

Vers une société numérique
pleinement inclusive

Familles monoparentales et femmes en situation de fragilité

Mars 2018

En partenariat avec

sopra  steria

L'AGENCE DU
NUMÉRIQUE

fondation
sopra  steria
INSTITUT DE FRANCE



Contexte de réalisation de ce cahier

Dans le cadre du Labo « Numérique et inclusion », l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) a favorisé la rencontre d'experts du numérique issus des secteurs publics, privés et associatifs lors de trois ateliers dont l'objectif était d'échanger sur les enjeux et les défis de l'inclusion numérique aujourd'hui. Les échanges issus de ces rencontres ont été complétés par les retours des personnes directement concernées par les usages et le recours croissant aux services numériques lors de *focus groups*, pour leur permettre d'exprimer leur ressenti face à l'émergence du numérique dans leur vie quotidienne, et faire part de leurs expertises pratiques. Ce cahier est ainsi le produit des réflexions conjointes menées dans ces deux cadres, permettant de tirer des enseignements et de faire émerger plusieurs pistes d'actions.

Pourquoi s'intéresser à cette situation ?

Quelques chiffres sur les familles monoparentales et les femmes en situation de fragilité

Selon la définition de la CAF, l'expression « famille monoparentale » recouvre les situations de personnes veuves, séparées, divorcées, abandonnées, ou célibataires qui n'ont pas de vie maritale et exercent seules la charge d'un ou plusieurs enfant(s) de moins de 20 ans. Si cette définition varie à la marge selon les institutions (CAF,

INSEE, UNAF), le critère commun reste le **parent isolé avec une ou des personnes mineures à charge**.

D'après une étude de l'Insee, en 2012, la France comptait 1,7 million de familles monoparentales sur un total de 7,8 millions de familles (22% des familles). Ce chiffre s'inscrit dans **une tendance en progression constante**, avec 4% de familles monoparentales en plus par rapport à 1999. **Dans 85% des cas, le parent isolé est une femme**. La tendance est encore plus importante dans les départements de Paris et sa petite couronne, ainsi que les départements méditerranéens, où se concentrent le plus de familles monoparentales élevant seules un enfant mineur (taux de 24% ou plus).

Si toutes les familles monoparentales ne se trouvent pas en difficulté sociale, l'INSEE indique que **le taux de chômage des personnes dans cette situation est plus élevé que la moyenne**. En effet, en se concentrant spécifiquement sur les femmes, nous observons que si elles sont plus nombreuses à être en emploi que les femmes en couples, leur taux de chômage est de 21,5% contre 11% pour les femmes en couple¹.

A ces données, il convient d'ajouter d'autres caractéristiques sociales propres à cette situation. En effet, l'INSEE observe parmi les

¹ Insee, « Enquête famille et logement », 2011

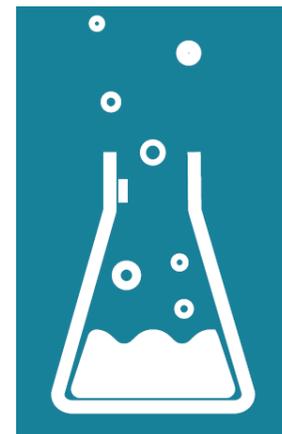
familles monoparentales une plus forte représentation des femmes les moins diplômées, une tendance à vivre une rupture conjugale plus tôt, ainsi que d'avoir plus d'enfants mineurs à charge. De plus, si la séparation entraîne une baisse des ressources, l'INSEE nous indique que cette diminution correspond en moyenne pour les femmes à une baisse du niveau de vie de l'ordre de 20% auquel il faut ajouter d'éventuels impayés de pension alimentaire (30% des cas)².

Enfin, de manière plus globale, il apparaît que les femmes restent plus fragiles et plus exposées aux risques de précarité sur le plan professionnel, social et sanitaire, comme le montre l'étude « Femmes et précarité » du CESE de 2013³. En effet, **en France, 70% des travailleurs pauvres sont des femmes et 4,7 millions d'entre elles vivent sous le seuil de pauvreté**. Ces chiffres sont d'ailleurs renforcés par des éléments de contexte indiquant que les emplois non-qualifiés sont pourvus à 62% par des femmes et que les temps-partiels sont occupés à 82% par des femmes.

