



OBSERVATOIRE  
MÉTROPOLITAIN  
*des solidarités*

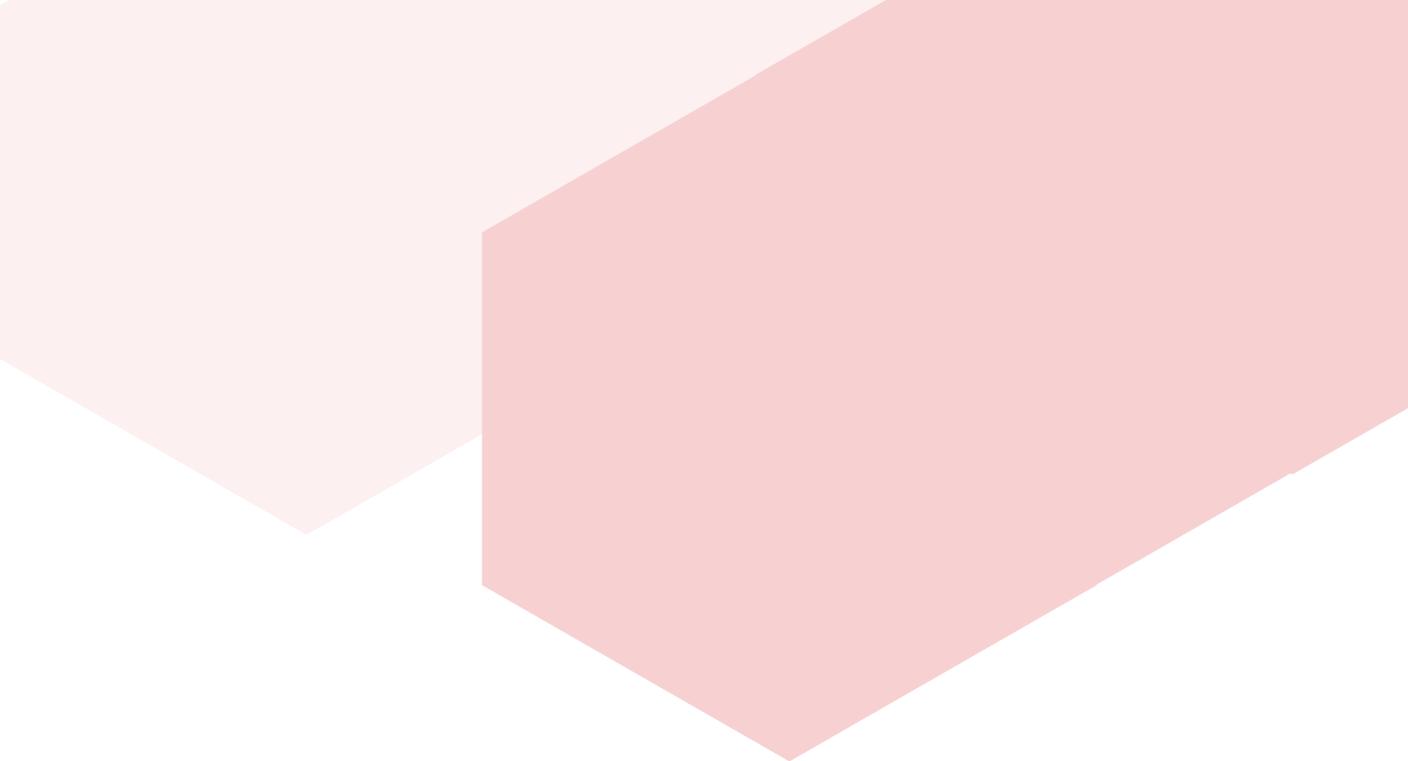


OBSERVATOIRE  
MÉTROPOLITAIN  
DES SOLIDARITES

MARS 2024

## L'inclusion numérique dans la métropole de Lyon

Préfiguration d'une démarche  
d'observation locale

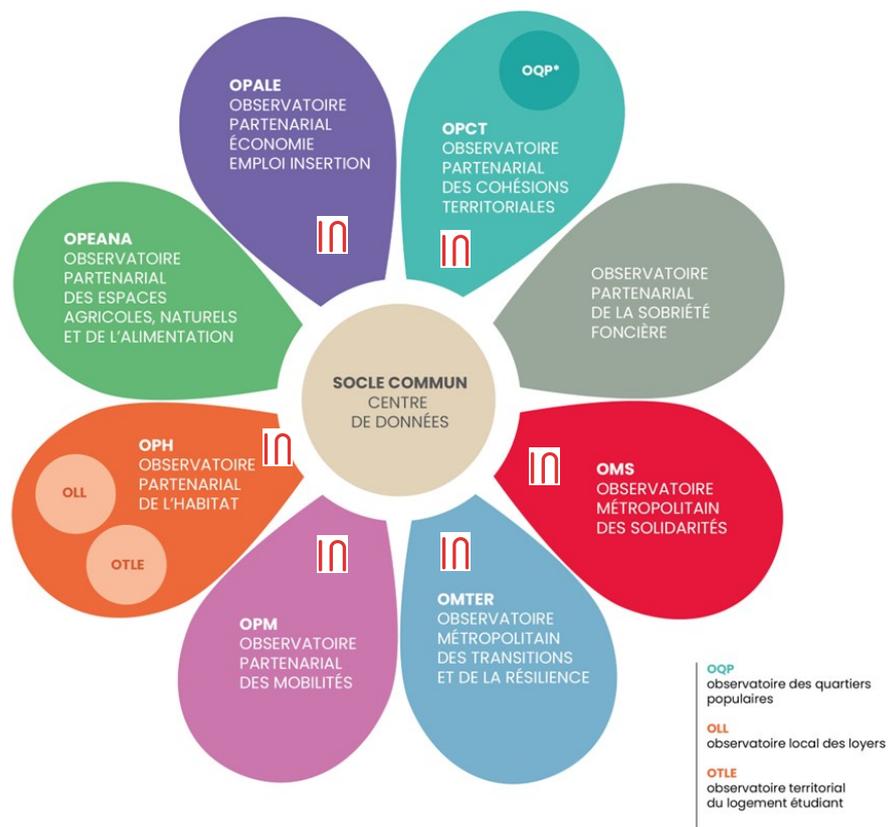


## Préambule

En 2023, la Métropole de Lyon au travers de sa Direction Innovation numérique & systèmes d'information a confié à l'Agence d'urbanisme une étude de préfiguration d'une démarche et d'un outil d'observation métropolitain de l'inclusion numérique. Ce projet s'est composé de plusieurs phases : benchmark des initiatives et démarches inspirantes, entretiens et groupe focus avec des acteurs locaux, et enquête par questionnaire auprès des acteurs de l'inclusion numérique. Ce travail de préfiguration a pour objectif d'aboutir à une proposition de feuille de route qui satisfasse les attentes exprimées par la Métropole d'une meilleure connaissance territorialisée de l'offre et des besoins de médiation numérique pour ajuster sa stratégie de lutte contre la fracture numérique tout en étant utile aux acteurs de l'écosystème local, parties prenantes du projet d'observatoire.

