouvelles règles du social », Isabelle Astier explique que dans l'idéal, la relation d'aide serait une sorte de négociation non pas entre un professionnel anonyme et un bénéficiaire anonyme mais bien entre deux individus avec des caractéristiques propres à chacun. Le fait d'être face à l'inconnu peut engendrer une forme d'appréhension et donc plus facilement du non-recours. Cela pourrait expliquer la difficulté des personnes, notamment sans-abri, à aborder les démarches administratives dématérialisées.

---

<sup>13</sup> Le guide du demandeur d'asile en France, Direction générale des étrangers en France, Novembre 2015

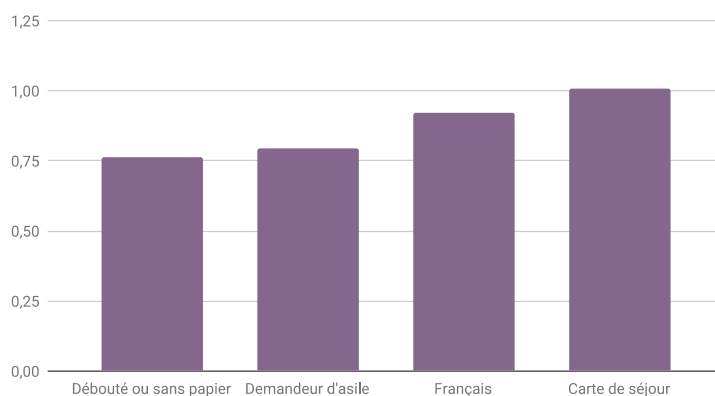
<sup>14</sup> Sans-papiers, mais pas sans droits, 6e édition, GISTI, juillet 2013

Statut administratif et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion



Hormis la fréquence d'appel au 115, la moyenne de la fréquence de ces diverses activités liées à la réinsertion est cohérente. Le groupe le moins susceptible de les réaliser est celui des personnes déboutées ou sans-papiers, puis des demandeurs d'asile, des Français et enfin les personnes ayant une carte de séjour.

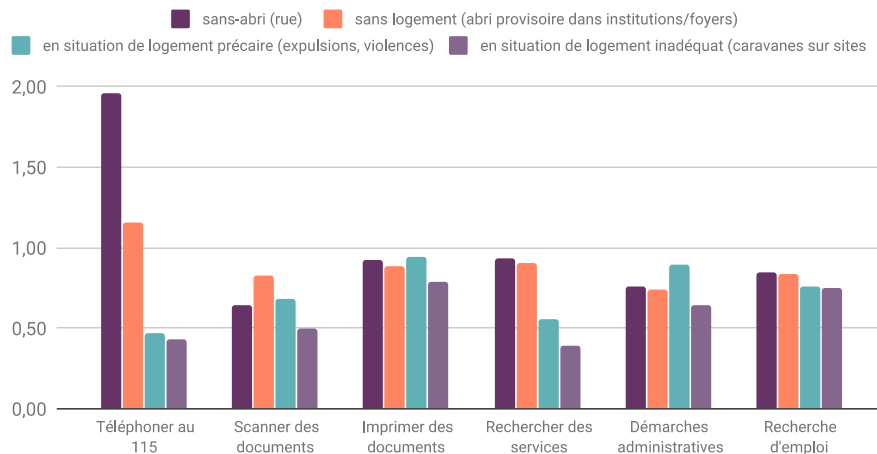
Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport au Statut administratif



### 3.2.7 La situation d'hébergement actuelle

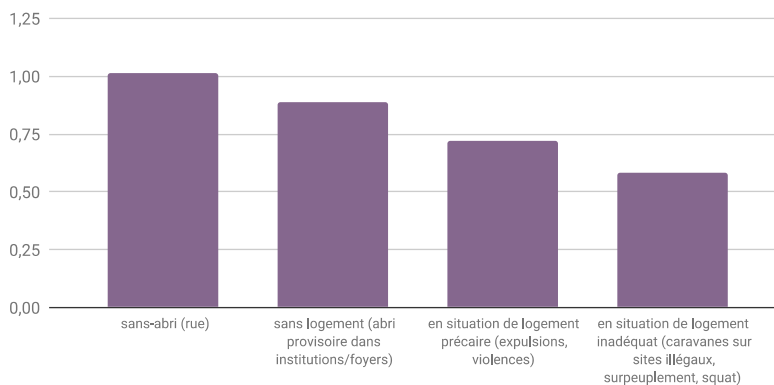
Une large différence est constatée sur la fréquence d'appel au 115 entre les personnes dormant quotidiennement à la rue (1,96), les personnes qui sont hébergées par des institutions (1,16) et les personnes en logement précaire ou inadéquat. Ce constat est logique au vu des conditions d'accès au 115. De même, la recherche de services d'aide est beaucoup plus fréquemment réalisée chez les personnes sans-abri (0,94), ou en institution (0,90) que les personnes en situation de logement précaire ou inadéquat (0,55 et 0,39). Des différences plus faibles sont constatées pour les autres activités.

*Hébergement et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion*



En moyenne, nous constatons donc que les personnes qui sont dans la plus grande précarité de logement (sans-abri) sont également celles qui entreprennent le plus d'activités en ligne liées aux démarches et à la réinsertion.

**Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport à la Situation d'hébergement**



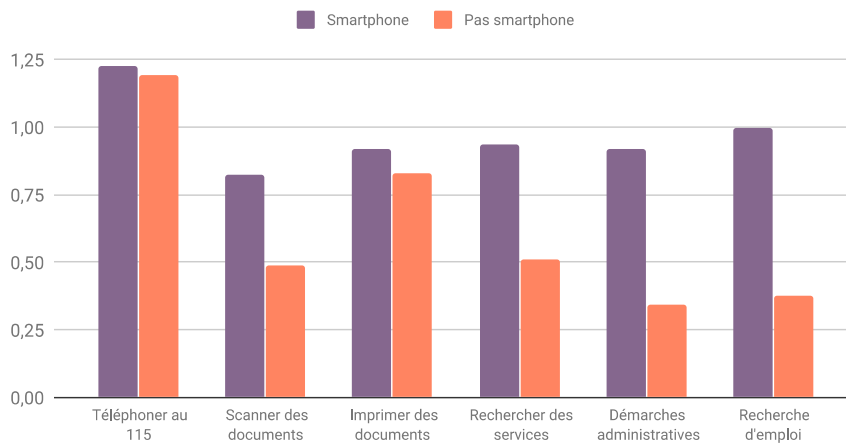
**3.2.8 L'équipement en smartphone**

L'équipement en smartphone influe peu sur la fréquence d'appel au 115. Elle influe également relativement peu sur l'impression de documents (0,92 pour ceux qui en ont un, 0,83 pour ceux qui n'en possèdent pas).

On note aussi une corrélation significative et d'intensité moyenne entre le fait d'avoir un smartphone et celui d'effectuer des démarches administratives sur Internet ( $r=.27$ ,  $p<.001$ ), ainsi qu'avec la recherche d'emploi sur Internet ( $r=.21$ ,  $p<.001$ ).

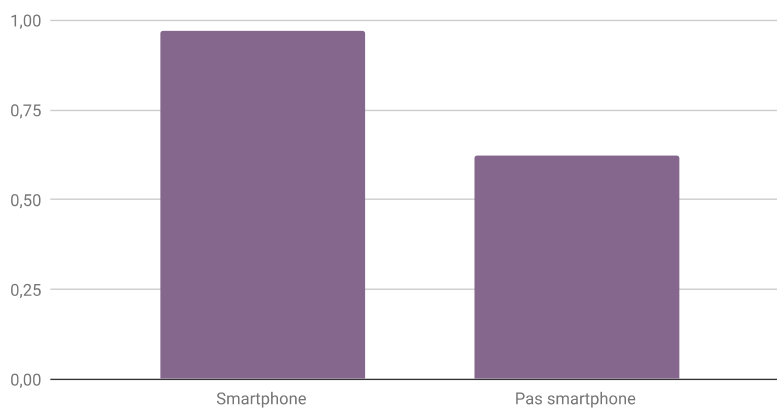
En revanche, au sein de notre échantillon, il existe une large différence entre les personnes possédant ou non un smartphone pour ces activités : scanner des documents, rechercher des services d'aide, un emploi ou réaliser ses démarches administratives en ligne.

*Smartphone et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion*



En moyenne, les personnes ayant un smartphone réalisent donc plus souvent des activités liées aux démarches et à la réinsertion en ligne que les personnes n'en possédant pas.

*Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport à l'équipement en smartphone*



### 3.2.9 Tableaux

**Tableau 9 : Caractéristiques sociodémographiques et moyennes des fréquences des activités liées aux démarches et à la réinsertion chez les personnes sans-abri**

	Populati on totale (N=285)	Téléphone r au 115	Scanner des documents	Imprimer des documents	Rechercher des services d'aide	Démarches administrat ives	Recherche d'emploi
	N (%)	M	M	M	M	M	M
<b>Âge</b>							
30 ans ou moins	72 (26)	1,32	1,04	0,96	0,93	0,86	1,04
31-40 ans	75 (26)	1,36	0,66	0,91	1,19	0,88	1,19
41-50 ans	67 (24)	1,36	0,63	0,93	0,65	0,75	0,65
51-60 ans	40 (14)	0,83	0,75	0,98	0,58	0,53	0,58
61-70 ans	23 (8)	0,81	0,65	0,65	0,43	0,65	0,43
Plus de 71 ans	4 (1)	0	0	0	0	0	0
<b>Genre</b>							
Femme	103 (36)	1,50	0,60	0,78	0,94	0,63	0,66
Homme	181 (64)	1,05	0,80	0,96	0,75	0,82	0,91
<b>Situation familiale</b>							
En couple	32 (11)	0,94	0,94	1,13	0,53	0,78	0,97
En couple avec enfant(s) à charge	20 (7)	0,95	1,00	1,25	0,85	0,95	0,75
Célibataire	208 (73)	1,24	0,69	0,85	0,86	0,75	0,85
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	1,63	0,54	0,71	0,88	0,63	0,42
<b>Situation de précarité de logement</b>							
Moins 1 an							
Entre 1 an et 5 ans	123 (43)	1,88	0,63	0,79	0,86	0,59	0,68
Entre 5 et 10 ans	87 (30)	0,88	0,88	1,10	1,02	0,92	1,19
Plus de 10 ans	30 (10)	0,83	0,70	0,67	0,77	0,97	0,73
	24 (7)	0,21	0,54	0,79	0,42	0,75	0,29
<b>Niveau d'éducation</b>							
Brevet des collèges ou CAP/BEP	91 (32)	1,08	0,62	0,97	0,80	0,81	0,71
Baccalauréat	43 (15)	1,33	0,88	0,91	0,95	1,05	1,28

Supérieur	51 (18)	1,18	1,22	1,31	0,96	1,12	1,35
Sans diplôme	87 (30)	1,30	0,51	0,56	0,58	0,36	0,40

### **Statut**

Débouté ou sans-papiers	91 (28)	1,88	0,56	0,69	0,86	0,27	0,31
Demandeur d'asile	41 (14)	1,59	0,66	0,76	0,78	0,46	0,54
Français	116 (41)	0,84	0,79	1,04	0,78	0,97	1,11
Carte de séjour	47 (17)	0,70	0,91	1,00	0,85	1,32	1,26

### **Situation d'hébergement**

Sans-abri (rue)	79 (28)	1,96	0,65	0,92	0,94	0,76	0,85
Sans logement	140 (49)	1,16	0,83	0,89	0,90	0,74	0,83
Logement précaire	38 (13)	0,47	0,68	0,95	0,55	0,89	0,76
Logement inadéquat	28 (10)	0,43	0,50	0,79	0,39	0,64	0,75

### **Smartphone**

Oui	203 (71)	1,23	0,82	0,92	0,94	0,92	1,00
Non	82 (29)	1,20	0,49	0,83	0,51	0,34	0,38

## 4. Lien social et divertissement

### 4.1 Population générale

Internet est à la fois un lieu de divertissement, mais il permet surtout de maintenir un lien et une intégration sociale. En effet, la plupart de nos répondants utilisent Internet tous les jours pour regarder des films ou écouter de la musique (40 %) et/ou aller sur les réseaux sociaux (37 %). De plus, 24 % d'entre eux s'informent des actualités tous les jours ou presque. Les réseaux sociaux permettent à la fois un lien avec les connaissances, famille et amis qui peuvent vivre à distance - a fortiori dans le cas des migrants - mais aussi une relation avec le monde social dans son ensemble qui passe beaucoup par les réseaux sociaux à l'heure actuelle. De même, l'accès à la culture est un vecteur d'intégration et de proximité avec les personnes logées. Le terme divertissement sera utilisé ici dans un sens large, incluant l'utilisation des réseaux sociaux dans la perspective de maintenir un lien avec ses proches.

“ Youtube, ouais. Ou des fois, Dailymotion, pour regarder des épisodes qu'on trouve pas sur Youtube quoi.

– Paul, 29 ans, hébergé en CHRS

À ce propos, une anecdote nous est rapportée par une travailleuse sociale. La structure où elle exerce laisse en libre accès les ordinateurs sur réservation par tranche de trente minutes. Elle rapporte que des individus s'inscrivent à la suite pour regarder des films plusieurs fois par mois.

“ Je pense que c'est des personnes qui ont vraiment besoin de se divertir et pas seulement d'utiliser le numérique pour des besoins de démarches ou des besoins de débrouille, je pense que y a vraiment beaucoup de personnes qui veulent juste regarder des films. Souvent y a des gars qui se posent, qui mettent un film pour tout le monde, ils s'inscrivent à la suite en fait. Ils s'organisent pour que ça fasse une heure et des brouettes, comme ça ça fait un film et ils se mettent devant à plusieurs.

– Emma, 26 ans, cheffe de projet

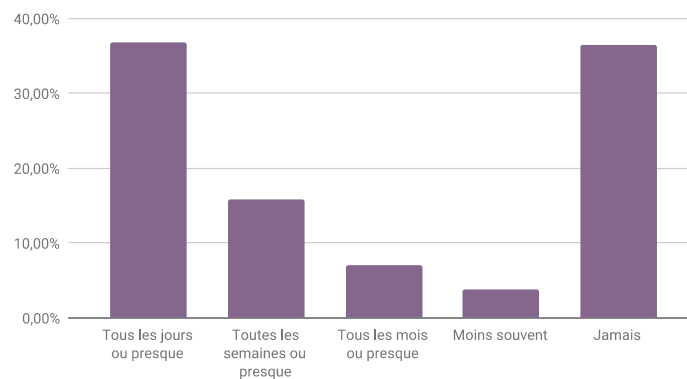
“

Parce que ça c'est pareil, ils ont tous Facebook par exemple. Ils vont se connecter de leur téléphone ou de leur ordinateur, c'est un truc que j'ai vraiment remarqué, ils ont tous Facebook.

– Clémence, 25 ans, assistante sociale

Que leurs comptes sur les réseaux sociaux soient des réminiscences de leurs vies passées ou bien seulement un moyen de maintenir un contact avec des connaissances, ils montrent bien aussi que les sans domicile ne sont pas exclus de tout lien social ni tout accès et compétences numériques.

