

5

22 % des habitants de QPV ont des difficultés à déclarer leurs impôts en ligne

Les résidents des QPV sont moins dotés en équipement d'accès domestique à Internet. 75 % des adultes en QPV possèdent un ordinateur à la maison, 87 % un smartphone, 54 % une tablette contre respectivement 89 %, 91 % et 54 % en France métropolitaine.

Nathan Rémila (ANCT-ONPV)
Pierre Le Bras (Groupement d'intérêt scientifique Marsouin)



En 2019, 87 % des habitants des QPV de France métropolitaine âgés de 18 à 59 ans sont équipés d'un smartphone, 75 % d'un ordinateur à la maison et 48 % d'une tablette. En QPV, les motifs de non-possession d'un smartphone sont d'abord le fait de ne pas maîtriser cet outil, puis le coût des abonnements. Au total, 97 % des habitants âgés de 18 à 59 ans ont utilisé Internet au moins une fois au cours des trois derniers mois. Si, toutes choses égales par ailleurs, les habitants des QPV âgés de 18 à 59 ans utilisent aussi souvent Internet que l'ensemble des habitants des unités urbaines (UU) englobant un QPV pour prendre un rendez-vous médical, ils l'utilisent moins que les habitants des unités urbaines englobantes pour faire leurs courses en ligne ou pour réaliser des opérations bancaires. En outre, ils jugent moins facile l'exécution de tâches administratives en ligne, en particulier celles qui touchent aux impôts et à la Caisse d'allocations familiales.

Les QPV sont définis à partir d'un critère de pauvreté des habitants en zones urbanisées. Les habitants de ces quartiers sont donc caractérisés par leur faible niveau de vie de même que par une proportion plus importante de jeunes, de chômeurs et d'immigrés. Les personnes qui ont pour langue première une langue autre que le français (allophones) ou qui ne maîtrisent pas la lecture, l'écriture ou le calcul (situation d'illettrisme) sont également susceptibles d'être surreprésentées parmi les habitants de QPV¹. Certaines de ces caractéristiques peuvent être à l'origine de freins, en termes financiers ou de savoir-faire, à l'usage des technologies numériques. L'exploitation de l'enquête CAPUNI (encadré 1 - L'enquête Capuni) permet d'analyser le niveau d'équipement et les savoir-faire numériques des habitants des QPV et d'autres échelles territoriales comme les zones rurales isolées (ZRI) de la France métropolitaine². Plus encore, il s'agit de déterminer les usages

du quotidien pour lesquels le numérique est mobilisé et pour lesquels le numérique est perçu comme une aide ou, *a contrario*, comme un obstacle.

Quel accès au numérique pour les habitants des QPV ?

Toutes choses égales par ailleurs, les habitants de QPV utilisent autant Internet que ceux des unités urbaines englobantes

97 % des personnes de 18 à 59 ans³ de France métropolitaine déclarent être internautes⁴. Les adultes de 18-29 ans ont significativement plus de chances d'être internaute que les plus âgés. De la même façon, la probabilité d'être internaute augmente avec le revenu : par rapport aux personnes dont le revenu est inférieur à 1 400 euros par mois, celles qui gagnent entre 2 000 et 2 900 euros ont 2 fois plus de chances d'être internautes, celles qui gagnent entre 2 900 et 4 000 euros ont 5 fois plus de chances d'être internautes et celles qui gagnent plus de 4 000 euros 7 fois plus de chances d'être internautes. À âge, revenu et d'autres caractéristiques identiques (caractéristiques socio-économiques, taille de l'unité urbaine de résidence, et équipements numériques)⁵, les employés, ouvriers et inactifs, professions pour lesquelles l'usage d'Internet est moins souvent requis, ont respectivement 3 fois, 3 fois et 5 fois moins de chance d'être internautes que les professions intermédiaires. Toutes choses égales par ailleurs, c'est-à-dire en tenant compte notamment du taux de pauvreté plus élevé et de la plus forte proportion d'ouvriers et d'inactifs parmi les habitants en QPV, les habitants de ces quartiers sont aussi souvent internautes que ceux des unités urbaines (UU) englobantes⁶.

1. « La proportion de personnes en 2011 estimées en situation d'illettrisme est particulièrement élevée dans les zones urbaines sensibles (Zus), puisqu'elle s'élève à 15 % contre 7 % dans le reste du territoire », Rapport 2014 de l'Onzus, p. 131. Le zonage en Zus a depuis été remplacé par celui en QPV.