## Les observatoires coordonnés par l'Agence d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise

**In** Observatoires thématiques avec des enjeux d'inclusion numérique





## DEFINITIONS DES CONCEPTS ET GENESE DU PROJET

# Qu'est-ce qu'un observatoire partenarial ? Qu'est-ce que l'inclusion numérique ?

## 87 %

des français possèdent un smartphone ;

## 48 %

éprouvent au moins une forme de difficulté les empêchant d'utiliser pleinement les outils numériques et Internet

## 54 %

ont parfois des difficultés à effectuer des démarches administratives en ligne

Source : baromètre du numérique 2022

### C'est quoi un observatoire partenarial ?

Un observatoire partenarial anime un collectif d'acteurs parties prenantes autour d'un champ d'observation identifié.

Il constitue un outil de capitalisation d'informations et de données issues de l'open data, de conventions partenariales d'échanges, de données, d'enquêtes et d'études. Il propose une mutualisation et une capitalisation de la connaissance à destination des partenaires associés.

Il propose généralement de dresser un état des lieux de la situation locale (diagnostic) et qualifie les enjeux sur le champs d'observation. Il suit l'évolution des dynamiques et identifie les pratiques innovantes.

Un observatoire peut aussi avoir pour objectif de mesurer les impacts des politiques publiques mises en œuvre localement.

Son fonctionnement nécessite généralement la mise en œuvre d'un comité de pilotage (copil) et d'un comité technique (cotech).