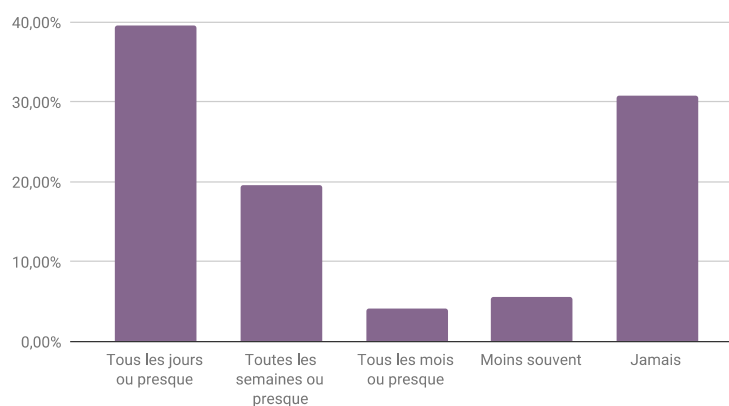
Fréquence d'usage des réseaux sociaux



#### 4.1.2 Activités culturelles (écouter de la musique, regarder des films...)

Similairement, on constate des réponses très polarisées entre l'utilisation quotidienne et inexistante. Ainsi, 40 % de nos répondants font des activités culturelles quasiment tous les jours ; 30 % n'en font jamais ; 20 % toutes les semaines ou presque ; 5,6 % moins souvent que tous les mois ; 4 % tous les mois.

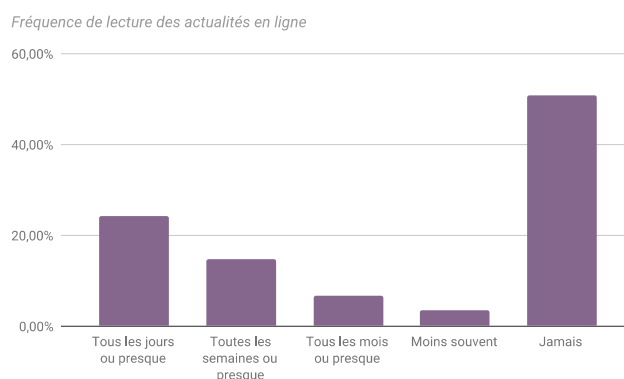
Fréquence des activités culturelles en ligne





### 4.1.3 Actualités

Les actualités sont moins une priorité pour nos répondants, et 50 % ne regardent jamais les actualités sur Internet ; 24 % les regardent tous les jours ou presque ; 15 % toutes les semaines ou presque ; 7 % toutes les semaines ou presque ; 7 % tous les mois ou presque ; 3 % moins souvent.

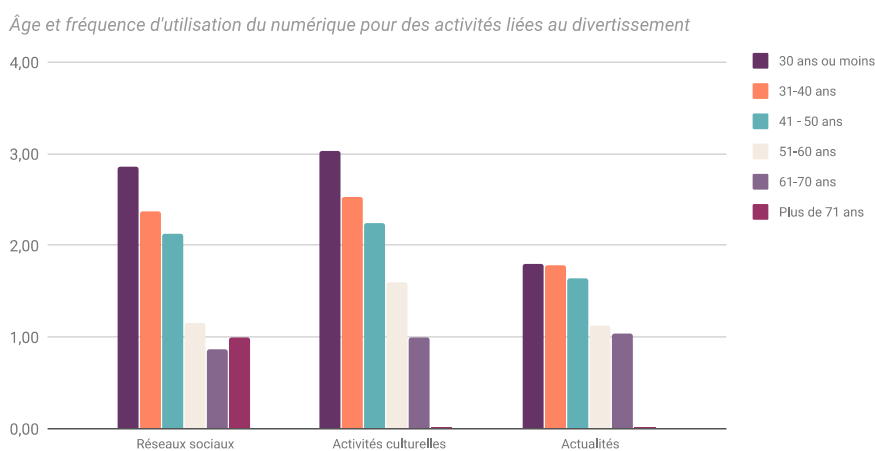


## 4.2 Données socio-démographiques

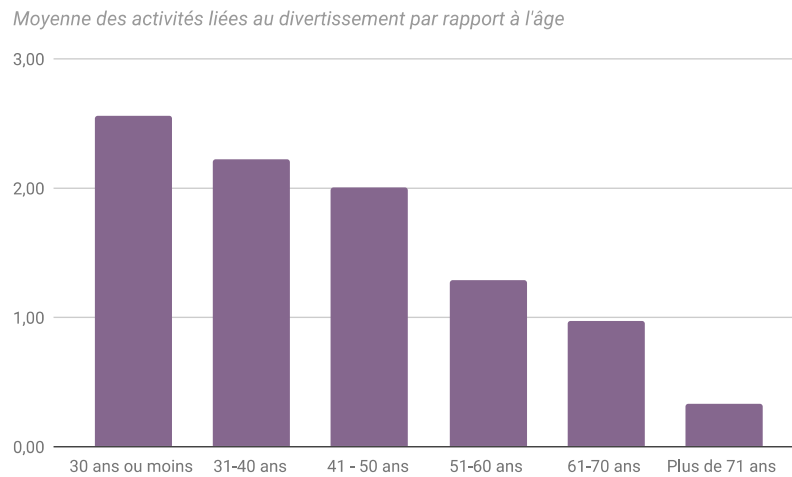
### 4.2.1 L'âge

Le groupe d'âge le plus susceptible de réaliser des activités en ligne liées au divertissement sont les personnes de moins de 30 ans. La différence est la plus notable pour les activités culturelles, où la fréquence d'utilisation du numérique pour le divertissement est proportionnelle à l'âge.

Concernant les réseaux sociaux, les personnes de moins de 30 ans s'y rendent en moyenne toutes les semaines. Une chute de la fréquence est constatée à partir de 51 ans. Une même chute est constatée concernant les actualités en ligne, bien que les différences soient plus faibles entre les catégories d'âge.



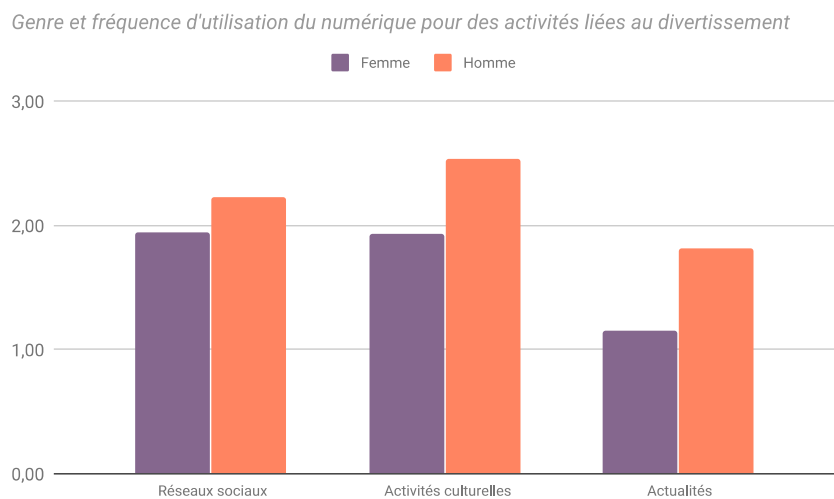
En moyenne, on constate un lien proportionnel sur notre échantillon entre la fréquence d'utilisation du numérique pour les activités liées au divertissement et l'âge. Plus la personne est âgée moins elle aura tendance à utiliser le numérique pour des activités de divertissement.



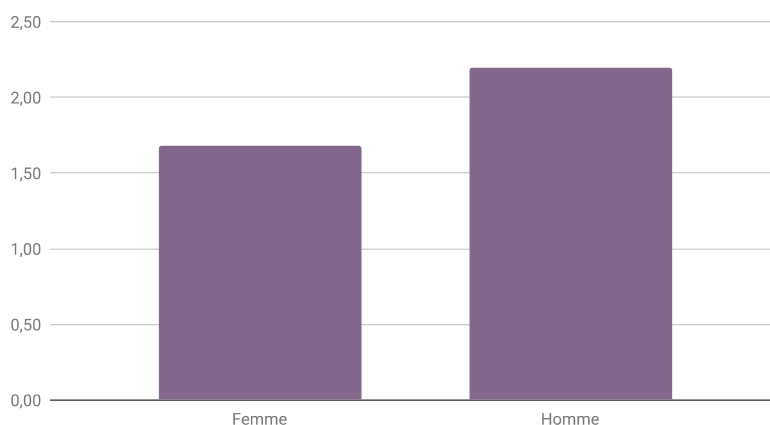
#### 4.2.2 Le genre

Les femmes utilisent moins souvent le numérique pour des activités liées au divertissement (1,68) que les hommes (2,19).

La différence est particulièrement notable pour les actualités, où les femmes présentent un indice de 1,16 contre 1,82 pour les hommes.



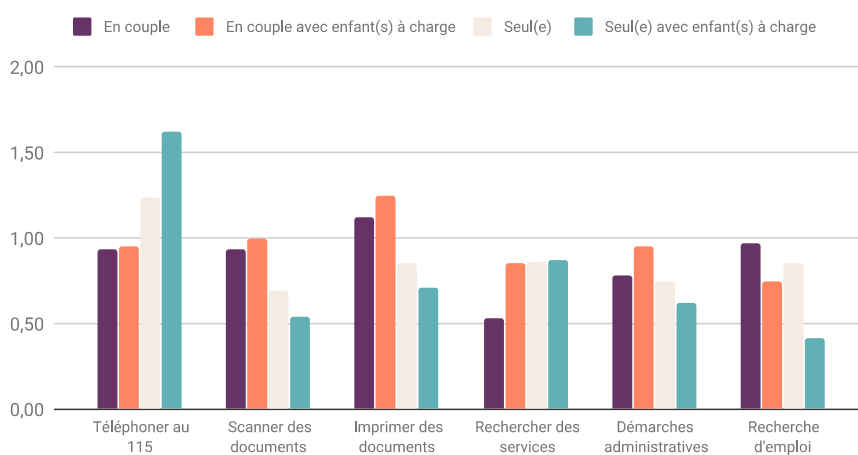
Moyenne de l'utilisation du numérique pour des activités liées au divertissement à Genre



### 4.2.3 La situation familiale

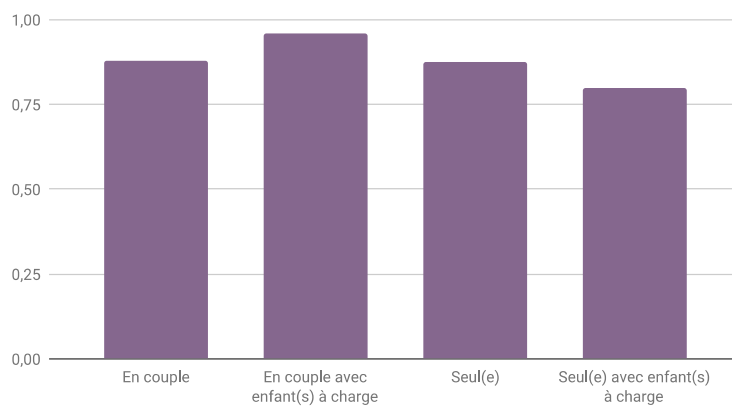
Les personnes en couple avec enfants à charge sont celles qui vont le plus régulièrement sur les réseaux sociaux ou qui s'informent sur les actualités. Les personnes seules sans enfants utilisent le numérique plus souvent pour les activités culturelles.

Situation familiale et fréquence d'utilisation du numérique et du téléphone pour les activités liées aux démarches et la réinsertion



Nous observons que la fréquence d'utilisation du numérique pour des activités de divertissement est sensiblement la même quelque soit la situation familiale. Les personnes en couple sans enfants sont légèrement en dessous de la moyenne, avec un indice de 1,81.

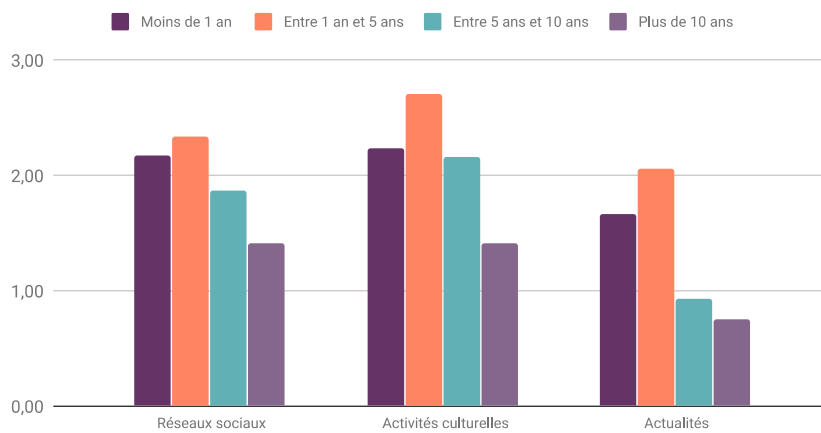
Moyenne des activités liées aux démarches et réinsertion par rapport à la situation familiale



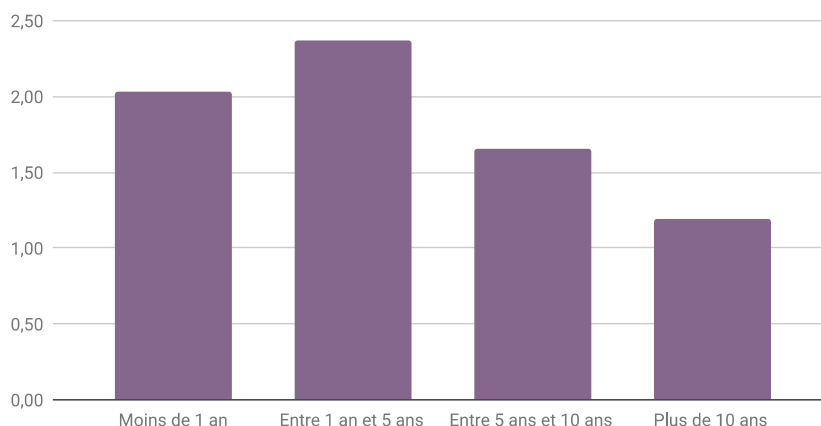
#### 4.2.4 Le temps en situation de précarité

Nous observons que les personnes qui utilisent le plus le numérique pour des activités de divertissement (réseaux sociaux, activités culturelles, actualités) sont celles en situation de précarité depuis moins de 1 an et entre 1 an et 5 ans. La différence est particulièrement significative concernant les réseaux sociaux et les actualités. A partir de 5 ans en situation de précarité, nous pouvons noter une baisse de la fréquence d'utilisation du numérique pour des activités de divertissement, qui s'accroît pour les durées au-delà de 10 ans.

