

L'accès aux télécommunications pour tous :

> la parole aux personnes en situation de précarité



L'accès aux télécommunications pour tous :

> la parole aux personnes en situation de précarité

Au sein de l'Agence nouvelle des solidarités actives, cet ouvrage a été rédigé par l'équipe « *Le numérique pour tous* » : Antoine YON, Sophie LOCHET, Marion LIEWIG

Contact : Marion LIEWIG, Responsable de programme
marion.liewig@solidarites-actives.com

L'Agence nouvelle des solidarités actives

L'ingénierie sociale au service de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Association sans but lucratif, l'Agence nouvelle des solidarités actives a été créée en janvier 2006 par Martin Hirsch, alors président d'Emmaüs, et Benoît Genuini, ancien président d'Accenture, pour mettre en œuvre des actions locales, expérimentales, innovantes de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Depuis sa création, l'association conçoit et coconstruit des programmes d'expérimentation et contribue à l'émergence d'innovations sociales ; l'Agence nouvelle des solidarités actives a ainsi accompagné plusieurs dizaines de départements dans l'expérimentation et la généralisation du Revenu de Solidarité Active, du Contrat unique d'insertion...

L'Agence nouvelle des solidarités actives accompagne également les collectivités territoriales dans l'activation de leur politique d'insertion et dans la mise en œuvre de leurs programmes de lutte contre la pauvreté sur des thématiques variées : accès aux droits, insertion professionnelle, microcrédit personnel, prévention du surendettement, accès aux technologies de l'information et de la communication, santé, logement, etc. L'Agence nouvelle des solidarités actives cherche à associer systématiquement les personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale à la construction des dispositifs qui les concernent. Leur participation garantit la pertinence des projets tout en offrant aux personnes une place dans l'espace public.

Agence nouvelle des
 **Solidarités**
 actives

François Enaud, Président
Luc Jerabek, Directeur Général

Association loi 1^{er} juillet 1901
 N° SIRET : 488 527 326 00018
 1, passage du Génie - 75012 Paris
 01 43 71 39 48

www.solidarites-actives.com

Enfin, à partir des projets menés, l'association mutualise et diffuse les réflexions, les expériences et les méthodes mises en œuvre en organisant des espaces d'échanges et de rencontres et en rédigeant des publications, telles que la contribution n° 15 qui vous est proposée ici.

Reconnue d'intérêt général, l'Agence nouvelle des solidarités actives s'appuie sur les partenariats qu'elle a développés avec l'État, les collectivités locales, les associations et les entreprises qui, directement ou par l'intermédiaire de leurs fondations, soutiennent ses actions.

Préface

Impossible de répondre correctement aux besoins des usagers ou des clients sans une écoute et une analyse préalable. Ce qui est vrai pour l'ensemble de la population l'est encore plus pour les publics vulnérables, qui doivent faire face à de multiples contraintes.

Malheureusement cette étape est souvent négligée, aussi bien dans l'élaboration des politiques publiques que dans les constructions des grilles tarifaires des entreprises de service. Pour de multiples raisons : parce que cela prend du temps. Parce qu'on estime que l'on peut extrapoler pour les plus vulnérables ce qu'on sait du reste des usagers. Parce qu'au contraire, on estime que ceux qui ont des moyens contraints doivent s'adapter à l'offre qui leur est faite et non pas l'inverse. Parce que l'on n'accorde que peu de crédits à la parole des plus vulnérables. Et quelques autres raisons que l'on entend régulièrement.

Résultat : les réponses apportées sont peu adaptées aux besoins, avec des conséquences multiples : des prix incompatibles avec des budgets modestes, des contentieux multiples, des spirales d'impayés et de surendettement, des mauvaises habitudes de consommation, un taux de non recours bien trop important à des dispositifs spécifiques mal conçus.

La question est particulièrement sensible en matière d'accès à la téléphonie mobile et à Internet. Parce que ces technologies sont récentes et que l'on a mis du temps à prendre conscience qu'elles étaient aussi indispensables aux plus modestes qu'à

l'ensemble de la population. On est trop longtemps resté à une liste anachronique des " besoins vitaux ", focalisés autour du logement, de l'alimentation et de la santé sans se rendre compte qu'il n'est pas possible de mener une vie normale sans pouvoir être joignable, téléphoner, se renseigner ou s'inscrire sur Internet. Il devrait être évident que l'accès à ces technologies devrait être universel et que la tarification devrait être compatible avec tous les budgets.

C'est l'intérêt de cette étude d'avoir regardé de manière approfondie la demande des personnes les plus vulnérables et d'apporter un éclairage précis sur les réponses qui peuvent lui être rapportées.

Si cette démarche était mieux entendue, plus systématique et davantage suivie d'effets, nul doute qu'il serait possible de lutter contre les effets les plus perniciose de la pauvreté et d'avoir un usage plus efficace des deniers publics. Il y a une déperdition considérable de moyens et d'énergie dans des mesures mal conçues faute de reposer sur une analyse de ses besoins. À moins qu'il s'agisse de privilégier l'effet d'affichage et d'annonce sur la

volonté de véritablement aider les plus vulnérables. Tentation contre laquelle il faut lutter avec obstination.



Martin Hirsch
Co-fondateur de
l'Agence nouvelle
des solidarités
actives



Sommaire

Pourquoi cette contribution ? 8

01 DONNER LA PAROLE AUX UTILISATEURS 10

1. Une garantie d'efficacité pour les politiques publiques 11
 - 1.1 Une action publique au plus près des besoins 11
 - 1.2 Une démarche qualitative 12
 - 1.3 La participation des personnes concernées, ça prend du temps ! 14
2. Profil des personnes rencontrées 15

02 USAGES NUMÉRIQUES DES PERSONNES RENCONTRÉES 18

1. Reflets du baromètre du CREDOC 2011 sur la diffusion des TIC dans la société française 19
 - 1.1 Le caractère indispensable du mobile et de l'Internet 20
 - 1.2 Les usages répandus d'Internet 21
 - La communication
 - Les loisirs
 - Chercher et trouver un emploi : l'Internet indispensable
 - L'e-administration
 - Les achats en ligne

2. Usages spécifiques des personnes rencontrées	26
2.1 Quels usages des 17-26 ans ?	26
• Une pratique quotidienne des réseaux sociaux	
• L'emploi passe par le net	
• ... et les loisirs aussi	
• Les « addicts » du mobile et du texto	
• Les moins connectés : les jeunes parents	
2.2 Quels usages pour les adultes en recherche d'emploi ?	30
• Une approche du téléphone utilitariste	
• Des usages Internet centrés sur la vie pratique et la recherche d'emploi	
2.3 Quels usages spécifiques aux plus de 60 ans ?	33
• Des plus de 60 ans peu connectés	
• Un usage du téléphone plus classique que leurs cadets	



03 DIFFICULTÉS D'USAGE RENCONTRÉES PAR LES UTILISATEURS	36
1. Manque de lisibilité sur la nature et la qualité des services offerts	37
1.1 Le manque de transparence et d'informations sur les offres et les conditions tarifaires	37
1.2 L'insuffisance d'information concernant la protection des données personnelles	38
1.3 Les « galères » du Service Après-Vente	38
2. Problèmes liés au coût des télécommunications	39
2.1 L'Internet et la téléphonie, des produits trop coûteux pour les revenus modestes	39
• Des offres encore trop coûteuses	
• Les coûts qui s'ajoutent à l'abonnement	
2.2 Plus tu consommes, moins c'est cher !	42
2.3 Des conditions de souscription inadaptées	43
2.4 La connexion à l'extérieur coûte cher	44



04 PERCEPTION DES DISPOSITIFS À CARACTÈRE SOCIAL PAR LES UTILISATEURS RENCONTRÉS	46
1. Critiques adressées aux tarifs sociaux mobile et Internet	47
1.1 Des offres sociales trop restrictives	47
1.2 Des offres aux services limités	49
1.3 Le « débat » de la télévision	50
1.4 La promotion des offres sociales, une mission pour les opérateurs et l'État	50
2. Service Universel obsolète ?	51
2.1 Le Service Universel ? Le droit d'accéder aux télécommunications	51
2.2 Les critiques adressées au Service Universel	52
2.3 Les recommandations des personnes rencontrées	53



05 PRÉCONISATIONS DE L'ANSA	54
------------------------------------	-----------

Notes	58
--------------	-----------

Pourquoi cette contribution ?

Porter la parole des utilisateurs pour que les offres mobiles et Internet soient adaptées à leur situation.
Déjouer les clichés sur les usages des populations en situation de précarité et sur leur rapport aux nouvelles technologies. **Proposer des actions concrètes** et des pistes de projet.

L'Agence nouvelle des solidarités actives, l'ANSA, est une association sans but lucratif créée en 2006 par Martin Hirsch et Benoît Genuini pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Nous fondons notre action sur la conviction que l'expérimentation sociale est un outil puissant d'amélioration des politiques publiques. Nous intervenons sur l'ensemble des leviers¹ qui permettent aux personnes en situation de précarité de s'intégrer sur le marché du travail et de trouver une place dans la société.

Aujourd'hui, 77 % des Européens déclarent ne plus pouvoir vivre sans un accès quotidien à Internet, 700 000 emplois en Europe dans le secteur du numérique pourraient ne pas être pourvus d'ici 2015, le Conseil Constitutionnel a fait d'Internet une composante de la liberté d'expression, considérée comme un droit fondamental, depuis 2009... et pourtant :

- 57 % des Français ayant des revenus inférieurs à 900 €/mois ne sont pas équipés d'Internet à domicile (contre 25 % des Français en moyenne) ;
- 42 % de ces personnes non connectées invoquent le coût de l'abonnement et de l'ordinateur comme frein principal, ainsi que la complexité de l'outil².

Dès 2008, l'ANSA a donc engagé une réflexion avec des partenaires³ autour des solutions locales et des orientations nationales qui pouvaient être mises en place pour encourager l'accès et la maîtrise des nouvelles technologies des personnes en difficulté.

Le manque d'accompagnement, tout comme le coût de l'abonnement Internet sont apparus très rapidement comme des obstacles majeurs pour les personnes à bas revenus. Nous avons donc mis en place en 2009 une expérimentation dans l'Eure en partenariat avec le Conseil Général, visant à fournir un ordinateur, une connexion et une for-

PRÉCAUTION MÉTHODOLOGIQUE

Seul le tarif social mobile avait été lancé lorsque nous avons réalisé cette étude (septembre-décembre 2011). L'offre mobile de l'opérateur Free et le tarif social Internet lancé par Orange ont été commercialisés en janvier et février 2012. Les impacts de ces commercialisations sur le marché des télécoms ne sont, par conséquent, pas pris en compte dans cette étude.

mation à 60 foyers à revenus modestes, pour 10 € par mois pendant un an.

En 2011, suite aux annonces du Ministre chargé de l'économie numérique, Éric Besson, concernant la mise en place d'offres de téléphonie mobile et d'offres Internet à bas coût à destination des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), l'ANSA a animé un think tank destiné à alimenter les discussions entre opérateurs et gouvernement avec l'Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT), qui milite pour la reconnaissance des droits des utilisateurs des télécoms.

Tout est allé très vite... Nous avons réuni avec l'AFUTT, entre février et juin 2011, des départements, des utilisateurs allocataires du RSA, des associations et des institutions publiques pour identifier les besoins Internet et téléphoniques et les capacités financières des publics en situation de précarité.

Les réflexions du think tank⁴ ont donné lieu à la publication d'un dossier technique⁵ et ont été présentées entre juin et septembre aux Cabinets ministériels d'Éric Besson et de Roselyne Bachelot (ministères de l'Économie et de la Cohésion sociale), à la Fédération française des télécommunications, à la Caisse des dépôts et consignations et au Comité national de lutte contre les exclusions.

Nous avons souhaité ensuite consulter directement des utilisateurs à petits revenus pour échanger sur leur utilisation du téléphone et d'Internet et sur la pertinence des tarifs sociaux commercialisés, afin d'approfondir les usages des jeunes en difficulté, des personnes en recherche d'emploi et des plus de 60 ans, et d'évaluer la qualité des offres sociales mises sur le marché.

Nous remercions **Microsoft**, la **Fondation d'entreprise Free** et la **Fondation Orange** qui soutiennent durablement la démarche de l'ANSA et qui ont rendu cette concertation possible. Un grand merci aux dix Conseils Généraux et associations de lutte contre l'exclusion qui ont participé à cette démarche, et aux participants avec qui nous avons eu un grand plaisir à échanger.

L'équipe de l'ANSA "Tic'Actives, le numérique pour tous"

TARIF SOCIAL MOBILE

CONVENTION SIGNÉE
LE 07/03/11

- **9 opérateurs signataires :**
Bouygues, SFR, Orange, Auchan Télécom, Oméa Télécom, Coriolis Télécom, NRJ Mobile, Transatel et Zéro Forfait.
- **Proposer des forfaits sans engagement ni frais** à moins de 10 € aux bénéficiaires du RSA, incluant au minimum 40 mn d'appel et 40 SMS.

TARIF SOCIAL INTERNET

CONVENTION SIGNÉE
LE 13/09/11

- **1 opérateur signataire :**
Orange.
- **Proposer un abonnement Internet haut débit et une ligne fixe illimitée vers les fixes** à 23 € (dont 3 € pour louer la box), sans engagement, aux bénéficiaires du RSA.

