

COMPTE RENDU

Groupe de travail « Indicateurs »

Séance du 15 octobre 2019

OBJET : 3^e séance du groupe de travail consacrée à la restitution des résultats de l'enquête Conditions de vie et Aspirations des Français du CREDOC

PARTICIPANTS :

- LEGLEYE Stéphane, Insee
- ROLLAND Annaïck, Insee
- BERHUET Solen, CREDOC
- CROUTTE Patricia, CREDOC
- RICHET-MASTAIN Lucile, DREES
- POTARD Camille, CASVP
- SERRES Jean-François, Monalisa
- DUBOURG Pierrick, ATD Quart-Monde
- CORNILLEAU Anne, Fondation de France
- COURTOIS Léa, WeTechCare
- MENART Camille, WeTechCare
- SAINT-MACARY Dominique, Secours catholique
- KESTEMAN Nadia, Cnaf
- ECHEGU Opale, secrétariat général de l'Onpes
- LELIEVRE Michèle, secrétariat général de l'Onpes
- OUTIN Jean-Luc, membre du conseil de l'Onpes

1. Introduction

- Objectif de la séance

La séance a pour objectif de discuter de l'intérêt et de la pertinence des indicateurs définis à partir des résultats aux questions insérées par l'Onpes dans l'enquête *Conditions de vie et aspirations des Français* (CDV) du CREDOC. Les délibérations du groupe de travail permettront au conseil de l'Onpes de statuer sur les suites à donner.

- Présentation du contexte institutionnel

Le Conseil de l'Onpes, réuni pour sa rencontre mensuelle le 3 octobre dernier, a été informé par son président de la décision prise par le gouvernement de procéder à la fusion du CNLE et de l'Onpes en une seule entité, dans un but de rationalisation des différentes commissions et comités publics. Cette réforme intervient dans un contexte de refonte du CNLE suivant le « choc de participation » annoncé dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté.

- Rappel des orientations issues des séances du GT « Indicateurs » sur la fracture numérique et l'isolement relationnel et brève présentation des questions insérées par l'Onpes

Voir le support de présentation joint au compte-rendu.

2. Présentation et discussion des suggestions d'indicateurs sur l'isolement relationnel

À partir des questions insérées à la demande de l'Onpes, le CREDOC a suggéré plusieurs indicateurs pour mesurer l'isolement relationnel :

- Deux indicateurs « objectifs » qui mesurent l'isolement à partir de la fréquence des contacts. Ils se distinguent par le nombre de réseaux relationnels, le seuil de fréquence et la nature des interactions sociales considérés.
- Un indicateur de fragilité sociale qui mesure la part de la population isolée (au seuil de plusieurs fois par mois au plus, tous réseaux confondus, contacts à distance et en face à face considérés) à laquelle sont ajoutées les personnes qui n'ont qu'un seul réseau de sociabilité actif.
- Deux indicateurs d'isolement « subjectif » qui mesurent le défaut de qualité relationnelle, d'une part, à partir de l'aide mobilisable en cas de grave problème personnel, d'autre part, à partir des questions sur le fait de compter pour quelqu'un / sur quelqu'un / que quelqu'un puisse compter sur soi.

Éléments issus de la discussion :

- Le groupe de travail considère que les approches objectives et subjectives de l'isolement sont complémentaires. Il est important notamment d'interroger les personnes sur ce qu'elles pensent du nombre et de la qualité de leurs relations. Il a été suggéré d'interroger les personnes sur leur sentiment de solitude et la souffrance qui peut en résulter mais cette approche présente des écueils (exemple : déni de solitude des personnes âgées, sensibilité à l'humeur) et ne correspond pas au phénomène que l'Onpes souhaite éclairer.
- L'Onpes rappelle notamment qu'il s'intéresse à l'isolement relationnel au regard des effets négatifs qu'il peut avoir sur l'accès aux droits sociaux, l'insertion professionnelle, etc. Il ne cherche donc pas à mesurer le sentiment de solitude – cette démarche s'apparenterait à la construction d'un indicateur de bien-être – mais à rendre compte des situations dans lesquelles les individus sont dépourvus du filet de sécurité que peut constituer le réseau relationnel.
- L'isolement est appréhendé comme une dimension de la pauvreté, il est donc normal que la pauvreté et l'isolement ne se recouvrent pas entièrement.
- L'entrée par les relations qui comptent – compter pour quelqu'un / compter sur quelqu'un / quelqu'un compte pour soi – neutralise les biais de la question sur le sentiment de solitude et s'avère très parlante par rapport aux situations rencontrées sur le terrain. La dimension qualitative est en effet fondamentale dans les situations de précarité. Par exemple, pour