2. Les ZRI sont des communes définies suivant un double critère : la population (communes de moins de 2 000 habitants) et l'éloignement par rapport aux pôles urbains (issu du zonage en aires urbaines de 2010). Sont considérées comme ZRI les communes intégrant les catégories suivantes : les communes isolées hors influence des pôles, les autres communes multipolarisées et les communes localisées dans la couronne d'un petit ou moyen pôle urbain.

3. Les raisons de cette limitation du champ sont présentées dans l'encadré 2.

4. C'est-à-dire qu'ils déclarent avoir utilisé Internet (via ordinateur, smartphone, tablette, etc.) au moins une fois dans les trois derniers mois.

5. Les résultats avancés tiennent compte de variables de contrôle dont les effets ont été mesurés sur le champ complet de l'étude, de façon à mesurer l'« effet quartier ». Les résultats sont donc évalués à caractéristiques socio-spatiales équivalents ou « toutes choses égales par ailleurs » (encadré 2).

6. Les raisons de ce champ de comparaison d'étude sont présentées dans l'encadré méthodologique.

L'accès domestique à Internet nécessite un équipement en ordinateur personnel, smartphone ou tablette. En 2019, 89 % des habitants de 18 à 59 ans de France métropolitaine possèdent un ordinateur à la maison (75 % en QPV), 91 % un smartphone (87 % en QPV) et 54 % une tablette (48 % en QPV). Le smartphone est donc l'équipement le plus répandu pour accéder à Internet, en particulier en QPV. Les habitants des QPV possèdent, toutes choses égales par ailleurs, aussi souvent un smartphone que les habitants des UU englobantes. En revanche, parmi les 18-59 ans qui n'en possèdent pas, les résidents en QPV invoquent significativement plus souvent le sentiment de ne pas maîtriser cet équipement (37 % contre 13 %, graphique 1) et dans une moindre mesure le coût des abonnements (32 % contre 24 %). Les habitants des UU englobantes qui ne possèdent pas de smartphone évoquent quant à eux principalement un désintérêt et, plus que les habitants des QPV, une volonté de limiter leur usage du numérique. En tenant compte des variables de contrôle, et notamment du plus faible niveau de vie des habitants de QPV, ceux-ci invoquent significativement plus souvent un sentiment de non-maîtrise de cet outil qu'une autre raison.

Certaines activités sur Internet nécessitent un débit minime, comme faire des démarches administratives, des achats en ligne ou échanger

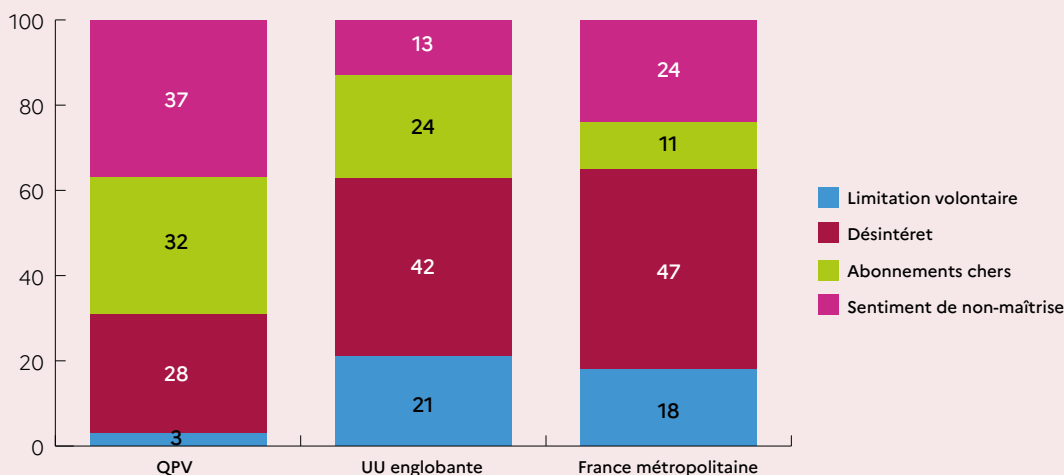
des mails. D'autres nécessitent un débit intermédiaire, comme regarder une vidéo ou écouter de la musique en streaming. Enfin, procéder à des appels vidéo ou jouer en ligne nécessite un haut débit. Toutes choses égales par ailleurs, les habitants des QPV concernés ne jugent pas différemment la qualité de leur connexion pour répondre aux usages qui nécessitent un débit minime ou un haut débit. En revanche, ils jugent significativement plus souvent mauvais que bon le débit lorsqu'ils pratiquent une activité nécessitant un débit intermédiaire que les personnes qui n'habitent pas en QPV. Ce sentiment est plus marqué dans les ZRI que dans les zones plus urbanisées. La qualité du débit Internet dans ces zones est perçue comme étant moyenne ou mauvaise plutôt que bonne (+ 14 points d'écart par rapport à la France métropolitaine).