L'apport du Labo numérique

Au vu des données relevées, il apparaît que **de nombreuses contraintes pourraient trouver leurs solutions par le numérique**. A ce titre, les rencontres lors des Labos numériques ont permis à de nombreux acteurs de s'exprimer sur la médiation numérique et d'évoquer comment cette dernière pouvait être un levier pour cette population.

Si nous ne possédons pas de données chiffrées sur les compétences numériques des femmes en situation de monoparentalité ou de fragilité, les experts de notre groupe de travail ont identifié, outre une nécessité d'accompagnement global, des problématiques communes qui pouvaient les toucher. La recherche d'un emploi et d'un logement stable, la recherche d'une formation, la capacité à gérer son temps, la capacité à suivre la scolarité de ses enfants, la rupture avec l'isolement social et relationnel, ainsi que l'amélioration du pouvoir d'achat sont apparus comme autant de thèmes à explorer.



² Voir le dossier de presse réalisé par « Parents Solos » : http://www.fondation-enfance.org/wp-content/uploads/2016/11/DOSSIER_PRESSE_PARENTS_SOLOS_COMPAGNI_E.pdf

³ Femmes et précarité, *Les études du Conseil social économique et environnemental*, février 2013



L'expression des femmes réunies lors d'un des *focus group* a mis en avant les **risques potentiels induits par une mauvaise appropriation de l'outil et des usages numériques** : un risque d'accroissement de l'isolement social, les « machines » venant remplacer la relation humaine ; le sentiment de ne pas « être à la page », de se sentir dépassées face à leurs enfants très connectés ; un sentiment d'impuissance à résoudre ces difficultés si les solutions passent obligatoirement par l'usage numérique pour des femmes qui sont généralement seules dans l'exercice des responsabilités familiales.

Dans les cas des familles monoparentales et des femmes isolées en situation de fragilité, quelles peuvent être les contraintes liées à l'utilisation du numérique ?

La situation financière difficile que peut rencontrer une partie importante des familles monoparentales ou de femmes en situation de fragilité explique que le coût du matériel et de la connexion à Internet (ordinateur, tablette ou Smartphone) constitue un premier frein à l'accès au numérique. L'accès au matériel et à la connexion n'entre alors pas forcément comme une priorité dans le budget du ménage.

Un second niveau de frein correspond plus à **une capacité d'usage limité**. Bien que sachant maîtriser des fonctions de base

(allumer leur outil numérique, aller sur internet), ces personnes peuvent rapidement se trouver démunies face à une utilisation plus poussée des services en ligne.

Un troisième niveau de difficulté concerne des personnes relativement autonomes par rapport aux usages du numérique, capables d'identifier leurs besoins et informées des ressources numériques existantes, mais qui peuvent s'estimer **démunies pour trier les services vraiment utiles, analyser la qualité des informations recueillies, ainsi que pour accorder leur confiance** aux solutions proposées. Face à cette difficulté, des personnes disent préférer se rendre physiquement auprès des services, privilégiant ainsi une relation humaine plus à même de cibler, vite et bien, les bonnes réponses aux problématiques posées.

A l'opposé de la pensée commune qui argue que le recours aux services numériques permet de gagner du temps, les femmes interrogées soulignent au contraire que chercher des infos, les trier, les intégrer, remplir les formulaires en ligne (perçus comme intrusifs) leur prend un temps trop important, particulièrement pour ce qui concerne l'accès aux droits. De manière plus fine, la littérature sur le sujet nous informe sur le fait que les sites internet sont *in fine* relativement peu ergonomiques par rapport aux applications et permet ainsi d'établir un lien entre les difficultés rencontrées lors des usages et la clarté des sites internet et outil numérique.