accéder à ses droits, il faut avoir de l'énergie et être motivé ; le soutien des proches est donc très important.

- L'analyse de la fragilité sociale à partir des mono-réseaux reflète bien également la situation des personnes précaires qui, du fait de leur situation, ont un moindre capital relationnel et des opportunités plus limitées en termes d'accès aux droits, à la santé, etc.
- La distinction faite entre objectif et subjectif a été discutée. Le terme « subjectif » tendrait à déprécier le phénomène qu'il recouvre. Cette distinction n'a pas pour objet d'établir une hiérarchie entre les phénomènes observés : la notion d'objectif renvoie à des faits – il peut cependant y avoir des biais de mémoire – tandis que la notion de subjectif renvoie à la perception individuelle. Il a cependant été suggéré de parler de qualité et de quantité des relations.
- Le groupe de travail a suggéré de croiser les différentes thématiques entre elles, notamment l'isolement relationnel avec la fracture numérique.

Orientations concernant les indicateurs :

Le groupe de travail valide le principe de se doter d'une mesure objective et subjective et de croiser éventuellement les deux approches. Cependant la définition des indicateurs dépend fortement des enquêtes (et de la taille de leur échantillon) qui pourront être mobilisées pour mesurer le phénomène.

Le contenu du module sur les interactions sociales de l'enquête SRCV 2022 n'est pas encore arrêté. Il est donc possible, en théorie, de suggérer des questions. Toutefois dans le cadre de la refonte de l'enquête, l'objectif est de réduire le nombre de questions plus que de l'enrichir. Si l'Onpes veut être force de proposition, il devra proposer un document convaincant qui prouve que le questionnaire proposé est pertinent car il faudra le défendre au niveau d'Eurostat face aux autres pays membres. En attendant, et sous réserve que la taille de l'échantillon le permette, l'enquête CDV peut servir de lieu d'expérimentation pour définir un noyau de questions.

Dans l'éventualité où il ne serait pas possible d'insérer des questions dans SRCV, le groupe de travail a évoqué la possibilité de produire un indicateur principal « objectif » à partir de celles-ci – même si l'approche s'avère restrictive – et de produire, par ailleurs, un indicateur qualitatif.

- Concernant l'indicateur objectif / quantitatif

Le groupe de travail n'émet pas d'objection quant au fait de considérer les rencontres physiques et les contacts à distance pour qualifier une situation d'isolement.

Concernant le nombre de réseaux à considérer, le groupe de travail attire l'attention de l'Onpes sur le fait que cela dépend de ce qu'il souhaite mesurer. Souhaite-t-on mesurer l'étendue du réseau relationnel peu importe l'hétérogénéité de la qualité des liens ? Compte tenu de la contribution du voisinage à la mesure de l'isolement, au regard des résultats issus de l'enquête du CREDOC, il a été recommandé de conduire des investigations pour qualifier davantage son rôle. Les résultats de l'enquête de l'Ined conduites sur le sujet pourront être utiles. Par ailleurs, l'Insee note qu'il est

intéressant de constater que les collègues ne contribuent pas tant que ça à la mesure de l'isolement. Ce résultat conforte le choix qui a été fait dans le questionnaire de l'enquête SRCV de les considérer au même titre que les amis.