Les habitants des QPV fréquentent légèrement plus les espaces publics numériques

Depuis la fin des années 1990, dans un contexte de faible niveau d'équipement et pour répondre aux besoins en termes de technologies de l'information et de la communication, des espaces publics numériques (EPN) ont essaimé sur l'ensemble du territoire grâce à des initiatives institutionnelles ou associatives. Les EPN peuvent être hébergés dans des bibliothèques ou médiathèques, dans des maisons des jeunes

Graphique 1

Raisons invoquées pour ne pas posséder un smartphone selon le lieu de résidence



Source : enquête CAPUNI.

Traitements : observatoire Marsouin.

Champ : France métropolitaine, personnes ne possédant pas de smartphone

Note de lecture : 37 % des habitants de QPV qui ne possèdent pas de smartphone évoquent un sentiment de non-maîtrise de cet outil.

et de la culture (MJC), dans des locaux associatifs ou dans des tiers-lieux. Si ces EPN permettent généralement d'accéder à Internet et proposent des modules d'initiations, de formations, d'accompagnement au numérique, certains proposent des ateliers plus spécialisés (par exemple pour la recherche d'emploi ou la conduite de projets).

En 2019, 56 % des habitants de 18 à 59 ans d'une UU englobant un QPV en France métropolitaine ont connaissance de ce qu'est un EPN. Toutes choses égales par ailleurs, les habitants des QPV connaissent autant le concept d'EPN que les habitants des UU englobantes.

Parmi les habitants d'une UU englobant un QPV qui savent ce qu'est un EPN (soit 56 %), les moins de 30 ans sont ceux qui, toutes choses égales par ailleurs, ont significativement plus de chances d'en connaître un en particulier (tableau 1). De la même façon, les personnes qui gagnent moins de 1400 euros par mois sont celles qui connaissent le plus un établissement en particulier. Ces résultats peuvent être le signe que la communication de ces établissements est davantage orientée vers les publics les plus jeunes et les plus pauvres. Par ailleurs, à caractéristiques similaires parmi ceux qui connaissent le concept⁷, les habitants des QPV connaissent plus souvent un EPN en particulier, c'est-à-dire un EPN situé dans leur quartier ou à proximité de leur lieu de résidence, que ceux des UU englobantes : ceci peut venir du fait que ces derniers sont plus souvent situés dans des lieux à proximité ou au sein même des QPV, comme les tiers lieux ou MJC.

Enfin, parmi les personnes qui résident dans une UU englobant un QPV et qui connaissent un établissement particulier, 36 % s'y sont déjà rendus (52 % en QPV). Toutes choses égales par ailleurs, et en corrigeant du biais de sélection, c'est plus souvent le cas des personnes qui ne disposent pas d'un ordinateur (que ce soit à domicile ou au travail), qui ont moins de 30 ans, qui sont étudiants ou qui vivent dans un foyer de cinq personnes ou plus. Ainsi, le public des EPN semble se caractériser par sa jeunesse et un moindre accès à domicile à un équipement numérique (non-possession, équipements obsolètes ou peu disponibles). On peut faire l'hypothèse que ces carences sont plus souvent perçues par les plus jeunes comme une source de difficultés dans leur vie personnelle et professionnelle et qu'ils

Enfin, parmi les personnes qui résident dans une UU englobant un QPV et qui connaissent un établissement particulier, 36 % s'y sont déjà rendus (52 % en QPV). Toutes choses égales par ailleurs, et en corrigeant du biais de sélection, c'est plus souvent le cas des personnes qui ne disposent pas d'un ordinateur (que ce soit à domicile ou au travail), qui ont moins de 30 ans, qui sont étudiants ou qui vivent dans un foyer de cinq personnes ou plus. Ainsi, le public des EPN semble se caractériser par sa jeunesse et un moindre accès à domicile à un équipement numérique (non-possession, équipements obsolètes ou peu disponibles). On peut faire l'hypothèse que ces carences sont plus souvent perçues par les plus jeunes comme une source de difficultés dans leur vie personnelle et professionnelle et qu'ils