-Le **COFIL** est une instance décisionnelle mise en place le plus souvent pour des projets complexes (impliquant un grand nombre d'interlocuteurs, avec de fortes interdépendances). Il est composé des parties prenantes clés du projet. Il définit les moyens à déployer pour atteindre le objectifs. Il planifie et positionne les grands jalons. Il suit la progression et bon déroulement du projet.

-Le **COTECH** a pour fonction de définir les axes de travail pour une période donnée, de décider de mettre en place des études en fonction des besoins qui auront été repérés, d'émettre des avis et des recommandations

### L'inclusion numérique, un levier de l'intégration sociale et économique

L'inclusion numérique consiste à lutter contre la fragilité voire l'exclusion numérique dont les origines sont généralement de quatre ordres :

- les difficultés d'accès aux interfaces numériques (équipements et réseaux),
- les difficultés d'usage bien souvent liées à un manque de formation
- les difficultés d'accès à l'information
- les difficultés pour l'accomplissement des démarches administratives.

A ces facteurs s'ajoute, pour les personnes les moins à l'aise, une méfiance envers le numérique qui accroît les inégalités entre les individus.

L'inclusion numérique comprend l'ensemble des politiques et stratégies qui mènent à la création d'une société de l'information « inclusive », qui puisse bénéficier à toutes et à tous sans exclure. L'enjeu est d'autant plus important pour les populations fragiles davantage exposées à un risque d'exclusion numérique.

L'objectif est de trouver des solutions et viser

à rendre le numérique accessible à chaque individu et lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son intégration sociale et économique.

### La Métropole de Lyon, engagée dans l'inclusion numérique

Depuis 2019, une équipe dédiée au sein de Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information (DINSI) met en œuvre la stratégie de lutte contre la fracture numérique en lien avec les autres membres du pôle Inclusion numérique et l'ensemble des directions métiers concernées (solidarités, insertion-emploi, éducation, culture...).

L'inclusion numérique est une priorité stratégique qui se décline en quatre domaines principaux :

- soutien des structures du territoire agissant pour l'inclusion numérique,
- formation des agents de la Métropole aux usages et enjeux du numérique,
- offre de services et outils à destination des usagers en difficulté avec le numérique,
- soutien au développement de services numériques inclusifs

Parmi les actions déployées figure la **plateforme numérique Res'in** (Réseau des arcatures de l'inclusion numérique - [resin.grandlyon.com/news](https://resin.grandlyon.com/news)) à destination des professionnels. Elle propose des ressources et outils partagés, une cartographie des structures et de leur offre de services :

collectivités (mairies, Maisons de la métropole, CCAS...) et les lieux de médiation numérique (médiathèques, points d'information médiation multiservices, centres sociaux, structures de formation...). Un temps fort regroupe l'ensemble des acteurs du réseau chaque année autour de conférences et ateliers de travail.

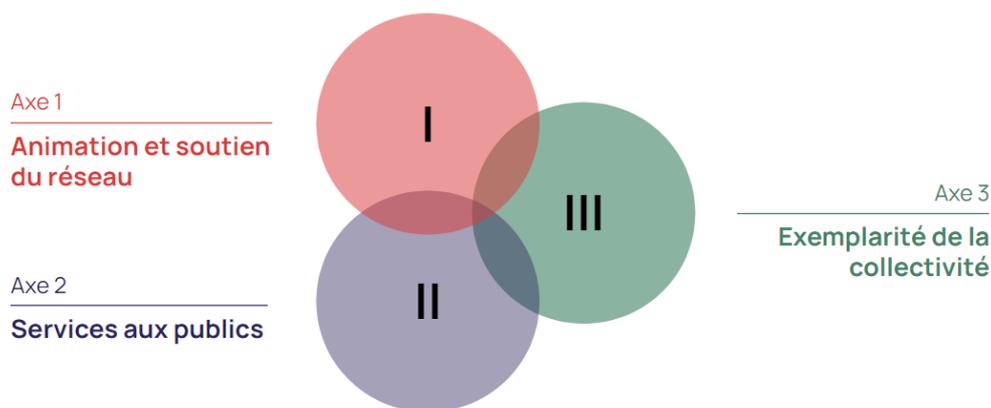
L'animation et la coordination du **réseau métropolitain des conseillers et conseillères numériques** font également partie de la stratégie d'inclusion numérique de la Métropole avec des rencontres trimestrielles proposées aux accompagnants numériques, des modules de formation...

