

GROUPE DE TRAVAIL
« GENS DU VOYAGE, FRACTURE NUMÉRIQUE ET ACCÈS AUX DROITS ».***Analyse des résultats des questionnaires en direction de gens du voyage***
(recueillis auprès d'adhérents de la Fnasat)

Après avoir réalisé une enquête auprès des adhérents Fnasat sur l'impact de la dématérialisation des démarches auprès des publics Voyageurs, le groupe de travail a souhaité recueillir l'avis du public. Parallèlement à la diffusion de l'analyse du premier questionnaire en direction des adhérents, nous avons diffusé le 5 octobre 2016, à l'ensemble des adhérents à la Fnasat :

- Un modèle de questionnaire destiné au public en format Word.
- Un tableur Excel pour permettre le traitement des réponses à ce questionnaire. Ce tableur comportait des tableaux statistiques et des graphiques qui s'incrémentaient automatiquement.

L'objectif n'était pas de demander à tous les adhérents de s'engager dans cette démarche mais de produire des outils d'analyse des besoins et demandes du public sur ces questions. Néanmoins, nous avons invité les adhérents à nous en transmettre les résultats pour enrichir notre réflexion.

Le recueil des résultats a pris fin le mardi 21 février 2017.

Le questionnaire (cf. en annexe) a été construit autour de trois axes :

- Le niveau d'équipement et de connexion numérique.
- L'utilisation et les usages du numérique.
- Les besoins et les demandes de soutien.

Dans le traitement des réponses, nous avons dissocié deux types de public, les Voyageurs disposant d'un équipement numérique et d'une connexion, et ceux qui n'en disposent pas.

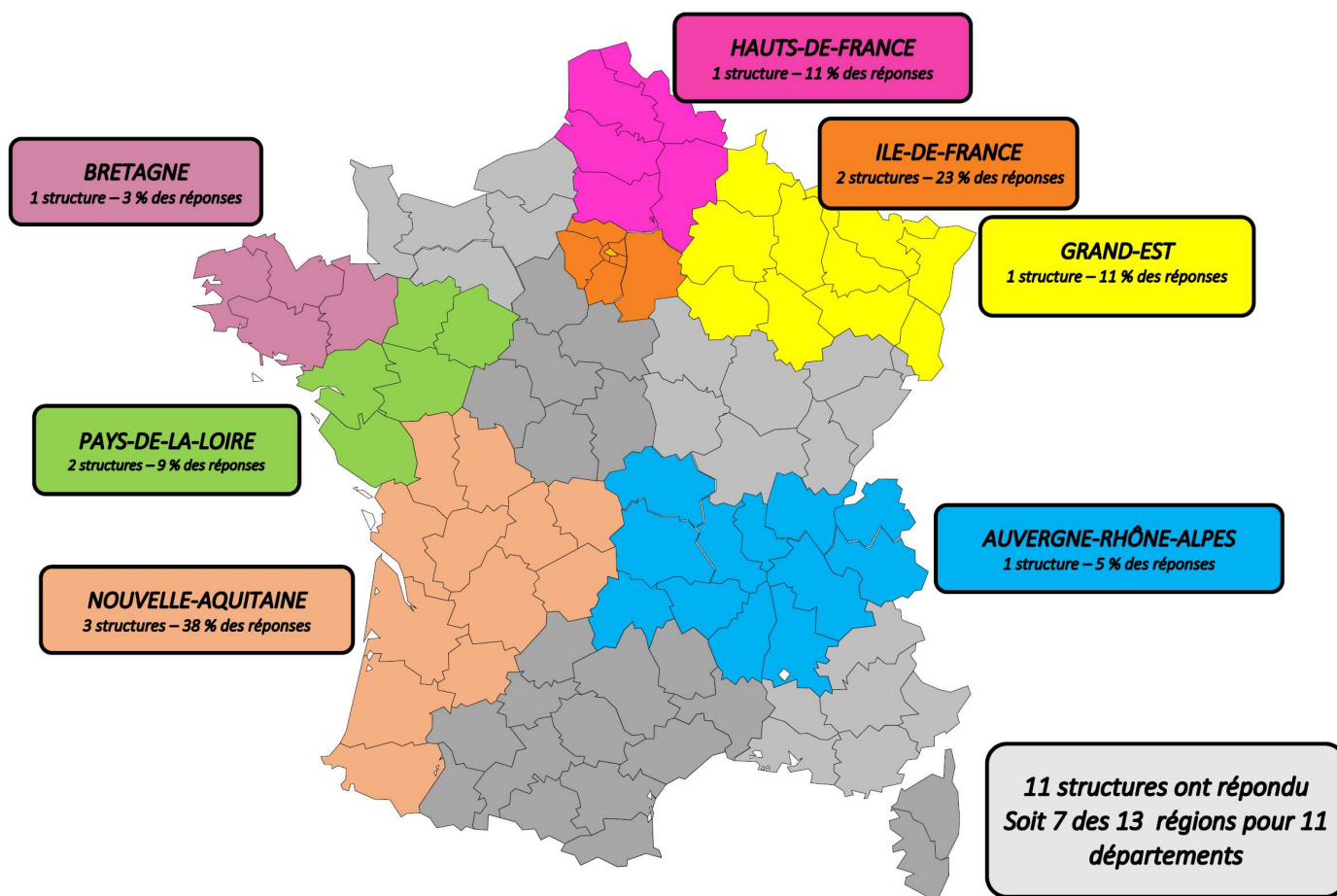
Il nous a paru intéressant, durant cette analyse, de faire un point particulier en fonction des items sur chacun de ces publics en terme d'usages, de besoins et de demandes.

Pour cette analyse, nous nous sommes référés à titre comparatif à des données relatives à l'ensemble de la population française à travers le baromètre numérique 2015, réalisé par le CREDOC (http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/CREDOC-Rapport-enquete-diffusion-TIC-France_CGE-ARCEP_nov2015.pdf).

Il nous paraît important d'attirer l'attention sur le fait que les questionnaires ont été remplis avec le public accueilli par les professionnels dans les associations qui ont collaboré à cette enquête. Si le panel des 306 réponses est relativement conséquent, il n'est en rien représentatif de l'ensemble des Voyageurs.

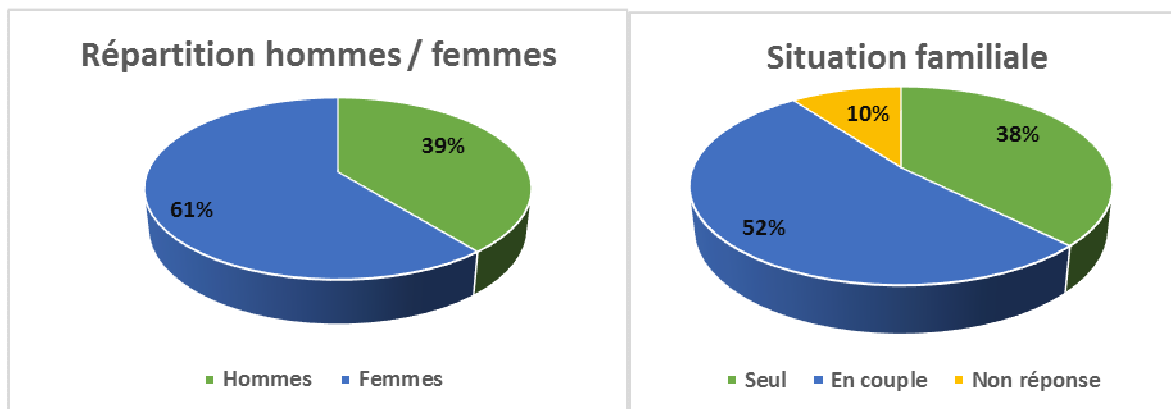
D'autre part, faute de consignes suffisamment précises lors de l'envoi du questionnaire, certains professionnels lorsqu'ils ont accueilli un couple n'ont rempli qu'un seul questionnaire et d'autres deux. De ce fait nous avons fait le choix de parler tout au long de cette étude de ménages plutôt que de personnes.