Tableau 1

Déterminants de la fréquentation des EPN (modalités significatives dans une modélisation qui tient compte des effets de sélection (probabilité de connaître un EPN))

Modalité de référence	Modalité	Rapport de cotes
Réf: Employé	Étudiant	1,14***
	Ouvrier	1,11**
Réf: Unité urbaine de plus de 200 000 habitants	Unité urbaine de 5 000 à 20 000 habitants	0,82**
	Unité urbaine de 50 000 à 100 000 habitants	0,92*
Réf: 18 - 29 ans	45 - 59 ans	0,90**
	60 - 74 ans	0,85***
Réf: Niveau de vie estimé « s'en sort »	Niveau de vie estimé « difficile »	1,08**
Réf: Pas d'ordinateur disponible	Disponibilité d'un ordinateur	0,89***

* : significatif au seuil de 10 %, ** : significatif au seuil de 5 %, *** : significatif au seuil de 1 %.

Source : enquête CAPUNI.

Traitements : observatoire Marsouin.

Champ : France métropolitaine.

Note de lecture : un étudiant à 14 % de chances supplémentaires qu'un employé de fréquenter un EPN (les modalités pour lesquelles on n'observe pas de différences significatives avec la modalité de référence ne sont pas présentées dans le tableau).

7. Une modélisation Heckman tenant compte de l'effet de sélection conduit aux mêmes conclusions (encadré 2). Il n'y a donc pas d'effet sur la connaissance d'un EPN particulier dû à la connaissance du contexte.

se tournent donc vers ces établissements pour lever des freins qui peuvent être multiples (techniques, organisationnels, etc.).

Les résidents des QPV sont moins enclins à utiliser le numérique pour leurs activités du quotidien

Il est aujourd'hui possible d'utiliser des plateformes numériques (sites Internet spécialisés ou applications mobiles) pour réaliser des achats de consommations courantes, des opérations bancaires ou encore prendre un rendez-vous médical. Ces plateformes misent avant tout sur des interfaces ergonomiques pour simplifier la réalisation de la tâche et la rendre moins chronophage pour l'utilisateur qui n'a ainsi plus besoin de se déplacer ou de téléphoner⁸. Alors que ces outils se multiplient et tendent à concurrencer les formes traditionnelles, dans quelle mesure les habitants des QPV s'en sont-ils emparés ? Par ailleurs, le numérique est-il une technologie de facilitation pour ces habitants ?

La prise de rendez-vous médical en ligne : des écarts avec les autres quartiers expliqués par des facteurs socio-économiques

Les plateformes numériques pour prendre un rendez-vous médical directement en ligne sans passer par un appel téléphonique sont très nettement plus utilisées dans les milieux plus urbanisés. Ainsi, en 2019, 29 % des 18-59 ans résidant en zones rurales isolées ont déjà pris un rendez-vous médical en ligne dans l'année précédente, alors que c'est le cas de 53 % dans les unités urbaines de plus de 200 000 habitants. On peut faire l'hypothèse que ce service est davantage proposé par les professionnels de santé dans les zones urbanisées plutôt que dans les zones plus rurales.

En 2019, 46 % des personnes de 18 à 59 ans concernées qui résident dans une UU contenant au moins un QPV ont déjà pris un rendez-vous médical par le biais d'Internet dans l'année précédente contre 39 % de celles qui résident dans les QPV. En prenant en considération les variables de contrôle du modèle, l'écart visible

entre les deux proportions n'est pas dû au quartier d'habitation mais plutôt au niveau d'études et à la catégorie socioprofessionnelle des individus : les plus diplômés et les catégories socio-professionnelles supérieures étant plus disposés à ce type de pratique.

Les achats du quotidien et opérations bancaires : des usages plus traditionnels en QPV

Les personnes ayant une voiture personnelle ont significativement plus de chances de faire leurs courses en ligne (1,4 fois plus de chances que celles qui n'en possèdent pas - graphique 2), car une majorité d'entre elles récupèrent leurs courses via un *drive* (plutôt que d'utiliser le service de livraison à domicile). C'est également davantage le fait des plus jeunes et des plus diplômés. Posséder un équipement numérique personnel (smartphone ou ordinateur) est de surcroît un facteur qui augmente la probabilité d'utiliser ce service.