Temps en précarité et fréquence d'utilisation du numérique pour des activités liées au divertissement



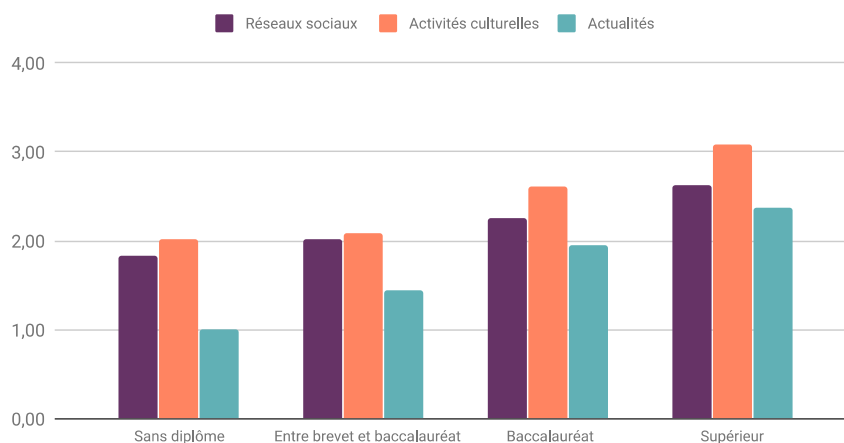
Moyenne des activités liées aux divertissements par rapport au temps en situation de précarité



#### 4.2.5 Le niveau d'éducation

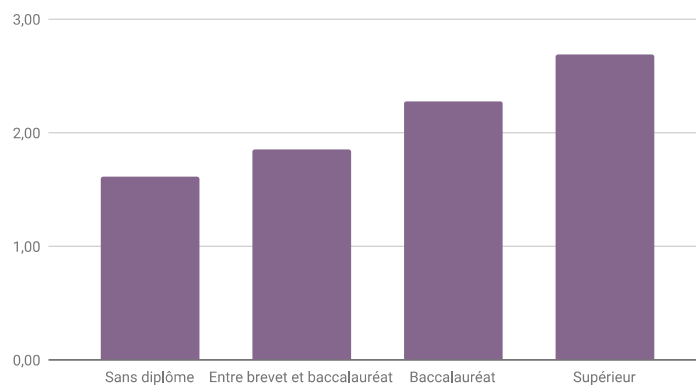
La variation de fréquence d'utilisation du numérique en fonction du niveau d'étude est particulièrement notable pour les activités liées aux actualités. Les personnes qui n'ont pas de diplôme utilisent ainsi « moins souvent » le numérique pour suivre les actualités en ligne que les personnes avec un diplôme supérieur. Cette différence est moins visible pour les réseaux sociaux, bien que présente.

Niveau d'éducation et fréquence d'utilisation du numérique pour des activités liées au divertissement



En moyenne, la fréquence d'utilisation du numérique pour les différentes activités liées au numérique augmente en fonction du niveau d'éducation. Ainsi les personnes disposant d'un baccalauréat ou d'un diplôme du supérieur sont celles qui utilisent le plus fréquemment le numérique pour des activités liées au divertissement.

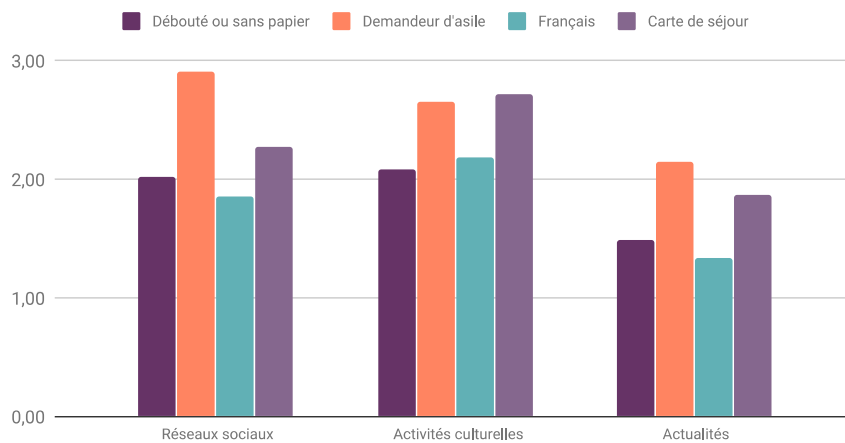
Moyenne des activités liées aux divertissements par rapport au niveau d'éducation



#### 4.2.6 Le statut administratif

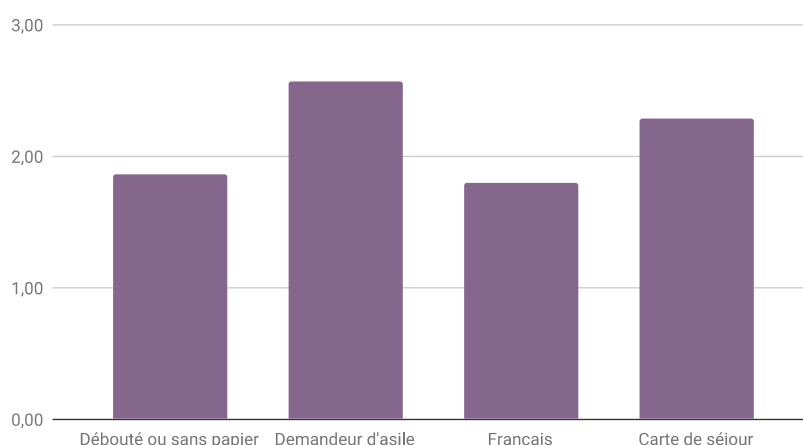
Les personnes en demande d'asile sont les utilisateurs les plus assidus des réseaux sociaux (2,90, donc en moyenne toutes les semaines), avec une différence importante vis-à-vis des autres groupes. Nos répondants ayant une carte de séjour sont en revanche plus susceptibles de réaliser des activités culturelles en ligne (regarder des films, musique, etc.), suivis de près par les personnes demandeuses d'asile.

Statut administratif et fréquence d'utilisation du numérique pour des activités liées au divertissement



Les groupes qui utilisent le plus le numérique pour des activités liées aux divertissements sont les personnes demandeuses d'asile puis les personnes ayant une carte de séjour. Enfin, les personnes sans-papiers ou de nationalité française sont celles qui utilisent le moins souvent le numérique pour des activités de divertissement.

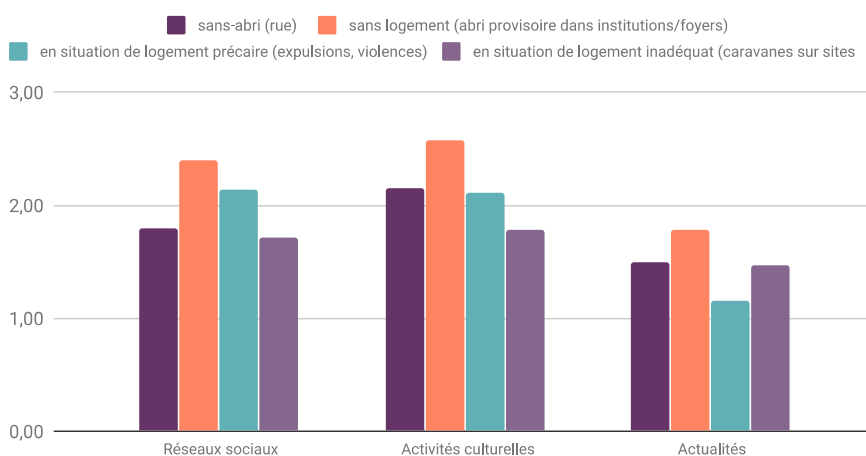
Moyenne des activités liées aux divertissements par rapport au Statut administratif



#### 4.2.7 La situation d'hébergement actuelle

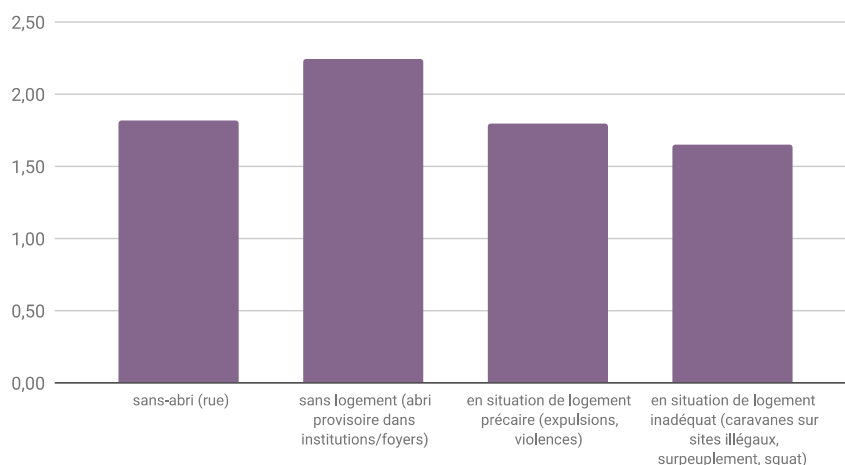
Les personnes les plus connectées aux réseaux sociaux parmi notre échantillon sont celles sans logement, hébergées par des structures sociales. Les personnes en situation de logement inadéquat sont celles qui utilisent le moins fréquemment les réseaux sociaux.

Hébergement et fréquence d'utilisation du numérique pour des activités liées au divertissement



En moyenne, les personnes sans logement sont celles qui utilisent le plus fréquemment le numérique pour des activités liées aux divertissements. Les personnes sans-abri ou en situation de logement précaire l'utilisent à la même fréquence, suivies par les personnes en situation de logement inadéquat.

Moyenne des activités liées aux divertissements par rapport à la Situation d'hébergement

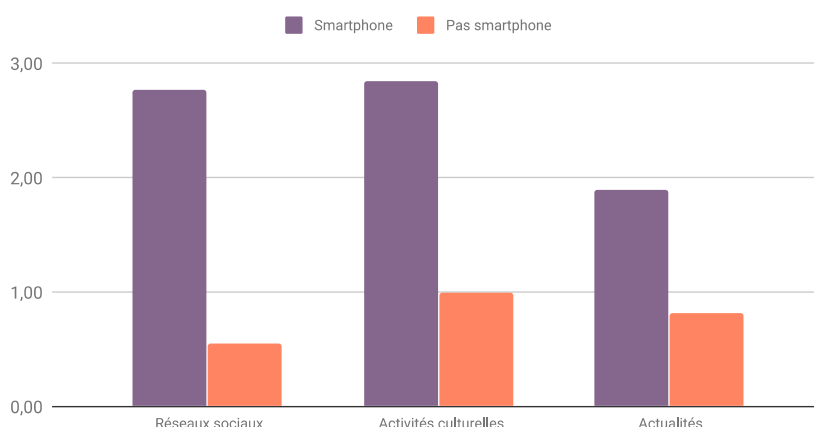


#### 4.2.8 L'équipement en smartphone

Une très forte différence est visible entre les personnes ayant un smartphone et ceux n'en ayant pas concernant les trois activités citées. Ainsi, les personnes sans smartphone vont très peu sur les réseaux sociaux (0,55), contrairement aux personnes qui en ont un (2,76). Les activités culturelles sont légèrement plus représentées chez les personnes sans smartphone (1,00). Proportionnellement, une différence moins notable est également visible pour les actualités en ligne.

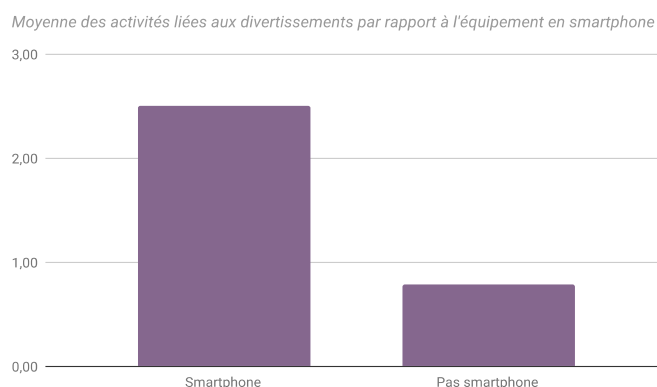
La matrice de corrélation nous indique également une corrélation significative et d'intensité forte entre la possession d'un smartphone et le temps passé sur Internet ( $r=.56$ ,  $p<.001$ ) et sur les réseaux sociaux ( $r=.551$ ,  $p<.001$ ), ainsi qu'avec le fait de s'adonner à des activités culturelles sur Internet ( $r=.472$ ,  $p<.001$ )

Smartphone et fréquence d'utilisation du numérique pour des activités liées au divertissement





En moyenne, cette large différence est visible. Ainsi, les personnes ayant un smartphone ont une moyenne de fréquence de 2,50, contre seulement 0,79 pour les personnes sans smartphone.



#### 4.2.9 Tableaux

**Tableau 10 : Caractéristiques sociodémographiques et moyennes des fréquences des activités liées aux divertissements chez les personnes sans-abri**

	Population totale (N=285)	Réseaux sociaux	Activités culturelles	Actualités
	N (%)	M	M	M
<b>Âge</b>				
30 ans ou moins	72 (26)	2,86	3,03	1,79
31-40 ans	75 (26)	2,36	2,53	1,78
41-50 ans	67 (24)	2,13	2,24	1,64
51-60 ans	40 (14)	1,15	1,60	1,13
61-70 ans	23 (8)	0,87	1,00	1,04
Plus de 71 ans	4 (1)	1,00	0	0
<b>Genre</b>				
Femme	103 (36)	1,94	1,93	1,16
Homme	181 (64)	2,23	2,53	1,82
<b>Situation familiale</b>				
En couple	32 (11)	1,97	2,28	1,19
En couple avec enfant(s) à charge	20 (7)	2,60	1,85	1,75
Célibataire	208 (73)	2,07	2,40	1,63
Célibataire avec enfant(s) à charge	24 (9)	2,42	2,00	1,58

**Situation de précarité de logement**

Moins 1 an				
Entre 1 an et 5 ans	123 (43)	2,18	2,24	1,67
Entre 5 et 10 ans	87 (30)	2,34	2,71	2,06
Plus de 10 ans	30 (10)	1,87	2,17	0,93
	24 (7)	1,42	1,42	0,75

**Niveau d'éducation**

Brevet des collèges ou CAP/BEP	91 (32)	2,02	2,09	1,45
Baccalauréat	43 (15)	2,26	2,60	1,95
Supérieur	51 (18)	2,63	3,08	2,37
Sans diplôme	87 (30)	1,83	2,01	1,00

**Statut**

Débouté ou sans-papiers	91 (28)	2,02	2,09	1,49
Demandeur d'asile	41 (14)	2,90	2,66	2,15
Français	116 (41)	1,86	2,19	1,34
Carte de séjour	47 (17)	2,28	2,72	1,87

**Situation d'hébergement**

Sans-abri (rue)	79 (28)	1,80	2,15	1,49
Sans logement	140 (49)	2,39	2,57	1,78
Logement précaire	38 (13)	2,13	2,11	1,16
Logement inadéquat	28 (10)	1,71	1,79	1,46

**Smartphone**

Oui	203 (71)	2,79	2,85	1,90
Non	82 (29)	0,55	1,00	0,82

## DISCUSSION

Sur la base des résultats constatés précédemment, nous observons certaines tendances en termes d'équipement, de compétences et de pratiques numériques chez les personnes sans-abri. Au cours de cette discussion, nous allons explorer différentes pistes d'interprétation, au regard des données socio-démographiques disponibles.