La répartition géographique des réponses



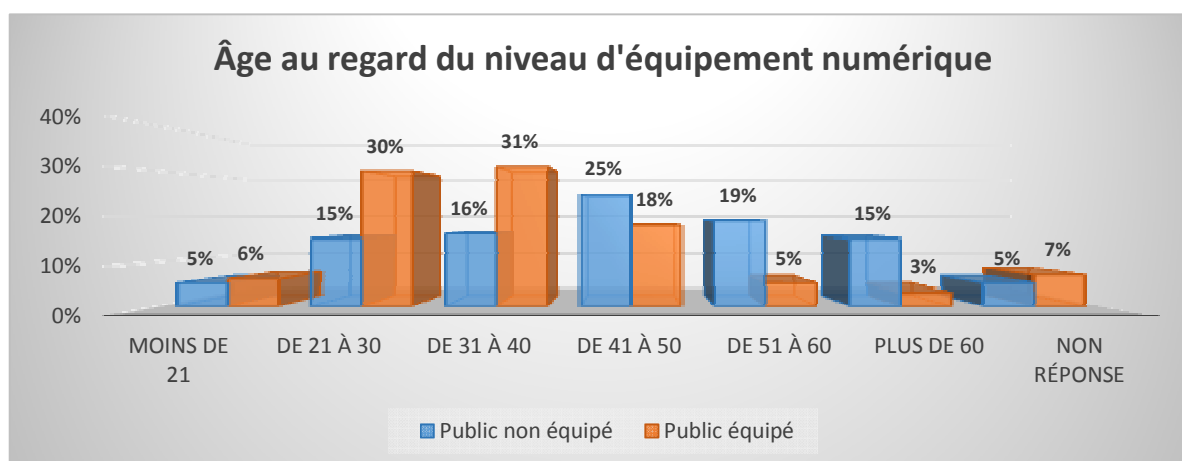
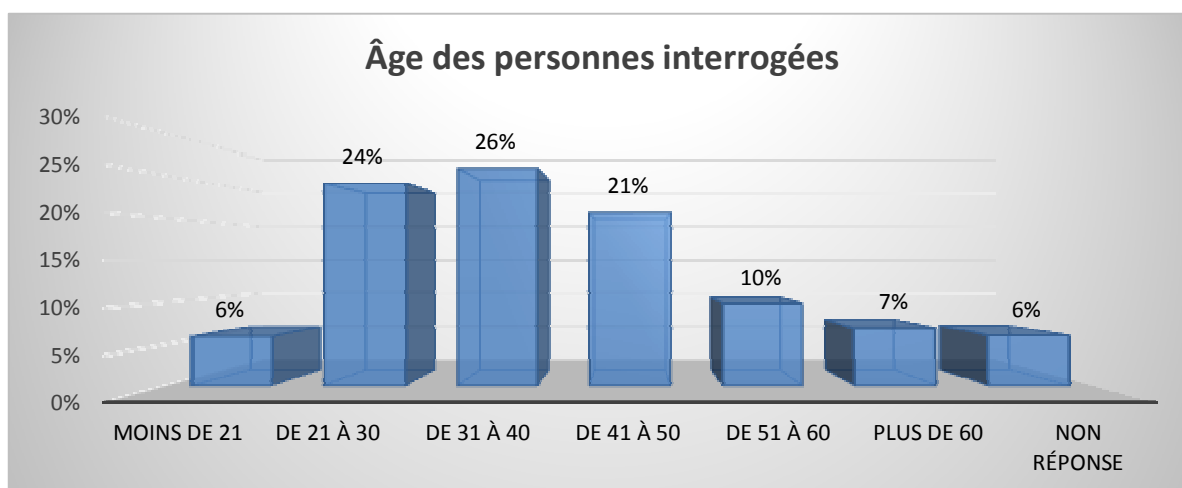
- 11 structures, nous ont fait parvenir leurs résultats pour un total de 306 réponses.
- Les réponses parviennent de 7 des 13 nouvelles régions et de 11 départements.
- Une forte représentation des 3 régions de l'Ouest de la France (Nouvelle-Aquitaine – Pays de Loire – Bretagne) soit 6 structures pour 50 % des réponses.
- Une majeure partie des autres réponses provient des deux régions du Nord / Est (Hauts-de-France et Grand Est) et de l'Île de France, soit 4 structures pour 45 % des réponses.

1. Caractéristiques du public ayant répondu au questionnaire :



Si la proportion des femmes est nettement plus importante que celle des hommes, cette donnée est néanmoins à prendre avec précaution car de nombreux questionnaires ont été complétés lors d'entretiens avec des couples.

Sur le plan familial, 52 % des répondants se déclarent en couple, 38 % sont seuls et 66 % déclarent avoir des enfants.



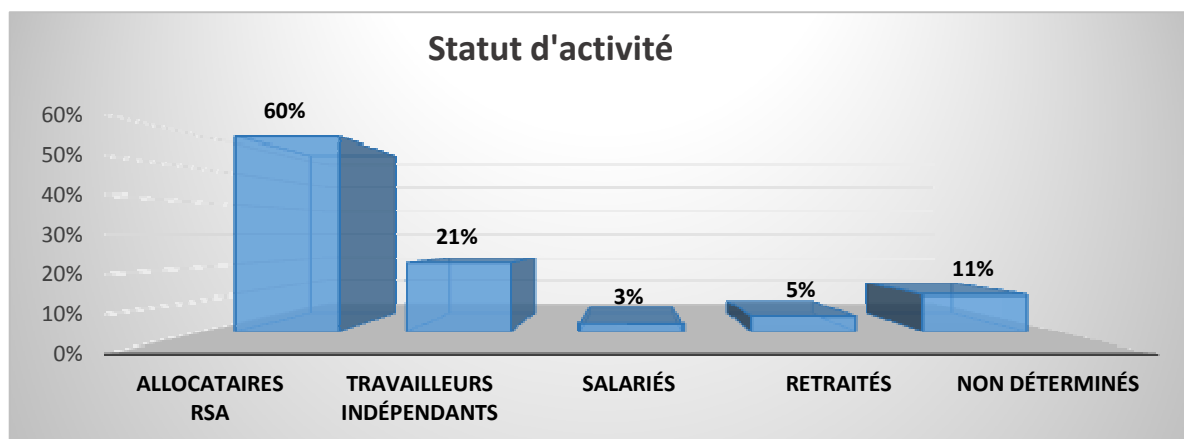
Il est intéressant de regarder l'âge au regard du niveau d'équipement numérique.

Globalement nous constatons, un public relativement jeune :

- Les moins de 30 ans représentent 31 % des répondants. (20 % pour le public non équipé et 36 % pour le public équipé).
- Les moins de 40 ans : 57 %. (36 % pour le public non équipé et 67 % pour le public équipé).