Le seuil de fréquence suscite des interrogations. L'Onpes exprime des réserves quant à la pertinence du seuil de « plusieurs mois par mois au plus » considérant qu'il est discutable de parler d'isolement dans ce cas, en particulier si les personnes interrogées déclarent cette modalité de fréquence pour chacun des réseaux de sociabilité évoqué (en cumulé les personnes auraient donc des contacts plus fréquents). Il ressort des échanges qu'il est difficile en l'état de choisir tel seuil plutôt qu'un autre. Plusieurs possibilités ont été suggérées :

- S'émanciper de la notion de seuil en définissant un indicateur continu plutôt qu'un indicateur binaire (isolé/pas isolé) qui a l'avantage d'offrir plus de finesse. Il s'agirait de construire un score d'isolement en attribuant une valeur à chacune des modalités de fréquence et ce pour chaque réseau afin de mesurer différents degrés d'isolement. Il convient de privilégier cette option si la fréquence des interactions pour chacun des réseaux n'est pas corrélée.
- Fixer un seuil « à dire d'experts ». Cette option nécessite d'investiguer de manière plus approfondie ce que recouvre le seuil en demandant, par exemple, aux personnes enquêtées d'apprécier la fréquence de leurs interactions sociales et en tirant enseignement de la littérature académique sur le sujet.

Dans un premier temps, il a été suggéré de comparer l'indicateur binaire pressenti avec un indicateur continu.

- Concernant l'indicateur subjectif / qualitatif

L'indicateur composite (compter pour / compter sur / quelqu'un peut compter sur soi) a suscité l'intérêt du groupe de travail. Toutefois l'agrégation des personnes qui répondent « oui probablement », « non probablement pas » et « non certainement pas » est problématique. Il faudrait agréger uniquement les personnes qui répondent « non probablement pas » et « non certainement pas ». Pour cela il faudrait disposer d'un échantillon plus important : idéalement l'enquête SRCV, éventuellement l'enquête du CREDOC en ligne (3 000 répondants). Dans ces conditions, cet indicateur pourrait être retenu.

Le groupe de travail valide l'indicateur qui mesure la part de la population qui déclare qu'en cas de grave problème personnel, elle ne pourrait probablement pas ou certainement pas compter sur quelqu'un (5% des Français âgés de 18 ans et plus).

Suggestions pour enrichir le questionnaire :

- Il serait intéressant d'étudier le lien entre la taille de la famille et belle-famille, sa proximité géographique et l'isolement car les familles nombreuses peuvent apporter un soutien. L'enquête du CREDOC ne permet pas de mesurer la taille de la famille et de la belle-famille mais elle permet de connaître le nombre de personnes composant le foyer.

- Il faudrait insérer des questions sur les contacts à distance, les contacts physiques ainsi que des questions sur l'appréciation qu'ont les individus de chacun de ces contacts et réseaux (qualité, fréquence)

3. Présentation et discussion des suggestions d'indicateurs de fracture de numérique

À partir des questions insérées à la demande de l'Onpes, le CREDOC a suggéré plusieurs indicateurs pour mesurer la fracture numérique :

- Deux indicateurs mesurant l'accès à Internet à domicile : le 1^{er} mesure la part de la population française qui ne peut pas avoir de connexion Internet fixe à domicile (pour des contraintes de coût, difficultés d'installation et d'usage, haut débit non disponible) ; le 2nd mesure la part de la population française qui ne peut pas avoir de connexion Internet fixe à domicile et qui n'ont pas non plus accès à Internet *via* le réseau d'un opérateur téléphonique ou ailleurs.
- Un indicateur général de difficultés numériques qui mesure la part de la population française qui arrête ou abandonne l'utilisation des outils informatiques et numériques quand elle rencontre une difficulté ; trouve l'usage de ces outils trop compliquée ou n'a pas accès, ou difficilement accès à ces outils.
- Deux indicateurs de difficultés à réaliser des démarches administratives en ligne :
 - o le 1^{er} mesure la part de la population ayant renoncé à réaliser une démarche administrative en ligne (au moins un échec total ou un échec en ligne et une solution alternative trouvée) parmi ceux qui déclarent avoir utilisé Internet pour réaliser une démarche administrative
 - o le 2nd mesure la part de la population ayant renoncé à réaliser une démarche administrative en ligne ou ayant eu besoin d'aide pour l'effectuer au cours des 12 derniers mois parmi ceux qui déclarent avoir utilisé Internet pour réaliser une démarche administrative