Un **service gratuit de médiation numérique à distance** est également proposé via un numéro de téléphone d'assistance numérique.

Les **kits numériques** sont un programme d'inclusion numérique qui combine la fourniture de certains équipements, l'accompagnement au développement de compétences numériques et l'accès à une connexion internet. Les Kits sont prescrits par les partenaires sociaux.

L'application gratuite **Mes Papiers**, développée par la Métropole de Lyon, aide les habitants dans leurs démarches administratives (Caf, RSA...) en permettant de centraliser plusieurs documents (carte d'identité, factures...).

### Les trois axes de la stratégie d'inclusion numérique de la Métropole de Lyon





# La Mednum : un observatoire de la filière, des outils, des méthodes en partage

## La Mednum, une coopérative au service des acteurs de l'inclusion numérique

La Mednum, assure un rôle de tête de réseau nationale, en associant les diverses catégories d'acteurs. Elle développe des projets en co-construction pour accompagner les transitions numériques et propose des outils et méthodes en direction des acteurs de l'inclusion numérique pour les aider à se structurer et à améliorer leur capacité d'intervention.

Dans son Observatoire de l'Inclusion numérique paru en 2022, la Mednum propose un panorama complet du secteur, des ses acteurs, de leurs activités et méthodes, des outils qu'ils utilisent, des publics à qui ils s'adressent, des modèles économiques etc.

Cet observatoire alimenté notamment à partir d'une enquête approfondie et de nombreux entretiens est collaboratif, libre et réutilisable par tous.

## Indice de fragilité numérique et toile des capacités

Parmi les projets phares développés par la Mednum, on retrouve l'indice de fragilité numérique. Cet outil élaboré de manière partenariale, accessible sous forme de carte interactive permet d'analyser rapidement les risques de fragilité numérique sur un territoire et d'ajuster les actions au plus près des besoins des territoires et des populations.

La toile des capacités est un autre exemple d'outil proposé. Il constitue un dispositif d'évaluation de l'impact de la médiation numérique co-développé par l'Agence nouvelle des solidarités active (Ansa) et La Mednum. L'outil permet de mesurer les effets des actions de médiation numérique sur le développement du pouvoir d'agir et l'autonomisation des personnes accompagnées. L'évaluation proposée est coconstruite entre la personne qui accompagne et la personne accompagnée, en formulant ses objectifs et en évaluant sa progression. Cette méthode d'évaluation, qui pourrait inspirer un futur outil commun à disposition des acteurs du secteur, propose de mesurer les effets de la médiation numérique sur les capacités des personnes : il s'agit de savoir si la personne, grâce à l'action de médiation numérique dont elle a bénéficié, considère qu'elle parvient à atteindre son objectif, ou même à atteindre d'autres objectifs, sur des axes fondamentaux de l'inclusion sociale.

## La toile des capacités de l'Agence nouvelle des solidarités active (Ansa)



**FOCUS SUR LES ACTEURS LOCAUX**

# Inclusion numérique : un écosystème local riche et diversifié

L'écosystème local de l'inclusion numérique est composé notamment :