Seuls 15 % des habitants des QPV font leurs courses en ligne – qu'il s'agisse de privilégier le numérique ou d'une utilisation du numérique complémentaire au fait d'aller faire physiquement ses courses – contre 25 % dans les UU englobantes. Ceci peut s'expliquer par le fait que la part de ménages non motorisés est plus forte en QPV (+12 à +17 points de %)⁹. Cependant, à caractéristiques égales (possession d'une voiture, critères socio-spatiaux), une personne qui réside dans un QPV a encore 1,4 fois moins de chance de faire ses courses en ligne qu'une personne qui réside dans une UU englobante. Cela peut s'expliquer par une plus grande difficulté ressentie par les habitants de ces quartiers pour utiliser ces plateformes numériques spécifiques : 27 % des résidents de QPV estiment qu'utiliser le numérique pour faire ses courses rend la tâche plus difficile alors que cette proportion n'est que de 13 % pour les résidents des UU englobantes. *A contrario*, seul un tiers des habitants de 18 à 59 ans d'un QPV trouve qu'il est plus facile de faire ses courses grâce au numérique contre la moitié de ceux qui résident dans une UU englobant un QPV.

Les établissements bancaires proposent aujourd'hui des plateformes numériques sous forme de sites Internet ou d'applications offrant la possibilité pour leurs clients de réaliser eux-mêmes des opérations (telles que consulter leurs comptes, effectuer des virements ou des prélèvements) plutôt que de se rendre au guichet d'une agence.

8. Les concepteurs de ces outils y gagnent, quant à eux, une réduction de leurs coûts de traitement, le prélèvement d'une commission sur les services échangés, l'accès à de nouveaux marchés ou encore des revenus générés par l'utilisation ou la revente des données personnelles des utilisateurs.

9. N. Juste, « La mobilité quotidienne », Rapports ONPV 2017, 2018.

79 % des résidents des QPV utilisent les plateformes numériques proposées par leur banque alors qu'ils sont 88 % parmi les habitants des quartiers environnants. Cet écart est dû à une préférence nettement moins marquée pour le numérique en QPV : 63 % des résidents de QPV privilégient le numérique pour leurs opérations bancaires contre 79 % dans les UU englobantes. Cette pratique numérique, moins répandue en QPV que dans les autres zones d'urbanisation semblables, est à mettre en regard de la facilitation perçue pour la réaliser. Les habitants des QPV expriment nettement moins souvent que ceux des quartiers environnants qu'il est facile de réaliser des opérations bancaires en ligne (79 % contre 92 %). Respectivement 9 % et 13 % des habitants de QPV trouvent au contraire que le numérique rend les opérations plus difficiles ou n'apporte rien (2 % et 6 % dans les UU à QP). Finalement, au-delà des effets de l'âge, du diplôme, du niveau de vie ou de la possession d'équipements numériques donnant accès à Internet, les habitants des QPV ont une pro-

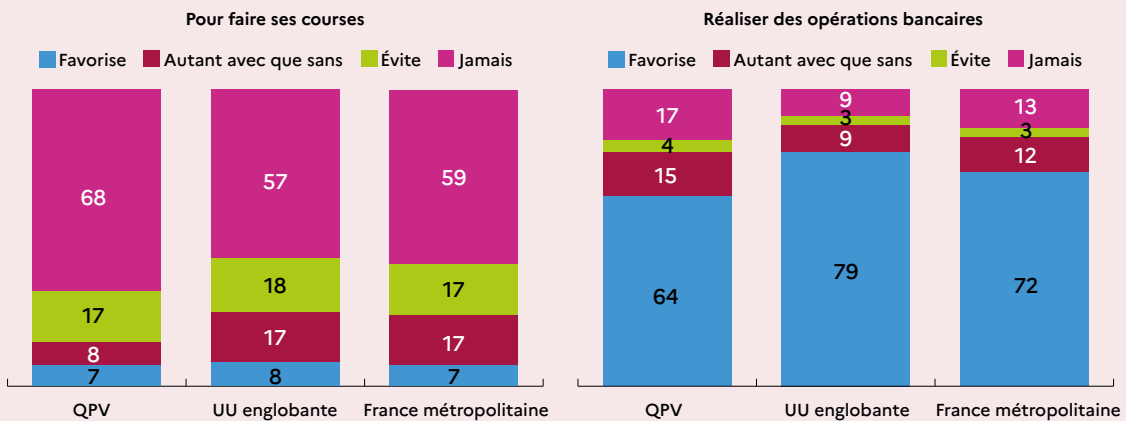
babilité inférieure de 30 % de se tourner vers le numérique s'agissant des opérations bancaires par rapport aux habitants des UU englobantes. Outre une moindre maîtrise des outils, certaines situations et pratiques financières spécifiques aux habitants des QPV (un quart des ménages y perçoivent une allocation-chômage en France métropolitaine¹⁰, les trois quarts bénéficient d'au moins une prestation légale versée par la Cnaf¹¹, moindre possession de carte bancaire, etc.) peuvent rendre certaines tâches trop difficiles à réaliser avec le numérique – davantage standardisé-, en particulier celles qui nécessitent une interaction humaine.