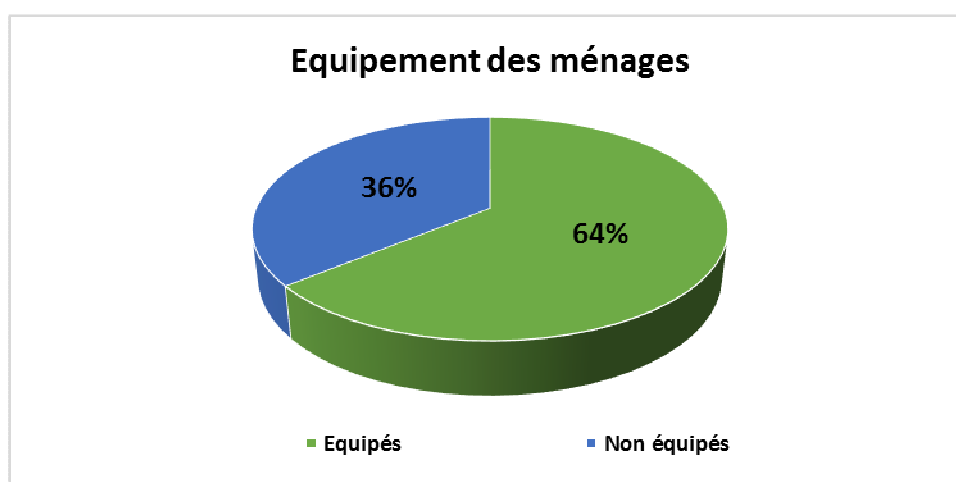
- Les plus de 50 ans : 17%. (34 % pour le public non équipé et 8 % pour le public équipé).
- Les plus de 40 ans : 38 %. (58 % pour le public non équipé et 26 % pour le public équipé).

Les tranches d'âge varient considérablement en fonction du niveau d'équipement des ménages. Les plus jeunes ont un plus grand niveau d'équipement numérique, ce qui reste conforme à la population générale.

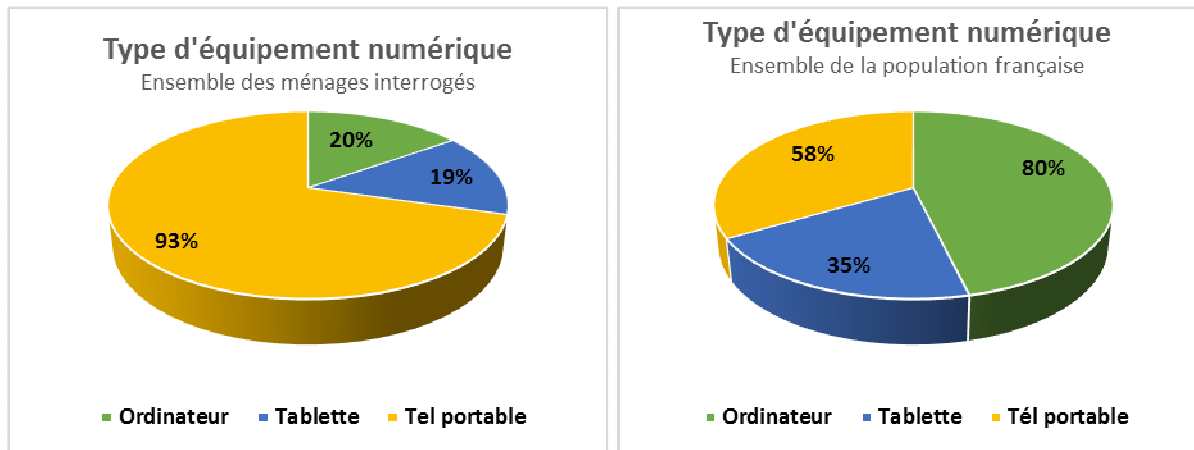


Pour cet item, il faut également être prudent dans l'analyse, notamment concernant les travailleurs indépendants qui peuvent également être allocataires du rSa et percevoir la prime d'activité. La qualité d'allocataire du rSa reste néanmoins la situation la plus fréquemment rencontrée.

2. Le niveau d'équipement du public



Sur les 306 réponses obtenues, 196 disposent au moins d'un équipement permettant une connexion à internet, **soit 64 % des ménages interrogés, (contre 86 % pour la population française).**



Le questionnaire interroge les ménages sur leur niveau d'équipement. Un certain nombre d'entre eux peut disposer de plusieurs équipements.

Parmi les 196 ménages disposant au moins d'un équipement permettant une connexion à internet :

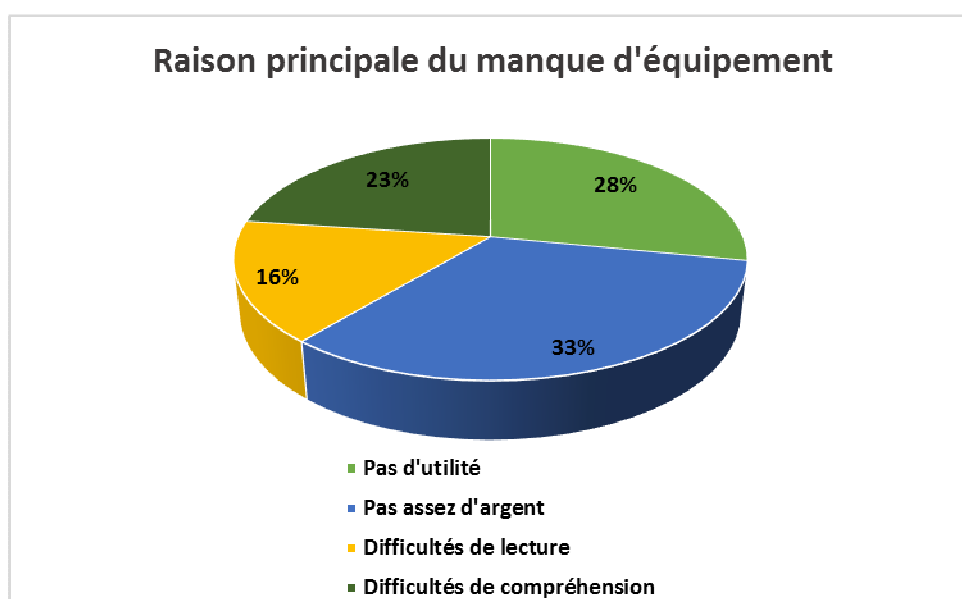
- 93 % disposent d'un téléphone portable permettant une connexion internet (58 % pour la population française).
- 20 % disposent d'un ordinateur (80 % pour la population française).
- 19 % disposent d'une tablette numérique (35 % pour la population française).

L'ensemble de ces données confirment le sous-équipement des Voyageurs au regard de la population générale avec une inversion de tendance entre les Voyageurs et l'ensemble de la population quant à la possession d'un téléphone portable ou d'un ordinateur, ce qui semble logique au regard du mode d'habitat des uns et des autres.