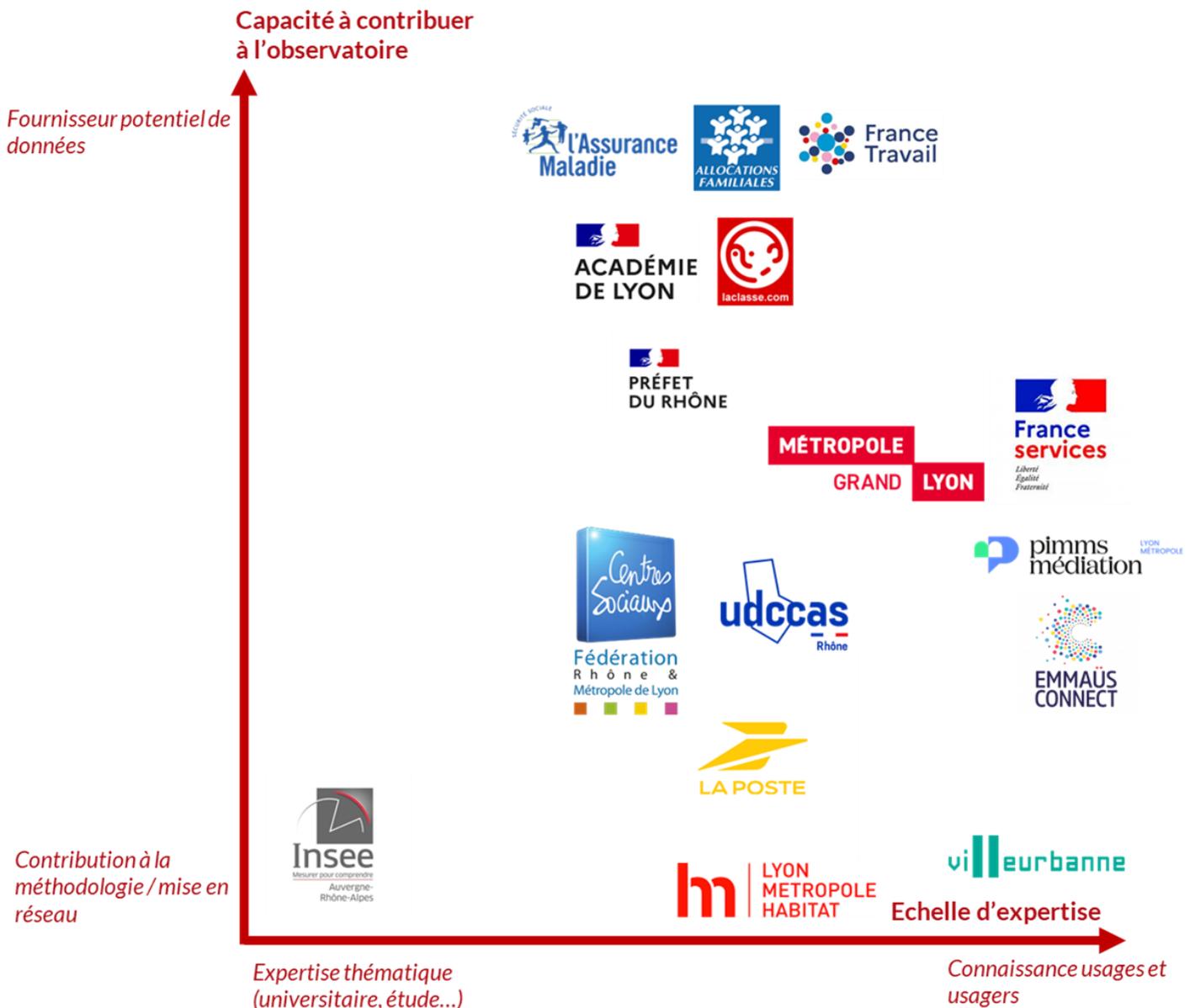
- des acteurs du service public, qui numérisent une partie de leur relation aux habitants mais qui cherchent en même temps à lutter contre la fracture numérique ;
- des structures de médiation numérique, qui ont pour vocation de lutter contre cette fracture. *On compte de nombreuses associations qui ne sont pas forcément présentes dans le schéma*

ci-dessous ;

- des acteurs de l'action sociale, qui sont confrontés aux problématiques d'inclusion numérique au quotidien

L'un des enjeux de la démarche d'observation est de se positionner dans cet écosystème existant en tissant des partenariats pertinents.

Le schéma ci-dessous présente une partie de cet écosystème. La plupart des acteurs ont été interrogés dans le cadre de ce travail afin de mieux comprendre leur capacité à contribuer à l'observatoire.





## RETOURS DES ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS

# Favoriser l'accès universel à l'offre de services, un objectif à poursuivre

### La transformation numérique de tous les champs du quotidien accentuée pendant la crise covid

La crise du Covid a révélé et exacerbé les inégalités numériques entre les individus notamment dans l'accès aux droits et l'éducation.

Plus largement, l'ensemble des champs et des besoins du quotidien sont désormais concernés par la numérisation : l'emploi, la formation, l'éducation, la santé, le logement, l'accès aux droits mais aussi les loisirs, la culture et les liens sociaux.

Les acteurs en charge des politiques publiques rencontrés dans le cadre de l'étude développent des actions et des accompagnements pour faciliter l'accès à leurs services des personnes en difficulté avec les outils numériques.