“ Joël, 54 ans, ancien SDF

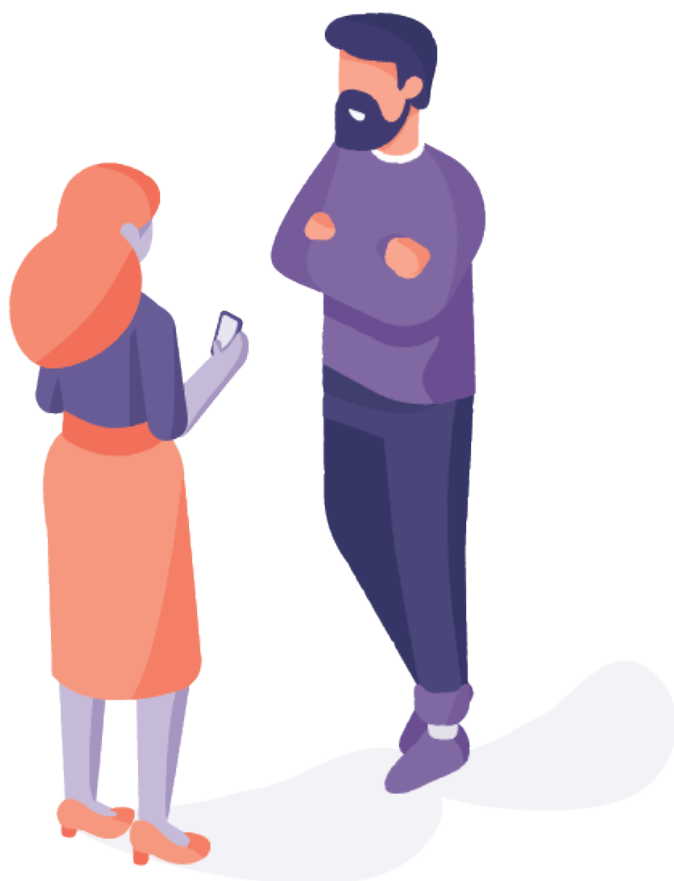
Moi, si au jour d'aujourd'hui j'ai pu m'en sortir,  
c'est grâce à internet.

Marie, 52 ans, SDF depuis plusieurs années

Ben de toute façon, à l'heure d'aujourd'hui si t'as pas internet,  
t'es rien du tout, c'est ce qu'on m'a dit !

“ Joël, 54 ans, ancien SDF

Moi je demande rien, je sais utiliser la machine, y'a pas de souci, je  
fais ce qu'on m'a dit de faire... ce qu'on me dit, je fais. Maintenant ici, il  
y a des gens qui me demandent des conseils pour internet...



## L'équipement numérique : une proportion forte mais précaire

Le rapport présent met en évidence un équipement numérique, en particulier téléphonique (91 % ont un téléphone, 71 % ont un smartphone), beaucoup plus important que celui que le grand public pourrait estimer. Cet équipement pourrait même être rapproché de celui de la population générale : en 2018, 94 % des Français possédaient un téléphone mobile, et 75 % un smartphone<sup>15</sup>.

En revanche, bien que ce ne soit pas quantifié, il est à noter que les modèles de ces smartphones étaient le plus souvent anciens voir obsolètes et/ou endommagés. La question « pour quelles raisons changez-vous de téléphone ? » met en exergue une très faible proportion (10 %) de personnes changeant leur appareil pour suivre la technologie. Ainsi, les personnes interrogées sont certes équipées, mais cet équipement reste précaire et de moindre qualité. Elles n'ont d'ailleurs pas toujours la possibilité de changer leur équipement si celui-ci vient à être volé ou cassé.

Les personnes sans-abri seraient d'ailleurs beaucoup plus exposées aux vols de téléphone : ils sont 31 % de nos répondants à avoir été victime d'un vol de leur appareil électronique. À titre de comparaison, entre 2014 et 2016, 2,8 % des individus de 14 ans et plus en France disposant d'un téléphone portable ont été victimes d'un vol (dont tentative) de leur téléphone<sup>16</sup>.

## Un accès à Internet principalement limité par les moyens financiers

Faire usage du numérique pour ce public est souvent un problème épineux. Avoir un smartphone est une chose, mais l'accès à un abonnement n'en est pas moins difficile. Ainsi, un bénéficiaire déclare :

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

– Sylvain, 45 ans, hébergé en structure sociale

---

<sup>15</sup> Baromètre du numérique 2018. 18e édition, CREDOC

<sup>16</sup> Les vols de téléphones portables : caractéristiques des faits et profil des victimes. ONDRP, 2016

Un travailleur social confirme cette affirmation :

“ Nous les sans-abri ici ils ont pour la plupart enfin ceux qu'on accompagne en tout cas ils ont tous un téléphone avec pas forcément des forfaits, parce qu'ils ont pas tous des ressources mais du coup plus des recharges puisque la plupart ils font la manche. Parce que c'est vraiment une minorité de personnes qui a des ressources type RSA ou autre, minimas sociaux quoi. Ils ont un téléphone, par contre c'est des recharges avec l'argent qu'ils récoltent lors de la manche...

– Clémence, 25 ans, assistante sociale

Au sein des répondants étant équipés d'un téléphone, 5 % n'ont aucun équipement supplémentaire leur permettant de téléphoner ou d'avoir accès à Internet. La majorité (66 %) est équipée d'une carte prépayée. Cependant, il apparaît rapidement que cette solution est contraignante. Les répondants sont ainsi moins satisfaits de leur carte prépayée que ceux qui ont un abonnement mobile. Seuls 54 % des personnes disposant d'une carte prépayée trouvent leur offre suffisante en termes de data, contre 83 % pour les personnes ayant un abonnement.

Les conditions d'abonnement, au-delà de l'obstacle financier qu'elles représentent, restent aujourd'hui problématiques pour les personnes SDF : si les offres à bas prix et sans engagement demandent une adresse de domiciliation et un compte bancaire, les offres plus classiques nécessitent en plus de fournir un justificatif d'identité voire un justificatif de domicile.

Au total, seules 37 % des personnes SDF interrogées disposent d'un smartphone et d'une connexion suffisante, leur permettant d'accéder à Internet selon leurs besoins. Le principal point de blocage n'apparaît donc pas comme étant l'équipement, mais plutôt l'offre téléphonique. En raison de ces difficultés, les personnes sans-abri élaborent des stratégies pour accéder à Internet : utilisation du Wi-Fi public (40 %), des équipements numériques publics et des structures sociales.

## Un groupe hétérogène au regard de ses compétences numériques

Les travailleurs sociaux sont nombreux à exprimer que les sans-abri constituent un groupe très hétérogène au regard de leurs compétences numériques. Autrement dit, le fait qu'ils soient en difficulté de logement ne détermine pas s'ils savent se servir du numérique ou non, ce que confirme en partie l'étude quantitative mise en place. En fait, d'après eux, la propension à savoir manier les outils numériques serait la même chez les sans-abri que dans la population générale. Un travailleur social déclare ainsi :

“ On voit vraiment des différences entre eux à propos de l'autonomie pour l'utilisation de tout ce qui est numérique. Y en a qui savent très très bien se débrouiller pour le téléphone, Internet, tout ce qui concerne le numérique, et y en a d'autres il faut être à côté d'eux, les accompagner, tout leur expliquer, puisque le fonctionnement c'est complètement abstrait pour eux. Y a vraiment un panel très large d'utilisation et de compréhension du numérique chez le public.

– Julie, 39 ans, éducatrice spécialisée

Ils pensent aussi que si le grand public ne considère pas qu'un sans-abri puisse utiliser le numérique, c'est parce qu'il a une méconnaissance du mode de vie des personnes à la rue et que leur image d'elles est stéréotypée. Les travailleurs sociaux notent également l'évolution de la population SDF au cours des dernières années, qui vient impacter ces compétences :

“ Les clochards il doit nous en rester 15. Bon j'exagère un peu mais... Une grosse partie, 65 %, de gens issus de la migration qui sont avec d'autres problématiques que la problématique de l'errance, du clochard, du gars qui pue, qui se douche plus, qui se laisse aller... On est sur des gens qui ont envie de travailler, qui ont envie d'avoir un logement, qui pour certains amènent leurs enfants à l'école, et ils ont pas les papiers pour travailler, ils ont pas de toit sur la tête. Des gens qui sont organisés donc... Et ça le commun des mortels il imagine pas que le public sans-abri c'est aussi ces gens-là. Et ces gens-là oui, globalement, ils savent se servir d'Internet ou du téléphone.

– Patrick, 48 ans, éducateur spécialisé

Cela peut expliquer nos résultats, très polarisés entre les personnes étant « tout à fait » à l'aise avec le numérique (30 %) et ceux n'étant pas du tout à l'aise avec le numérique (25 %). Les personnes s'estiment compétentes lorsqu'il s'agit de réaliser des activités simples comme mener une recherche d'informations (38 % « tout à fait » à l'aise), mais nettement moins quand il s'agit de l'envoi de mails (31 %) ou encore des démarches administratives (17 %).

Il est également à noter que les personnes sans-abri seraient plus exposées aux dangers du Net que la population générale. Au total, 12 % des personnes interrogées ont déjà été victimes d'une arnaque en ligne (« souvent » ou « rarement »). Ce chiffre serait 4 fois plus élevé que dans la population générale (3 %)<sup>17</sup>.

### **Des pratiques du numérique très proches de celles du grand public, mais moins fréquentes**

Là où l'équipement smartphone est proche entre le grand public et les personnes sans-abri interrogées dans cette étude, il n'en est pas de même pour la fréquence d'usage. Ainsi, 55 % des personnes interrogées dans cette étude vont sur Internet tous les jours, quelque soit le moyen, contre 80 % de la population générale française en 2018 (Baromètre du numérique, 2018). De plus, 17 % des personnes interrogées ne vont jamais sur Internet, contre 11 % de la population générale.

Par ailleurs, les différences de niveaux de compétences résonnent avec les pratiques numériques mises en exergue dans ce rapport. Ainsi, nos résultats mettent en avant une pratique du numérique s'orientant principalement vers les activités de divertissement. En effet, on constate que 37 % de notre échantillon vont sur les réseaux sociaux tous les jours. Ils sont en tout 60 % à aller sur les réseaux sociaux au moins parfois, ce qui est remarquablement proche des 59 % de la population générale (Baromètre du numérique, 2018). 40 % font des activités culturelles tous les jours (écouter de la musique, regarder des films, etc.) et 24 % s'informent de l'actualité tous les jours.

Comme le souligne Trainoir (2017), la pratique du numérique s'oriente essentiellement vers la recherche de plaisir et le divertissement tel que les jeux, la musique, le visionnage de films ou les réseaux sociaux qui viennent colorer la vie quotidienne des sans-abri. Ces pratiques peuvent être un moyen de mettre à distance l'ennui, l'isolement et les angoisses que génère la précarité. Toujours selon Trainoir (2017), les pratiques numériques permettent également de maintenir, dans une forme compensatoire, un lien avec des activités autrefois pratiquées et aujourd'hui suspendues. Ainsi, visionner une vidéo sur Youtube ou écouter de la musique permet de rompre le silence, de remplir le temps vacant, apaiser les angoisses et de s'extraire de la brutale réalité du quotidien (Trainoir, 2017). Quant aux réseaux sociaux, ils offrent un

---

<sup>17</sup> Rapport d'enquête «cadre de vie et sécurité», 2018

moyen d'expression de soi et de sociabilité aux personnes sans-abri. C'est un moyen de renouer avec sa famille, ses amis, de faire de nouvelles rencontres.

Les pratiques numériques visent également l'affiliation à un monde social commun. Les enjeux sont d'« être à la page » et d'« être au courant ». Les représentations sociales font des pratiques numériques des pratiques ordinaires voire « obligées » du quotidien. Certaines pratiques observées se justifient donc par la crainte d'apparaître marginal (Trainor, 2017). Cette pratique du numérique viendrait agir comme un maintien de l'identité sociale souvent mise à mal chez les personnes sans-abri.

Cependant, il est à noter que cette différence entre les fréquences d'utilisation du numérique pour des questions de divertissement et de réinsertion ne saurait se résumer à une question de préférence. Aussi, les personnes interrogées expriment de nombreuses barrières les empêchant de réaliser leurs démarches de réinsertion. Une personne sans-abri l'illustre ainsi :

“ En fait l'accès à Internet on va dire par exemple si tu veux, comme par exemple tu veux chercher un travail, les gens ils te disent il faut envoyer ton truc par mail des trucs comme ça, genre comme par exemple pour faire un document ils te disent « faut faire comme ça » alors qu'il faut ouvrir des pages, alors que c'est trop compliqué ! Ils peuvent faire simple mais eux ils aiment bien compliquer les choses, ouvrir des pages, s'inscrire... Après faut faire un autre truc. C'est relou. [...] Y a trop de trucs à faire en fait, papiers administratifs...

– Emmanuel, 24 ans, rencontré en accueil de jour

On retrouve cette problématique lorsqu'une personne sait se servir du numérique dans sa langue natale, mais qu'elle est incapable de le faire en langue française. La barrière de la langue est un obstacle à l'autonomie lorsque les démarches administratives ne sont pas traduites. Un travailleur social nous indique ainsi cette difficulté :





Je pense que ça dépend de leur pays d'origine. Y a la langue qui fait barrière beaucoup, parce que évidemment pour un monsieur bulgare ou une dame roumaine qui arrive ici ou d'autres pays d'ailleurs, utiliser des téléphones ou des postes Internet où tout est en français bah c'est compliqué. Je parle en termes de démarches administratives hein parce qu'après tout ce qui est Internet ou quoi s'ils font la traduction dans leur langue d'origine ça facilite beaucoup les démarches.

– Julie, 39 ans, éducatrice spécialisée

Concernant la recherche d'emploi, 27 % des répondants de notre étude utilisent le numérique pour chercher un emploi en ligne tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois. Il est notable que cela corresponde aux résultats du Baromètre du numérique 2018 sur la population générale, où 27 % de la population totale recherche des offres d'emploi sur Internet.

## **L'impact des données socio-démographiques**

### **Les jeunes sont mieux équipés et plus compétents avec le numérique**

Au sein des diverses parties du rapport, il devient clair que l'âge est un facteur significatif influant sur l'équipement, les compétences et les pratiques numériques des personnes sans-abri. Ainsi, 85 % des personnes de moins de 30 ans disposent d'un smartphone, contre seulement 55 % des personnes de plus de 51 ans.

Cependant, l'accès à Internet n'est pas acquis : 10 % des moins de 30 ans ne disposent d'aucune offre téléphonique. De plus, 54 % d'entre eux disposent de cartes prépayées, contraignantes sur plusieurs aspects.