Enfin, l'une des difficultés majeures est **la méconnaissance des lieux d'accès au numérique** dans leur environnement proche, mais aussi la difficulté à se rendre dans un espace numérique dédié, alors que le quotidien du parent isolé en responsabilité familiale est d'ores-et-déjà très rempli.

En quoi le numérique peut-il être utile à ce public ?

Pour les personnes concernées, le numérique a comme première vertu d'apporter un premier niveau d'informations dans tous les domaines de la vie quotidienne.

Il est de fait utile dans le suivi des droits, dès lors que l'usage en autonomie des sites concernés est acquis. Ainsi, le site de Pôle Emploi et de la CAF sont devenus incontournables. Pour ce qui relève des aides et des services possibles délivrés par d'autres acteurs sociaux, comme le Conseil départemental, les personnes mettent en avant des sites plus informatifs que directement opérationnels.

Le numérique devient aussi le vecteur majeur de transmission d'informations pour le suivi de la scolarité des enfants, même si certains parents soulignent le manque d'accompagnement de la part des établissements dans le maniement des outils numériques dédiés, comme dans le cas de l'espace numérique de travail (ENT) TOUTATICE de l'Académie de Rennes. Cet exemple illustre par ailleurs comment peut s'opérer une reproduction dans l'utilisation incomplète d'internet, pénalisant les enfants, puisque les parents ne sont pas en mesure d'assurer la transmission d'une culture numérique pourtant demandée dans le cadre scolaire⁴.



L'acte de consommation est aussi impacté par le numérique, notamment grâce aux comparateurs de prix, qui permettent de trouver les meilleures opportunités. L'achat en ligne auprès de la grande distribution est par ailleurs perçu comme un outil permettant de **maitriser et limiter ses achats au strict nécessaire** alors que la circulation physique dans les rayons des grands magasins est plutôt génératrice d'achats non essentiels. Les sites de vente de seconde main, comme Leboncoin ou eBay, sont aussi importants et rapidement cités. Un regret est exprimé par certaines personnes sur le fait que les structures d'aide alimentaire ne disposent pas de sites permettant de connaître les produits disponibles, obligeant à se rendre dans les structures à chaque fois.

⁴ BEVORT-BRUNDER Elisabeth et BRED A Isabelle, « Jeunes et médias numérique en Europe : appropriation et enjeux éducatifs », Agora débats/jeunesses, 2007/4, n°46, pp. 20-30.

Quels outils et services en ligne sont nécessaires au quotidien ?

Les réseaux sociaux occupent une place importante pour les petites annonces qu'ils véhiculent, les solutions du « faire soi-même » qu'ils permettent de découvrir. Sans oublier les sites de rencontres.

Les services bancaires en ligne sont, pour une gestion rapprochée de son budget, qualifiés de facilement utilisables, en tout cas pour un usage régulier.