2.1. Le public ne disposant d'aucun équipement :

Pour ce public représentant 110 des 306 ménages interrogés (36 %), nous avons souhaité questionner :

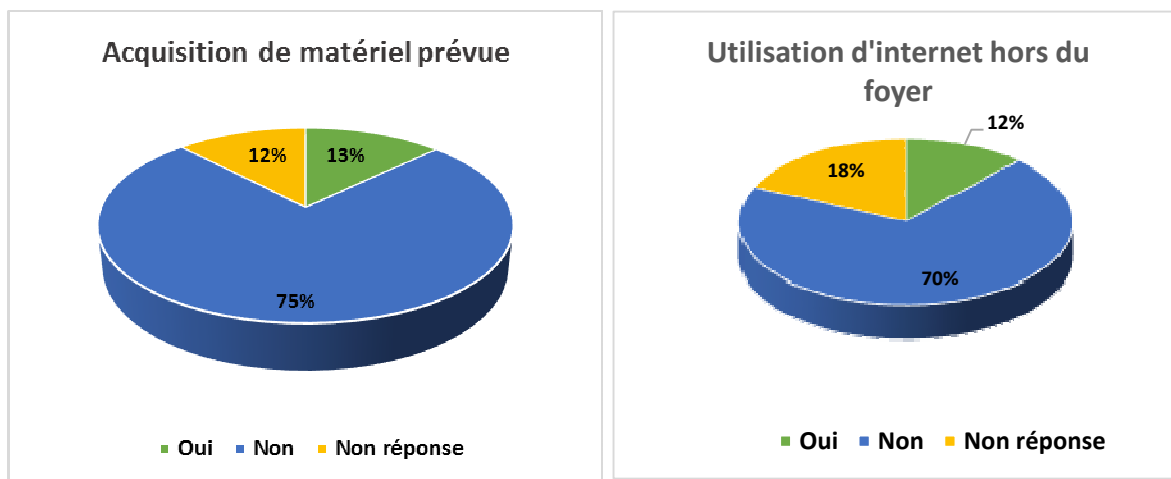
- La raison principale du non équipement numérique.
- Si une acquisition prochaine de matériel était prévue.
- Leur utilisation d'internet à l'extérieur.



Pour 33 % des réponses, ce sont des freins budgétaires qui expliquent le manque d'équipement numérique des ménages interrogés. Vient ensuite la question de l'utilité pour des ménages peu ou pas intéressés par ces outils (28 %). Les difficultés de compréhension et de maîtrise de ces outils représentent 23 % des réponses. L'illettrisme ne concerne que 16 % des motifs de non équipement.

Il est intéressant de comparer ces résultats avec l'étude réalisée auprès des adhérents de la Fnasat en septembre 2016. Les difficultés vécues par les Voyageurs face à la dématérialisation des démarches administratives sont dues selon les professionnels ayant répondu à cette enquête :

- À 52 % pour des questions d'illettrisme.
- À 27 % par la méconnaissance de ces outils numériques.
- À 11 % par des difficultés budgétaires d'acquisition de matériel.

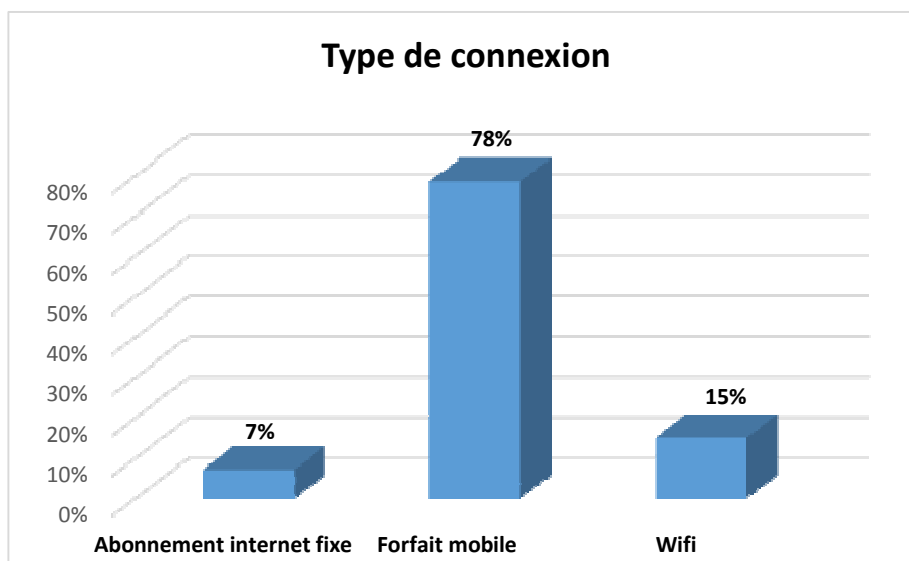


13 % de ces ménages déclarent envisager acquérir un équipement numérique prochainement soit 14 ménages.

13 ménages, soit 12 % des réponses, utilisent internet à l'extérieur notamment dans des cyber-café ou des espaces numériques.

2.2. Le public disposant d'un équipement :

Pour ce public représentant 196 des 306 ménages interrogées (64 %), nous avons souhaité interroger le type de connexion utilisée.



Ce sont très largement, les connexions via un forfait mobile qui sont utilisées par les ménages interrogés (78 %).

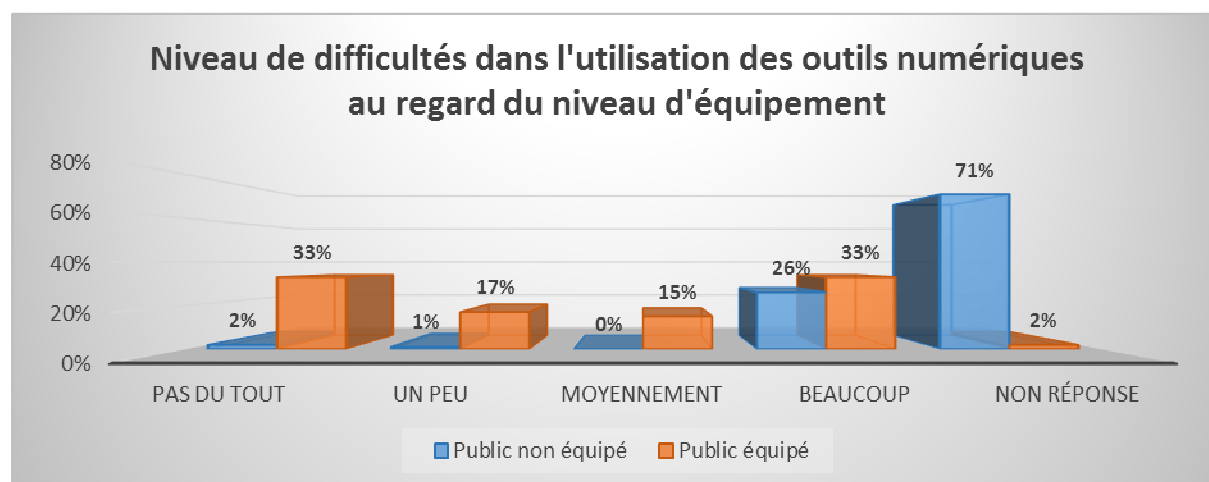
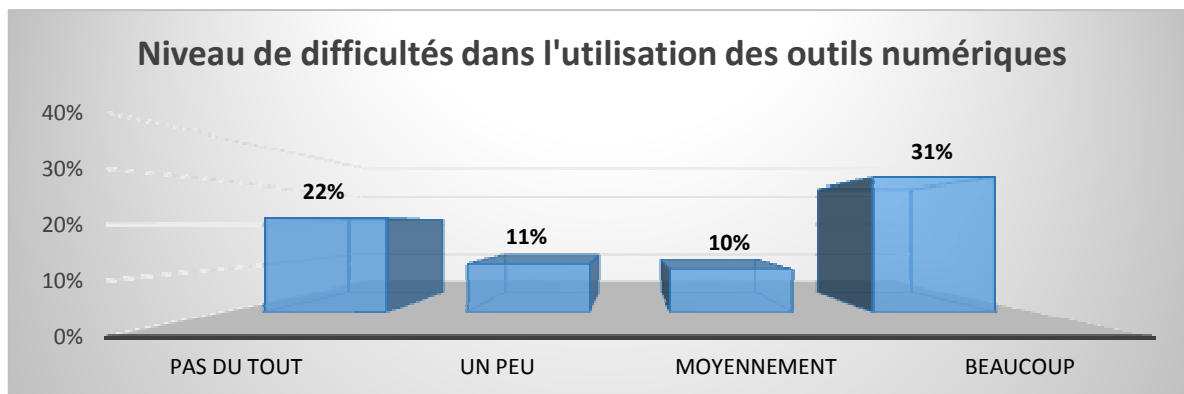
183 ménages disent posséder un téléphone mobile avec accès internet et 182 utilisent une connexion mobile.