Les jeunes s'estiment également beaucoup plus à l'aise avec le numérique, avec 69 % s'estimant à l'aise ou très à l'aise sur le sujet. Cette constatation est logique, car 71 % des jeunes de moins de 30 ans affirment aller sur Internet tous les jours ou presque. Les jeunes utilisent largement le numérique pour des activités de divertissement, mais nettement moins pour des activités liées aux démarches et à la réinsertion. Le constat vient en miroir de la population générale (Baromètre du numérique, 2018) où les personnes de moins de 25 ans utilisent le numérique pour faire leurs démarches 16 % moins que les personnes de 25 à 39 ans. Par ailleurs, il est à souligner que malgré la proportion bien plus large de jeunes sans-abri à l'aise avec le numérique, une part non négligeable (24 %) ne l'est pas.

“ Les personnes qui sont jeunes sont un peu des jeunes en errance en fait, ils utilisent vraiment beaucoup... Je pense qu'ils connaissent beaucoup mieux que moi ces outils-là, et effectivement les personnes par contre qui sont un peu âgées et qui ont un long temps de rue, là par contre, c'est des personnes qui n'ont pas forcément eu le temps ni l'occasion de s'adapter à ces outils-là. Et eux par contre c'est plus compliqué, l'autonomie par exemple pour faire ses démarches sur un ordinateur et tout, c'est vraiment compliqué même si on leur laisse l'accès à un PC, tout seul c'est compliqué quoi.

– Emma, 26 ans, cheffe de projet

“ Après on va plus en avoir si on a des personnes un peu plus âgées ou autres mais qui du coup ont pas connu ça plus jeune et là c'est un peu plus compliqué. Mais ça se compte sur les doigts d'une main, hein, franchement il doit y en avoir cinq. Cinq, six à tout casser.

– Clémence, 25 ans, assistante sociale

### **Les femmes : également équipées, mais moins compétentes et utilisatrices des outils numériques**

L'impact du genre sur les réponses recueillies dans le cadre de cette étude est intéressant. Ainsi, comme vu en partie 1, l'impact sur l'équipement en smartphone est relativement faible. À nombre égal, les femmes ont 6 % plus de smartphones que les hommes. Le genre impacte très faiblement l'accès aux différentes offres téléphoniques, avec des proportions proches d'abonnement mobile et de carte prépayée à travers les deux genres.

Il est donc étonnant de constater que les femmes s'estiment moins compétentes que les hommes. La différence est notable, avec 38 % des femmes s'estimant « tout à fait » à l'aise avec le numérique, contre 60 % des répondants hommes. Par ailleurs, pour expliquer cette différence, nous avons croisé les différentes données socio-démographiques. Il n'apparaît pas qu'un autre critère que le genre impacte cette différence : l'âge moyen des femmes interrogées est par exemple de 39 ans, contre 41 pour les hommes. Nous supposons donc que cette différence peut avoir deux origines :

1. Il est possible que les femmes interrogées disposent de moins de compétences numériques et soient moins à l'aise avec ses outils. Cette hypothèse est cohérente au regard d'autres études réalisées sur la population générale, telles que le rapport d'Accenture (2016) « [\*Getting to Equal: How Digital is Helping Close the Gender Gap at Work\*](#) » qui indique une forte différence entre l'aisance numérique des femmes et des hommes en France.
2. Cependant, il est à noter que la question relève de leur perception de leur aisance numérique, ce qui ne reflète pas nécessairement la réalité. Un biais existe donc potentiellement sur la différence entre perception de la compétence et compétence réelle. Afin d'évaluer plus finement l'impact du genre, il serait donc intéressant dans une étude à venir de compléter la question par un test pratique de compétence numérique, tels que ceux proposés par la plateforme « les bons clics » de We Tech Care.

Au-delà de l'aisance générale perçue par les répondants, les compétences spécifiques permettent également d'éclairer le débat. Ainsi, l'écart se retrouve dans les trois situations proposées : « envoyer et recevoir des emails », « réaliser une recherche d'information » et « être autonome dans ses démarches administratives ». L'écart est le plus fort sur la recherche d'information, où les femmes estiment leur compétence 21 % plus bas que les hommes. L'écart est similaire concernant l'envoi et la réception de mail, à 20 %. En revanche, cet écart se réduit à 11 % pour les démarches administratives. Nous pouvons supposer que, si les femmes sont moins amenées à être à l'aise avec le numérique, elles sont de fait obligées de réaliser les démarches administratives en ligne.

La différence de fréquentation vient confirmer l'usage différent du numérique entre les femmes et les hommes en situation de précarité. Nous constatons ainsi un écart de 22 % entre les femmes utilisant Internet tous les jours ou presque (41 %) et les hommes (63 %). L'écart de fréquence se retrouve dans toutes les activités citées dans ce rapport, à l'exception de l'appel au 115 et de la recherche de services d'aide. On remarque que les femmes ont davantage tendance à appeler le 115. Cette différence peut s'expliquer par une plus grande crainte de dormir à la rue sans protection. La différence de fréquence de recherche de services d'aide peut également indiquer que les femmes sont plus susceptibles de demander de l'aide que les hommes.

La Fédération des acteurs de la solidarité a publié en 2014 un rapport sur l'étude des femmes ayant recours au 115. En effet, les femmes appelant le 115 sont souvent dans une situation où elles ne sont pas seules à la rue. Elles sont plus souvent accompagnées d'un ou plusieurs enfants, à l'inverse des hommes qui sont souvent seuls. Le recours beaucoup plus important des femmes au 115 pourrait s'expliquer par le fait qu'elles ne s'inquiètent pas forcément pour elles mais pour leurs enfants, ce qui les encourage plus facilement à demander de l'aide extérieure en cas de besoin.

### **Les parents sont mieux équipés numériquement**

Dans le cadre de cette étude, nous constatons que les personnes ayant un ou des enfants sont globalement plus équipées (86%) que les personnes vivant seules ou en couple sans enfant (67%). Nous pouvons soulever l'hypothèse qu'il est souvent nécessaire d'être équipé d'un smartphone lorsqu'on a un enfant. En effet, leurs smartphones peuvent leur permettre de se mettre en lien plus facilement avec les organismes liés à la scolarité de ces derniers.

Ce constat ne se retrouve pas au niveau de l'aisance numérique des personnes interrogées, au contraire : les personnes avec enfants s'estiment globalement 9 % moins compétentes avec le numérique que les personnes ayant des enfants. Ceux-ci sont également moins susceptibles d'aller sur Internet tous les jours que les personnes sans enfants.

Concernant les fréquences et les usages du numérique, peu de différences sont à signaler entre les diverses situations familiales. Nous pouvons cependant noter que les familles sont globalement plus susceptibles d'aller sur les réseaux sociaux.

### **Les personnes à la rue depuis peu et celles à la rue depuis longtemps souffrent plus de la fracture numérique**

Logiquement, les personnes les plus équipées sont celles qui sont à la rue depuis le moins longtemps. Ainsi, 76 % des personnes en difficulté depuis moins de 5 ans sont équipées d'un smartphone, contre 53 % au-delà de 5 ans.

Néanmoins et de façon surprenante, l'accès, les compétences et les pratiques ne suivent pas une proportion entre la durée depuis laquelle la personne est en situation précaire et ses enjeux numériques. Ainsi, les résultats montrent que les personnes les plus susceptibles de ne pas avoir d'offre téléphonique sont les personnes en situation de précarité de logement depuis moins d'un an. Les personnes en situation de précarité depuis moins d'un an se considèrent beaucoup moins à l'aise avec le numérique (28 % ont répondu « tout à fait ») que celles en situation de précarité depuis 1 et 5 ans (38 %). Au-delà, cette proportion diminue à nouveau.

Il est difficile d'expliquer cette différence, qui paraît contre-intuitive. Une partie de la réponse peut se trouver dans le statut administratif des personnes interrogées : 41 % des personnes sans-abri depuis moins d'un an sont sans-papiers, contre 28 % de nos répondants. Comme constaté dans ce rapport, les personnes sans-papiers sont moins à l'aise avec le numérique que les autres groupes.

Les abonnements mobiles sont le plus représentés parmi les personnes en situation de précarité depuis plus de 10 ans, qui sont 65 % à souscrire à un abonnement. Nous pouvons envisager l'hypothèse que

les personnes en précarité depuis un certain nombre d'années ont plus souvent une domiciliation que les personnes en situation de précarité depuis peu. A contrario, les personnes en situation de précarité depuis moins d'un an et depuis 5 à 10 ans sont la catégorie qui possède le plus de cartes prépayées. Il semblerait que pour des raisons pratiques et financières, il soit plus facile de se procurer une carte prépayée.

### **Les différences d'éducation creusent les inégalités d'accès au numérique**

Nous observons que plus le niveau d'éducation des personnes interrogées est élevé, plus ces dernières vont avoir tendance à utiliser les outils numériques, en être équipées, et à l'aise avec.

Les personnes diplômées du supérieur possèdent davantage un smartphone (84 % contre 66 % des personnes sans diplôme) et un abonnement mobile (40 % contre 21 % des personnes sans diplôme). De plus, elles se sentent plus à l'aise avec le numérique que les personnes sans diplôme : 78 % des personnes diplômées du supérieur s'estiment à l'aise avec le numérique, contre 32 % des personnes sans aucun diplôme. La différence est particulièrement notable pour effectuer leurs démarches administratives et leur recherche d'emploi.

Ainsi, nous pouvons en déduire que l'inégalité d'accès au numérique n'est pas seulement causée par un manque de ressources financières, mais est aussi liée aux compétences numériques et cognitives de chacun. L'utilisation des outils numériques requiert des compétences à la fois instrumentales (utilisation technique) et structurelles (savoir recueillir et traiter l'information en ligne). La culture numérique n'est donc pas innée mais est acquise par l'éducation.

Pour Guichard (2003) « le gap cognitif est l'endroit où la fracture numérique s'exprime de façon la plus violente. » Les personnes ayant ces compétences numériques vont donc davantage utiliser les différents outils numériques, ce qui peut faciliter leur inclusion sociale et leur insertion professionnelle par rapport aux personnes qui n'ont pas eu cette éducation au numérique.

### **Les personnes en migration ont davantage besoin du numérique**

Au regard du statut administratif de notre échantillon, on constate que les personnes en migration sont les plus susceptibles de posséder un téléphone mobile. Ainsi, 78 % des répondants sans-papiers, demandeurs d'asile ou avec une carte de séjour possèdent un smartphone contre 62 % pour les personnes avec la nationalité française. Au sein de nos répondants, les demandeurs d'asile sont également ceux qui se rendent le plus souvent sur Internet et sont les utilisateurs les plus assidus des réseaux sociaux. Nous pouvons émettre l'hypothèse que les personnes migrantes ont davantage besoin d'avoir un smartphone afin de communiquer avec leurs proches restés dans leur pays d'origine. Le smartphone permettrait donc de maintenir le lien social avec leur famille et amis. Le smartphone est

également primordial pour les personnes migrantes pour d'autres raisons. En effet, leurs portables peuvent faciliter leur traversée vers un autre pays en se tenant par exemple au courant des conditions météo.

En outre, ils leur permettent de se repérer dans le nouveau pays dans lequel ils sont via leur GPS. Ils peuvent également leur permettre de contacter des personnes qui seront susceptibles de les aider dans ce périple. Ils leur sont également utiles pour se faire comprendre dans leur « société d'accueil » en utilisant des traducteurs. Ainsi, l'accès au numérique joue un rôle important dans la planification de leur voyage. Par ailleurs, il a été évoqué par des répondants que leurs smartphones permettent de stocker des images de tortures ou de violences extrêmes et autres documents justifiant leur demande d'asile.

Il semblerait également que les personnes déboutées, sans-papiers et les demandeurs d'asile soient ceux qui utilisent le plus les cartes prépayées. Ces résultats peuvent s'expliquer par le fait qu'il est difficile de souscrire à un abonnement téléphonique lorsqu'on ne bénéficie pas d'un revenu fixe, d'une domiciliation ou encore d'un justificatif d'identité.

En ce qui concerne les compétences numériques, les répondants les plus à l'aise avec le numérique sont ceux disposant d'une carte de séjour. Les personnes de nationalité française et les demandeurs d'asile ont ensuite un niveau de compétence similaire. Cette aisance avec le numérique peut s'expliquer par un accès moins difficile dans les structures disposant des appareils numériques, une plus grande autonomie dans les démarches administratives. À l'inverse, les personnes sans-papiers sont très peu à l'aise avec le numérique, avec seulement 16 % s'estimant « tout à fait » à l'aise.

### **Les personnes dormant quotidiennement à la rue sont moins équipées**

La situation d'hébergement influe sur les résultats de diverses manières. Ce ne sont pas les personnes dormant à la rue qui sont les moins équipées en smartphones (65 %), mais étonnamment les personnes en situation de logement inadéquat (caravanes, surpeuplement squats, etc.). En revanche, les personnes dormant à la rue sont nettement moins dotées d'abonnements mobiles (16 %), ce qui s'explique aisément par les problématiques de domiciliation.

La situation d'hébergement impacte en revanche peu les compétences numériques, avec des moyennes très comparables entre les 4 groupes.

Selon Weber, les pratiques des individus, la manière dont ils agissent, dont ils pensent est très fortement déterminée par le sens qu'ils donnent à leurs propres actes et par le sens qu'ils perçoivent des actes des autres. Les pratiques vont donc différer en fonction de chaque individu et en fonction de ses croyances. Un manque de sensibilisation peut jouer sur le non-recours. Les personnes en situation de précarité pensent-elles que le numérique, ou simplement l'acquisition de compétences dans ce domaine-là va leur être utile pour se sortir de la « misère sociale » ? Les convictions représentent une part importante de la prise d'initiative d'utilisation d'un outil.

## Corrélations

Tableau : Corrélations entre équipement numérique, l'usage du numérique, le niveau de compétence numérique chez les personnes sans abris

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>1. Smartphone</b>	1													
<b>2. Abonnement/forfait</b>	.173**	1												
<b>3. Carte prépayée</b>	.039	-.728**	1											
<b>4. Temps passé sur Internet</b>	.563**	.273**	-.069	1										
<b>5. Téléphoner en 115</b>	.002	-.148*	.108	-.056	1									
<b>6. Utilisation réseaux sociaux</b>	.551**	.201**	-.012	.722*	.024	1								
<b>7. Activités culturelles</b>	.472**	.195**	.956	.719*	.008	.612**	1							
<b>8. Démarches administratives</b>	.275**	.258**	-.110	.397*	-1,08	.306**	.351**	1						
<b>9. Actualités</b>	.282**	.133*	-.006	.556*	.271**	.454**	.496**	.257**	1					
<b>10. Recherche d'emploi</b>	.212**	.068	.020	.342*	-.067	.288**	.341**	.532**	.268**	1				
<b>11. Recherche de services</b>	.247**	.016	.055	.306*	.205**	.265**	.241**	.335**	.359**	.317**	1			
<b>12. Compétences numérique</b>	.339**	.186**	-.098	.576*	-.004	.466**	.516**	.505**	.425**	.420**	.276**	1		
<b>13. Mener une recherche d'information</b>	.222**	.163**	-.073	.555*	.003	.407**	.430**	.442**	.457**	.348**	.271**	.782**	1	
<b>14. Autonomie dans les démarches administratives</b>	-.081	.010	-0,41	-.041	-.014	-.036	-1,18*	.170	-.044	.099	-.006	-.010	-.010	1

\*p<.005 \*\* p<.001

## CONCLUSIONS

L'étude réalisée sur la question du numérique et du sans-abrisme nous livre ainsi un portrait tout en nuance du rapport entre ces deux sujets au premier abord antithétiques. Fracture numérique, mais aussi inclusion par le numérique, les conclusions apportées par notre analyse indiquent des réalités diverses, contradictoires et parallèles. Loin des préjugés du grand public, qui ont tendance à concevoir le numérique comme un bien inaccessible aux plus précaires, cette enquête révèle un rapport étonnant au numérique des personnes en grande précarité, mêlant aussi bien extrême connexion et déconnexion. Il est nécessaire de prendre en compte ces diverses réalités du terrain afin de mettre en place des politiques adaptées, permettant une société numérique réellement inclusive.