Le tout numérique dans les services publics : un obstacle pour une partie de la population, dont les résidents des QPV

D'autres activités numériques relèvent, quant à elles, de démarches administratives et plus généralement de l'accès aux droits. À ce titre, sont identifiés la déclaration et le suivi des impôts

Graphique 2

Place accordée au numérique pour faire ses courses et réaliser des opérations bancaires en QPV, dans les UU englobantes et en France métropolitaine



Source : enquête CAPUNI.

Traitements : observatoire Marsouin.

Champ : France métropolitaine, personnes réalisant ces activités (QPV : 1 429 individus (courses) / 1 415 individus (opérations bancaires); UU englobantes : 1 249/1 262 individus; France métropolitaine : 3 364/3 490 individus).

Note de lecture : 7 % des habitants de QPV qui font les courses favorisent le numérique pour réaliser cette activité.

10. Auriane Renaud, François Sémécurbe, « Les habitants des quartiers de la politique de la ville », Insee Première n°1593, 2016.

11. Claire Formont, Brigitte Debras, « Politique de la ville : 1,6 million de foyers allocataires Caf dans les quartiers en décembre 2018 », Insee Focus n° 175, 2019.

ou encore la demande de prestation, le suivi des dossiers ou des remboursements auprès de la Caf ou de la Sécurité sociale. Dans une société qui tend à devenir « tout numérique », avec un objectif affiché de 100 % de dématérialisation des tâches administratives à l'horizon 2022, les plus de 75 ans et les moins diplômés pointent 2 fois plus que les moins de 30 ans et les diplômés du supérieur la difficulté à utiliser Internet pour accomplir ces démarches (tableau 2). Les seniors et les moins diplômés sont d'ailleurs les personnes le plus souvent démunies en équipements informatiques à domicile. Toutes choses égales par ailleurs, la non-possession d'un ordinateur chez soi est un facteur explicatif de l'incapacité ressentie à réaliser ces démarches avec

Internet. De plus, à caractéristiques socio-spatiales similaires, un débit Internet à domicile perçu comme de mauvaise qualité double la probabilité d'avoir un sentiment de difficulté face à l'accomplissement de ces tâches via Internet. Disposer à la fois d'un équipement et d'une bonne connexion Internet à domicile semble donc être deux éléments essentiels pour réaliser dument ses démarches administratives en ligne. S'agissant des résidents des QPV de France métropolitaine, il est moins probable, toute chose étant égale par ailleurs, qu'ils jugent facile l'exécution de tâches administratives en ligne en comparaison des résidents des UU englobantes, particulièrement pour les impôts et les démarches liées à la Caf. De fait, 14 % des

Tableau 2
Déterminants de la difficulté perçue à réaliser en ligne ses démarches liées aux impôts