S'établissant à 15%, le taux d'utilisation du wifi reste très faible. Si nous ne disposons pas de données officielles, le taux d'équipement des aires d'accueil nous semble marginal.

3. L'utilisation et les usages des outils numériques :

3.1. Les difficultés d'utilisation des outils numériques :

Nous avons également souhaité connaître le niveau des difficultés rencontrées par les Voyageurs dans l'utilisation des outils numériques, mais aussi les raisons qui expliquent celles-ci en prenant en compte leur niveau d'équipement numérique.

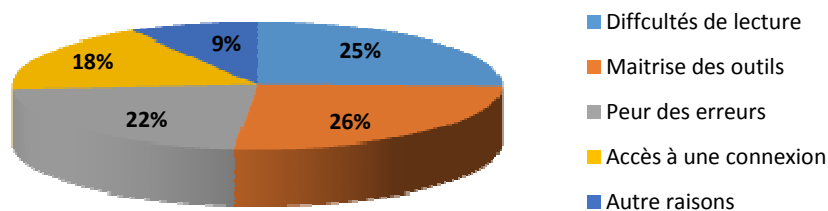


Pour cet item, le taux de réponses est logiquement différent entre les ménages équipés de matériel numérique et ceux non équipés. (Pour les ménages non équipés, 32 sur 110 ont répondu à cette question, alors que pour les ménages ayant un équipement, le taux de réponse est de 192 sur un total de 196 ménages).

Ce sont largement et logiquement les ménages ne disposant pas d'équipement qui rencontrent massivement des difficultés à utiliser les outils numériques :

- 31 % de l'ensemble des ménages ayant répondu disent rencontrer beaucoup de difficultés (33 % pour les ménages non équipés et 26 % pour les ménages équipés).
- 33 % de l'ensemble des ménages ayant répondu disent rencontrer peu ou pas de difficultés (3 % pour les ménages non équipés et 50 % pour les ménages équipés).

Raisons des difficultés d'utilisation



Nous avons ensuite souhaité connaître les principales raisons des difficultés d'utilisation, sachant que chaque ménage peut en nommer plusieurs :

- **La maîtrise des outils informatiques** est la principale difficulté nommée par l'ensemble du public interrogé (26 %), même si les écarts entre les différents items sont faibles. Par contre, ces chiffres varient sensiblement entre les ménages ayant du matériel informatique et ceux qui n'en possèdent pas (respectivement 24% et 31%).
- **Les difficultés de lecture et d'écriture** représentent 25 % des réponses pour l'ensemble du public interrogé (30 % pour les ménages non équipés et 24 % pour ceux équipés).
- **La peur des erreurs** concerne 22 % des réponses (15 % pour les ménages non équipés et 25 % pour ceux équipés).
- **Les difficultés d'accès à une connexion** représentent 18 % des réponses tout public confondu.

Pour rappel, l'étude réalisée auprès des adhérents de la Fnasat en septembre 2016 relevait que les difficultés vécues par les Voyageurs face à la dématérialisation des démarches administratives étaient dues :

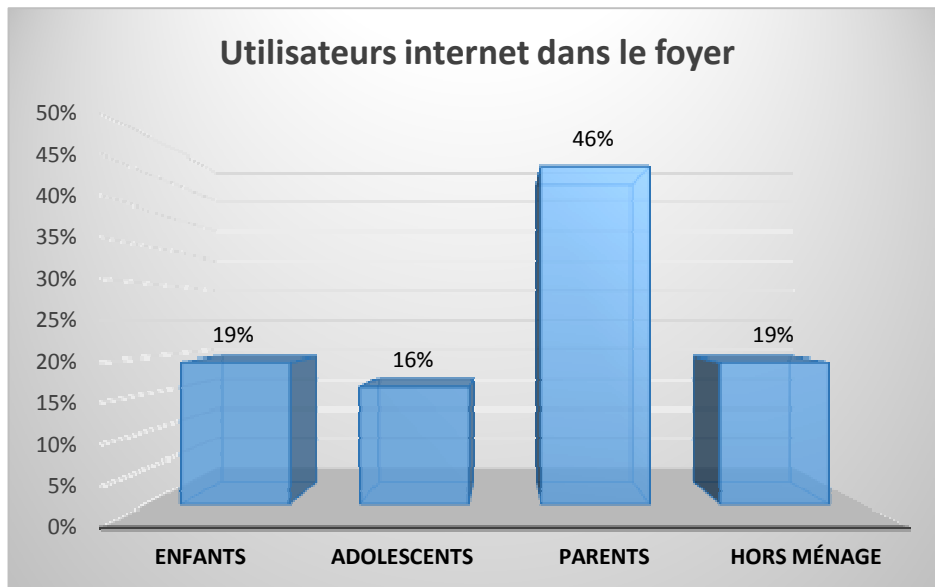
- À 52 % pour des questions d'illettrisme.
- À 27 % par la méconnaissance de ces outils numériques.
- À 24 % pour des difficultés d'accès à une connexion.

3.2. Les usages des outils numériques :

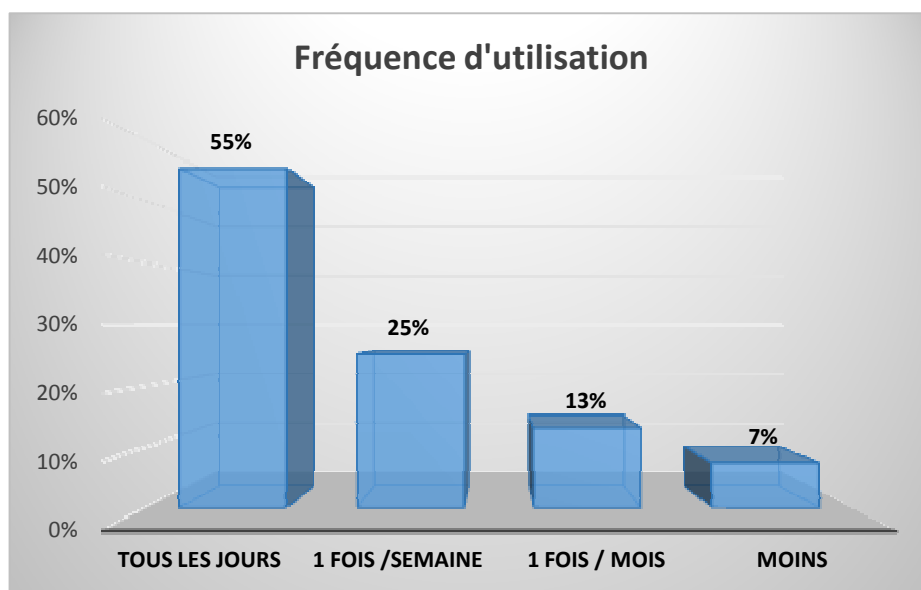
A travers cette question des usages numériques, nous souhaitions savoir :

- Qui utilise internet dans la famille.
- La fréquence d'utilisation.
- Le type d'usage.
- Le type de démarches administratives effectuées et le niveau de difficultés rencontrées.