01

DONNER LA PAROLE AUX UTILISATEURS

" CE QUI EST FAIT POUR MOI, SANS MOI,
EST FAIT CONTRE MOI. " Mandela

1. Une garantie d'efficacité pour les politiques publiques



" ON N' A PAS ASSEZ LA PAROLE ; J' AVAIS ENVIE DE DÉBATTRE SUR CE SUJET CAR IL Y A DES CHOSES QUI NE SONT PAS NORMALES. " Ophélie (Clermont-Ferrand)

1.1 Une action publique au plus près des besoins

Promouvoir la participation des citoyens à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques pour les améliorer est un des principes directeurs de l'ANSA. Prendre en compte leurs témoignages et leurs propositions est un des moyens de garantir que le projet mis en œuvre répond à leurs besoins réels.

Alors que les membres du gouvernement reconnaissent l'intérêt de la participation⁶ et souhaitent l'encourager, seuls les opérateurs ont été consultés pour mettre en place des offres « sociales » de téléphonie mobile et Internet destinées aux bénéficiaires du RSA.

Il nous a semblé essentiel de questionner les utilisateurs à revenus modestes sur leur utilisation du mobile et d'Internet et sur leur vision des offres commerciales.

" Il nous faut associer davantage les personnes directement concernées par ces politiques (...). C'était déjà une des orientations de la loi de 1998 de lutte contre les exclusions. "
Benoist Apparu,
Secrétaire d'État chargé
du Logement, 09/12/11⁷

TOP LIST

LES PARTICIPANTS ONT PARTICULIÈREMENT APPRÉCIÉ :

- de mieux connaître les offres mobiles et téléphonies existantes et les tarifs sociaux
- la clarté des présentations et des explications
- la richesse des échanges, l'ambiance et la convivialité
- d'être écouté
- de participer à une réflexion collective sur un enjeu de société

" J'attache un intérêt particulier à ce sujet car la participation dans le domaine des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion constitue tant une voie d'exercice de la citoyenneté pour les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion, qu'un moyen d'améliorer notre connaissance de ces phénomènes et d'accroître la pertinence de nos politiques. " Roselyne Bachelot, Ministre des Solidarités et de la Cohésion Sociale, 28/02/11⁸

1.2 Une démarche qualitative

" JE PENSE QUE C'EST IMPORTANT DE DONNER LA PAROLE AUX JEUNES, ET NOUS LES JEUNES DE LA PRENDRE. "
Sylvain (Clermont-Ferrand)

Nous avons choisi d'organiser des réunions en petit groupe pour recueillir la parole des personnes. Cette démarche qualitative privilégie l'information, l'échange, la réflexion en sous-groupe et la création d'une dynamique locale.

La concertation s'est étalée entre septembre et décembre 2011. Nous avons rencontré 80 personnes, de 18 à 76 ans, aux profils extrêmement variés, répartis en 10 groupes de travail partout en France :

- 50 % de jeunes entre 17 et 26 ans suivis par des missions locales qui ne bénéficient pas d'aides financières mais ont souvent des revenus très faibles
- 30 % d'adultes entre 27 et 59 ans, majoritairement des bénéficiaires du RSA en activité et sans emploi
- 20 % de « seniors » de plus de 60 ans avec des petites retraites.

1. Exemple d'un souhait exprimé par un participant en Savoie.
2. Groupe de Charleville-Mézières.



SAINT-DENIS

- Artis Multimedia
- Fréquentent l'Association Artis pour accéder à Internet et se former. Tous âges et origines, revenus modestes



DOUAI

- Mission locale
- Jeunes de Douai et alentours suivis par mission locale (recherche d'emploi, parfois en rupture scolaire)



PARIS

- CRESUS Paris, CNE, Projet 19
- Bénéficiaires du RSA de 27 à 62 ans



• CRESUS PARIS

- Petites retraites et en situation de surendettement de 60 à 76 ans



CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

- Mission locale
- Jeunes mobilisés par leurs organismes de formation, suivis par mission locale



SAVERNE

- Mission locale
- Jeunes parents (surtout des mères) de 18 à 25 ans, vivant dans villages à proximité de Saverne



VANNES

- CCAS
- Bénéficiaires du RSA de - de 25 ans (dont une étudiante) à + 55 ans



CLERMONT-FERRAND

- Mission locale
- Jeunes suivis par mission locale



CLERMONT-L'HÉRAULT

- Conseil Général de l'Hérault et Lieux d'accès multimedia
- Bénéficiaires du RSA, issus d'Agde, Clermont et Lodève



SAINT-GENIX SUR GUIERS

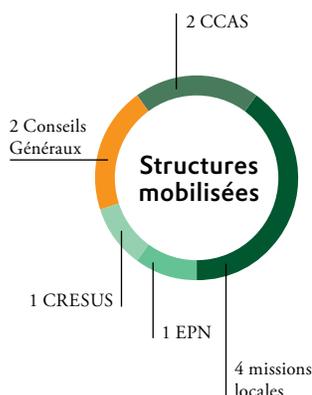
- Conseil Général de Savoie
- Bénéficiaires du RSA, issus des groupes d'usagers du département, déjà rôtés à la participation



1.3 La participation des personnes concernées, ça prend du temps !

Cette concertation a été organisée entre septembre et décembre 2011, la mobilisation des partenaires étant une étape fondamentale, qui nécessite de présenter la démarche et ses finalités et qui permet aux partenaires d'évaluer leur capacité à rentrer dans des délais contraints dans un tel projet. Nous avons travaillé avec 10 structures et rencontré 80 personnes alors que nous avons contacté 33 structures et 150 personnes.

C'est pourquoi, une telle démarche participative n'est possible qu'avec un financement incluant le temps de mobilisation et une souplesse d'organisation pour s'ajuster facilement aux contraintes des organismes sollicités.



QUELQUES RETOURS D'ENSEIGNEMENTS À DESTINATION DES STRUCTURES ASSOCIATIVES ET DES COLLECTIVITÉS QUI SOUHAITERAIENT ORGANISER DES PROJETS DE CONCERTATION

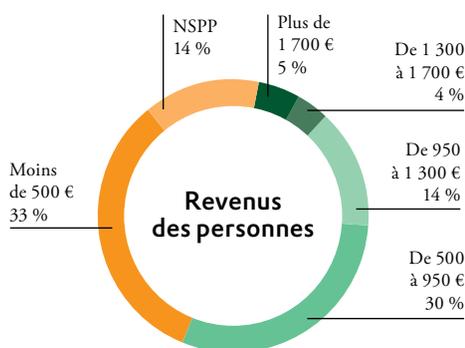
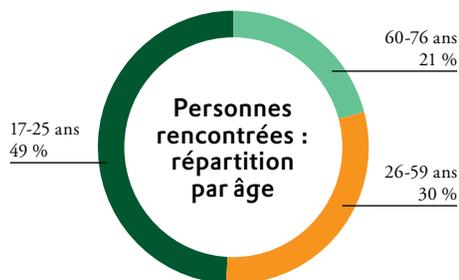
- S'appuyer sur des structures associatives (CCAS, Mission locale, etc.) qui développent

déjà des actions collectives.

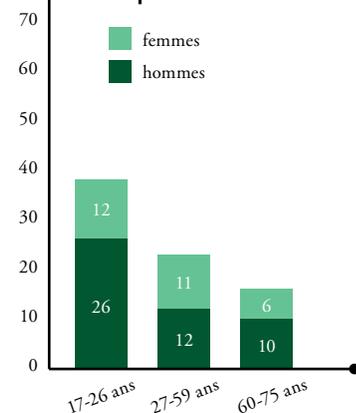
- Identifier et s'appuyer sur des groupes d'usagers déjà existants.
- Identifier au sein des structures mobilisées un professionnel convaincu de l'intérêt de la démarche, en relation directe avec les personnes concernées, afin de mobiliser ses collaborateurs et des personnes directement.

- Valoriser la participation à ces réunions en les identifiant comme une action du parcours d'insertion (formation en cours, contrat d'engagement).
- Créer une ambiance conviviale dans un lieu agréable.
- Miser sur des animations interactives et dynamiques qui permettent aux participants d'exprimer leurs points de vue.

2. Profil des personnes rencontrées



Participants à l'étude : répartition par âge et par sexe



Les personnes rencontrées ont des revenus modestes, voire très bas : plus des deux tiers vivent en dessous du seuil de pauvreté.

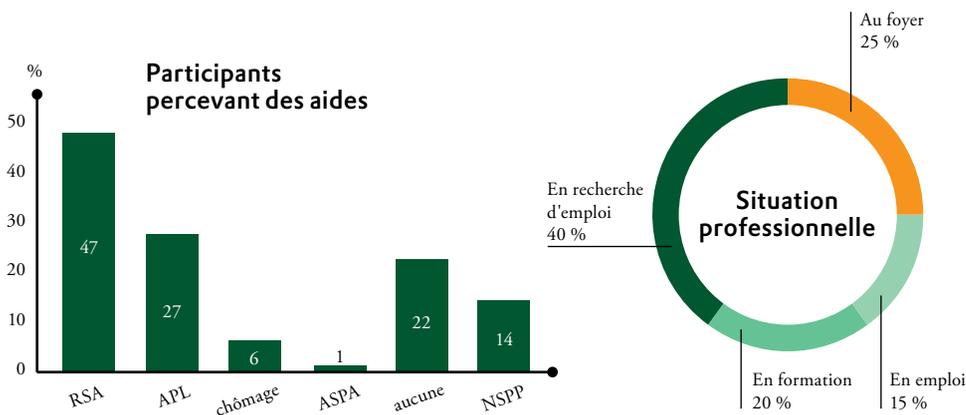
Le seuil de pauvreté, fixé à 60% du revenu médian est de 950 € pour une personne seule et 1 900 € pour un couple avec un enfant (source INSEE 2009).

Les participants ont des situations professionnelles difficiles : 15 % des personnes rencontrées ont un emploi, mais il s'agit d'emplois précaires, généralement à temps partiel, qui leur procurent peu de ressources (750 € mensuels en moyenne). 20% sont en formation ou en stage (en raison de la majorité de jeunes participant à la concertation) et 40 % sont au chômage et en recherche d'emploi.

Un quart des personnes dites « au foyer » sont retraitées, jeunes parents ou au RSA ne cherchant plus d'emploi (problèmes de santé par exemple). La majorité des personnes rencontrées doit s'appuyer sur les aides de l'État ou de leur

PRÉCISION MÉTHODOLOGIQUE

Ces résultats sont issus des questionnaires remplis par 77 participants sur 80, pendant les réunions. La forte représentation des jeunes s'explique par le travail de sensibilisation réalisé par le Comité National des Missions Locales (CNML) et par la forte mobilisation des missions locales sur le sujet.

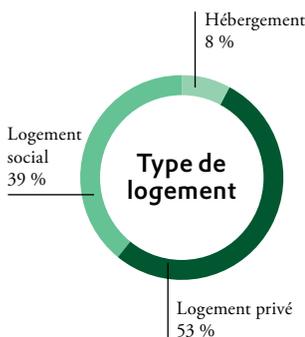


" C'EST L'APPAREIL QUI FAIT L'USAGE. "
Sergio (Paris)

famille pour vivre, la moitié touche le RSA (socle, activité ou majoré⁹).

22 % ne perçoivent aucune aide, principalement des jeunes sans emploi et sans enfants, ne pouvant prétendre au RSA.

Les personnes rencontrées sont assez isolées : 40 % des répondants vivent seuls et 14 % seuls avec leurs enfants. 20 % vivent au sein de leur famille ou belle famille.

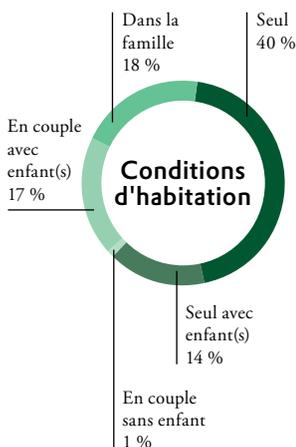


40 % des personnes vivent en logement social, les autres en logement privé. 8 % des personnes ont des solutions d'hébergement plus ou moins précaires (foyers de jeunes travailleurs, CHR, caravanes).