Modalité de référence	Modalité	Rapport des côtes	
		Juge que ça ne change rien, plutôt que facile, de déclarer ses impôts en ligne	Juge difficile, plutôt que facile, de déclarer ses impôts en ligne
Réf: 19-29 ans	75 ans et plus	ns	2,0***
	60 à 74 ans	1,9***	ns
	45 à 59 ans	1,5*	1,5***
	30 à 44 ans	ns	ns
Réf: Ne possède pas un smartphone	Possède un smartphone	0,5***	0,5***
Réf: Femme	Homme	ns	ns
Réf: Bonne qualité du débit (pour un usage minimal)	Mauvaise qualité du débit	ns	2,5***
	qualité du débit moyenne	ns	1,4**
	Non concerné	1,7*	2,2***
Réf: Ne vit pas en QPV	Vit en QPV, dans un foyer de 5 personnes ou plus	ns	ns
	Vit en QPV, dans un foyer de 4 personnes	2,6**	2,2**
	Vit en QPV, dans un foyer de 3 personnes	ns	2,7***
	Vit en QPV, dans un foyer de 2 personnes	1,6*	ns
	Vit en QPV, dans un foyer de 1 personne	ns	ns
Réf: Ne dispose pas d'un ordinateur	Dispose d'un ordinateur	0,5***	0,5***
Réf: Juge que son niveau de vie lui permet de s'en sortir	Juge son niveau de vie confortable	0,7**	0,8***
	Juge son niveau de vie difficile	1,5**	1,4**
Réf: Vit dans un foyer de 1 personne	Vit dans un foyer de 5 personnes ou plus	ns	ns
	Vit dans un foyer de 4 personnes	ns	ns
	Vit dans un foyer de 3 personnes	ns	0,4***
	Vit dans un foyer de 2 personnes	ns	ns
Réf: Non-internaute	Internaute	0,4*	0,4*
Réf: Niveau de diplôme inférieur au Bac	Bac	0,6***	0,6***
	Bac+1/2	0,5***	0,6***
	Bac+3 ou plus	0,4***	0,5***

Source: enquête CAPUNI.

Traitements: observatoire Marsouin.

Champ: France métropolitaine, personnes concernées par la déclaration d'impôts qui vivent dans une UU englobante (France métropolitaine: 2 440 individus).

Note de lecture: une personne de 75 ans ou plus a 2 fois plus de chances (résultat significatif au seuil de 5 %) de trouver que « c'est difficile » plutôt que « c'est facile » de déclarer ses impôts en ligne plutôt qu'une personne de 18 à 29 ans.

résidents des QPV estiment difficile de faire une demande de prestation auprès de la Caf en utilisant le numérique contre 11 % des résidents des UU englobantes (76 % des habitants de QPV répondent « avec le numérique c'est facile » contre 80 % parmi ceux des UU englobantes). L'écart le plus significatif concerne les démarches liées aux impôts : là où 80 % des résidents des UU englobantes estiment qu'avec le numérique « c'est facile » de déclarer ses impôts, ils sont seulement 63 % en QPV. 22 % des habitants des QPV jugent cette tâche en ligne difficile (12 % dans les UU englobantes) et 15 % que le numérique n'apporte rien (8 % dans les UU englobantes).

Le Conseil national des villes (CNV) a, dans son avis « Les laissés pour compte au passage du tout numérique » adopté en 2018, relevé que la peur de perdre ses droits, si une erreur est faite lors d'une demande dématérialisée, conduit à des postures de défiance des populations. Les freins sont ainsi liés à une incompréhension de l'environnement numérique.

Les individus résidant dans des foyers de taille importante ont plus tendance, en QPV, à estimer que déclarer ses impôts en ligne est difficile avec le numérique (plutôt que « facile ») par rapport aux foyers de mêmes tailles hors QPV (compte tenu des variables de contrôle).



ENCADRÉ 1 - L'ENQUÊTE CAPUNI : OBJECTIFS, DÉROULEMENT ET MÉTHODE DE COLLECTE

L'enquête CAPUNI est une enquête nationale auprès des individus qui a été conçue par Omni, l'observatoire du numérique et de l'innovation¹² associé au Groupement d'intérêt scientifique Marsouin. Il s'agit d'un travail soutenu par la Région Bretagne, l'Agence du Numérique, du Très Haut Débit, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et par la Région Bourgogne-Franche-Comté. Cette enquête tente de mesurer ce qu'apporte (ou n'apporte pas) le numérique aux individus en termes d'autonomisation (*empowerment*). Elle vise à rendre compte des usages, des représentations et du pouvoir d'agir en matière de numérique des

habitants de France métropolitaine en 2019. Elle permet, en outre, la caractérisation de ces comportements à l'aune de critères socio-spatiaux propres aux individus. En outre, certains territoires spécifiques ont été étudiés grâce à des sur-échantillonnages : les zones rurales isolées (communes éloignées des grands pôles urbains et de faibles densités, 1500 questionnaires) et les quartiers prioritaires de la politique de la ville (2000 questionnaires). L'enquête CAPUNI s'est déroulée par téléphone du 21 janvier au 17 juin 2019. 7 500 habitants de France métropolitaine de 18 ans et plus y ont répondu.