*Synthèse des échanges sur les actions en faveur de l'inclusion numérique menées par les acteurs rencontrés dans le cadre de l'étude*

#### La Caf du Rhône



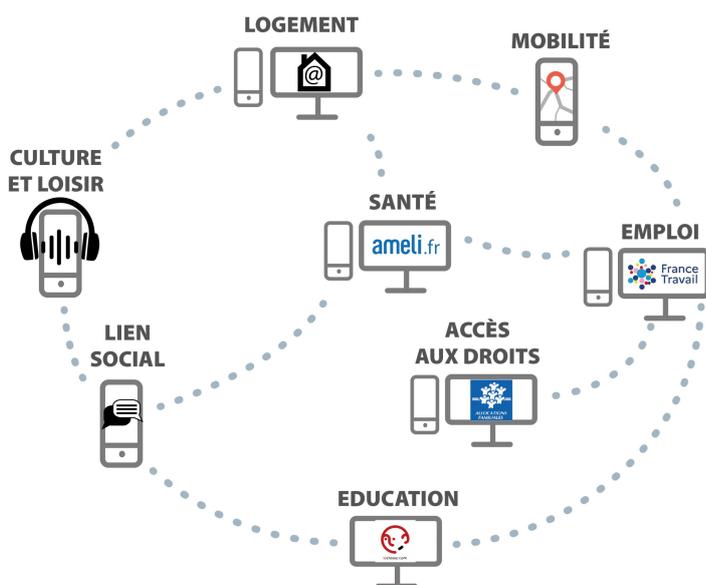
Pour accompagner l'utilisateur dans ses démarches sur son site internet ou son application, la Caisse d'allocations familiales du Rhône a développé un parcours d'accueil spécifique pour les allocataires peu autonomes avec le numérique. Elle met à disposition des bornes en libre accès dans certains espaces d'accueil. L'utilisateur peut solliciter une large gamme d'accompagnements (réassurance, autonomisation, accès au droit). La Caf collabore étroitement depuis plusieurs années avec Emmaüs Connect pour de l'accompagnement au numérique ainsi qu'avec les maisons France Services dans lesquelles elle est présente dans le cadre de permanences régulières. Elle travaille aussi étroitement avec la MMIE, les Pimms\* et certaines mairies.

#### La CPAM



La Caisse Primaire d'Assurance Maladie intervient de manière indirecte dans le champs de la médiation numérique. Elle forme et informe les partenaires associatifs et institutionnels du territoire (Maisons France Service, CCAS, MDM...) sur ses outils numériques (compte Ameli, Mon Espace Santé) ou sur l'accès aux droits. Elle intervient plus ponctuellement auprès des usagers dans des forums ou des centres sociaux. Elle réalise aussi depuis quelques années des « rendez-vous numérique », en accueillant les usagers en difficulté avec le numérique pour les aider dans leur ouverture ou accès au compte.

### La numérisation concerne de nombreux besoins et activités du quotidien : les différentes facettes de la fracture numérique



\* Pimms : Points d'Information Médiation Multiservices

## France Travail



Chaque agence France Travail du territoire déploie un « ambassadeur du numérique » dont le rôle est de favoriser l'inclusion et de faire la promotion des outils numériques. Les agences repèrent les personnes les plus éloignées du numérique dès leur entrée dans les locaux. Des personnes sont dédiées à l'accompagnement des demandeurs d'emplois dans leur utilisation des bornes numériques. Elles ont développé un outil de diagnostic numérique, « Pix Emploi », qui permet de repérer les compétences fondamentales à développer en milieu professionnel. Des formations ou ateliers sont proposés selon les besoins des personnes. France Travail a aussi plusieurs partenaires dans le territoire, et codéveloppe avec eux des parcours d'inclusion numérique (formations, don de matériel, tarifs solidaires...).

## La préfecture



La préfecture et l'Etat, à travers l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, coordonnent plusieurs politiques d'inclusion numérique dans le territoire. Cela se traduit notamment par le déploiement des conseillers numériques et les espaces France Service. Ces espaces entretiennent des liens étroits avec des opérateurs (France Travail, Caf, CPAM, Carsat...) et accompagnent des usagers dans

leurs démarches administratives. Ils proposent aussi des accompagnements collectifs sous forme d'ateliers thématiques gratuits. L'Etat a ses propres plateformes numériques comme l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (France Titres) qui sont aussi en lien avec les espaces France Services.