L'analyse des données des études qualitatives et quantitatives que nous avons menées auprès des personnes sans-abri et des travailleurs sociaux nous permet de formuler plusieurs conclusions autant sur l'accès aux équipements numériques par le public intéressé que sur leur niveau d'utilisation.

**En ce qui concerne l'équipement numérique des personnes sans-abri, nous arrivons aux constats suivants :**

1. Le public est majoritairement équipé d'un unique appareil numérique qui est son téléphone mobile smartphone (71 %) acheté à plein tarif.
2. Les profils les plus susceptibles d'être équipés d'un smartphone sont les jeunes et les étrangers immigrés. Plus la personne est dans une situation de logement précaire depuis longtemps et moins il y a de chance qu'elle possède un smartphone.
3. La connexion est complexe : manque de crédit sur les cartes prépayées, difficulté de recharge ou vols de leurs appareils... Cela rend leur accès au numérique plus compliqué et accentue leur isolement puisque leur connexion Internet est un facteur important de leur autonomie.
4. Sans ressources financières pour se procurer un abonnement Internet, nombreux privilégient les cartes téléphoniques prépayées même si elles ne permettent pas toujours un accès à Internet. De nombreuses personnes en situation de précarité développent des stratégies pour rester connectées : soit elles accèdent aux réseaux Wi-Fi gratuits grâce à leurs propres équipements, soit elles accèdent au numérique dans les lieux proposant ces services. Les lieux sont d'ores et déjà connus : bibliothèques, cybercafés et surtout les structures sociales, qui ont l'avantage d'être des espaces qui leur sont dédiés. Ils s'y savent bien accueillis par des professionnels du secteur, contrairement aux autres lieux.
5. L'accès aux outils numériques n'est cependant pas toujours optimal dans ces structures sociales : parfois les réseaux Wi-Fi ne sont pas stables (quand ils existent), l'utilisation des équipements numériques est soumise à des contraintes de temps et à l'autorisation du personnel et ils ont besoin de l'assistance du personnel pour leurs démarches administratives. Ce type de situation peut être vécu comme un frein à l'autonomie et la réinsertion.

**Concernant les pratiques et compétences numériques des personnes sans-abri, nous constatons ce qui suit :**

6. Les personnes sans-abri, contrairement aux préjugés prévalents, ont des pratiques numériques communes au grand public. Ainsi, ceux-ci utilisent volontiers les réseaux sociaux, les plateformes de vidéo en ligne, les loisirs, etc. Cette conclusion vient confirmer celle de l'étude qualitative de Marianne Trainoir (2017).
7. Cette population est hétérogène : chaque individu possède une somme d'expériences qui auront forgé une aisance plus ou moins prononcée avec les outils numériques.
8. La plupart des usagers ont l'habitude d'aller sur les réseaux sociaux, d'avoir des loisirs culturels et faire leurs démarches administratives (demandes d'emploi, actualisation de leurs droits...)
9. Certains facteurs, comme l'âge, le lieu de vie et le niveau d'éducation, peuvent expliquer les différences en termes de niveau de compétences numériques des usagers.
10. D'après les témoignages recueillis, les personnes n'ayant pas recours au numérique sont rares. Le numérique serait essentiel pour améliorer la qualité de vie et l'inclusion dans la société.
11. Un public compétent constitue un gain de temps pour les professionnels : ils n'ont pas à expliquer comment faire les démarches ou à les réaliser pour eux.
12. L'utilisation du numérique est aussi un gain d'autonomie et un pas vers l'indépendance.
13. Même lorsque les personnes ont les compétences numériques suffisantes, ils sont tout de même une majorité à chercher de l'aide auprès des travailleurs sociaux pour réaliser leurs démarches administratives parce qu'elles sont anxiogènes. Nous avons constaté qu'ils n'ont pas les outils nécessaires à leurs démarches (ordinateur, scanner...) ou qu'ils n'y ont pas accès. La situation est d'ailleurs plus récurrente lorsqu'ils ne parlent pas français et que les sites ne sont pas traduits.

## Recommandations

Dans le cadre de ce rapport, nous proposons un certain nombre de recommandations permettant d'améliorer les conditions de vie des personnes sans-abri identifiées dans ce rapport. Ces recommandations sont guidées par les enquêtes qualitatives, quantitatives, et l'analyse des résultats qui en a découlé.

### 1. Former les personnes sans-abri au numérique

Si les personnes interrogées sont relativement bien équipées (71 % ont un smartphone), elles ne disposent pas nécessairement des compétences numériques nécessaires. Ainsi, 48 % des personnes interrogées ont exprimé être moyennement ou pas à l'aise avec le numérique. Il est à signaler que cette aisance devient, dans le contexte actuel, une condition *sine qua non* de l'emploi aujourd'hui en France. Il est donc nécessaire de soutenir les initiatives permettant la familiarisation et la formation au numérique des personnes en situation de précarité, afin de ne pas doubler la fracture sociale d'une fracture numérique.

En particulier, nous avons identifié à travers cette étude plusieurs groupes prioritaires qui sont peu à l'aise avec le numérique : les personnes de plus de 50 ans, les femmes, les familles avec enfants, les personnes peu diplômées, ou sans-papiers.

Plusieurs dispositifs existent ou se créent en France sur ces sujets. Nous pouvons par exemple citer les formations proposées par Emmaüs Connect, qui contiennent des outils innovants de détection du niveau de compréhension numérique de la personne afin d'adapter la formation, ou encore les ateliers numériques proposés par Google notamment à Rennes. De façon générale, nous préconisons des dispositifs basés sur les principes de la théorie de l'engagement et du principe « d'aller vers » qui a déjà fait ses preuves dans d'autres sujets liés à la précarité (santé, psychiatrie, accès aux droits, etc.). Ainsi, des activités numériques dans les structures d'accueil ou de façon mobile pourraient améliorer leur accès pour leurs bénéficiaires.

La démarche peut être réalisée dans le cadre de « coût » évité. En effet, les travailleurs sociaux rencontrés dans le cadre de notre démarche de recherche ont mis en exergue le temps consacré aux démarches administratives des bénéficiaires. Lorsqu'un bénéficiaire sait se servir du numérique, c'est un atout pour les professionnels car c'est un gain de temps. Ils n'auront par exemple pas à créer d'adresse électronique ou à faire les démarches administratives à leur place. À ce titre, il est à noter que 84 % des travailleurs sociaux dans le domaine de l'insertion créent des adresses mails pour les personnes qu'ils accompagnent, et 93 % les accompagnent dans leur navigation sur le site de la CAF<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Enquête de Lauriane Debaque sur les travailleurs sociaux et le numérique, 2019

Régulièrement, les travailleurs sociaux ne peuvent pas exercer leur profession telle qu'elle est décrite et telle qu'elle devrait être réalisée<sup>19</sup>. Les travailleurs sont dans la plupart du temps obligés de contourner les procédures suite aux besoins des personnes nécessiteuses qui ont bien souvent des insuffisances dans certains domaines. Cela conduit à un manque de focalisation sur l'essence même de leur travail.

“ Moi mon travail à la base c'est quand même d'accueillir des personnes qui sont sans-abri pour travailler avec eux la question de leur situation personnelle, de la question de l'hébergement, de construire avec eux un projet d'hébergement, de travailler autour de l'ouverture de droits, de travailler la question de la santé, du « aller mieux », d'obtenir un « chez soi », mon travail il est autour de ça... Moi je suis dans une relation duelle avec une personne et on travaille un peu sur son histoire, son parcours, ses potentialités, ses difficultés, comment on peut construire quelque chose ensemble. La question d'apprendre à avoir une adresse Internet, consulter ses mails, savoir comment on va remplir une déclaration trimestrielle de ressources sur Internet, on le fait parce qu'on se dit si la personne le fait... ça nous libère et on aura plus de temps pour aller au cœur de notre travail mais... S'il pouvait y avoir des organisations qui obtiennent ou qui trouvent des financements pour aider et soutenir les gens...  
– Patrick, 48 ans, éducateur spécialisé

---

<sup>19</sup> "L'action publique", Vincent Dubois, 2010

À travers les entretiens qualitatifs, une procédure adaptée aux structures sociales existantes (accueil de jour, etc.) souhaitant ajouter une dimension numérique peut être proposée :

- À l'accueil des bénéficiaires, les structures d'aide sociale devront se charger d'apporter un message succinct. Cela pourrait être une simple question : « Utilisez-vous régulièrement Internet ? » ;
  - Si réponse oui : naturalisation du comportement (e.g. « C'est super, vous vous donnez les moyens de vous en sortir ! » ou bien « Ah je m'en doutais, c'est bien vous ça ») avec justification d'ordre interne (i.e. relevant de l'individu).
  - Si réponse non : dénaturalisation du comportement (e.g. « Ah je comprends, c'est pas simple de pouvoir y accéder, mais je suis certain(e) que vous vous donnerez les moyens de vous en sortir ») avec justification d'ordre externe (i.e. propre à l'environnement, le contexte).
- Suite à cette conversation succincte, les structures sociales proposeront une réunion d'information autour de l'utilisation du numérique. Il faut insister sur la déclaration de liberté (e.g. « cette réunion est complètement libre d'accès, c'est à vous de voir et en plus, c'est gratuit ! »).
- Organisation d'une réunion d'information par petits groupes sur l'utilisation du numérique avec un intervenant animant un débat d'idée autour d'une idée principale : le lien social en lien avec l'utilisation du numérique, pourquoi est-ce important, qu'est ce que cela peut apporter aux sans-abri, qu'ont-ils à y gagner et en appuyant sur le lien social. À la fin de la réunion, l'intervenant pose une question simple qui peut être : « Pourriez-vous m'indiquer en levant la main, si vous êtes d'accord pour, à l'avenir, vous servir davantage du numérique ? » En se basant sur l'expérience de Kurt Lewin (1943).
- Cette réunion devrait permettre :
  - Une participation active des bénéficiaires, sans les forcer ;
  - Une mise en relief des conséquences positives de l'utilisation du numérique, notamment sur le lien social.
  - Avancer au maximum des explications internes pour les explications positives et inversement, des explications externes pour les explications négatives.

## 2. Ouvrir et adapter les lieux publics

Dans ce rapport, nous avons identifié les stratégies mises en place par les personnes en difficulté pour accéder au numérique. Il est nécessaire de leur faciliter l'accès au numérique en s'adaptant à leurs besoins. Par exemple, 40 % des personnes interrogées utilisent les Wi-Fi publics. Il apparaît alors pertinent d'en développer dans toutes les villes en France. Le double avantage des stratégies grand public et d'impacter la population dans son ensemble, et pas seulement en situation de précarité, mais aussi d'éviter de stigmatiser les publics.

Les personnes rencontrées ne se sentent pourtant pas toujours bienvenues ou acceptées dans ces lieux. Pour répondre à ces problématiques, un travail de pédagogie est à mettre en œuvre. Dans l'exemple des bibliothèques, il est par exemple possible d'envisager par exemple des formations spécifiques proposées aux bibliothécaires sur la précarité afin de leur permettre d'être préparés à l'accueil de ce type de publics dans les meilleures conditions.



Ce qui serait intéressant c'est plus développer des structures type avec des ordinateurs à dispo ou des tablettes, qu'ils puissent aller.. Les week-ends nous quand on est fermé ou même pendant les vacances ou autre, y a pas énormément de structures où ils peuvent avoir Internet, et peut-être quelque chose de bien spécifique pour les personnes de la rue...

– Clémence, 25 ans, assistante sociale

## 3. Ouvrir des points de rechargement de batterie accessibles à tous

À travers les entretiens réalisés au cours de cette étude, la question de la recharge de la batterie du smartphone est revenue régulièrement. Pour les personnes à la rue, cette problématique 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.

Plusieurs stratégies sont évoquées par les personnes en difficulté. Les structures sociales sont d'ailleurs nombreuses à témoigner de leur manque de prises de courant et des vols de portables, sources dans les deux cas de conflits. À ce titre, il est important de saluer des initiatives comme celles du Carillon, qui crée dans plusieurs villes de France un réseau de solidarité entre commerçants, habitants et personnes en situation de rue. Certains de ces commerçants proposent par exemple de brancher le téléphone des

personnes qui le désirent, et le signalent à travers un sticker sur leur vitre. À Bordeaux, l'association CAIO a également fait installer des casiers de rechargement de téléphone dans son accueil de jour. Sécurisés par les codes, les usagers les utilisent ainsi régulièrement afin de recharger leurs appareils. Par ailleurs, les abribus JCDecaux installés à Paris permettent à travers une prise USB sur le côté de l'abri de recharger leur téléphone et ont été plébiscités par plusieurs personnes sans-abri rencontrées. Afin de pallier au manque de batterie, il pourrait également être pertinent de distribuer gratuitement des batteries de secours, qui limitent les risques de vols et permettent de tenir toute la journée et la nuit.

“ Pour charger, soit je charge ici, soit sinon je prends le câble USB, je charge à l'arrêt de bus... Ou sinon j'ai la deuxième batterie qui charge.

– Fred, 34 ans

#### 4. Installer des équipements et des connexions Internet dans les structures sociales

Par ailleurs, les structures sociales ont également leur rôle à jouer dans cette mutation des usages numériques. Il a ainsi été signalé dans les entretiens qualitatifs l'obsolescence du matériel informatique, lorsqu'il est présent, dans les structures sociales. La présence de salles informatiques est plébiscitée par les bénéficiaires et pourrait dans le même temps être utilisée dans le cadre d'ateliers informatiques.

Par ailleurs, la présence d'un Wi-Fi accessible est rare au sein des structures sociales. Lorsqu'il est présent, les personnes interrogées indiquent qu'il n'est pas suffisant et souffre d'un débit réduit. Pourtant, les bénéficiaires rencontrés sont très en demande de ce type de service. Les personnes hébergées en centre ou hôtels sociaux ont tout particulièrement soulevé ce point. En effet, si la présence du wifi dans les hébergements grand public est devenue la norme, cela est très loin d'être le cas dans les structures sociales d'hébergement.

“ 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

Les personnes rencontrées dans les structures d'hébergement évoquent majoritairement l'ennui, l'attente, le besoin de lien social comme raisons pour leur envie d'être connectées au numérique.