12. <https://omni.marsouin.org/> (observatoire de Marsouin : <https://www.marsouin.org/>)



ENCADRÉ 2 - MÉTHODOLOGIE MISE EN ŒUVRE POUR TRAITER LES DONNÉES

L'objet de cette étude est d'évaluer et de quantifier si le fait de résider dans un QPV a une influence sur certains usages et représentations propres au numérique, en comparant l'usage du numérique fait par les habitants des QPV à celui fait par les habitants des quartiers environnants. Pour bon nombre d'usages, la mesure des écarts sur des territoires similaires en termes de degré d'urbanisation est pertinente. Aussi, seuls les individus résidant dans une unité urbaine contenant au moins un QPV sont conservés dans l'analyse : les UU (unités urbaines) englobantes. Sont donc écartés de l'analyse les individus des zones rurales et des unités urbaines ne contenant pas de QPV.

Étude de l'influence de résider en QPV : modélisations

Pour identifier l'effet de résider en QPV, des modèles économétriques de régressions logistiques (*logit*) sont mis en œuvre ainsi que des modélisations tenant compte des effets de sélection (*Heckman*) pour la connaissance d'un EPN spécifique et le fait d'y être déjà allé pour s'y connecter. Afin de connaître les effets propres du lieu de résidence (QPV ou non) sur chaque comportement étudié, des variables de contrôle (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, niveau de diplôme, revenus, niveau de vie subjectif, taille et composition du foyer, taille de l'unité urbaine de résidence, et équipements numériques), s'agissant d'expliquer les usages et perceptions numériques, sont intégrées dans les modèles. Les modèles retenus pour l'interprétation sont issus d'une sélection de variables basée sur une procédure pas à pas (*stepwise*) permettant d'obtenir un sous-ensemble de variables constituant un modèle parcimonieux au fort pouvoir explicatif (au regard du critère d'*Akaike*). De plus, les modèles finaux ont été contrôlés du risque de multicolinéarité entre les facteurs explicatifs par mesure du facteur d'inflation de la variance pour chaque variable explicative.

Restriction du champ de l'âge pour les statistiques descriptives

En raison d'une sous-représentation notable des individus de 60 ans et plus dans l'échantillon des habitants en QPV relativement à leur proportion dans la population, il a été nécessaire de se restreindre, pour la production de statistiques descriptives, au champ des 18-59 ans, et ce, d'autant plus que l'âge détermine certains comportements numériques. 1 742 individus de 18-59 ans sont dénombrés dans l'échantillon des résidents en QPV et 1 409 parmi l'échantillon constitué des habitants d'une UU englobante. Des calages sur marges ont été réalisés sur ces deux échantillons de manière qu'ils soient aussi représentatifs que possible. Pour redresser l'échantillon QPV, plusieurs critères ont été évalués : l'âge, le genre, le niveau de diplôme et la classe d'appartenance de la typologie de cadre de vie développée par l'ONPV. La tranche d'âge (18-24 ans et 25-59 ans) ainsi que le niveau de diplôme le plus élevé obtenu (non diplômés, niveau inférieur au Baccalauréat, niveau Baccalauréat et études supérieures) sont les critères qui sont apparus être les plus différenciants dans l'échantillon des habitants de QPV pour analyser les comportements numériques. En revanche, du fait de trop fortes distorsions entre l'échantillon QPV des 18-59 ans et la répartition connue des habitants de QPV de 18 à 59 ans selon les quatre variables évaluées, il n'a pas été possible d'intégrer les critères de genre (homme ou femme) ou spatiaux (taille de l'unité urbaine) dans le calage. Toutefois, un test a permis de vérifier que ces variables ont un moindre impact sur les comportements numériques des individus que l'âge et le niveau de diplôme. L'échantillon des habitants résidant dans une UU englobante a été redressé selon la zone géographique d'appartenance (Île-de-France, Nord-Ouest, Nord-Est, Sud-Ouest et Sud-Est incluant la Corse), la taille de l'unité urbaine de résidence, la tranche d'âge croisée au sexe et la catégorie socio-professionnelle.