En termes d'équipement, on peut distinguer trois profils chez les participants :

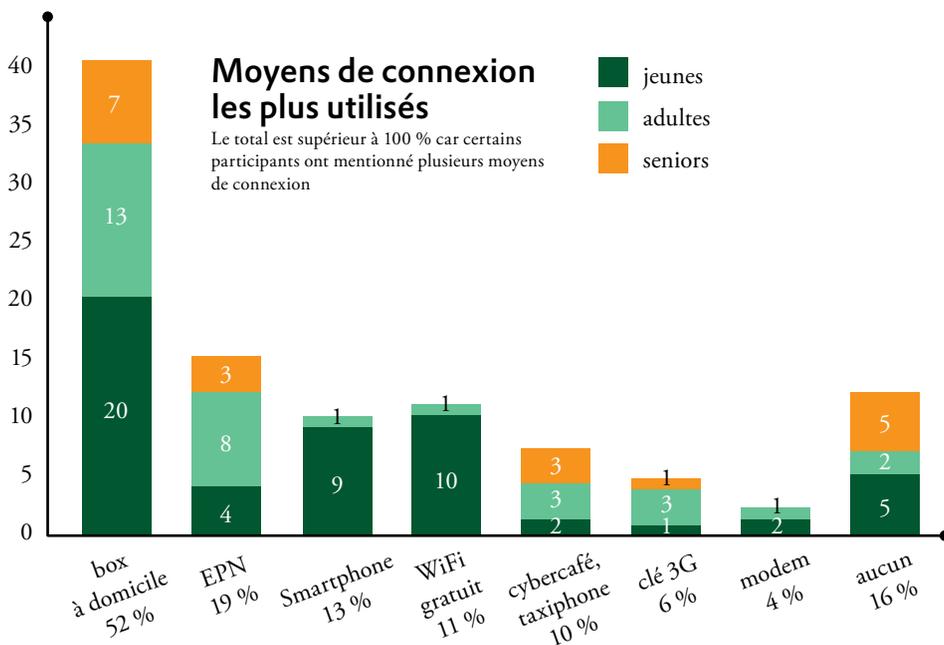
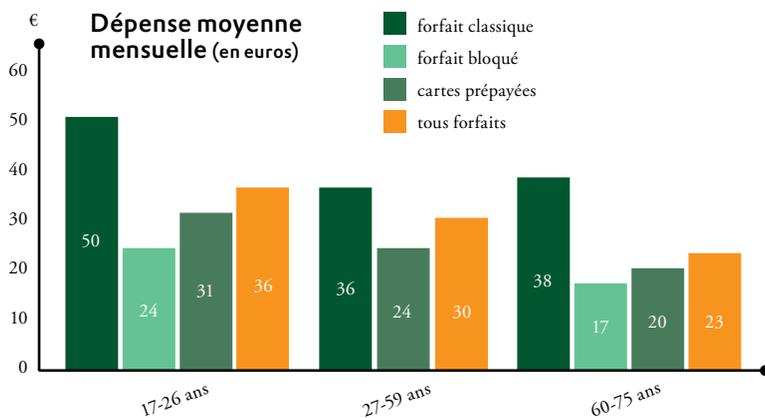
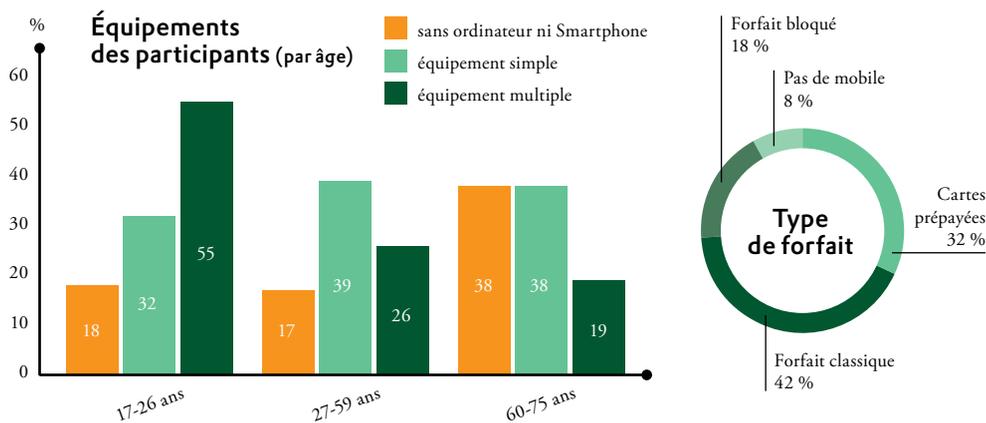
- les « très équipés » : 33 personnes, surtout des jeunes, ont plusieurs moyens de connexions (ordinateurs, Smartphones)
- les « simplement équipés » : 27 personnes n'ont qu'un outil pour se connecter
- les « non équipés » : 16 personnes, en majorité des seniors, n'ont aucun équipement pour se connecter.

Presque 80 % des personnes interrogées ont un outil pour se connecter à domicile : ordinateur fixe, portable ou Smartphone. Finalement, seules 12 personnes ne se connectent jamais.



Les personnes précaires ont des forfaits qui reviennent cher : forfaits classiques et surtout cartes prépayées, utilisées par un tiers des personnes rencontrées. Le forfait bloqué, qui semble la solution la plus économique, n'est adopté que par 14 personnes, essentiellement des jeunes.

La moitié des personnes bénéficient du triple ou quadruple play à domicile via une box.





USAGES NUMÉRIQUES DES PERSONNES RENCONTRÉES

" LA SOCIÉTÉ ACTUELLE NOUS POUSSE
À AVOIR UN MOBILE ET INTERNET. C'EST
LIMITE UNE OBLIGATION. C'EST COMME
LE PASSAGE DU MAGNÉTOSCOPE AUX
DVD... C'EST DE LA VENTE FORCÉE. "

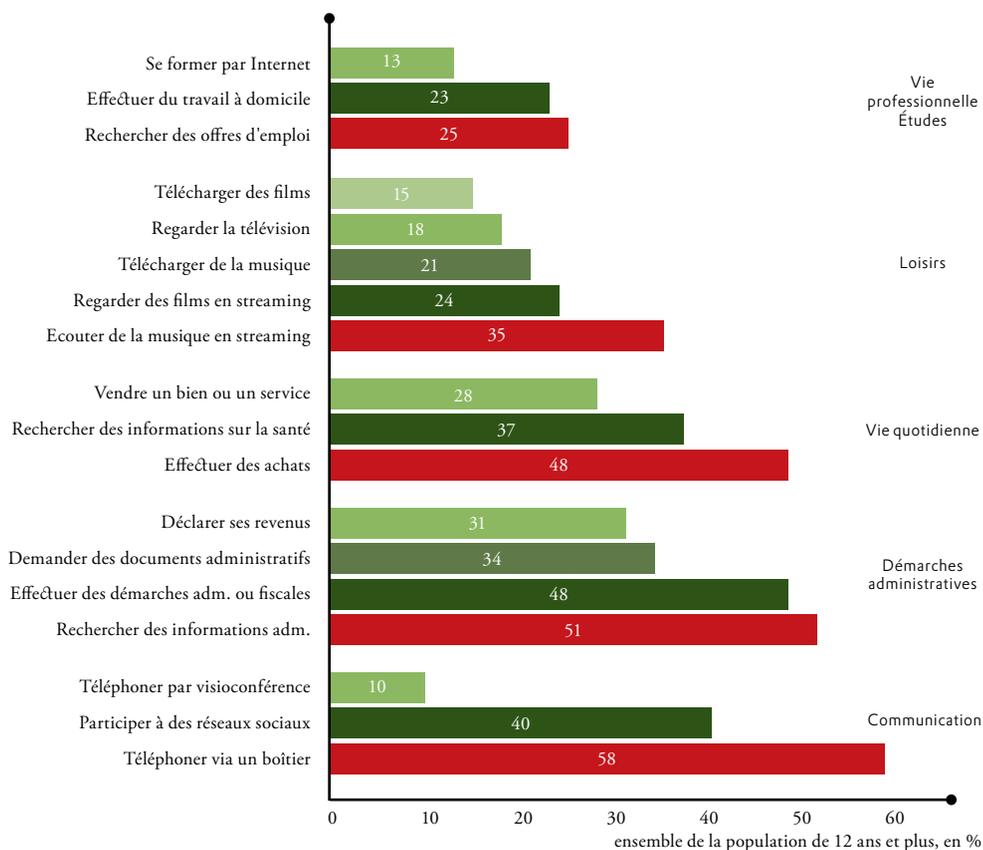
Manon (Clermont-Ferrand)

1. Reflets du baromètre du CREDOC 2011 sur la diffusion des TIC dans la société française

On retrouve chez les 80 personnes rencontrées lors de la concertation les mêmes types d'usages d'Internet et de l'ordinateur que ceux présentés dans le baromètre 2011 du CREDOC^o sur la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication¹¹ dans la société française.

" À LA POSTE, POUR OUVRIR UN COMPTE, LE PORTABLE ÇA NE COMPTE PAS. DONC, IL FAUT LES DEUX. " Fatiha (Paris)

Usages du micro-ordinateur et d'Internet



" ENTRE LES TROIS [FIXE, MOBILE ET INTERNET],
C'EST PLUTÔT LE FIXE LE MOINS INDISPENSABLE. "

Styven (Vannes)

*" Le fixe est indispensable pour contracter
un contrat de crédit. "* Frédéric (Paris)

" LE FIXE VA
DISPARAITRE ET LE
MOBILE RESTERA. "

Serge (Vannes)

En effet, quel que soit le public, personnes de plus de 60 ans, personnes en recherche d'emploi ou jeunes accompagnés par les Missions locales, les usages sont majoritairement tournés vers la communication (téléphoner grâce à Internet, participer à des réseaux sociaux) et les loisirs mais également vers la recherche d'emploi et l'e-administration. Il n'y a pas d'usages du téléphone ou d'Internet spécifiques aux personnes aux revenus modestes : les personnes en situation de précarité entretiennent le même rapport à l'outil que tout un chacun, ils l'utilisent pour les mêmes usages, se questionnent sur sa place dans la société et sont freinés par les mêmes craintes.

L'INTERNET INDISPENSABLE ?

OUI POUR...

- la recherche d'emploi
- la création d'entreprise
- les démarches administratives (état civil, permis, CAF, impôts)
- les achats à distance (plus encore pour ceux qui ne peuvent pas se déplacer)
- conserver le lien avec ses proches (a fortiori pour les personnes avec peu de revenus, isolées)
- s'informer, rechercher des informations en tous genres
- tous les services qui ont aujourd'hui une vitrine Internet

1.1 Le caractère indispensable du mobile et de l'Internet

Le téléphone mobile est un **outil central de communication**, personnel mais aussi professionnel. En septembre 2011, l'ARCEP a recensé plus de 67 millions de clients aux services mobiles en France, envoyant en moyenne 187 textos par mois contre 53 en septembre 2008. Pour les participants, le fixe est quasiment voué à disparaître à terme, au profit du mobile.

Le fixe a cependant encore son utilité pour appeler vers d'autres téléphones fixes et se servir « d'adresse » : le numéro du fixe est demandé pour certaines démarches et pour les personnes qui ont le même numéro depuis longtemps, c'est le moyen le plus sûr d'être joint.

Tout comme le constate l'étude du CREDOC, les personnes rencontrées auraient d'autant plus de mal à se passer des

" MES ENFANTS SONT EN TUNISIE ET EN ANGLETERRE.
C'EST BIEN, ON DIRAIT QUE JE SUIS AVEC EUX,
QUAND ILS FONT UNE FÊTE, ILS BRANCHENT LA CAMÉRA... "

Manouba (Paris)

services d'Internet pour la communication par e-mail et pour l'actualité et la consultation d'informations. Le nombre d'internautes a considérablement augmenté en France ces dix dernières années. De 12 millions en 2001, ce chiffre atteignait 38 millions au début de l'année 2011.

Les personnes estiment que si Internet devient indispensable, voire obligatoire, alors il faut en faciliter l'accès via la formation, les lieux d'accès public et la baisse du coût d'équipement et d'abonnement.

1.2 Les usages répandus d'Internet

LA COMMUNICATION

Internet leur permet de maintenir et de garder le contact avec des amis, de la famille, même à l'autre bout du monde. Pour les personnes isolées, les personnes âgées célibataires ou les chômeurs de longue durée, cette fonction est extrêmement importante.

Les personnes rencontrées consultent également les journaux (surtout locaux, mais aussi nationaux et internationaux) et se tiennent informées des actualités. Cela passe par des sites d'informations traditionnels, voire par les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.).

Les personnes communiquent à titre personnel et professionnel principalement via l'e-mail et via Facebook, mais également par MSN, sur des sites ou forums de discussions, par vidéo (skype).



Fatiha vit à Paris et ne sort jamais sans son portable. Ça n'est pas tant pour être joint à tout moment... elle branche ses écouteurs et allume la radio ou écoute de la musique. Son téléphone, c'est son MP3.

" LE TÉLÉPHONE
PROLONGE LA
PAROLE ENTRE
LA FAMILLE. "
Mustapha (Paris)

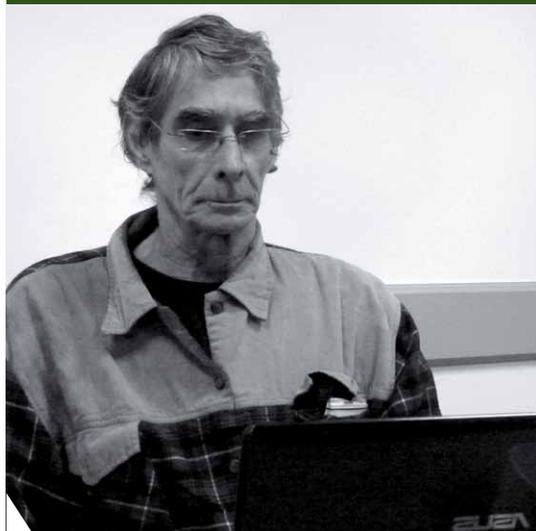
" ON PEUT TOUT FAIRE AVEC INTERNET :
APPELER SES AMIS, VOIR SES PARENTS
PAR ORDINATEUR, FAIRE SES COMPTES EN LIGNE,
CONTACTER LA CAF... " Jennifer (Saverne)

*" J'ai retrouvé mon
père grâce à Face-
book, ses enfants m'ont
contacté. " Adrien
(Douai)*

LES LOISIRS

Internet est utilisé pour tous types d'activités culturelles gratuites : écouter de la musique, écouter la radio, retrouver des photos, faire des recherches, télécharger des émissions et des vidéos, jouer en ligne, etc. Internet permet aussi d'accéder aux loisirs moins chers : places de théâtre, de concert, parcs d'attractions, activités gratuites pour les enfants, etc.

La vidéo à la demande est un service intéressant qui « revient beaucoup moins cher que le cinéma », mais peu de personnes peuvent l'utiliser et la facture monte vite !



SERGE

Serge habite à l'année dans un camping du Sud de la France. Ancien informaticien aujourd'hui au chômage et bénéficiaire du RSA, il ne peut pas se permettre des loisirs onéreux.