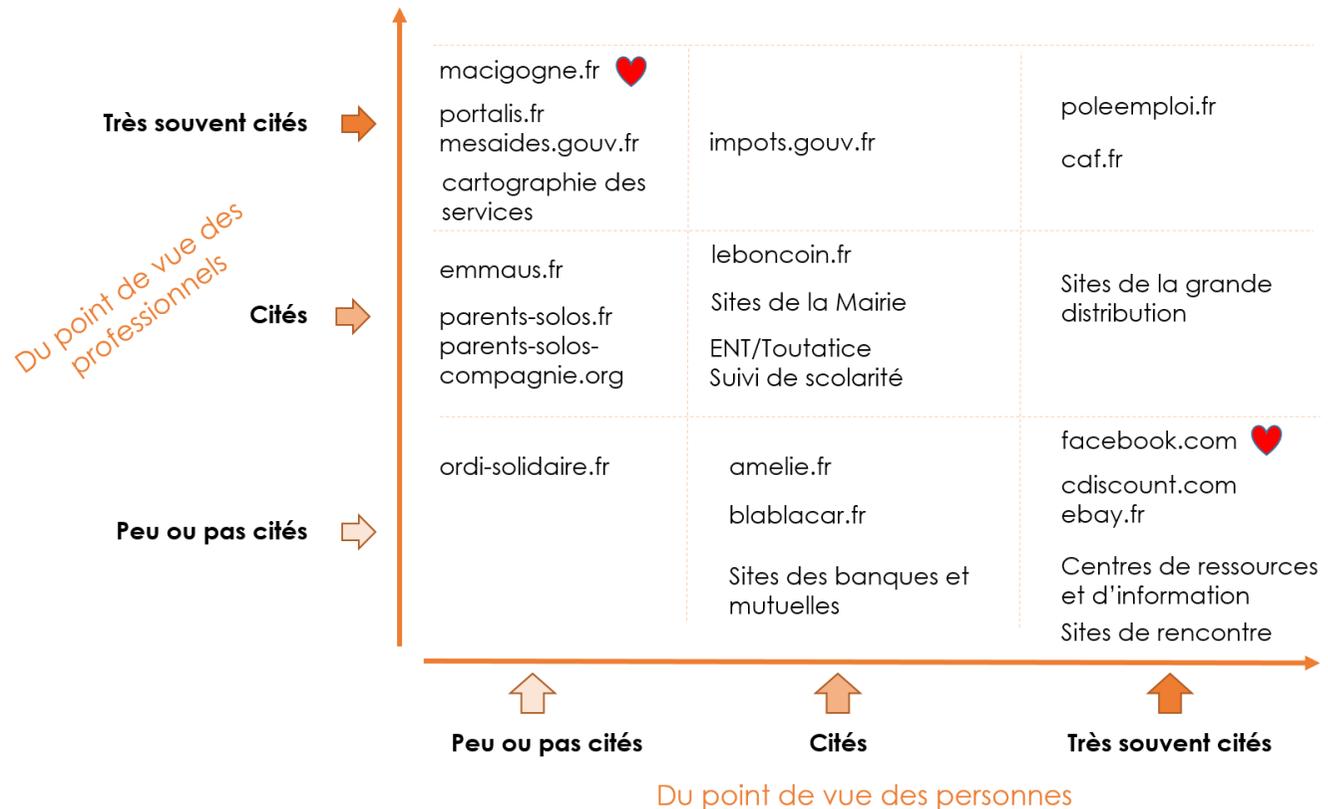
Pour ce qui relève de **la mobilité physique**, Blablacar est très vite cité dans les usages fréquents des personnes, notamment pour des déplacements sur longue distance alors que les sites relatifs aux transports de proximité sont plus rarement évoqués.

Sont cités enfin les sites spécialisés sur la santé, régulièrement consultés, et plus rarement les sites d'information quant à l'offre culturelle disponible à proximité, les personnes privilégiant encore les supports papiers plus faciles à manier. Pour illustrer les problématiques identifiées par les experts d'un côté et par des personnes concernées de l'autre, nous avons

procédé à la comparaison des sites jugés utiles par chacun des deux groupes. Les sites ayant fait l'objet de *coups de cœur* de la part des participants sont identifiés par le symbole correspondant.

Un décalage apparaît entre les sites cités par l'un et l'autre groupe : alors que les sites institutionnels sont très bien connus des experts, les sites plus grands publics ou des grands opérateurs sociaux sont en effet plus souvent cités par les personnes concernées.

On peut avancer quelques explications face à cette tendance : **les experts vont plutôt citer les services les plus récents et innovants, produits soit par les institutions, soit par des entreprises pour répondre à des besoins identifiés mais encore peu connus et utilisés par les familles.**



A titre d'illustration, le nouveau site « macigogne.fr », récemment mis en ligne par Pôle Emploi pour permettre aux parents de trouver des solutions diverses de garde d'enfants en proximité et à très court terme, apparaît encore peu utilisé tant par les parents que par les structures elles-mêmes ; l'ergonomie du service est pourtant très simple, rendant l'usage facile. Le décalage est donc plutôt à rechercher du côté de la diffusion de son existence auprès des intéressés : **il s'agit d'un problème de communication.**

Les personnes concernées citent plus souvent les sites relatifs aux services sociaux de base et les services directement nécessaires à leur quotidien, en termes de consommation et de liens sociaux, dans la mesure où les réseaux sociaux forment une communauté de proche qui renforcent leur utilisation. Ainsi, la recherche de services plus « pointus » quant à un besoin ou une situation plus spécifiques semble encore peu systématique.