Éléments issus de la discussion :

- D'après les résultats issus du Baromètre du numérique¹ (sous embargo jusqu'à décembre), les difficultés rencontrés dans l'e-administration relèveraient plus de difficultés liées aux démarches administratives proprement dites (informations à fournir, cases à remplir pour décrire la situation, pièces à joindre) qu'au numérique
- Bien que les outils numériques se diffusent parmi les générations plus âgées au fur et à mesure de leur renouvellement, il existera toujours un effet générationnel car les supports

¹ Chaque année depuis le début des années 2000, à la demande du Conseil général de l'économie (CGE), de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), et plus récemment de l'Agence du numérique, le CREDOC produit à partir de l'enquête Conditions de vie et aspirations des Français le Baromètre du numérique.

changent très vite et nécessite un apprentissage tout au long de la vie. L'âge reste discriminant et doit être pris en compte. L'Onpes suggère notamment de proposer un indicateur décliné selon l'âge (moins/plus de 65 ans par exemple) pour les difficultés liées aux démarches administratives, les besoins et répercussions pouvant être différents.

- L'Insee a inséré un module de questions dans la prochaine enquête TIC réalisée auprès des ménages portant sur les difficultés à réaliser des démarches administratives en ligne. Ces questions visent à savoir si les enquêtés ont déjà demandé de l'aide au cours des 12 derniers mois pour effectuer une démarche administrative en ligne, s'ils ont déjà renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne et pour quelles raisons et s'ils ont pu effectuer cette démarche d'une autre façon. Les résultats seront disponibles en septembre 2020. Les questions ne sont pas figées, il sera possible de suggérer des modifications pour les prochaines enquêtes.
- Un *Insee première* sur l'illectronisme devrait paraître très prochainement.
- Le groupe de travail invite l'Onpes à préciser, dans le cadre de la communication qui sera faite autour des indicateurs, que les indicateurs de suivi pressentis n'épuisent pas la question de la fracture et de l'inclusion numérique. Les difficultés numériques ne peuvent être réduites aux seules démarches administratives en ligne. D'autres difficultés renvoient à un manque de compétences de base. Par exemple, s'informer sur Internet ou envoyer un message sont des compétences inégalement distribuées dans la population qui déclare pourtant utiliser régulièrement Internet. Or, le manque de compétences de base peut avoir une incidence négative sur la capacité à exercer ses droits et sa citoyenneté. Le développement des démarches participatives en ligne (consultations, grand débat national, etc.) peuvent avoir pour effet d'évincer une partie de la population.

Orientations concernant les indicateurs :

- **Le groupe de travail valide le principe de se doter d'un indicateur principal rendant compte des difficultés d'usage et d'indicateurs de contexte mesurant l'équipement et l'accès à Internet.**
 - Il subsiste en effet une véritable fracture en termes d'équipement et un problème d'accès au haut débit. De plus, il faut porter une certaine attention à la nature de l'équipement possédé, certaines démarches ne peuvent être effectuées ou facilitées qu'à partir d'un ordinateur.
 - L'exemple d'Eurostat, qui a retenu à la fois des indicateurs d'usage et d'équipement, a été cité.
 - Même s'il n'a pas été suggéré comme indicateur, le GT manifeste son intérêt pour le résultat présenté par le CREDOC concernant la part de la population ne disposant ni d'ordinateur, ni de tablette, ni de smartphone.
- **Le groupe de travail valide notamment les suggestions d'indicateurs suivantes :**