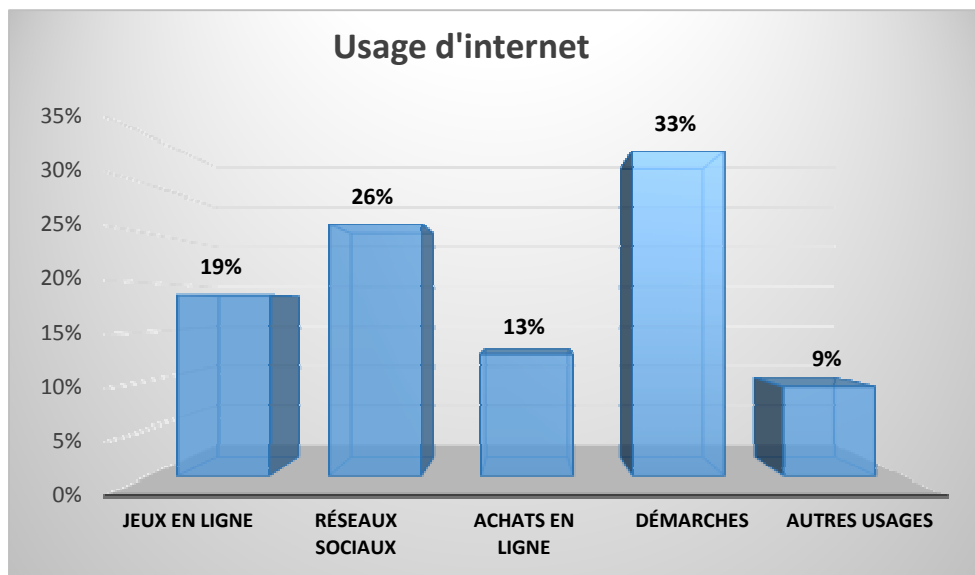
Pour ce point, il ne nous est pas apparu utile de dissocier le public équipé et celui non équipé, car l'utilisation des outils internet pour ce dernier reste très marginale et peu significative.



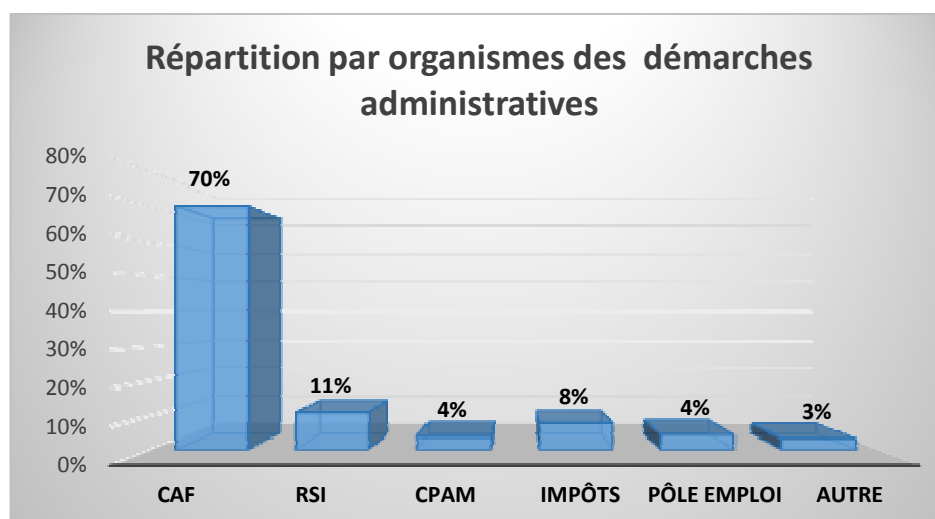
Majoritairement ce sont les parents qui utilisent le plus internet dans la famille (46 %). L'utilisation des enfants et des adolescents représente 35 %.



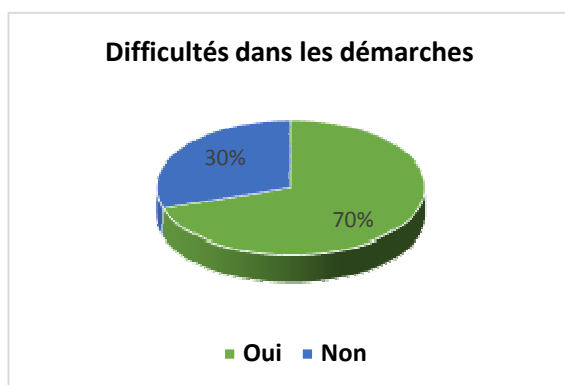
L'usage d'internet est relativement important, puisqu'55 % des ménages l'utilisent tous les jours et 25 % au moins une fois par semaine.



33 % des ménages utilisent internet pour effectuer des démarches. Viennent ensuite, les réseaux sociaux (26 %), les jeux (19 %) et les achats (13 %). Internet est donc prioritairement utilisé pour effectuer des démarches administratives.



Pour les 135 ménages ayant déclaré utiliser internet pour effectuer des démarches administratives, 70 % de ces dernières concernent la CAF, notamment pour effectuer des déclarations trimestrielles de ressources.

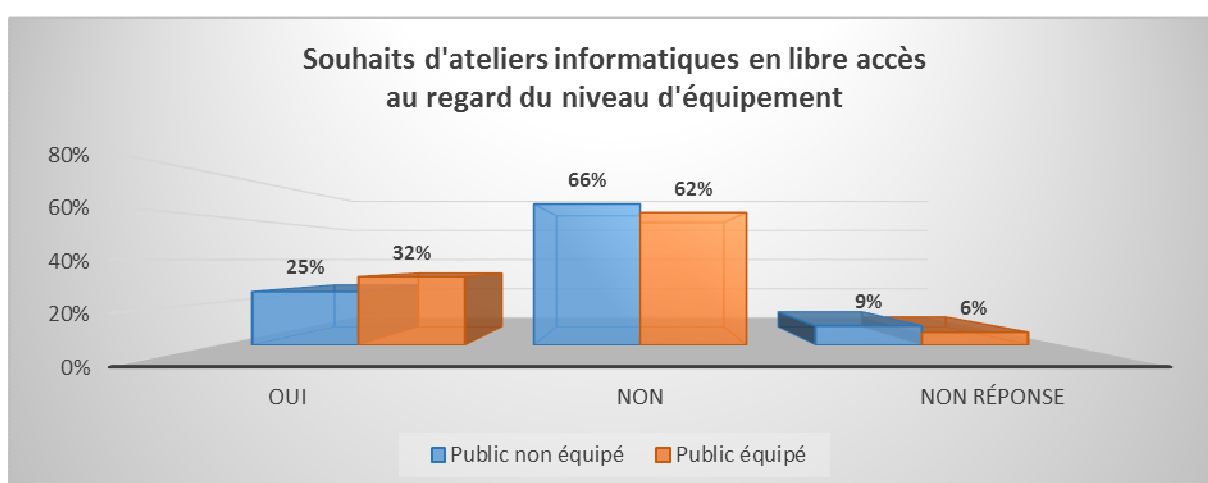
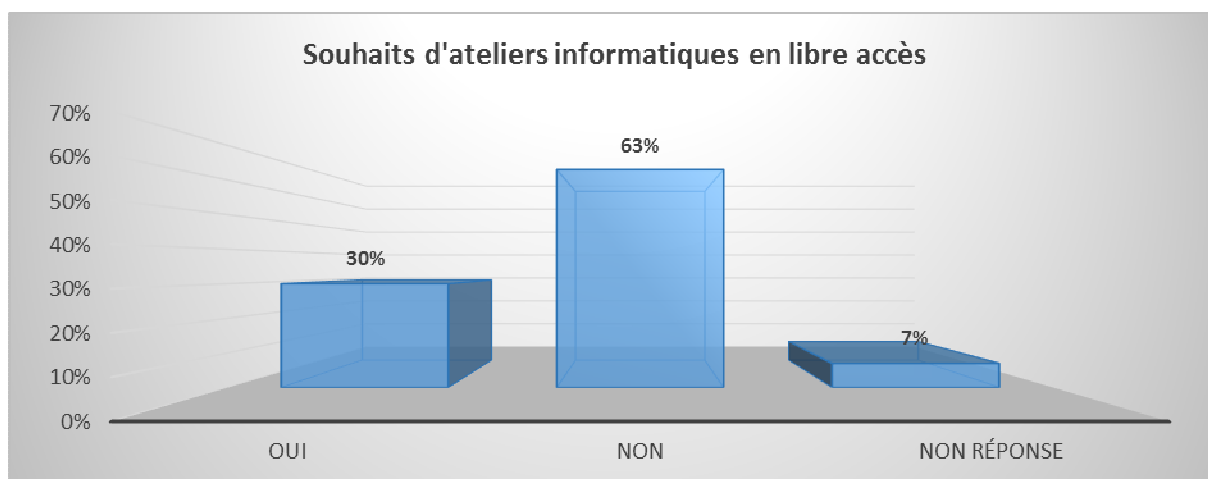