Son abonnement Internet lui permet de faire toutes ses démarches, de s'informer, de regarder des émissions en différé (la réception TV n'est pas bonne) et d'appartenir à des communautés qui partagent ses intérêts. Passionné par les loups, il suit, via Internet, les parcours et la vie de différents loups suivis par des équipes spécialisées de biologistes.

" AUJOURD'HUI L'AGENCE PÔLE EMPLOI EST À 1/2H EN BUS, DONC CE N'EST PAS ÉVIDENT, MAIS ON PEUT RECEVOIR LES OFFRES PAR SMS. " Benoît (Vannes)



" Les gens qui répondent aux offres sur Internet sont plus rapides que ceux qui passent en agence. Ils ont plus de chances d'être pris. "

Raymond (Savoie)

Refaire son CV sur les ordinateurs.
Mission locale de Douai.

CHERCHER ET TROUVER UN EMPLOI : L'INTERNET INDISPENSABLE

Pour toutes les personnes rencontrées, Internet et le téléphone sont devenus indispensables pour chercher un emploi, un stage ou une formation.

Pour la recherche d'emploi, tout passe par l'ordinateur : créer un CV et une lettre de motivation, trouver une offre, s'informer sur l'employeur, ses actualités et le poste, trouver des contacts, envoyer une candidature, mettre son CV en ligne ou proposer ses services, etc. Il en va de même pour trouver une formation ou un stage.

La plupart des personnes rencontrées sont habituées à « télécandidater » via Pôle emploi ou envoyer CV et lettre de motivation en pièce jointe par mail, plus rapide et moins coûteux qu'un envoi papier. Ce sont surtout les jeunes qui utilisent d'autres sites pour leurs recherches (agences d'intérim, Monster, sites dédiés à un secteur d'activité ou à un territoire, site des employeurs, etc.).

Le téléphone mobile est également indispensable à la recherche d'emploi : il permet d'être joignable à tout moment, de ne pas passer à côté d'une offre. Pour les jeunes, amenés à déménager régulièrement, le numéro de portable est plus « fixe » que celui... du téléphone fixe.

" POUR TROUVER DU BOULOT IL FAUT INTERNET, MAIS SI T'AS PAS DE BOULOT TU NE PEUX PAS PAYER INTERNET. " Sylvain (Clermont-Ferrand)

" J'AI RENCONTRÉ DES FUTURS COLLÈGUES SUR FACEBOOK. " Arnaud (Savoie)

" 75 % des offres ne passent pas par Pôle emploi alors il faut faire autre chose. " Oualha (Hérault)

" C'EST CHOQUANT QU'UNE
ADMINISTRATION NE RÉPONDE
PAS AUX MAILS. " Outalha (Hérault)

" CE N'EST PAS FACILE DE TROUVER L'INFORMATION
SUR LE SITE DE LA SOUS-PRÉFECTURE, IL VAUT MIEUX
PASSER PAR GOOGLE POUR TOMBER DESSUS. "
Nicolas (Douai)

" LE COURRIER
C'EST CHER,
LES MAILS,
C'EST GRATUIT. "
Serge (Vannes)

L'E-ADMINISTRATION

Conformément à son plan France numérique, le gouvernement souhaite dématérialiser l'ensemble des démarches pour 2020¹². À la Caisse des Allocations Familiales (CAF) comme chez Pôle emploi, les démarches en ligne sont encouragées et tendent à devenir obligatoires (même s'il est encore possible actuellement de faire ces démarches par téléphone ou par courrier). Les personnes en recherche d'emploi ou qui perçoivent des aides doivent être joignables et entrer régulièrement en contact avec l'administration (la CAF), Pôle emploi ou les missions locales. La dématérialisation est pour les jeunes identifiée comme un progrès et par d'autres comme une manière d'exclure encore plus les personnes en difficultés, mal à l'aise sur Internet ou non connectées à domicile.

Les personnes connectées estiment ces procédures en ligne plus rapides et plus fiables que les procédures papiers. Elles apprécient le temps économisé dans les déplacements et les heures de file d'attente. Elles sont également plus exigeantes sur le délai de réponse de l'administration.

La Déclaration Trimestrielle de Ressources RSA, qui doit être remplie chaque trimestre et transmise à la CAF, peut être faite en ligne sur le site de la CAF.

D'autres démarches ont été évoquées : récupérer des papiers d'état civil, le permis de conduire, des attestations diverses... Les sites des préfectures ont été identifiés comme trop confus.





" Si l'État donne des informations par Internet, il devrait en faciliter l'accès et aider les gens à s'appropriier les outils. "

Catherine (Paris)

" JE TAPE CE QU'IL ME RESTE DANS LE FRIGO ET LE SITE ME DONNE DES RECETTES, C'EST LE TRUC DE LA MÈRE AU FOYER. "

Christal (Hérault)

LES ACHATS EN LIGNE

Internet est également utilisé pour faire des économies : billets de train en promotion, bonnes affaires, appels gratuits... ou pour trouver des informations en tous genres : santé, horaires, recettes de cuisines, construire un itinéraire, consulter les pages jaunes, chercher un appartement...

" AU LIEU DU 118, JE VAIS SUR LE SITE DES PAGES JAUNES, C'EST GRATUIT, PLUS RAPIDE ET IL Y A TOUT, MÊME LE PLAN. "

Ghania (Paris)

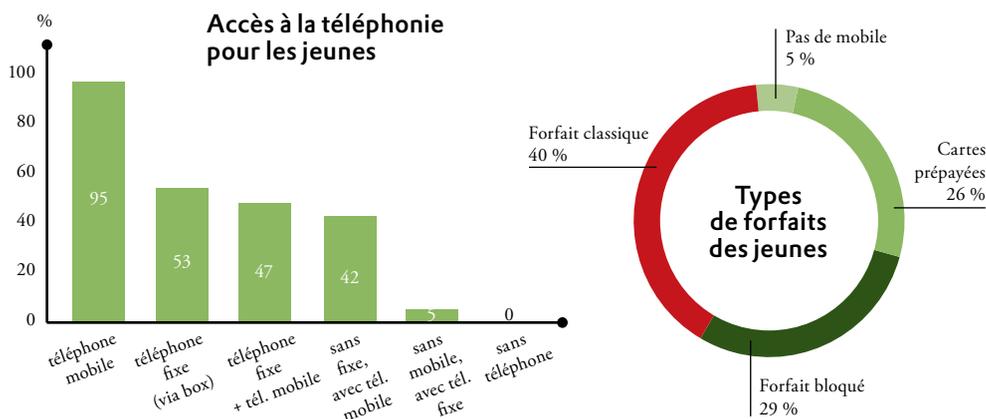


LES SITES "BONS PLANS "

LES PLUS CITÉS

- Achat, revente : eBay, le bon coin, CDiscount, priceminister
- Achats groupés :groupon
- Ventes privées : ventes-privees.com
- Troc : donnons ou radins.com
- Achat/revente de billets de train « Prem's » : trocdestrains, kelbillet

2. Usages spécifiques des personnes rencontrées



" SI ON N' A PAS LE TÉLÉPHONE, ON EST PERDU. " Cindy (Charleville-Mézières)

" Le téléphone et Internet font partie de notre vie. " Sylvain (Clermont-Ferrand)

2.1 Quels usages des 17-26 ans ?

La plupart des jeunes côtoient assez peu les cybercafés ou les espaces publics numériques et préfèrent se connecter à Internet depuis leur domicile ou via leur téléphone mobile. Souvent freinés par des questions de coût d'accès, ils se retranchent sur des systèmes tels que le WiFi public, les hotspots, notamment chez Mc Donald's ou passent par leurs amis.

95 % des jeunes ont un téléphone mobile et tous ont accès à un téléphone. En revanche, plus de la moitié ne possèdent pas de téléphone fixe. Les plus gros consommateurs de téléphone ont des offres « tout illimité » avec Internet, ou textos illimités, tandis qu'un quart utilisent des cartes prépayées, qui leur reviennent très cher.

Sans surprise, les jeunes qui vivent chez leurs parents sont les mieux équipés et connectés. Certains font des dépassements inconsidérés (100 € mensuels de cartes prépayées, 70 € d'abonnement quadruple play...), d'autres sont en situation d'endettement ou de contentieux avec les opérateurs. Difficile d'être « raisonnable » avec un forfait classique.

" Notre avenir professionnel dépend trop d'Internet et les gens ne s'en rendent pas compte. "
Sylvain (Clermont-Ferrand)

UNE PRATIQUE QUOTIDIENNE DES RÉSEAUX SOCIAUX

Dignes représentants de la « génération Y », Internet et les portables font partie intégrante de leur vie, les objets dits « technologiques » s'apparentent à une forme de « moi étendu¹³ ». Ils en sont le plus souvent des utilisateurs intensifs et quotidiens : près de 70 % des jeunes interrogés déclarent se connecter à Internet plusieurs fois par jour. Internet leur sert à tout et les réseaux sociaux occupent une place centrale dans la vie sociale des jeunes.

Pour la majorité d'entre eux, Facebook est la porte d'entrée sur Internet, bien plus que le moteur de recherche ou la page d'accueil du fournisseur d'accès. C'est à partir de Facebook que les jeunes accèdent à l'information et communiquent.

Ils reconnaissent se sentir plus libres et moins inhibés sur Internet, faire ou dire des choses qu'ils ne feraient pas dans la vie réelle.

L'EMPLOI PASSE PAR LE NET

Les jeunes sont conscients que toute recherche d'emploi passe par le net. Curieux et débrouillards, ils connaissent de nombreux sites et en découvrent régulièrement de nouveaux. Quelques « geeks » utilisent même des applications mobiles. Cependant, la majorité fait ses recherches de manière assez classique via le site de Pôle emploi. Les « non connectés » se sentent très défavorisés.

... ET LES LOISIRS AUSSI

Pour les jeunes connectés, Internet est la principale source de loisirs car accessible à toute heure et gratuitement. Concernant le téléchargement, les attitudes sont divisées entre ceux qui téléchargent beaucoup et ceux qui se méfient. Dans le cas du streaming, les jeunes préfèrent attendre au milieu d'un film (coupure au bout de 72 mn avec Megaupload) que payer un abonnement.

" J'ai une adresse mail, mais je ne m'en sers pas. Je communique avec mes amis par Facebook. " Jason (Clermont-Ferrand)

**" POURQUOI
PAYER SI ON
PEUT L'AVOIR
GRATUIT ?
IL N'Y A PAS
DE PETITES
ÉCONOMIES. "**
Carole-Anne (Douai)

**" JE PRÉFÈRE FAIRE
TOUT SUR MON
MOBILE, MAIS
IL FAUT METTRE
LE PRIX SUR LE
TÉLÉPHONE ET
LE FORFAIT. "**
Benjamin (Douai)

" BEAUCOUP DE CANDIDATURES D'EMPLOI ME SONT FERMÉES
CAR JE N'AI PAS INTERNET ET PAS D'ABONNEMENT MOBILE. "
Sylvain (Clermont-Ferrand)



" ON A SOUVENT
PLUS D'AMIS SUR
FACEBOOK QUE
DANS LA VRAIE
VIE. " Manon
(Clermont-Ferrand)

LES « ADDICTS » DU MOBILE ET DU TEXTO

Les jeunes ont un usage très poussé de leur téléphone : outre les fonctions basiques (appels et SMS), ils s'en servent pour jouer, envoyer des images et des vidéos, chatter, aller sur Internet. Mordus de SMS, ils en envoient régulièrement plusieurs dizaines voire plusieurs centaines par jour, surtout depuis l'avènement des forfaits « SMS illimités ».

LES MOINS CONNECTÉS : LES JEUNES PARENTS

Nous avons rencontré plusieurs jeunes parents au RSA, qui ont des usages très différents des autres jeunes : ils sont plus économes sur le téléphone et Internet car leurs priorités budgétaires vont au logement, à l'alimentation et aux soins pour les enfants.

Moins « geeks », ils portent un regard plus critique sur les bénéfices d'Internet et du mobile. Certains ne savent pas bien se servir du net et la plupart n'ont pas de connexion à domicile.

Cependant, ils estiment qu'Internet fait partie de la vie et de l'éducation de leurs enfants : même très jeunes (moins de 3 ans), les enfants savent déjà se servir de l'ordinateur et aiment jouer et voir leurs dessins animés ou clips préférés.

Jeunes de la mission locale de Saverne.



" POUR AVOIR DES CONSEILS, JE POSE DES QUESTIONS À D'AUTRES MAMANS OU JE LIS CE QU'IL Y A ÉCRIT SUR DES FORUMS. " Annabelle (Saverne)

" Les enfants, ils sont trop fascinés par l'ordinateur ; le mien il adore ça. "

Lucille (Saverne)

" Moi, je suis en train d'enlever toutes les photos de ma fille. J'ai peur que ça se retrouve sur des sites pédophiles. " Christal (Hérault)

" AU LIEU D'ACHETER LE JOURNAL, ON VA SUR INTERNET, C'EST GRATUIT. " Benjamin (Douai)

Les jeunes parents souhaitent laisser leurs enfants plutôt libres tout en les informant, voire en utilisant un contrôle parental. Internet reste cependant une source d'inquiétude, surtout pour les mères (pédophilie, contenu violent, etc.)

Les jeunes parents connectés remercient Internet de leur simplifier les démarches (voir les permanences de médecin, trouver des conseils, échanger avec d'autres parents, trouver des jeux adaptés, etc.) et de leur éviter de faire la queue plusieurs heures avec un enfant.



Styven de Vannes.