- Un **indicateur d'accès à Internet empêché** mesurant la part de la population qui déclare ne pas avoir de connexion Internet fixe à domicile en raison de contraintes (coût de l'abonnement et de l'équipement, difficultés d'installation et d'usage, haut débit non disponible) et ne pas avoir accès à Internet *via* le réseau mobile ou dans d'autres endroits = **6,9% de la population française âgée de 18 ans et plus**
- Un **indicateur de renoncement à effectuer des démarches administratives en ligne** qui mesure la part d'utilisateurs ayant déjà essuyé au moins un échec total pour réaliser une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois ou un échec en ligne mais qui ont trouvé une autre solution pour réaliser leur démarche = **7,4% des personnes qui déclarent avoir utilisé Internet pour réaliser au moins une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois**
- Un **indicateur de difficultés à effectuer des démarches administratives en ligne** qui mesure la part d'utilisateurs ayant déjà eu au moins un échec total pour réaliser une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois ou un échec en ligne mais qui ont trouvé une autre solution pour réaliser leur démarche ainsi que les personnes qui ont réalisé une démarche administrative grâce à l'aide de quelqu'un = **21,3% des personnes qui déclarent avoir utilisé Internet pour réaliser au moins une démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois**
- **Le groupe de travail suggère de modifier l'indicateur relatif aux difficultés d'usage des outils informatiques et numériques** (8,6% de la population) en incluant les personnes qui déclarent ne jamais utiliser d'outils informatiques et numériques parce qu'elles n'en ont ni l'utilité ni le besoin.
 - Il est discutable d'exclure du champ les personnes qui déclarent de ne pas utiliser d'outils informatiques et numérique parce qu'elles n'en ont ni l'utilité, ni le besoin. En effet, il ne faut pas sous-estimer le biais de désirabilité sociale dans l'enquête en face à face : les enquêtés peuvent avoir honte de dire qu'il s'agit de quelque chose de compliqué et se réfugier derrière cette modalité de réponse. Ce motif peut ainsi cacher des difficultés d'usage. Il faudrait regarder si les personnes qui ont déclaré n'avoir ni le besoin ni l'utilité d'utiliser des outils informatiques et numériques ont par ailleurs réalisé des démarches administratives en ligne et rencontré d'éventuelles difficultés.
- **Pour l'indicateur principal, le groupe de travail invite cependant à distinguer les difficultés à réaliser des démarches administratives en ligne et le renoncement à effectuer ces dernières** (abandon ou renoncement *a priori*).
 - Il serait en effet intéressant d'étudier le renoncement *a priori* aux démarches administratives en ligne c'est-à-dire les personnes qui n'essaient même pas de réaliser des démarches en raison des difficultés qu'elles anticipent ou de compétences personnelles qu'elles jugent insuffisantes.

- L'analyse du profil des personnes qui déclarent n'avoir réalisé aucune démarche au cours des 12 derniers mois (caractéristiques sociodémographiques, équipement et rapport au numérique) suggère l'existence de ce phénomène de renoncement *a priori* mais les questions insérées dans l'enquête du CREDOC ne permettent pas de le mesurer directement. La taille de l'échantillon de l'enquête du CREDOC ne permet pas, par ailleurs, de décrire avec précision les caractéristiques de la population en situation de renoncement.
- Le nouveau module de questions inséré dans la prochaine enquête TIC devrait permettre de mesurer le phénomène de renoncement *a priori* et de qualifier plus finement la population ayant rencontré d'importantes difficultés pour réaliser au moins une démarche administrative en ligne.

Suggestions pour enrichir le questionnaire :

- Ajouter une question ouverte afin d'identifier les « autres raisons » qui expliquent la non-connexion à Internet à domicile étant donné la part qu'elles représentent parmi les motifs avancés comme principales raisons (50% des réponses en cumulé).
- Vérifier le niveau de langue des personnes qui n'ont pas utilisé Internet pour réaliser des démarches administratives en ligne au cours des 12 derniers mois afin de voir s'il s'agit d'un obstacle.
- Observer dans quelle mesure l'aide des enfants est sollicitée lorsque les personnes rencontrent des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives en ligne. L'Onpes précise cependant qu'il a inséré une question allant dans ce sens permettant d'identifier les personnes les plus mobilisées pour réaliser des démarches². Toutefois la faiblesse des effectifs concernés et la taille de l'échantillon ne permettent pas de décrire de manière plus précise.

² « Vous avez indiqué avoir effectué sur Internet une démarche administrative grâce à l'aide de quelqu'un. S'agissait-il... ? Un membre du foyer / Un membre de l'entourage / Un travailleur social / Autre (y compris bénévole dans une association, agent de service public).