Néanmoins, 70 % de ces ménages déclarent rencontrer des difficultés dans ces démarches et 67 % se font aider par la famille ou des professionnels.

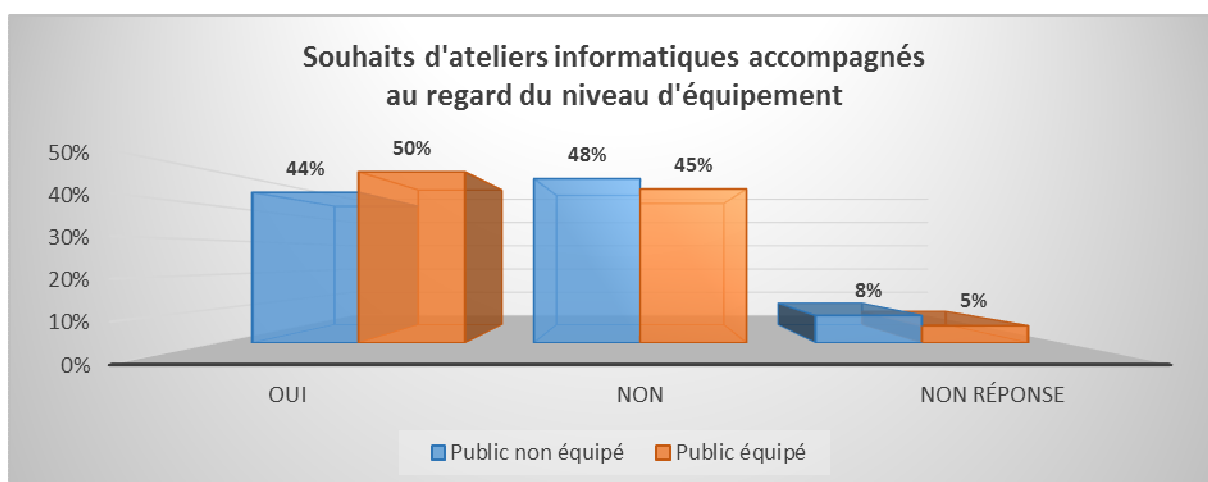
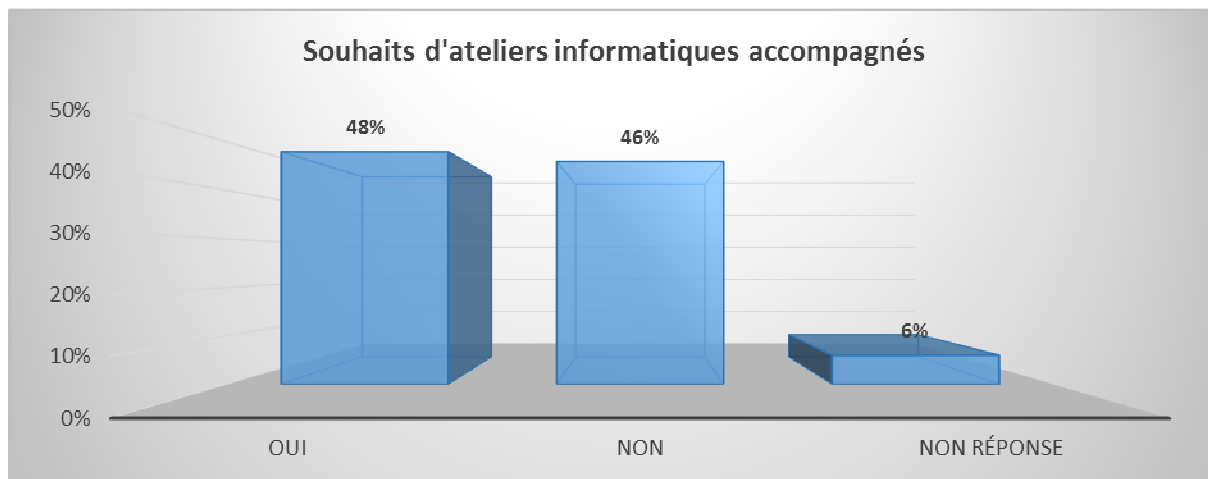
4. Les besoins et demandes d'accompagnement

Pour terminer, le questionnaire a interrogé le public sur ses besoins et demandes de soutien. En dissociant ce qui peut être de la mise à disposition de matériel informatique connecté à internet (accès libre), d'un souhait d'ateliers individuels ou collectifs accompagnés d'un professionnel.