Certaines personnes passées par diverses structures, font écho de pratiques diverses en fonction de l'hébergement : pas de Wi-Fi, Wi-Fi public à proximité qu'il est possible de capter dans certains endroits, voire Wi-Fi payant. En parallèle, notre étude a montré que 34 % des personnes interrogées possédaient un smartphone mais une connexion limitée ou inexistante. À la lumière de ces chiffres et témoignages, il nous paraît donc essentiel et indispensable d'équiper les structures d'hébergement de Wi-Fi public gratuit.

## **5. Proposer des offres et équipements à tarif solidaires**

Que ce soit pour l'obtention du smartphone (66 %) ou celui de l'offre téléphonique associée (80 %), les personnes interrogées financent en grande majorité leur équipement et leur connexion par leurs propres moyens et à prix grand public. Pourtant, cela paraît contre-intuitif devant la précarité matérielle manifeste de ces personnes.

Par ailleurs, nous avons pu noter que les offres d'abonnement mobile, bien qu'elles offrent en général un meilleur rapport coût/data, sont largement sous représentées dans notre échantillon (29 %). Cela est dû en partie à leurs contraintes (compte bancaire, adresse) potentiellement incompatibles avec la situation de rue. En outre, ces forfaits mensuels sont considérés par nos répondants comme beaucoup plus satisfaisants en termes de quantité de data (83 %) que les personnes ayant une carte prépayée (54 %). Si seules 16 % des personnes dormant à la rue quotidiennement ont un abonnement, il a souvent été mentionné la problématique de la domiciliation. Nous demandons donc à ouvrir plus de dispositifs de domiciliation permettant aux personnes sans-abri d'accéder à leurs droits, mais aussi à des abonnements téléphoniques.

Pour tenir compte de ces difficultés et ces diversités d'utilisation, une solution intéressante serait de proposer un panel d'offres comprenant à la fois des abonnements mobiles et des cartes prépayées à tarifs solidaires. Ces offres pourraient se coupler à l'acquisition d'un smartphone à prix solidaire ou symbolique, et ce dans une démarche d'économie circulaire à travers le reconditionnement. En particulier, les entreprises renouvellent régulièrement leur parc mobile pourraient être engagées dans cette démarche en proposant aux associations le don de leurs anciens équipements.

Une attention toute particulière devrait être apportée aux publics qui ont un smartphone mais pas d'abonnement mobile (65 % des personnes sans-abri interrogées), et les personnes peu équipées en smartphones (personnes en situation de précarité depuis peu ou au contraire depuis plus de 5 ans).

Des offres solidaires sont à saluer, telles que Sosh d'Orange ou Emmaüs Connect, et permettent d'accéder à des tarifs solidaires. Cependant, ces solutions sont peu connues et peu répandues. L'enjeu est donc avant tout d'alerter sur ces solutions existantes à travers une communication ciblée et adaptée à ces publics, et des partenariats à travers le tissu associatif local. Il est également nécessaire de



soutenir et propager ces initiatives à travers la France, afin de proposer une connexion plus adaptée et représentant un poids moins important dans les finances des personnes en grande précarité.

## 6. Adapter urgemment les démarches en ligne

Les mots qui sont évoqués spontanément par les travailleurs sociaux quand on leur demande quel lien ils font entre le numérique et la précarité font référence aux démarches administratives en général (la CAF, les impôts, la sécurité sociale,...) qui sont de plus en plus dématérialisées. Les démarches administratives étaient, même avant leur dématérialisation, complexes pour ces publics.



« Quel lien entre le numérique et les sans-abri ? » : nuage de mot des entretiens qualitatifs

À travers les résultats de notre enquête, il s'avère que les personnes interrogées sont peu à l'aise avec les démarches administratives en ligne. De nombreux freins psychologiques et de compétences sont à l'œuvre, expliquant la différence entre la proportion de personnes s'estimant « tout à fait » à l'aise avec le numérique (30 %) et les personnes « tout à fait » autonomes dans leurs démarches administratives en ligne (seulement 17 %).

Lorsqu'ils sont interrogés sur cette différence, la plupart évoquent un sentiment d'incompréhension et de complexité envers les démarches en lignes. Dans un contexte d'administration « tout numérique » à l'horizon 2022, la perspective inquiète plus d'un travailleur social ou bénéficiaire. Ainsi, seuls 29 % des travailleurs sociaux œuvrant dans l'insertion se sentent « prêts » pour la dématérialisation des démarches administratives<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Enquête de Lauriane Debaque sur les travailleurs sociaux et le numérique, 2019

“

Le « tout numérique » à partir de 2021, je me dis qu'il est possible que ça finisse un peu comme ça quoi, si on le prépare pas quoi, on va se retrouver au dernier moment à dire « qu'est-ce qu'on fait ? ».

— Patrick, 48 ans, éducateur spécialisé

Pourtant, nos répondants ne sont pas nécessairement réfractaires aux outils numériques : ils sont ainsi 37 % à aller sur les réseaux sociaux tous les jours ou presque. En réalité, il s'avère que ces plateformes grand public sont beaucoup plus ergonomiques et faciles d'accès que celles permettant les démarches administratives en ligne. Par ailleurs, celles-ci sont peu souvent traduites en plusieurs langues ou accessibles aux personnes illettrées, ce qui renforce encore leur inaccessibilité aux publics précaires.

Les personnes en grande précarité sont équipées davantage de smartphone que d'ordinateurs, et les démarches en ligne ne sont pas toujours adaptées à cet usage, comme l'indique ce bénéficiaire :

“

[Les démarches en ligne] c'est un peu galère, ouais. Ça adapte pas trop le format des fois. Donc il faut télécharger ou il faut le PC sur moi. Pareil au niveau de la connexion ça rame un peu quoi.

— un homme hébergé en CHRS

Avant de passer au tout numérique, il est donc nécessaire de bien le penser, et ce en accord avec les besoins des personnes les plus exclues de la société. Les plateformes doivent faire l'objet de tests utilisateurs ciblés, et devenir plus ergonomiques et inclusives. En particulier, nous avons identifié dans ce rapport les difficultés particulières des familles monoparentales, des personnes en situation de précarité de logement depuis plus de 5 ans, sans diplôme, sans-papiers ou demandeurs d'asile.

## LIMITES DE L'ÉTUDE

Cette étude présente plusieurs limites qu'il est important de prendre en compte dans l'interprétation de ces résultats.

L'échantillon interrogé dans le cadre des enquêtes qualitatives ou quantitatives n'est pas nécessairement représentatif de la population sans-abri en France. Ainsi, il était initialement planifié de reporter les différentes catégories socio-démographiques (femmes, hommes, statut administratif, âge, etc.) au prorata de leur représentation dans la population globale afin de fournir des statistiques représentatives. Cependant, en raison du manque d'études réalisées sur les personnes sans-abri en France, cette méthode s'est avérée impossible. En effet, la dernière étude faisant figure d'autorité sur le dénombrement et les caractéristiques socio-démographiques des sans-abri date de 2012 et ne peut donc pas être prise en compte.

De plus, l'échantillon représenté dans cette étude est composé exclusivement de personnes rencontrées dans le cadre de structures sociales (maraudes, accueil, centres d'hébergement...). Cependant, il est à noter que cet échantillonnage ne rend pas compte des personnes qui ne sont aidées ou touchées par aucun type d'associations et d'institutions. En conséquence, il est possible que ces personnes n'aient pas un comportement numérique similaire.

Enfin, le recrutement des personnes interrogées s'est fait dans des zones non-rurales. Il est possible qu'il existe une différence entre les zones urbaines et rurales, qui n'est pas retranscrite dans ce rapport. Des études futures focalisées sur cette différence pourront apporter un éclairage complémentaire.



## BIBLIOGRAPHIE

Aster, I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. PUF, Paris, 208 pages.

Bassoli, A., Brewer, J., & Martin, K. (2007, April). In-between theory and practice: dialogues in design research. In *CHI'07 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*(pp. 1691-1696). ACM.

Brousse, C., Guiot de la Rochère, B., & Massé, E. (2006). *L'enquête sans-domicile 2001*, Insee, coll. Insee-Méthodes, 116.

Eyrich-Garg, K. M. (2010). Mobile phone technology: a new paradigm for the prevention, treatment, and research of the non-sheltered « street» homeless?. *Journal of Urban Health*, 87(3), 365-380.

Eyrich-Garg, K. M. (2011). Sheltered in cyberspace? Computer use among the unsheltered 'street' homeless. *Computers in Human Behavior*, 27(1), 296-303.

Eyrich-Garg, K. M., & Rice, E. (2012). Cyber behavior of homeless adolescents and adults. In *Encyclopedia of cyber behavior* (pp. 284-291). IGI Global.

Guedj, H., & Morin, T. (2014). *France, portrait social*. Paris: Institut national de la statistique et des études économiques.

Le Dantec, C. A., & Edwards, W. K. (2008, April). Designs on dignity: perceptions of technology among the homeless. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems* (pp. 627-636). ACM.

Le Dantec, C. A., Farrell, R. G., Christensen, J. E., Bailey, M., Ellis, J. B., Kellogg, W. A., & Edwards, W. K. (2011, May). Publics in practice: Ubiquitous computing at a shelter for homeless mothers. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1687-1696). ACM.

Lemos & Crane (2013). The potential for empowering homeless people through digital technology. A preliminary literature review, *Lemos & Crane*, Londres. (<https://thamesreach.org.uk/wp-content/uploads/2017/11/Lemos-and-Crane-Empowerinh-Digital-Technology.pdf>)

Lemos G. et Frankenburg S. (2015). Trends and Friends. Access, use and benefits of digital technology for homeless and ex-homeless people, *Lemos & Crane*. (<https://lankellychase.org.uk/wp-content/uploads/2015/01/Trends-and-Friends-2015.pdf>)

McAuley, A. (2014). Digital health interventions: widening access or widening inequalities?. *Public Health, 12*(128), 1118-1120.

Miller, K. S., Bunch-Harrison, S., Brumbaugh, B., Kutty, R. S., & FitzGerald, K. (2005). The meaning of computers to a group of men who are homeless. *American Journal of Occupational Therapy, 59*(2), 191-197.

Mordier, B. (2016). « Introduction de cadrage : Les sans-domicile en France : caractéristiques et principales évolutions entre 2001 et 2012 », *Economie et statistiques, 488-489*.

Redpath, D. P., Reynolds, G. L., Jaffe, A., Fisher, D. G., Edwards, J. W., & Deaugustine, N. (2006). Internet access and use among homeless and indigent drug users in Long Beach, California. *CyberPsychology & Behavior, 9*(5), 548-551.

Rice, E. (2009). Social networks and social networking technology for preventing HIV/AIDS among homeless youth. *Paper presented at the University of Southern California School of Social Work in Los Angeles, CA*.

Rice, E., Lee, A., et Taitt, S. (2010). Cell phone use among homeless youth : Potential for new health interventions and research. *Journal of Urban Health*.

Rice, E., Lee, A., & Taitt, S. (2011). Cell phone use among homeless youth: potential for new health interventions and research. *Journal of Urban Health, 88*(6), 1175-1182.

Serme-Morin, C., & Coupechoux, S. (2018). *3ème regard sur le mal-logement en Europe*. Fondation Abbé Pierre - FEANTSA.

Snow, D. A., & Anderson, L. (1987). Identity work among the homeless: The verbal construction and avowal of personal identities. *American journal of sociology, 92*(6), 1336-1371.

Trainoir, M. (2011). *Ethnographie des pratiques numériques des personnes à la rue*. Thèse de doctorat. Université de Rennes 2.

# ANNEXES

## Annexe 1 — Guide d'entretien à destination des sans-abri

### Présentation du contexte

#### Présentation :

- Est-ce que vous pourriez vous présenter ? Quelle est votre situation en ce moment ? Depuis combien de temps ? Vous avez dormi où la nuit dernière ?
- Vous venez souvent ici ? C'est votre quartier par ici ?

Description de l'équipement (taux, type, parcours) :

- Possédez-vous un appareil électronique (tél portable, smartphone, ordinateur, tablette...) ? Comment l'avez-vous obtenu ? Vous en changez à quelle fréquence ?
- Disposez-vous d'un abonnement pour aller sur Internet/pour envoyer des sms ?
- Possédez-vous une adresse email ?
- Si la personne n'en possède pas : Pourquoi ? Qu'est-ce que vous pourriez faire avec un appareil électronique/adresse email/abonnement Internet ou téléphonique ? Quelle plus-value dans votre quotidien ?  
Comment faites-vous d'habitude pour avoir accès à Internet (bibliothèques, centres d'accueil, par la famille...)?

#### Usage et facilité d'usage :

- Est-ce que vous utilisez l'appareil électronique que vous possédez pour aller sur Internet ? Pourquoi ?
- Qu'est-ce que vous y faites ? (actualités ; e-mails ; réseaux sociaux ; musique ; livres ; vidéos... ou démarches administratives ?)
- Comment pourrait-on améliorer l'accès à Internet, selon vous ?

- Avez-vous le sentiment de bien savoir vous servir d'Internet ? Si non ou pas bien : Comment pensez-vous pouvoir vous en servir mieux ? Ce serait pour faire quoi ? Comment faites-vous lorsque vous ne savez pas comment faire ? Est-ce que vous demandez de l'aide ? À qui, où ?
- Est-ce que vos relations/connaissances qui vivent à la rue utilisent Internet eux-aussi ? Comment font-ils ?

### **Soliguide:**

- Connaissez-vous Soliguide ? Avez-vous déjà utilisé Soliguide ? (*Si « non », expliquer*).
- Quelles sont les avantages de ce type d'outils selon vous ? Qu'est-ce qui mériterait d'être amélioré à votre avis ? Comment pourrait-on rendre l'outil plus accessible ?
- Quel(s) autre(s) type(s) de service vous aimeriez trouver sur Internet ? (aide aux démarches administratives ; formation aux outils numériques...)
- Il y a quelque chose d'autre que vous n'avez pas dit que vous voudriez me dire ?

### **Socio-démographie :**

- Âge :
- Genre :
- Pays d'origine :
- Lieu de la rencontre :

## **Annexe 2 – Guide d'entretien à destination des travailleurs sociaux**

### **Présentation du contexte**

### **Représentations**

- Si je vous dis « sans-abri et numérique », ça vous fait penser à quoi, quels mots vous viennent à l'esprit spontanément ?
- Pourquoi pensez-vous que dans la société en générale, il y a la croyance que les personnes SDF n'ont pas accès à du matériel numérique/à Internet ? D'où vient cette croyance selon vous ?

#### **Perception de l'usage par les sans-abri :**

- Dans vos pratiques quotidiennes, constatez-vous que les personnes sans-abri utilisent des appareils numériques (téléphone, ordinateur...) ? À quelle fréquence ? De quel type ? Pourquoi s'en servent-ils ?
- Comment pourrait-on améliorer leur utilisation du numérique ?
- Dans votre travail, quelle est la plus-value lorsqu'une personne maîtrise un appareil électronique ? Est-ce que cela vous facilite la tâche ? En quoi ?