" JE N'AI PAS D'ABONNEMENT PORTABLE,
JE VAIS AU TAXIPHONE POUR ACHETER
UNE CARTE PRÉPAYÉE. " Kadidja (Paris)

*" Mon téléphone mobile est dans un tiroir.
Je m'en sers juste quand je pars en déplacement.
C'est purement utilitaire. "* Christian (Savoie)

2.2 Quels usages pour les adultes en recherche d'emploi ?

Demandeurs d'emploi, salariés précaires, auto-entrepreneurs, en formation ou encore artistes au RSA, leurs situations professionnelles sont aussi variées que leurs situations familiales. La première moitié vit seule, la seconde a des enfants, dont 5 en familles monoparentales. Leur niveau de revenu constitue cependant un point commun : pour les trois-quarts d'entre eux, il est inférieur au seuil de pauvreté. 13 touchent le RSA et 2 les indemnités chômage.

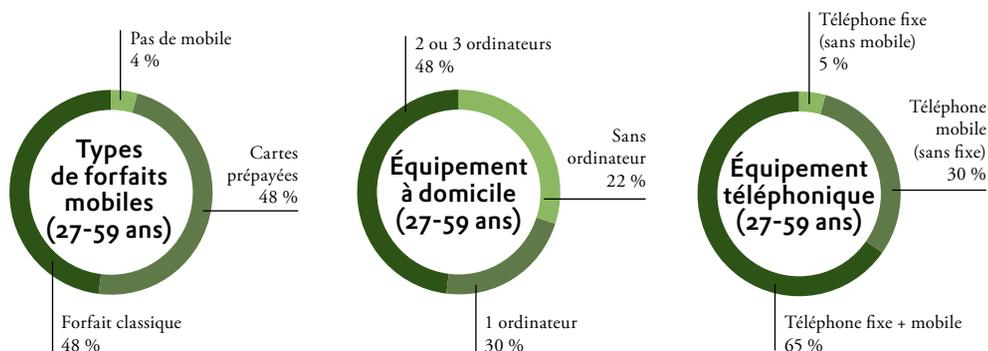
Les adultes rencontrés sont à 80 % équipés d'ordinateur et 72 % sont connectés à domicile. La majorité est abonnée au triple ou quadruple play.

Les personnes sont davantage équipées en téléphonie mobile qu'en fixe. Les coûts d'abonnement au fixe sont élevés (environ 30 €/mois). Quelques personnes sont équipées en triple ou quadruple play avec des forfaits très chers (35,50 € à 60 €).

UNE APPROCHE DU TÉLÉPHONE UTILITARISTE

Le fixe sert principalement pour les démarches administratives et, quand il est inclus dans une box, pour les appels longs vers d'autres fixes. Il est également utilisé pour les appels à l'étranger. Le mobile présente l'avantage de pouvoir appeler n'importe où et à n'importe quel moment. La majorité n'utilise pas ou peu de SMS, et ils privilégient les appels courts.

Les adultes rencontrés n'utilisent pas Internet sur mobile, sauf 2 personnes détentrices du quadruple play. Internet sur le mobile est « ruineux », les personnes ne l'utilisent donc pas s'il n'est pas inclus dans le forfait. Curieusement, per-



sonne n'utilise de forfaits bloqués qui semblent pourtant plus adaptés (meilleur rapport prix/contrôle du budget), les personnes préfèrent pouvoir appeler en cas d'urgence et n'apprécient pas d'être bloquées dans leurs usages.

La moitié des personnes utilisent des cartes prépayées et s'autolimitent, car elles sont très chères à la minute. Ils les trouvent néanmoins plus pratiques à l'usage (prix très bas à l'achat - dès 5€ - impossibilité de dépasser) mais ils souhaiteraient que les durées de validité soient prolongées. Les appels sont généralement courts : appels d'urgence, rendez-vous, etc.



" Sur Internet, il y a plein d'informations importantes à récupérer sur des questions juridiques ou financières. " Philippe (Savoie)

" C'EST GAVANT CETTE DÉMATÉRIALISATION, AVEC CES VOIX DE MERDE ET CES MUSIQUES DE MERDE. "
Serge (Hérault)

DES USAGES INTERNET CENTRÉS SUR LA VIE PRATIQUE ET LA RECHERCHE D'EMPLOI

Les adultes connectés utilisent de plus en plus les démarches administratives en ligne : mise à jour de la déclaration trimestrielle de revenus RSA, actualisation de sa situation Pôle emploi ou déclaration d'impôts en ligne. Le suivi et le paiement des factures en ligne sont appréciés par les plus connectés, tout comme le suivi du compte en banque. Nombreux sont ceux qui préfèrent cependant recevoir des factures papiers et se déplacer pour avoir en face un interlocuteur qui permet d'apporter une réponse plus satisfaisante en cas de situation complexe notamment.

Le téléphone leur sert autant qu'Internet pour les contacts professionnels, la recherche d'emploi et le suivi administratif. Les personnes préfèrent appeler que se déplacer et s'équiper d'un mobile même si cela revient cher. Pôle emploi, par exemple, contacte les personnes sur leur téléphone fixe ou mobile.

Les personnes qui ont utilisé un ordinateur dans leur vie professionnelle sont souvent bien plus à l'aise sur les outils Internet et bureautiques. Ils reconnaissent qu'il est indispensable d'avoir des compétences numériques pour trouver plus facilement un emploi.

" Le conseiller Pôle emploi, il ne me contacte que par mobile et par mail, ce qui m'arrange. "

Participant (Paris)

INTERNET ET L'AUTO-ENTREPRISE

Deux auto-entrepreneurs en Savoie ont reconnu qu'Internet leur avait permis de créer leur entreprise et de développer leur activité.

Internet, pour quoi faire ?

- s'informer et se repérer dans la complexité des démarches institutionnelles et juridiques
- faire une étude de marché en repérant les entreprises similaires, concurrentes ou non
- faire les démarches administratives nécessaires, notamment la demande d'ACCRE (Aide aux Chômeurs Créant ou Reprenant une Entreprise)
- valoriser l'activité de son entreprise par la création d'un blog ou d'un site
- la bureautique, pour l'aspect comptabilité, gestion et secrétariat
- envoyer des courriers électroniques, répondre aux commandes

" VOUS NE VOUS RENDEZ PAS COMPTE, NOUS QUAND ON ÉTAIT JEUNES IL N'Y AVAIT PAS D'ÉCRANS ET D'OBJETS ÉLECTRONIQUES PARTOUT. IL A FALLU APPRENDRE. " Benoît (Vannes)

2.3 Quels usages spécifiques aux plus de 60 ans ?

Nous avons rencontré 6 hommes et 10 femmes de plus de 60 ans, habitant Saint-Denis, Paris, l'Hérault, la Savoie et Vannes : 7 sont au RSA et touchent entre 400 et 500 € par mois, 3 touchent les allocations logement ou le minimum vieillesse et reçoivent entre 700 et 800 € par mois. 6 perçoivent autour de 1 000 €, et s'auto désignent comme « retraités smicards ». La grande majorité des personnes vivent seules.

DES PLUS DE 60 ANS PEU CONNECTÉS

Les plus de 60 ans rencontrés sont globalement moins équipés et moins consommateurs d'Internet que les jeunes. Les 2/3 de ceux que nous avons rencontrés ne se sentent pas à l'aise avec l'outil. Ils utilisent Internet pour communiquer, pour se divertir ou encore pour chercher des informations. Certains seniors « s'y sont mis », souvent à partir de cours d'informatique. Ils préfèrent l'Internet à domicile aux cybercafés ou bibliothèques, car ces lieux ne sont ni assez privés, ni confortables et pour certains il est difficile de sortir de chez soi. Sur les 16 personnes rencontrées, 6 n'ont pas d'ordinateur.

Les seniors sont particulièrement méfiants vis-à-vis des achats en ligne. Ils se disent très gênés par les spams, les virus et autres pop-up, car ils ne savent pas comment les supprimer.



" JE VOULAIS SAVOIR CE QUE C'ÉTAIT CE « WWW » QU'ON VOIT PARTOUT. " Ghania (Paris)

" Je suis seule, je n'ai personne pour m'expliquer. " Sonia (Paris)

" Mon petit-fils m'a fait une vidéo conférence avec mes enfants à l'étranger... c'est des moments privilégiés. " Jean-José (Savoie)



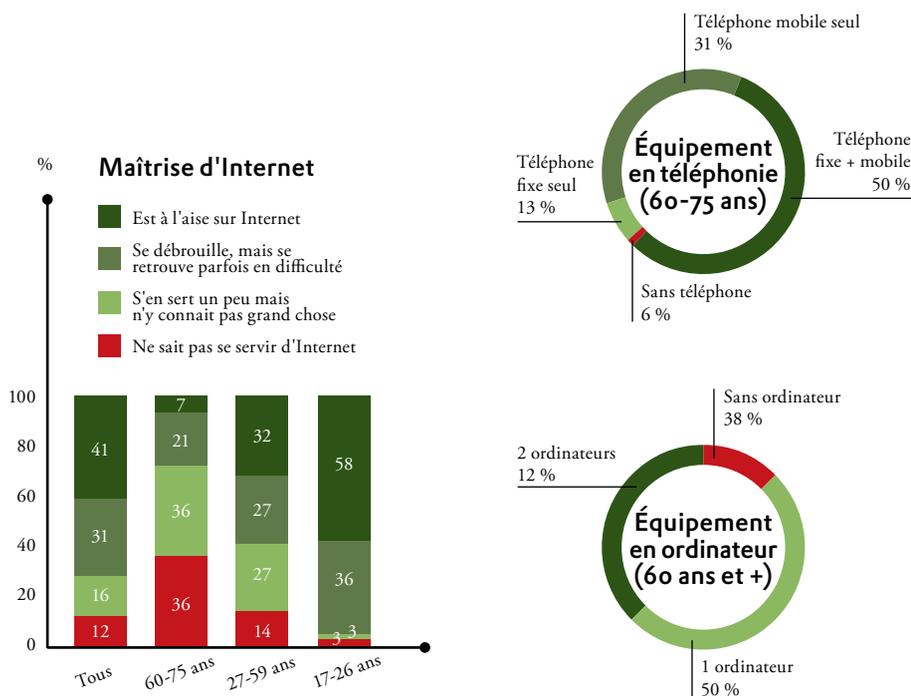
LE SITE DE PÔLE EMPLOI

- Le site pole-emploi.fr reste la référence pour trouver un emploi sur Internet, il est très utilisé, notamment par ceux qui n'ont pas un réseau professionnel très développé. Si pour certaines personnes il est ergonomique et relativement pratique, pour d'autres, l'utilisation est plus compliquée.

QUELQUES CONSEILS POUR AMÉLIORER LES (TÉLÉ)COMMUNICATIONS CHEZ PÔLE EMPLOI

- Simplifier l'accueil, et l'utilisation du site, qui est « dense » et « complexe ».
- Actualiser les offres.
- Fournir le mail de l'employeur : la télécandidature empêche les personnes de communiquer directement, par mail, avec l'employeur avant d'avoir eu une première réponse.

- Avoir un outil de recherche qui ne soit pas centré que sur les codes ROME : le site de Pôle emploi n'est pas adapté aux personnes n'ayant pas un projet professionnel précis.
- Simplifier l'accès à un conseiller en chair et en os : la déshumanisation des rapports entre conseillers et chômeurs rend plus difficile le conseil personnalisé. Le serveur vocal de Pôle emploi est parfois « désespérant » et devrait être simplifié car il semble fait pour être une barrière plutôt qu'une aide.



Quelques personnes nous ont dit avoir pris Internet avant tout pour... le téléphone fixe. L'illimité vers les téléphones fixes en France et à l'étranger est très attractif pour ceux qui souhaitent rester en contact avec la famille éloignée. Parmi ces personnes, certaines se sont mises à Internet et d'autres non.

" Je me suis abonnée à Internet pour avoir le fixe illimité vers l'international. "

Manouba (Paris)

L'entourage familial encourage fortement les personnes à se connecter : enfants et petits enfants, la famille à distance et à l'étranger sont autant de motifs pour s'abonner au triple play et ainsi pouvoir communiquer par téléphone ou par e-mail. Les enfants sont souvent mentionnés comme des « aides » qui ont assisté les aînés dans l'installation et les premiers pas sur Internet ou les ont poussés à acquérir un téléphone portable.

UN USAGE DU TÉLÉPHONE PLUS CLASSIQUE QUE LEURS CADETS

Les plus de 60 ans sont majoritairement équipés d'un téléphone mobile et d'un fixe même si certains ont fait le choix d'un mobile exclusivement.

Le fixe est utilisé pour les appels illimités, les conversations avec les proches et l'administration alors que le mobile est utilisé pour les appels internationaux (via cartes, pour ne pas utiliser le fixe) et les appels d'urgence. En règle générale, les appels sur mobile sont courts, et réservés au strict minimum. Aucun senior n'utilise les textos pour communiquer, même s'ils en reçoivent, ils préfèrent rappeler.

*" Internet sur le mobile,
ça c'est pour les enfants. "*
Mustapha (Paris)

**" TOUS LES MATINS J'ALLUME FACEBOOK.
S'IL Y A UNE NOUVELLE, JE LE SAIS
TOUT DE SUITE. PAR EXEMPLE,
SI UNE PETITE NIÈCE NAIT, JE REÇOIS
LA PHOTO. "** Liliane (Paris)



**" MOI, JE N'ÉTAIS
PAS TRÈS POUR,
ET PUIS MON FILS
M'A OFFERT UN
MOBILE EN 1999.
MÊME SI JE NE
M'EN SERS PAS
BEAUCOUP,
C'EST UTILE POUR
ÊTRE JOINT À
L'EXTÉRIEUR. "**
Paule (Paris)





DIFFICULTÉS D'USAGE RENCONTRÉES PAR LES UTILISATEURS

" ON NE COMPREND PLUS RIEN ENTRE
TOUS LES OPÉRATEURS, TOUTES
LES OFFRES, TOUS LES CADEAUX...
ILS NOUS FONT PÉTER LES PLOMBS ! "

Ghania (Paris)

Les principales difficultés liées à l'usage des personnes rencontrées résident dans l'accès à une information claire sur les offres et sur les coûts encore trop onéreux pratiqués dans le secteur des télécommunications. Le baromètre 2011 du CREDOC identifie également ces mêmes limites pour les ménages aux revenus inférieurs à 1 500 € par mois.