Quels outils numériques pour faciliter l'accès aux services ?

Les représentantes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité rencontrées ont fait part de leur difficulté à identifier les sites et/ou dispositif utiles : **la création d'une cartographie des dispositifs proposés en proximité** correspondant aux besoins des personnes peut constituer une première marche dans l'amélioration de la capacité d'agir en autonomie avec les outils du numérique : les experts nous ont fait mention qu'une telle mesure existait d'ores et-déjà à l'échelle de la ville Paris, et que cela permettait aux personnes de pouvoir identifier rapidement les partenaires proposant de l'assistance, de la facilitation ou de la formation au numérique.

Cette cartographie est aussi nécessaire pour les accompagnants sociaux des ménages. Cela requiert une réelle coopération entre les acteurs sociaux et numériques et une meilleure connaissance réciproque des dispositifs de chacun. A ce titre, **une meilleure coordination des actions des associations et des services sociaux d'accompagnement sur le volet numérique apparaît être une nécessité stratégique.**

Comment faire connaître les services utiles ?

Via des espaces physiques

Les experts mobilisés ont évoqué de nombreux lieux permettant de diffuser une information sur les services numériques utiles. Ces lieux peuvent être également des lieux d'accompagnement aux services numériques (voir ci-après). Parmi ces lieux, on citera :

- Les lieux dédiés au numérique : le groupe de travail a mentionné des services locaux comme les points d'accès publics à internet à Brest (PAPI), et les services existant dans toute la France comme les MSaP et les EPN ;
- Les lieux pouvant inclure un espace numérique : les MDPH, les centres sociaux, les MJC et les bibliothèques municipales, les établissements scolaires ... ;
- Les lieux mobiles : les bus numériques...

Les personnes concernées ont pour leur part insisté sur le fait que les meilleurs lieux pour diffuser des informations sur le numérique ou qui devraient être mobilisés pour se former au numérique sont :

- Les associations locales ;
- Les cybercafés ;
- La mairie ;
- Les annexes de Pôle Emploi ;
- Les salles informatiques des collèges/lycées ;
- Les espaces privés, en lien avec le développement du statut d'aïdant au numérique.

Par comparaison, nous observons **un décalage entre une volonté des experts** d'accentuer la médiation numérique via des sites déjà dédiés au numérique comme les EPN ou les structures spécialisées, **tandis que du côté des personnes concernées** l'effort serait plutôt à concentrer autour du réinvestissement des lieux déjà fréquentés comme la mairie ou les associations locales.

Via des moyens de diffusion

Le groupe d'experts a évoqué la possibilité de faire connaître ces services utiles via différents canaux :

- Chaque opérateur public (CAF, Pôle Emploi, etc.) doit s'engager à communiquer, à informer et à orienter les bénéficiaires vers les services dédiés.

- La diffusion de ces informations doit passer par les différents canaux que sont la TV, les sms, l'affichage dans les lieux d'accueil, les réseaux sociaux, les mails.
- Un réseau commun des différents acteurs travaillant à l'accompagnement doit être établi pour la diffusion de ces informations, requérant une formation des professionnels.

De leur côté, les personnes du groupe de femmes en situation de monoparentalité ou fragilité ont insisté sur l'importance de la dimension visuelle d'une telle campagne et de conserver des supports papiers, plus faciles à garder et à consulter régulièrement. Le journal local, les affiches, les voitures publicitaires, les calendriers de La Poste ou des pompiers, les magnets à mettre dans la cuisine restent autant de moyens à investir et entretenir.

Comment faciliter l'usage des services en ligne ?