#### **Leur propre usage :**

- Quel est votre rapport au numérique (professionnel, loisir...) ? Avez-vous le sentiment de bien savoir vous servir d'Internet ? (débutant, intermédiaire, expert...)
- Utilisez-vous des outils numériques au travail (en rapport avec les sans-abri) ? (dropbox, drive, google traduction...) À quelle fréquence ?
- Pourquoi utilisez-vous ces outils ?

#### **Soliguide:**

- Connaissez-vous Soliguide ? (*Si « non », expliquer*).
- Quelles sont les plus-values de ce type d'outils selon vous ? Qu'est-ce qui mériterait d'être amélioré à votre avis ?
- Est-ce qu'il y aurait d'autres types de service pour les sans-abri que vous aimeriez trouver sur Internet ? (aide aux démarches administratives ; formation aux outils numériques...)
- Il y a quelque chose d'autre que vous n'avez pas dit que vous voudriez me dire ?

#### **Socio-démographie :**



- Âge :
- Genre :
- Lieu de la rencontre :
- Depuis combien de temps êtes-vous au contact des sans-abri ?
- Profession en lien avec les sans-abri :

### Annexe 3 – Questionnaire

Bonjour, ce questionnaire a pour objectif de comprendre l'usage que vous faites du numérique. Vous êtes libre de participer, votre participation est volontaire. Vous pouvez arrêter à tout moment. Toute information vous concernant sera traitée de manière anonyme et confidentielle. Sachez qu'il n'y a pas de « bonnes » ni de « mauvaises » réponses !

Accepte de répondre au questionnaire

Refuse de répondre au questionnaire

### PARTIE 1 – Équipements :

#### 1. Possédez-vous des équipements/appareils numériques?

Téléphone mobile	<input type="checkbox"/> Oui  Ce téléphone est-il un smartphone ? (qui possède les fonctions d'un téléphone mobile « basique » ainsi que celles d'un assistant personnel : multimédia, GPS...)  <input type="checkbox"/> Oui  <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Non
------------------	--	------------------------------

	<p>Comment l'avez-vous obtenu ?</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel plein tarif</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel tarif « solidaire» (Par quelle structure ? _____)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'un proche (familles, amis)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'une structure sociale : _____</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>	
Ordinateur	<p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p>Comment l'avez-vous obtenu ?</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel plein tarif</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel tarif « solidaire» (Par quelle structure ? _____)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'un proche (familles, amis)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'une structure sociale : _____</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>	<input type="checkbox"/> Non
Tablette électronique	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

	<p>Comment l'avez-vous obtenu ?</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel plein tarif</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel tarif « solidaire» (Par quelle structure ? _____)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'un proche (familles, amis)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'une structure sociale : _____</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>	
<p>Autre : _____ _____ _____</p>	<p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p>Comment l'avez-vous obtenu ?</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel plein tarif</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel tarif « solidaire»</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'un proche (familles, amis)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'une structure sociale : _____</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>	<p><input type="checkbox"/> Non</p>

**2. Vous êtes-vous déjà fait voler un de vos appareils numériques?**

<p><input type="checkbox"/> Oui</p>	<p><input type="checkbox"/></p>
-------------------------------------	---------------------------------

<p>Quelles étaient les circonstances ? (cocher plusieurs si besoin)</p> <p><input type="checkbox"/> Pendant le sommeil : où (précisez) : _____</p> <p><input type="checkbox"/> Au moment de recharger l'appareil : où (précisez) : _____</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>	Non
--	-----

**3. De manière générale, comment rechargez-vous vos appareils numériques? (cocher plusieurs si besoin)**

<input type="checkbox"/> Structure sociale
<input type="checkbox"/> Atribus
<input type="checkbox"/> Ne possède pas d'appareils numériques
<input type="checkbox"/> Autre : _____ -

**4. Pour quelles raisons changez-vous de téléphone? (cocher plusieurs si besoin)**

<input type="checkbox"/> Quand il ne fonctionne plus bien
<input type="checkbox"/> Quand il est cassé
<input type="checkbox"/> Quand il est volé

Envie d'une nouvelle technologie

Autre :

—

### 5 A. Possédez-vous un abonnement/forfait mobile?

Oui

Votre forfait vous permet-il d'appeler et d'envoyer des SMS?

Oui

Votre forfait est-il suffisant en termes d'appels et SMS ?

Oui

Non

Non

Pourquoi ?

Manque de ressources économiques

Ne ressent pas le besoin

Autre :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Votre forfait vous permet-il d'aller sur Internet ?

Oui

Non

Non

Pourquoi ?

Possède une carte téléphone prépayée

Manque de ressources économiques

Ne sait pas comment faire pour souscrire un abonnement

Ne sait pas se servir d'un téléphone

Ne ressent pas le besoin

Autre :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<p>Votre forfait est-il suffisant en termes d'Internet ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p> <p>Combien avez-vous de GigaOctets Internet disponibles chaque mois ?</p> <p><input type="checkbox"/> Inférieur ou égal à 500 Mo</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 500 Mo et 1 Go</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1 Go et 3 Go</p> <p><input type="checkbox"/> Supérieur ou égal à 3 Go</p> <p><input type="checkbox"/> Ne sait pas</p>	<p>Pourquoi ?</p> <p><input type="checkbox"/> Manque de ressources économiques</p> <p><input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Qui finance votre abonnement/forfait mobile ?</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel plein tarif</p> <p><input type="checkbox"/> Achat personnel tarif « solidaire »</p> <p>(Par quelle structure ? _____)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'un proche (familles, amis)</p> <p><input type="checkbox"/> Don d'une structure sociale :</p>		

<hr/> <input type="checkbox"/> Autre : <hr/>	
---	--

**5 B. Possédez-vous une carte téléphonique prépayée ?**

<input type="checkbox"/> Oui  Quelle carte achetez-vous ? <hr/> Votre carte vous permet-elle d'appeler et d'envoyer des SMS?	<input type="checkbox"/> Non  Pourquoi ?  <input type="checkbox"/> Possède un abonnement  <input type="checkbox"/> Manque de ressources économiques  <input type="checkbox"/> Ne sait pas comment faire pour acheter une carte prépayée  <input type="checkbox"/> Ne sait pas se servir d'un téléphone  <input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin  <input type="checkbox"/> Autre : <hr/> <hr/> <hr/>		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Oui             Votre carte est-elle généralement suffisante en termes d'appels et SMS ?   <input type="checkbox"/> Oui   <input type="checkbox"/> Non         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Non             Pourquoi ?   <input type="checkbox"/> Manque de ressources économiques   <input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin   <input type="checkbox"/> Autre :  <hr/> <hr/> <hr/> </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Oui  Votre carte est-elle généralement suffisante en termes d'appels et SMS ?  <input type="checkbox"/> Oui  <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Non  Pourquoi ?  <input type="checkbox"/> Manque de ressources économiques  <input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin  <input type="checkbox"/> Autre : <hr/> <hr/> <hr/>	
<input type="checkbox"/> Oui  Votre carte est-elle généralement suffisante en termes d'appels et SMS ?  <input type="checkbox"/> Oui  <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Non  Pourquoi ?  <input type="checkbox"/> Manque de ressources économiques  <input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin  <input type="checkbox"/> Autre : <hr/> <hr/> <hr/>		
Votre carte vous permet-elle d'aller sur Internet ?			

<input type="checkbox"/> Oui  Votre carte est-elle généralement suffisante en termes d'Internet ?  <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non  Combien avez-vous de GigaOctets Internet disponibles chaque mois ?  <input type="checkbox"/> Inférieur ou égal à 500 Mo <input type="checkbox"/> Entre 500 Mo et 1 Go <input type="checkbox"/> Entre 1 Go et 3 Go <input type="checkbox"/> Supérieur ou égal à 3 Go <input type="checkbox"/> Ne sait pas	<input type="checkbox"/> Non  Pourquoi ?  <input type="checkbox"/> Manque de ressources économiques  <input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin  <input type="checkbox"/> Autre : _____ _____ _____	
Qui finance votre carte téléphonique prépayée ?  <input type="checkbox"/> Achat personnel plein tarif  <input type="checkbox"/> Achat personnel tarif « solidaire »  (Par quelle structure ? _____)		



<input type="checkbox"/> Don d'un proche (familles, amis)  <input type="checkbox"/> Don d'une structure sociale : <hr/> <input type="checkbox"/> Autre : <hr/>	
--	--

**6. Possédez-vous une adresse de courrier électronique (e-mails) ?**

<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Autre :  <input type="checkbox"/> Ne sait pas  <input type="checkbox"/> Mot de passe oublié  <input type="checkbox"/> <hr/>
------------------------------	------------------------------	--

**PARTIE 2 – Description de l'usage :**

7. À quelle fréquence utilisez-vous Internet ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous les jours ou presque	Toutes les semaines ou presque	Tous les mois ou presque	Moins souvent	Jamais
				Pourquoi ? (cocher plusieurs si besoin)

				<input type="checkbox"/> Pas d'équipement numérique <input type="checkbox"/> Pas ou difficultés de connexion <input type="checkbox"/> Coût d'accès <input type="checkbox"/> Lieu d'accès <input type="checkbox"/> Manque de compétences numériques <input type="checkbox"/> Ne ressent pas le besoin <input type="checkbox"/> Autre : <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Où accédez-vous à Internet ? (cocher plusieurs si besoin)</p> <input type="checkbox"/> Chez un proche (famille, amis...) <input type="checkbox"/> Dans les structures sociales avec ordinateur <input type="checkbox"/> Lieux spécialisés avec ordinateur (cybercafés...) <input type="checkbox"/> Réseaux wifis gratuits disponibles <input type="checkbox"/> Autre : <hr/>				
<p>Si, d'après vous, votre utilisation d'Internet comporte des freins, lesquels sont-ils ? (cocher plusieurs si besoin)</p> <input type="checkbox"/> Pas d'équipement numérique				

<input type="checkbox"/> Pas ou difficultés de connexion <input type="checkbox"/> Coût d'accès (abonnement...) <input type="checkbox"/> Lieu d'accès <input type="checkbox"/> Lieu pour acheter des recharges téléphoniques <input type="checkbox"/> Manque de compétences numériques <input type="checkbox"/> _____	Autre :  
---	-----------------

8. Notez la fréquence à laquelle vous réalisez ces actions ou demandez à un tiers de réaliser ces actions pour vous.	Tous les jours ou presque	Toutes les semaines ou presque	Tous les mois ou presque	Moins souvent	Jamais
Téléphoner au 115	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scanner des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imprimer des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechercher des services (géolocalisation des accueils de jour,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Notez votre fréquence d'usage des activités suivantes sur Internet :	Tous les jours ou presque	Toutes les semaines ou presque	Tous les mois ou presque	Moins souvent	Jamais
Réseaux sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Facebook, Twitter, Instagram...)					
Activités culturelles (écouter de la musique, regarder des films...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Démarches administratives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recherche d'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recherche d'associations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**PARTIE 3 – Niveau de compétences numériques :**

10. Notez les propositions suivantes selon qu'elles sont tout à fait vraies ou fausses sur une échelle de 1 à 5.	1 Tout à fait vrai	2 Plutôt vrai	3 Ni vrai ni faux	4 Plutôt faux	5 Tout à fait faux
Je me sens à l'aise avec le numérique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais interagir avec autrui grâce à mon adresse de courrier électronique (e-mails).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je sais mener une recherche d'informations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis autonome dans mes démarches administratives.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Au cours de l'année 2017 et/ou 2018, vous est-il déjà arrivé...	Souvent	Rarement	Jamais	Ne sait pas	Ne se prononce pas
d'avoir un de vos appareils numériques infecté par un virus ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d'être victime d'une arnaque sur Internet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de consulter des contenus artistiques sans acheter préalablement les droits ? (musique, films...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de croire des contenus remettant en cause la version officielle (transmise aux informations) d'événement importants (en France et à l'étranger) ?	<input type="checkbox"/> Aviez-vous cherché ces informations vous-même ?  <input type="checkbox"/> Oui  <input type="checkbox"/> Non  <input type="checkbox"/> Ne sait pas	<input type="checkbox"/> Aviez-vous cherché ces informations vous-même ?  <input type="checkbox"/> Oui  <input type="checkbox"/> Non  <input type="checkbox"/> Ne sait pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de visionner du contenu pornographique sur Internet ? (rappeler l'anonymat si besoin)	<input type="checkbox"/> Aviez-vous cherché ces informations vous-même ?  <input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Aviez-vous cherché ces informations vous-même ?  <input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Ne sait pas			
--	--	--	--	--	--

**PARTIE 4 – Socio-démographie :**

12. Quelle est votre année de naissance ?

---

13. Genre :

Femme

Homme

Autre

14. Situation familiale :

Seul(e)

En couple

Enfant(s) à charge

Autre, précisez :

---

15. Pays de naissance :

France/DOM-TOM

Europe de l'Est, précisez :

---

Afrique du Nord, précisez : \_

---

Afrique subsaharienne, précisez :

---

Autre, précisez :

---

16. Niveau d'étude :

Brevet des collèges

CAP, BEP

Baccalauréat

Supérieur

Cocher si le diplôme est en cours d'obtention

Sans diplôme

Autre :

---

-

17. Sortez-vous de l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) ?

Oui

Non

Ne sait pas

18. Statut :

français(e)

sans-papiers

demandeur (se) d'asile

débouté(e)

Autre :

---

–

19. Situation actuelle :

sans-abri (rue)

sans logement (abri provisoire dans institutions/foyers)

en situation de logement précaire (expulsions, violences)

en situation de logement inadéquat (caravanes sur sites illégaux, surpeuplement)

Autre :

---

–

20. Depuis quand êtes-vous dans une situation précaire de logement ?

\_\_\_\_\_ mois

\_\_\_\_\_ années

Ne sait pas

21. Si vous souhaitez connaître les résultats de cette enquête, renseignez votre adresse e-mail :

\_\_\_\_\_

22. Date de la rencontre :

\_\_\_\_\_

23. Nom de la structure :

\_\_\_\_\_



24. Type de structure :

C.H.R.S

C.H.U

Hôtel social

Accueil de jour

Maraude

Autre :

---

–

25. Ville de la rencontre :

Paris

Bordeaux

Nantes

Troyes

Bourg-en-Bresse

Autre : \_\_\_\_\_

# LES SANS-ABRI ET LE NUMÉRIQUE : ÉQUIPEMENT, USAGES ET COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES PERSONNES SANS-ABRI EN FRANCE EN 2018

**Chargée d'étude :** Domitille RAVEAU

**Gestion de projet :** Victoria MANDEFIELD

**Enquêteurs terrains :** Darlèn BAPTISTA, Théo DUMOUCHEL, Sébastien GOSSELIN

**Analyse statistique :** Darlèn BAPTISTA, Victoria MANDEFIELD

**Illustrations et infographies :** Aymeric FAIVRE

**Cette étude a été financée par :**

**La fondation Ozanam, la fondation du Lucq et la fondation l'Îlot.**

Publié par Solinum en 2019. Une étude de Solilab, par l'association Solinum.

Ce travail peut être cité comme :

Solinum. 2019, Les sans-abri et le numérique : Équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018

**SOLINUM**

**SOLINUM.ORG - CONTACT@SOLINUM.ORG**