1. Manque de lisibilité sur la nature et la qualité des services offerts

1.1 Le manque de transparence et d'informations sur les offres et les conditions tarifaires

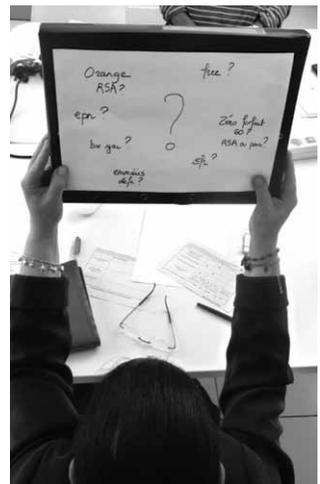
" Ça attire pas mal de problèmes. C'est un bouffe-thune, le mobile. "

Ophélie (Clermont-Ferrand)

Comme le mentionne l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) dans son excellent cahier « Réguler au service des consommateurs » daté de novembre 2011, notamment dans les articles de l'Autorité de la Concurrence, l'information donnée aux consommateurs sur les coûts des services téléphoniques fixes et mobiles et des services qui y sont associés (SMS, e-mails, navigation sur Internet, destination et période d'appel, etc.) nécessite d'être améliorée.

Les offres téléphoniques, notamment mobiles, sont très nombreuses et de plus en plus complexes. Les personnes rencontrées reconnaissent qu'il est très difficile de les comparer et préfèrent aller en boutique pour choisir une offre mobile et Internet plutôt que s'abonner en ligne. Ils regrettent cependant que les vendeurs ne proposent pas les forfaits les plus adaptés en termes de services et de coût.

" CHANGER DE NUMÉRO C'EST COMPLIQUÉ, MOI J'AI LE MÊME NUMÉRO DEPUIS 30 ANS, IL FAUDRAIT PRÉVENIR TOUT LE MONDE, EN PLUS JE SUIS ÉTRANGÈRE. CE N'EST PAS POSSIBLE. "
Catherine (Paris)



" On s'est fait passer pour une fille de 14 ans sur un site. En une heure, 60 personnes sont venues nous parler, 59 hommes. Ils avaient jusqu'à 59 ans et beaucoup disaient des trucs obscènes. Ça fait peur. "

Sylvain (Clermont-Ferrand)

1.2 L'insuffisance d'information concernant la protection des données personnelles



L'application web *Take this lollipop* a beaucoup impressionné un jeune de Saverne : elle sensibilise à l'aide d'une vidéo à l'importance de surveiller ses données sur Facebook...

Nombreuses sont les personnes, parmi les utilisateurs rencontrés, surtout les jeunes, qui échangent des données personnelles (photos, messages, vidéos) via des sites Internet ou sur les réseaux sociaux. Elles se préoccupent alors de l'utilisation qui peut être faite de ces informations et s'interrogent sur la sécurité et la confidentialité des données sur Internet. D'autres craignent également les **mauvaises rencontres** qui peuvent être faites.

Tout comme le constate également le CREDOC, l'insuffisance de protection des données personnelles constituent un des premiers freins à l'utilisation d'Internet.

" Des fois tu te rends compte que les personnes au SAV ne connaissent rien. Ils reprennent juste un protocole. Ils nous prennent pour des cons. " Nasrine (Paris)

1.3 Les « galères » du Service Après-Vente

Temps d'attente très longs, facturation des déplacements a posteriori, absence de réponse des techniciens, etc.

Plusieurs participants ont eu de mauvaises expériences avec les services après-vente des opérateurs. Les pires expériences concernent les offres multiplay qui ne permettent pas, en cas de panne, de contacter gratuitement le SAV !

LA PORTABILITÉ DU NUMÉRO DROIT DU CONSOMMATEUR MÉCONNU DES UTILISATEURS

Depuis la décision de l'ARCEP du 20 novembre 2009, l'utilisateur qui souhaite changer d'opérateur a la possibilité de conserver, sans frais, son numéro de fixe et de mobile. Grâce à un travail réalisé par l'ARCEP avec les opérateurs, la portabilité est, depuis le 7

novembre 2011, réduite à 3 jours ouvrables : deux jours ouvrables pour que les opérateurs contrôlent l'éligibilité de la demande de l'abonné, un jour ouvrable pour porter le numéro.

Par ailleurs, avec la transposition des dernières directives européennes, le code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoit de réduire à un jour le délai dans lequel les opérateurs mettent en œuvre la

conservation du numéro dès lors qu'ils disposent de l'ensemble des éléments nécessaires. Même si ces nouvelles dispositions n'auront pas d'impact majeur sur le processus actuel de conservation du numéro fixe dont la durée globale est conditionnée par le délai de livraison de l'accès du nouvel opérateur, l'impact sera majeur sur le marché du mobile car l'accès (la carte SIM) sera potentiellement disponible dès la signature du contrat.

2. Problèmes liés au coût des télécommunications



" FINALEMENT C'EST LES PAUVRES QU'ON ARNAQUE LE PLUS. "
Christian (Savoie)

2.1 L'Internet et la téléphonie, des produits trop coûteux pour les revenus modestes

DES OFFRES ENCORE TROP COÛTEUSES

Les prix des offres Internet et mobile du marché ne sont pas accessibles aux publics en situation de précarité. Les personnes rencontrées ont en moyenne 700 € de ressources par foyer. S'abonner au triple play et à un forfait mobile « classique » à 25 € revient à consacrer 8 % de son budget total aux télécommunications.

" MOI, J'AI 200 € À LA FIN DU MOIS UNE FOIS PAYÉES TOUTES LES FACTURES ET MON FILS QUI MANGE COMME CINQ ! "
Lucille (Saverne)

" Au RSA, à coups de 30 €, on arrive vite à zéro. " Serge (Vannes)

ACTIVITÉ	NOMBRE PARTICIPANTS À L'ÉTUDE	RESSOURCE MOYENNE ESTIMATION
EN EMPLOI	11	750 €
CDD, CDI	6	750 €
Interim, CDD court, CUI	3	800 €
Auto-entrepreneur	2	700 €
EN FORMATION	15	550 €
Étudiants	2	500 €
En formation, stage	13	570 €
EN RECHERCHE D'EMPLOI	29	620 €
AU FOYER	18	820 €
Retraités	10	950 €
Mères au foyer	3	580 €
RSA (proche retraite ou maladie)	6	414 €
NSPP	2	

BERNARD ALLOCATAIRE DU RSA, BIENTÔT RETRAITÉ

Il n'a pas d'ordinateur ni de connexion, mais trouverait intéressant d'apprendre. Pourtant, le prix est inaccessible. Ses enfants lui ont offert un PC portable pour Noël mais il leur a suggéré de lui payer plutôt des factures de gaz.

" Avec 413 € par mois, c'est juste impossible d'avoir Internet. Quand je vais au resto, c'est les Restos du cœur ! On en est là... "

" JE DOIS DE L'ARGENT
À PRESQUE TOUS LES
OPÉRATEURS. " Joël
(Hérault)

" 20-30 €, C'EST
UNE SEMAINE DE
COURSES POUR
MANGER, À LIDL.
PLUS. CE N'EST PAS
POSSIBLE. " Benoît
(Vannes)

" Je m'arrange pour
ne jamais avoir de coup
de fil long, j'ai changé
ma façon de téléphoner. "
Joël (Hérault)



" J'APPELLE LA
GRAM, ILS ME
FONT ATTENDRE
10 MINUTES DONC
ILS ME VIDENT
MA MOBICARTE. "
Jean-José (Savoie)

Les participants qui sont confrontés à ces problématiques de coût développent deux types de comportement :

- soit ils s'endettent ou font des sacrifices sur des postes de dépenses élémentaires (logement, nourriture, transport). Certains participants sont en contentieux avec leurs opérateurs et/ou leurs banques, voire en commission de surendettement, pour des factures trop élevées impossibles à payer. « Blacklistés » par les opérateurs, ils ne peuvent se réabonner.
- soit ils développent des stratégies de « moindre consommation » comme choisir entre le portable, le fixe et l'Internet, réduire sa communication au minimum, se faire rappeler, emprunter le téléphone ou la connexion Internet d'un proche ou encore passer par le WiFi gratuit.

POUR CERTAINS JEUNES, C'EST "UN IPHONE OU RIEN"

Certains jeunes, séduits par les téléphones « dernier cri », se retrouvent bloqués avec des offres trop chères, pas adaptées à leur budget.

" En fait la technologie va trop vite... On en choisit un et ils sortent le dernier téléphone. " Alan (Charleville-Mézières)

LES COÛTS QUI S'AJOUTENT À L'ABONNEMENT

D'autres coûts se rajoutent à l'abonnement et mettent les personnes en difficulté :

- l'équipement : le mobile coûte cher hors abonnement et un ordinateur neuf coûte plus qu'un mois de RSA. Les ordinateurs reconditionnés ne semblent pas attractifs pour les participants qui préfèrent investir dans du matériel neuf. Certains participants ont proposé d'inclure l'ordinateur dans les offres sociales ou d'encourager les structures associatives et Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) à mettre à disposition des aides à l'équipement (aide directe ou microcrédit).

" Un vendeur malhonnête m'a mis des options inutiles, dont Internet sur le téléphone, que je n'utilise pas. Donc, j'ai fait stopper le prélèvement à ma banque. Je ne veux plus leur laisser l'accès à mon compte. " Paule (Paris)

" POUR MOI, ACCEPTER DE PAYER ORANGE, C'EST REFUSER LE PERMIS. "

Lucille (Saverne)

" ÇA COÛTE TRÈS CHER DE NE PAS AVOIR D'ARGENT. "

Josette (Savoie)

- **frais d'installation** : pour Internet, les frais d'installation sont souvent très élevés (130 €), principalement les frais d'ouverture de ligne France Telecom (pour « tirer 5 mètres de câble », cela peut coûter très cher).
- **numéros spéciaux / surtaxés** : si les opérateurs ont favorisé l'émergence de l'illimité, ils ont par ailleurs multiplié les numéros spéciaux et surtaxés. Certains numéros à vocation sociale ne devraient pas être surtaxés.
- **les temps d'attente** sont très chers, et encore plus pénalisants pour ceux qui n'ont qu'un mobile à cartes.



	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
FORFAIT CLASSIQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Moins cher à la minute • Meilleur débit • Report des minutes • Coût du téléphone • Options (numéros limités, appels vers l'étranger, etc.) • Dépassements autorisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle difficile du budget • Pas d'avertissement en cas de dépassement • Coût d'abonnement élevé • Coût élevé du dépassement • Engagement • Mode de paiement
FORFAIT BLOQUÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de recharger • Avertissement avant la fin de consommation du crédit • Limitation du surcoût • Perçu comme moins coûteux • Coût du téléphone • Report de minute 	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'urgence, pas d'appels • Coût d'abonnement plus élevé • SMS illimités bloqués à la fin du crédit • Engagement • Mode de paiement
CARTE PRÉPAYÉE	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'engagement • Pas de prélèvement automatique • SMS illimités avec certains opérateurs • Maîtriser sa consommation • Liberté de consommer en fonction de ses besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût à la minute plus coûteux • Durée de validité limitée du crédit, du numéro, de la carte SIM • Prix du téléphone • Prix élevé si consommation plus que ponctuelle

" LE SYNOPSIS DE L'OFFRE, LA PUB...
C'EST TRÈS CLAIR. MAIS CE N'EST PAS ÉCRIT CLAIEMENT
DU TOUT QU'ON SIGNE POUR D'AUTRES OPTIONS. IL Y A
QUATRE PAGES DE PETITES LIGNES DANS MON CONTRAT. "
Serge (Vannes)

2.2 Plus tu consommes, moins c'est cher !

Les participants regrettent que la logique commerciale des opérateurs désavantage les petits consommateurs et les petits budgets. Ils constatent en effet que les pauvres payent finalement plus cher les mêmes services que les plus riches tout en bénéficiant de moins d'options. Les personnes qui consomment beaucoup sont avantagées : le coût à la minute diminue sur les offres illimitées, surtout pour les forfaits mobiles.

Qu'il s'agisse d'Internet (triple ou quadruple play) ou du mobile, les forfaits les plus attractifs sont aussi ceux qui conduisent le plus facilement aux « dépassements » et mettent donc les personnes en difficulté.

Triple play : les personnes dépassent leur abonnement en appelant vers des mobiles ou en prenant des options via la télévision ; ces dépassements sont très importants (80 à 100 €). Plusieurs participants ont souscrit des options gratuites qui deviennent payantes par la suite et sont difficiles à résilier.

Quadruple play : ces offres très attractives « tout-en-un » sont celles qui occasionnent le plus de dépenses car elles contiennent une multiplicité d'options simples à activer, voire activées « par défaut » : accès Internet sur mobile compris pendant certaines heures, appels illimités vers certains numéros ou à certaines heures, options de blocages, applications, télévision sur mobile, etc.

Télévision : la télévision par Internet engendre des dépassements car il est très facile de souscrire des bouquets de chaînes payantes difficiles à annuler par la suite.

Mobile : les forfaits mobiles les plus intéressants et les plus rentables sont souvent les forfaits classiques. Or, les minutes hors forfait sont très chères, de même pour l'accès Internet.