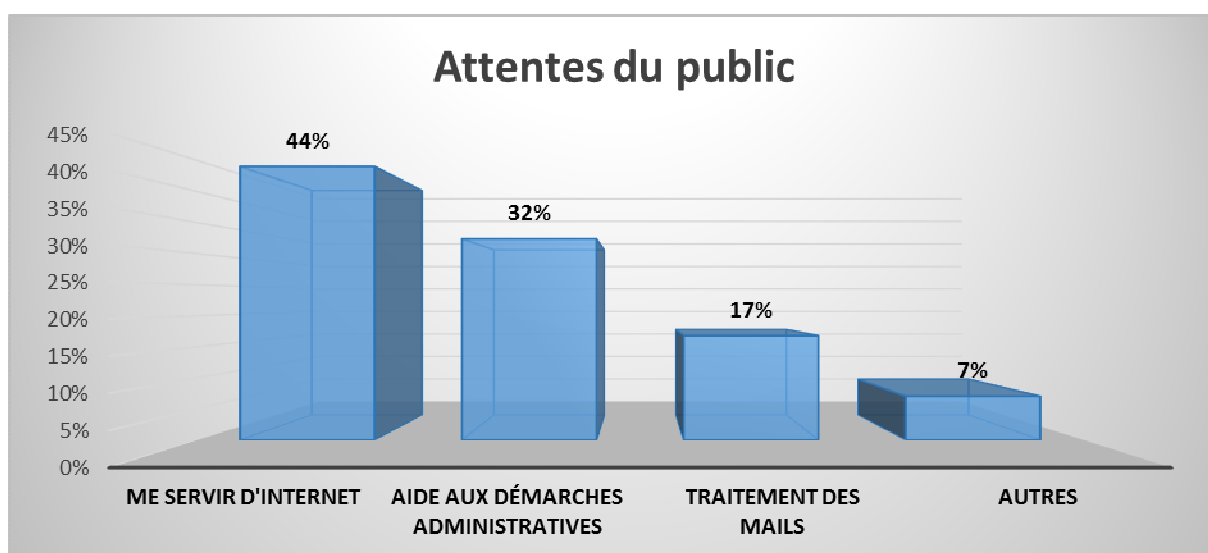
Dans un second temps nous avons interrogé les ménages sur le contenu du soutien souhaité, en dissociant pour ces différents items le public ayant un équipement numérique du public non équipé.



Seul 29 % du public souhaite pouvoir accéder librement à du matériel informatique avec connexion (25 % pour les ménages non équipés et 32 % pour les ménages équipés). L'écart entre les ménages équipés et non équipés reste faible, avec une proportion légèrement plus importante pour les ménages ayant un équipement informatique, ce qui peut paraître surprenant. Ce chiffre s'explique certainement par le niveau très haut d'équipement en smartphones lié au mode d'habitat des Voyageurs, dont le format réduit ne permet pas une consultation et navigation sur le internet toujours aisées.



Nous notons une proportion beaucoup plus importante de ménages souhaitant bénéficier d'un soutien à partir d'un accompagnement personnalisé, puisque 48 % des ménages interrogés s'y déclarent favorables. L'écart entre les ménages équipés de ceux non équipés reste peu significatif et est essentiellement dû au taux de non réponse entre ces deux types de public.



Parmi les ménages ayant souhaité un soutien, le désir de maîtriser une navigation sur internet constitue la première motivation (44% des réponses). Vient ensuite une demande d'aide dans les démarches administratives dématérialisées pour 32 % des réponses, et enfin la gestion des mails pour 17 % des ménages.

En conclusion :

Cette enquête représente à notre sens un panel suffisamment important et représentatif des gens du voyage accompagnés au sein du réseau de la Fnasat, pour nous permettre d'en extraire un certain nombre d'éléments pertinents pour les actions à poursuivre ou à mettre en place par le réseau des adhérents :

- Le taux d'équipement en matériel numérique est inférieur chez les gens du voyage à la moyenne nationale. Il correspond presque exclusivement à des smartphones dont la taille n'est pas toujours aisée et adaptée à une navigation sur internet et à la réalisation de démarches administratives. La question de l'équipement en wifi et ses modalités d'accès sur les aires d'accueil reste pleinement posée et à développer pour permettre un accès plus facile aux tablettes numériques et ordinateurs portables. Les questions budgétaires représentent un réel obstacle à cet équipement.
- À l'instar de la population générale, le sous-équipement concerne davantage les ménages les plus âgés, peu familiarisés avec ces outils. Toutefois, l'introduction des outils numériques dans l'animation des activités développées par les associations reste importante pour familiariser le jeune public à ces outils, qui vont poursuivre rapidement leur intégration dans le quotidien de tout un chacun.
- Une partie du public rencontre des difficultés importantes dans l'utilisation de ces outils. Elles sont majoritairement liées à leur non maîtrise mais aussi de façon non négligeable à l'illettrisme.
- Internet reste prioritairement utilisé dans un objectif administratif par les Voyageurs, notamment pour effectuer des démarches en ligne. Mais pour autant, les difficultés sont réelles et nécessitent un accompagnement.
- Cet accompagnement est largement souhaité plutôt qu'un accès libre à du matériel connecté. Les trois-quarts des ménages interrogés priorisent l'apprentissage de la navigation sur internet et la réalisation de démarches dématérialisées, alors même que les espaces de droit commun offrant ce type de possibilités sont peu sollicités. Comme pour d'autres activités, les associations auront tout intérêt à développer ce type de service dans une logique de fonction passerelle vers le droit commun.

Groupe de travail FNASAT Gens du Voyage, fracture numérique et accès aux droits
Questionnaire auprès du public

1. Vous êtes :

Un homme Une Femme Seul(e) En couple Avec enfants Sans enfant
Moins de 21 ans De 21 à 30 ans De 31 à 40 ans De 41 à 50 ans De 51 à 60 ans Plus de 60 ans
Allocataire du RSA Travailleur indépendant Salarié(e) Autre
Précisez :

2. Avez-vous au sein de votre famille :

Un ordinateur Une tablette Un téléphone portable avec accès internet : Aucun équipement

3. Si vous n'avez aucun équipement internet, pouvez-vous nous en donner les raisons principales :

- Je n'en vois pas l'utilité
- Je n'ai pas suffisamment d'argent
- J'ai des difficultés de lecture
- Je n'y comprends rien
- Autres raisons :

Si autres raisons précisez :
.....

Envisagez-vous d'en faire l'acquisition prochainement ?.....Oui : Non :

Utilisez-vous internet à l'extérieur (Cyber café – Espaces numériques...) ?Oui : Non :

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....

4. Si vous possédez un équipement :

Quel type de connexion avez-vous ?

- Abonnement internet
- Forfait mobile
- Wifi gratuit

Rencontrez-vous des difficultés d'utilisation ?

Pas du tout Un peu Moyennement Beaucoup

Quelles en sont les principales raisons ?

- J'ai des difficultés de lecture
- Je ne sais pas m'en servir
- J'ai peur de faire des erreurs
- J'ai du mal à accéder au réseau internet
- Autres raisons :

Si autres raisons précisez :
.....

Qui utilise internet chez vous ?

- Les enfants
- Les adolescents
- Moi-même et mon (ma) conjoint (e)
- Les autres membres de ma famille ou d'autres personnes

Avec quelle fréquence d'utilisation ?

- Tous les jours
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois

Pour quel usage ?

- Des jeux en ligne
- Des réseaux sociaux
- Des achats en ligne
- Des démarches administratives
CAF RSI CPAM Impôts Pôle Emploi
Autres démarches administratives, précisez lesquelles :
.....
- Autres usages, précisez lesquels :
.....
- Rencontrez-vous des difficultés à effectuer vos démarches en ligne ? Oui Non
- Si oui, bénéficiez-vous d'un accompagnement ? Oui Non
- Si oui, pouvez-vous nous précisez qui vous apporte cette aide :
.....
.....

5. Si un atelier informatique se met en place dans notre association, y participerez-vous ?

En espace libre : Oui : Non : Accompagné d'un professionnel : Oui : Non :

6. Qu'aimeriez-vous faire dans cet atelier ?

- Apprendre à me servir d'internet
- Naviguer sur internet
- Effectuer des démarches administratives
- Consulter et envoyer des mails
- Autres usages, précisez lesquels :
.....

7. Votre avis nous intéresse :

Cet espace permet de recueillir vos commentaires, informations et remarques sur ces questions d'informatique et d'internet afin que l'on puisse améliorer les réponses de notre association et que l'on connaisse mieux les besoins des gens du voyage sur ces questions :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci pour votre contribution.