Face à la diversité des problématiques que peuvent rencontrer les femmes en situation de monoparentalité ou fragilité, est apparue comme un principe partagé aussi bien par les experts que par les personnes concernées la **nécessité de repenser l'accès aux services numériques en généralisant sur les sites « l'entrée usager », au travers de leur profil mais aussi de leurs besoins.**

Pour les ménages nous concernant ici, l'organisation du quotidien étant considérée comme l'objectif principal, il pourrait ainsi être développé un site dédié aux parents seuls, dont la page d'entrée permettrait de rapidement identifier le sujet ou la situation pour laquelle de l'information est recherchée, dans un choix assez large de situations généralement vécues par les personnes (droits, scolarité des enfants, mobilité, vacances, loisirs ...) pour pouvoir

ainsi, en quelques clics, accéder aux sites dédiés à cette problématique et aux services de qualité liés.

Une telle démarche met en avant le fait que la demande des familles est plutôt de pouvoir accéder de façon plus « intégrée » et plus directe à des services fiables les concernant et non des services génériques inadaptés à leurs besoins.

Elle suppose aussi une coopération forte entre les personnes et les structures conceptrices des supports numériques, pour penser l'ergonomie et les contenus des sites et applications. Les sites parent-solo.fr et parents-solos-compagnie.org vont en ce sens.

Par ailleurs, face au double enjeu de renforcement de la capacité d'agir des personnes en autonomie sur les supports numériques tout en maintenant la relation humaine, **tant les experts que les personnes concernées ont mis en avant la nécessité de mieux structurer la fonction « d'aidants numériques », professionnels et bénévoles.**

Les deux statuts sont importants pour plusieurs raisons :

- **Les personnes concernées**, se font souvent accompagner par des personnes de leur famille et entourage proche (pairs) pour l'apprentissage des usages de base et l'utilisation de services grand public. Dans ces situations, les enfants agissent comme des « formateurs » aux usages du numérique à l'égard de leur parent. Cette réalité permet d'ailleurs d'insister sur le rôle que tient l'école dans la formation des élèves au numérique. **Néanmoins, les personnes concernées sont plus circonspectes à demander un accompagnement dans le recours aux services sociaux**

numériques, qui supposerait qu'elles dévoilent des éléments très personnels ; pouvoir alors s'appuyer sur un professionnel ou un tiers de confiance est important.

- **Pour les experts, l'accompagnement par les professionnels reste important** pour amener de la fiabilité tant dans les pratiques que pour les services à consulter ; pour autant, le temps disponible pour un tel accompagnement pour chaque personne reste limité et parfois insuffisant pour permettre une réelle autonomisation de la personne.

Un référentiel simple de formation des « aidants numériques bénévoles » reste à consolider, ainsi qu'une charte relative à une telle mission posant les règles de confidentialité et les limites de l'intervention. Des initiatives existent déjà en France, qui seront autant de sources d'inspiration.

Une telle démarche ne peut pour autant se faire sans qu'elle s'inscrive pleinement dans un système plus large de médiation et d'accompagnement au numérique, porté dans chaque territoire à la fois par les travailleurs sociaux et les médiateurs numériques professionnels, voire des acteurs culturels et des collectivités, notamment dans les mairies en milieu rural. **L'articulation et la coopération entre ces acteurs est ainsi à construire, en veillant particulièrement à ce que la finalité soit l'autonomie numérique des personnes accompagnées.**

Webographie

Pour en savoir plus...

- Etude du CESE sur les femmes et la précarité : <http://www.lecese.fr/travaux-publies/femmes-et-precarite>
- Etude de l'INSEE sur les familles monoparentales : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1285832#sources>
- Etude de faisabilité sur la constitution d'un réseau d'appui et d'entraides pour les familles par parents-solos-compagnie.org : <http://parents-solos-compagnie.org/le-rapport-detude-du-reseau-parents-solos/>

Pour découvrir des services...

- Réseau associatif favorisant l'appui et l'entraide aux parents seuls : <http://parents-solos-compagnie.org/>
- Site d'informations à destination des familles : <https://www.parent-solo.fr/>
- Partenaire institutionnel UNAF/UDAF : <http://www.unaf.fr/> / Document de présentation : <https://prezi.com/to-js-1ohhg/prezi-udaf-86/>