CARTE PRÉPAYÉE UN FAUX AMI !

Les personnes en situation de précarité ont souvent recours aux cartes prépayées qui leur permettent de ne pas s'engager à payer à date fixe, de pouvoir appeler dès 5 € et leur donnent la sensation de mieux maîtriser leur budget. Pourtant, ces cartes reviennent rapidement beaucoup plus cher qu'un forfait classique ou bloqué.

" J'utilise 3 ou 4 cartes prépayées par mois à 20 €."
Nicolas (Charleville-Mézières)

Avec le système des cartes, les opérateurs poussent à la consommation : ils réduisent les durées de validité (il faut parfois recharger dans la semaine pour ne pas perdre son crédit) et font des « promotions » si les personnes rechargent beaucoup.

" Plus c'est une petite carte, plus la période de validité est courte, c'est injuste. Proposer un minimum d'un mois de validité pour une carte."
Raymond (Savoie)

" IL FAUDRAIT
POUVOIR RÉSILIER
SON ABONNEMENT
SI ON TROUVE MOINS
CHER AILLEURS. "

Paule (Paris)

" J'ai eu des factures de 135 €. C'était une erreur
de leur part mais ils me prélèvent quand même. "

Sonia (Paris)



" 3€ POUR RÉDIGER
UNE LETTRE DE
MOTIVATION ET
L'IMPRIMER C'EST
QUAND MÊME
PAS NORMAL. "

Ghislaine (Paris)

2.3 Des conditions de souscription inadaptées

L'engagement sur deux ans : pour bénéficier de forfaits moins chers, il est nécessaire de s'engager sur deux ans. Une fois engagés, les participants ont rapidement le sentiment d'être bloqués avec une offre pas ou plus intéressante et la résiliation coûte très cher.

Le paiement par prélèvement : les opérateurs privilégient le mode de paiement par prélèvement, pratique mais dangereux pour des personnes souvent à la limite du découvert. Ce mode de paiement ne permet pas de gérer son budget et de savoir ce qui est réellement dépensé.

" EN FRANCE, IL Y A TRÈS PEU DE
POINTS WiFi GRATUIT. MOI JE N'EN
CONNAIS QU'UN, À MILLAU. "

Oultha (Hérault)



REBECCA

Rébecca consacre 60 € chaque mois à son abonnement mobile 2h qu'elle dépasse systématiquement, plus 32 € d'abonnement triple play. Elle, son conjoint et leurs deux enfants disposent de 560 € de revenus par mois pour quatre, car les deux parents sont au RSA. Ils consacrent 1/6^e de leur budget total, soit 90 €, aux télécommunications. Rébecca souhaiterait changer d'opérateurs mais se sent « coincée » car elle s'est engagée pour 2 ans il y a quelques mois.

" LE CYBERCAFÉ OÙ JE VAIS, CE N'EST VRAIMENT PAS PRATIQUE, ON EST SERRÉ ET IL Y A DU BRUIT. "
Catherine (Paris)

" S'il y avait plus d'échanges et de solidarité, une connexion WiFi par palier suffirait. " Sergio (Paris)

" MOI JE VAIS DANS UN TAXIPHONE POUR APPELER LES PORTABLES À L'ÉTRANGER. C'EST PEUT-ÊTRE PLUS CHER MAIS AU MOINS ÇA NE ME FAIT PAS DÉPASSER MON FORFAIT TÉLÉPHONIQUE SANS QUE JE LE SACHE. "
Participant
(Saint-Denis)

2.4 La connexion à l'extérieur coûte cher

Ceux qui ne peuvent pas s'abonner à domicile se connectent ou appellent à l'extérieur : WiFi gratuit, cyber, taxiphone...

Les cybercafés sont des lieux assez chers. Pratiques pour un usage très ponctuel, la facture s'envole et dépasse le coût d'un abonnement classique pour un usage régulier. Il en existe assez peu hors des grandes villes et ils sont parfois difficiles à localiser. En zones rurales, il n'y en a généralement pas. Les conditions d'accueil ne sont pas toujours très agréables : horaires d'ouvertures, nuisances sonores, manque d'espace et d'intimité...

Des associations ou des lieux publics tels que les bibliothèques ont été également cités, même si l'accès à Internet n'est finalement pas si libre.

Les citoyens qui ne peuvent pas accéder aux offres triple et quadruple play se rendent dans des taxiphones qui présentent l'avantage de pouvoir téléphoner sans avoir de surprise quant à son budget.

Le WiFi public est peu développé, peu de personnes connaissent les lieux qui le proposent. De plus, cela nécessite d'avoir un ordinateur portable ou un smartphone, ce qui implique un coût d'investissement important.

Les jeunes connaissent des lieux qui disposent d'une connexion WiFi tels que certains cafés ou le Mc Donald's. La connexion reste finalement payante car il faut consommer sur place.

Plusieurs personnes se connectent via des réseaux WiFi non sécurisés de leurs voisins, ce système ne permet pas d'avoir de hauts débits mais « dépanne » bien.

" CERTAINS LIEUX ASSOCIATIFS SONT TRÈS REGARDANTS SUR CE QU'ON FAIT SUR L'ORDINATEUR. ILS NOUS SURVEILLENT TOUT LE TEMPS. " Frédéric (Paris)





PERCEPTION DES DISPOSITIFS À CARACTÈRE SOCIAL PAR LES UTILISATEURS RENCONTRÉS

" TOUT LE MONDE DEVRAIT AVOIR ACCÈS,
MÊME LES PERSONNES ÂGÉES S'Y METTENT. "

Jennifer (Saverne)

Le CREDOC souligne dans son baromètre 2011 que « très largement [trois français sur quatre], l'opinion se prononce en faveur d'un « tarif social » pour Internet, c'est à-dire que les Français sont favorables à l'instauration d'un tarif moins cher permettant aux personnes qui disposent de très faibles revenus de se connecter à Internet à domicile ».

Nous avons souhaité profiter de cette concertation pour échanger avec les personnes rencontrées sur les dispositifs télécoms à caractère social qui existent en France afin de recueillir leur avis sur la pertinence de ces offres. Nous avons ainsi recueilli leurs avis et recommandations sur les tarifs sociaux mobile et Internet mis en place par le gouvernement avec les opérateurs et sur le fonds de service universel.

1. Critiques adressées aux tarifs sociaux mobile et Internet



" IL N'Y A PAS QUE LE RSA, IL Y A TOUS LES SMICARDS QUI SONT DANS LA MISÈRE. " Christian (Hérault)

1.1 Des offres sociales trop restrictives

L'offre est trop restrictive car limitée aux seuls bénéficiaires du RSA socle. Les offres sociales doivent être accessibles à « tous les gens qui ont des problèmes d'argent » ou « sont dans le besoin » : personnes en recherche d'emploi, au RSA (socle et activité), au minimum vieillesse (et petite retraite), à l'AAH, jeunes suivis en Mission Locale, étudiants, etc.

Trop jeunes pour prétendre au RSA, les personnes de moins de 25 ans n'ont pas d'autres ressources que celles de

" MOI J'AI 23 ANS, PAS LE RSA, PAS D'ALLOC', DONC J'AI ACCÈS À RIEN DU TOUT. " Sylvain (Clermont-Ferrand)

" IL FAUT LES MÊMES SERVICES, SINON C'EST PLUS UN CADEAU, C'EST DE LA FLIBUSTERIE, ÇA NE VEUT RIEN DIRE. " Joseph (Saint-Denis)

leurs parents et parfois les allocations logement. Beaucoup vivent donc sous le seuil de pauvreté (24 % des jeunes non étudiants de 18 à 24 ans vivaient sous le seuil de pauvreté en 2009 en France¹⁴). Ils ne comprennent pas pourquoi aucune offre sociale Internet ou mobile ne leur est accessible.

L'éligibilité devrait se faire sur des critères de revenu plutôt que de statut. Être « dans le besoin » se mesure à « ce qu'il reste à la fin du mois » et non au statut, les bénéficiaires du RSA n'étant pas les seuls à rencontrer des difficultés pour payer les télécommunications. En termes de revenu « maximum » pour accéder aux offres sociales, les personnes ont évoqué le SMIC (1 393 € bruts ; 1 096 € net) ou le seuil de pauvreté (954 € pour une personne seule en 2011), qui dépend de la composition familiale.

" IL Y A BEAUCOUP DE PUBLICS QUI TOUCHENT MOINS DE 500 €. "

Benoît (Vannes)



1.2 Des offres aux services limités

" MOI JE PAYE 32 € ET J'AI LA TÉLÉ ET LES APPELS ILLIMITÉS VERS LES MOBILES, JE NE PRENDRAIS PAS CETTE OFFRE. " Jennifer (Saverne)



HAUT DÉBIT ILLIMITÉ + TÉLÉPHONE FIXE ILLIMITÉ EN FRANCE 23 € / MOIS

FORCES

- Moindre coût par rapport au triple et quadruple play
- Couverture de l'ensemble du territoire au même tarif
- Haut débit illimité
- Pas de durée d'engagement = pas de frais de résiliation
- Pas de frais d'installation
- Paiements variés possibles (chèque, CB, prélèvement)
- Paiement par un tiers
- Possibilité de suspendre l'abonnement jusqu'à trois mois sans coupure de ligne

FAIBLESSES

- Offre limitée aux bénéficiaires du RSA socle
- Coût trop élevé au regard de nombre de services
- Impossibilité d'ajouter des options (appels vers le mobile, vers l'étranger, TV)
- Offre peu diffusée par les opérateurs

LEVIERS D'AMÉLIORATION

- Élargir l'accès à toutes les personnes à faibles ressources (plafond : SMIC ou seuil de pauvreté en fonction du quotient familial)
- Baisser le prix à 15 € ou améliorer les services
- Proposer des options (appels vers mobile, vers l'étranger)
- Organiser la diffusion de l'offre afin qu'elle touche les personnes visées
- Gratuité de l'ouverture de ligne plus que ponctuelle



40 MIN + 40 SMS 10 € / MOIS

" Ce n'est pas très honnête de la part du gouvernement. " Dialla (Saint-Denis)

FORCES

- 10 € est un coût accessible pour les petits budgets
- Blocage du forfait = éviter les dépassements
- Pas d'engagement = pas de frais de résiliation
- Pas de frais de service (carte SIM)
- Paiements variés possibles (chèque, CB, prélèvement)

FAIBLESSES

- Offre limitée aux bénéficiaires du RSA socle
- Coût à la minute très élevé (25 centimes)
- Durée d'appels trop faible – Trop peu de SMS (surtout pour les jeunes)
- Téléphone non inclus
- Mode de souscription en ligne
- Offres méconnues des personnes et des professionnels de l'action sociale
- Peu de diffusion commerciale de l'offre

LEVIERS D'AMÉLIORATION

- Élargir l'accès à toutes les personnes à faibles ressources (plafond : SMIC ou seuil de pauvreté en fonction du quotient familial)
- Baisser le prix à 5 € de l'heure ou améliorer les services
- Proposer des options (appels vers mobile, vers l'étranger)
- Organiser la diffusion de l'offre afin qu'elle touche les personnes visées
- Gratuité de l'ouverture de ligne plus que ponctuelle

" Pour moi, la télévision c'est s'isoler. "
Arnaud (Savoie)



**" SI TU AS LA TÉLÉ
C'EST PRATIQUE,
QUAND TU NE
PEUX PAS ALLER
AU CINÉMA, POUR
1,99€ TU AS UN
FILM. "** Annabelle
(Saverne)

**" ILS DISENT QUE
LES GENS QUI
TOUCHENT LE
RSA SONT DES
VOLEURS ALORS
ILS NE VONT PAS
INFORMER
BEAUCOUP. "**
Serge (Hérault)

1.3 Le « débat » de la télévision

La télévision est perçue comme un moyen de rompre l'isolement, comme un divertissement pour ceux qui ne peuvent pas se payer des sorties au théâtre ou ailleurs. Pour les personnes d'origine étrangère, c'est aussi la possibilité d'avoir accès à des chaînes de leur pays natal.

Pour certains, la télévision n'est pas indispensable puisqu'il y a la TNT, même si l'absence de télévision dans l'offre sociale a un caractère stigmatisant.

1.4 La promotion des offres sociales, une mission pour les opérateurs et l'État

Les trois-quarts des participants rencontrés n'ont jamais entendu parler de l'offre sociale mobile ou Internet. Ces offres devraient pourtant être connues des personnes concernées et donc être promues plus largement et par les bons canaux.

Les participants ont proposé de nombreux moyens de communiquer sur les offres sociales, classiques et moins classiques : publicité à la télévision, à la radio, affichage public, affiches, flyers et catalogues des opérateurs, en boutique et sur Internet, affiches dans les bureaux de poste, les mairies, et globalement les lieux de passage et d'attente, articles dans les revues municipales (seniors), site web dédié du gouvernement.

Ils ont aussi proposé d'utiliser des circuits plus spécifiques :

- envoi de courrier aux bénéficiaires du RSA d'un territoire (par le Conseil Général ou la CAF)
- assistantes sociales et conseillers mission locales
- CCAS et associations
- clubs de retraités
- annonce lors des messages d'attentes sur le serveur vocal de la CAF

S'ajoute à une diffusion défailante, un marketing peu engageant des opérateurs. Les participants observent qu'à côté des forfaits « relax » ou « origami zen », les forfaits « éco RSA » ou « forfait bloqué spécial RSA » sont un peu moins attractifs tant par leur nom que par les services proposés.

2. Service Universel obsolète ?

2.1 Le Service Universel ? Le droit d'accéder aux télécommunications

L'ACCÈS AU TÉLÉPHONE FIXE

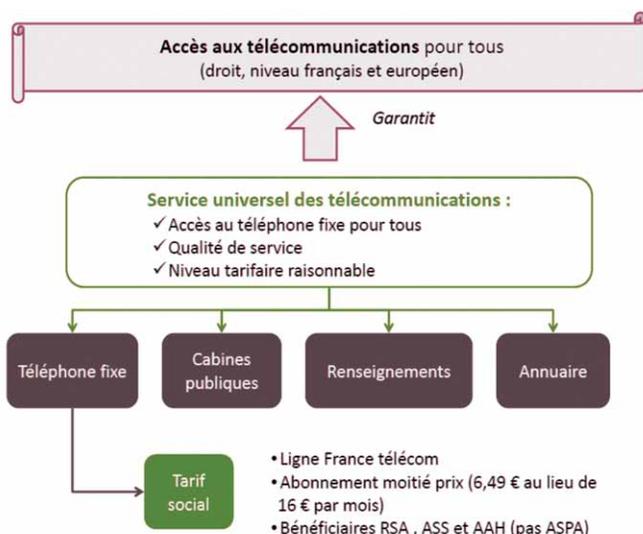
Toute personne qui le demande doit pouvoir bénéficier d'un raccordement au réseau téléphonique. Ce service doit s'accompagner d'un tarif raisonnable d'une bonne qualité d'écoute. Ce service peut faire l'objet d'une tarification particulière pour permettre à certaines catégories d'utilisateurs (RSA, ASS et AHH) de ne payer qu'une partie du prix de l'abonnement, l'autre partie étant prise en charge par le fond de service universel abondé par tous les opérateurs.

L'ANNUAIRE ET LE SERVICE DES RENSEIGNEMENTS

Ce sont des prestations dont bénéficie toute personne abonnée au service de téléphonie publique.

DES CABINES TÉLÉPHONIQUES

Installées sur la voie publique, elles doivent fournir un service de qualité à un prix abordable.



Document distribué par l'ANSA
au cours du processus d'évaluation
des offres sociales Internet et mobile.

" INTERNET PREND
LES SERVICES
DU TÉLÉPHONE,
DONC LE SERVICE
UNIVERSEL N'EST
PAS DU TOUT
ADAPTÉ, C'EST
ABSURDE ! "
Catherine (Paris)



" Il faut que le
bottin soit envoyé sur
demande maintenant. "
Serge (Hérault)

2.2 Les critiques adressées au Service Universel

Le nombre d'abonnés au tarif social du fixe, qui permet de s'abonner pour 6€ au lieu de 16 € par mois à une ligne France Telecom, est en baisse : 700 000 foyers en bénéficiaient en 2004, contre 330 000 en 2011. Sur les 77 personnes ayant répondu au questionnaire, seules 3 bénéficient de ce tarif préférentiel. Les facteurs de cette baisse :

- la téléphonie par Internet est plus intéressante pour ceux qui téléphonent beaucoup (fixe illimité en France et vers l'étranger)
- le tarif social du fixe est méconnu
- peu de personnes sont éligibles à ces tarifs (RSA, ASS, AAH) : les 600 000 personnes âgées percevant le minimum vieillesse ne peuvent prétendre à ce tarif !

Pour les participants, les cabines téléphoniques sont devenues inutiles avec le développement du portable. Certains utilisent des taxiphones, mais uniquement pour les appels vers l'étranger. L'annuaire (le bottin) est apprécié par les non connectés et délaissé par les autres qui y voient de surcroît un gaspillage de papier.

" C'EST UNE QUESTION DE POPULATION, PAR EXEMPLE LES JEUNES VONT UTILISER BEAUCOUP LES TEXTOS. POUR LES ADULTES 40 À 50 SMS C'EST SUFFISANT. " Frédéric (Paris)

2.3 Les recommandations des personnes rencontrées

INTERNET

Les participants estiment qu'une offre Internet et téléphone fixe pour 15 € par mois, à laquelle on pourrait ajouter des options payantes, comme les appels illimités vers les portables ou la télévision, serait intéressante. Un accès à Internet seul devrait coûter 10 €.

Internet seul à haut débit = 10 €

Internet + téléphone fixe = 15 €

Internet + téléphone fixe + appels vers mobiles = 18 €

MOBILE

Le minimum « vital » : être joignable et appeler en cas d'urgence.

Le minimum utile pour communiquer : 2 heures de communication par mois

Garder de la souplesse dans les services commerciaux proposés.

UNE OFFRE MOBILE ADAPTÉE

5 € de l'heure

2 centimes par SMS, ou SMS illimités

" 2 heures c'est le minimum, c'est très vite épuisé. Si on a un problème (fuite d'eau par exemple), il y a plein de mises en attente payantes. "

Frédéric (Paris)

" L'essentiel c'est de pouvoir être joint et de pouvoir appeler en cas de souci. "

Sergio (Paris)



" AUJOURD'HUI, LE TERME TÉLÉCOMMUNICATIONS REGROUPE LE TÉLÉPHONE FIXE, LE MOBILE ET L'INTERNET. " Marion (Vannes)



PRÉCONISATIONS DE L'ANSA

" LE PACKAGE OBLIGATOIRE
C'EST INTERNET PLUS TÉLÉPHONE FIXE. "
Philippe (Savoie)

Le diagnostic des besoins en télécommunications des personnes en situation de précarité, présenté ici, démontre qu'il est nécessaire de mettre en œuvre des projets et des démarches institutionnelles.

Objectifs

1 Informer

Donner une information transparente sur les offres mobile et Internet (et les services associés), économiquement intéressantes pour les personnes à faibles revenus et adaptées à leurs besoins :

- développer des services de conseil aux consommateurs à faibles revenus afin qu'ils choisissent l'offre la plus adaptée à leur profil de consommation, notamment par la diffusion d'un site comparateur d'offres et par la création d'un guide à destination des professionnels de l'action sociale qui accompagnent ces consommateurs
- intégrer dans les comparateurs d'offres mobile et Internet des critères « qualité » : modes de paiement, souscription en ligne ou en boutique, blocage du forfait, alertes conso etc.
- diffuser des informations sur les droits des consommateurs : durée d'engagement, modalité de paiement, portabilité du numéro, résiliation, etc.
- mieux informer les utilisateurs des offres sociales existantes et développer des circuits de distribution plus spécifiques tels que : le CG, la CAF, les missions locales, le CCAS, les maisons de retraite, etc.

2 Accès WiFi

Développer des lieux libres d'accès WiFi dans des lieux fréquentés par les publics en situation de précarité :

- Installer des connexions WiFi dans les lieux d'hébergement collectifs (Foyer de Jeunes Travailleurs, centres d'hébergements...) et d'accompagnement tels que les Missions locales, les CCAS, les structures d'accompagnement social, etc.
- Créer des espaces conviviaux d'accueil et de connexion libre afin d'inviter les usagers à côtoyer ses espaces et à se connecter depuis leur Smartphone ou leur ordinateur portable.

3 Accompagnement

Accompagner les utilisateurs :

- soutenir les usages permettant l'accès aux droits, l'emploi, la mobilité, l'accès aux loisirs, etc. ;
- orienter ou mettre à disposition des usagers des solutions pour s'équiper à moindre coût (ordinateur, abonnement économique, etc.) via des aides financières, le microcrédit, le recyclage, etc.
- dans l'utilisation de leurs données personnelles sur Internet :
 - chercher à éveiller le sens critique, notamment des jeunes, sur l'environnement 2.0, particulièrement sur les problématiques de fiabilité de l'information dans leur utilisation d'Internet (recherche d'informations fiables, maîtrise de son identité numérique, etc.)
 - accompagner les utilisateurs dans l'usage des réseaux sociaux à des fins professionnelles et sociales
 - accompagner les utilisateurs à connaître et à recourir à toutes les capacités de l'Internet.

4 Influencer

Influencer les dispositifs à caractère social afin de garantir la promotion :

- auprès du gouvernement et des opérateurs la commercialisation d'offres Internet découplées et notamment la conception d'une offre Internet seul à 10€ / mois
- auprès des opérateurs la gratuité des numéros des services publics depuis les mobiles.

➤ Dès sa création en 2006, l'Agence nouvelle des solidarités actives a promu et encouragé la conception et la mise en œuvre de projets d'innovation sociale afin de lutter contre les exclusions. Depuis plus de quatre ans, dans le cadre de ses actions « *Le numérique pour tous* », l'ANSA développe des projets locaux d'innovation au service d'une économie numérique solidaire. En effet, au-delà des enjeux d'accessibilité universelle à la société numérique, ces questions renvoient également à la citoyenneté et par conséquent à la vitalité démocratique.

" MOI JE SUIS TOUJOURS DEHORS,
LE MOBILE C'EST INDISPENSABLE. "
Kadidja (Paris)



Notes

1. Thématiques d'intervention de l'ANSA : Revenu de Solidarité Active, emploi et formation, aides sociales et prévention du surendettement, accès et maintien dans le logement, accès aux soins, accès et formation aux nouvelles technologies.
Notre site : www.solidarites-actives.com
2. Étude du Credoc : *Diffusion des TIC dans la société française*, 2011.
En ligne : www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf
3. Principaux partenaires financiers du programme numérique de l'ANSA : Microsoft, Fondation d'entreprise FREE, Fondation Orange, SG-CIV.
4. Participants au groupe de travail AFUTT-ANSA : CNAF, CNML, Conseil Général des Deux-Sèvres, Conseil Général de l'Eure, Emmaüs Défi, IDUTAIP, Foyers de Jeunes Travailleurs, Mission Locale de Dinan, UDAF 92, la FING et deux bénéficiaires du RSA.
5. AFUTT & ANSA, *L'accès de tous aux télécommunications, quelles offres pour quels besoins ?*, juin 2011.
En ligne : www.afutt.org/Media/documents_presse/ANSA_AFUTT_Tarif_social_juin2011_WEB_3.pdf
6. Cf. Rapport du CNLE, commandé par le Ministère de la Cohésion sociale et rendu public en octobre 2011 : *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques*.
En ligne : www.cnle.gouv.fr/Mme-Bachelot-Narquin-recoit-le.html
7. Benoist Apparu, intervention en clôture des Assises Nationales du Logement d'abord, commentant le rôle du Comité Consultatif des Personnes Accueillies.
8. Lettre de mission de Roselyne Bachelot au CNLE, annexe du rapport du CNLE cité précédemment.
9. RSA socle = allocation pour les personnes n'ayant pas d'activité (ex RMI).
RSA Active = complément de revenus pour les personnes ayant une activité faiblement rémunérée
RSA Majoré (ex API) = RSA pour les parents isolés
10. Centre de recherches pour l'étude et l'observation des conditions de vie, Département Conditions de vie et aspirations
11. www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-2010-101210.pdf
12. www.francenumerique2012.fr (voir « les objectifs 2020 »)
13. Julien Pouget, *Intégrer et manager la génération Y*, Vuibert, collection Lire et Agir
14. www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATCCF04405

L'accès aux télécommunications pour tous :

> la parole aux personnes en situation de précarité

À la suite du dossier technique que nous avons publié avec l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) en juin 2011 sur l'accès aux télécoms pour tous, les pouvoirs publics tout comme les opérateurs des télécoms et leurs représentants nous ont fait savoir qu'ils étaient intéressés par un diagnostic plus approfondi des besoins. Nous avons souhaité consulter directement des utilisateurs à petits revenus pour discuter de leurs utilisations du téléphone et d'Internet et de la pertinence des offres sociales commercialisées. Nous avons par ailleurs initié avec eux une réflexion sur l'évolution du Service Universel (SU).

Cette contribution est le produit du travail mené avec 80 utilisateurs des télécoms en France, âgés de 18 à 76 ans, jeunes accompagnés par les Missions locales, allocataires du RSA et encore personnes âgées de plus de 60 ans. L'ANSA s'est appuyée sur la parole des utilisateurs pour identifier leurs usages télécoms spécifiques, les difficultés d'usage qu'ils rencontrent et leurs perceptions des offres sociales afin d'appuyer les pouvoirs publics et les opérateurs dans le développement de solutions innovantes pour répondre au mieux aux besoins des usagers.

L'AGENCE NOUVELLE DES SOLIDARITÉS ACTIVES

Association sans but lucratif créée en janvier 2006, l'Agence nouvelles des solidarités actives a pour objet de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en mettant en œuvre des expérimentations sociales qui permettent d'évaluer l'efficacité d'une innovation avant sa généralisation. Cette pratique, associée à la mobilisation des usagers dans la construction des dispositifs les concernant, fonde l'originalité de l'association. Reconnue d'intérêt général, l'ANSA intervient dans de nombreux domaines de l'innovation sociale, du plan local à l'échelle européenne.

Ses missions :

- **L'expérimentation sociale** : développer de nouvelles idées et tester, avec nos partenaires, les projets identifiés.
- **L'accompagnement, sur le terrain, de la mise en œuvre de politiques sociales** auprès de nombreuses collectivités territoriales sur des thématiques variées (Politiques territoriales d'insertion, mobilité, microcrédit personnel, accès au numérique, insertion professionnelle,...).
- **L'animation de réseaux d'acteurs par le partage et la diffusion d'expériences** : organisation de rencontres (ateliers, mardis du génie, labos, Bar camps) et publications qui dressent l'état des savoirs et favorisent l'accès aux droits.

L'Agence nouvelles des solidarités actives s'appuie sur ses partenariats avec l'État, les collectivités territoriales, les institutions publiques, les entreprises, ainsi que les associations engagées dans la lutte contre la pauvreté et contre les exclusions.