## Le rectorat et laclasse.com



Depuis plusieurs années, différents outils numériques sont proposés aux élèves de l'éducation nationale. Le principal est l'Environnement Numérique de Travail (ENT) : celui des lycéens du territoire est Ma Classe en Auvergne-Rhône-Alpes., celui des collégiens est laclasse.com, qui est géré par la Métropole de Lyon. L'ENT peut être un outil de médiation, et certains acteurs associatifs peuvent y avoir un compte pour accompagner les familles. La Métropole met en place des tutoriels et encourage l'inclusion numérique notamment via des appels à projet. Ponctuellement, elle fournit des équipements aux collégiens, notamment en partenariat avec Emmaus Connect.

Côté formation, c'est l'Education Nationale qui accompagne les élèves et les enseignants dans leur montée en compétence numérique et les aide à s'évaluer via des référentiels (Pix ou Pix+ Educ).

## Lyon Métropole Habitat

Lyon Métropole Habitat (LMH) est l'un des principaux bailleurs sociaux du territoire. Comme la plupart des prestataires de service public ces dernières années, LMH a dématérialisé une partie de sa relation aux locataires. Ces derniers bénéficient d'un compte web permettant d'accéder à certains documents et d'une application qui facilite le suivi de la maintenance et des travaux.

Mais au-delà de ses propres services, LMH veut prendre sa part dans la lutte contre la fracture numérique. Cela passe notamment par des partenariats avec plusieurs acteurs du territoire (médiathèques, centres sociaux, Pimms, associations, réseau Rés'in...), mais aussi par la mise en place d'un tiers lieux numérique à Vaulx-en-Velin.



De nombreux Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) développent une politique d'inclusion numérique. Matériel mis à disposition, formations, accompagnement dans les démarches administratives : les initiatives des CCAS sont nombreuses et varient selon les communes. Plusieurs CCAS de la métropole sont pionniers sur le sujet de l'accompagnement au numérique (Villeurbanne, Lyon, ou Saint-Priest par exemple).

Par ailleurs, les employés des CCAS, et notamment les travailleurs sociaux, peuvent être eux-mêmes éloignés du numérique. La formation est donc l'un des enjeux pour les CCAS, qui travaillent sur cette question avec l'Agence nationale de la cohésion des

territoires (ANCT).

#### Les centres sociaux



L'inclusion numérique dans les centres sociaux s'appuie sur 4 grands axes. D'abord, la médiation numérique du quotidien, notamment en lien avec l'accès aux droits. Le deuxième axe s'appuie sur la montée en compétence : on initie, on forme et on perfectionne. Ensuite, le troisième pilier s'appuie sur l'accompagnement des usages socio-éducatifs et professionnels du numérique, en lien notamment avec la scolarité et l'accompagnement scolaire auprès des enfants mais aussi des parents. Enfin, le 4e pilier relève d'une approche préventive, où les enjeux du numérique, d'éducation aux médias ou encore du logiciel libre sont abordés.

#### Villeurbanne

Villeurbanne est à la pointe de la lutte contre la fracture numérique au sein de la métropole. La commune a notamment voté le principe d'un droit au non numérique dans son territoire. Elle s'efforce à offrir systématiquement une alternative au numérique à ses habitants : des guichets sont disponibles pour réaliser des démarches non numériques, avec un accueil physique et un accompagnement des personnes pour remplir les formulaires.

Mais la Ville met aussi à disposition une offre globale en faveur de l'inclusion numérique, incarnée notamment par les espaces publics numériques. De plus, des ordinateurs sont accessibles au public dans les maisons de quartier, médiathèques et autres structures du territoire ; la commune propose des formations dans plusieurs locaux municipaux, et elle emploie un médiateur numérique pour accompagner ses habitants.



**UN OBSERVATOIRE MÉTROPOLITAIN DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE, POUR QUOI FAIRE ?**

# Connaître la fracture numérique pour mieux la combattre

## **Une nécessité d'observer l'écosystème et son adéquation avec les besoins au niveau local**

Le besoin d'observer la fracture numérique n'est pas récent, mais a pris de l'ampleur ces dernières années, porté notamment par la crise sanitaire. Alors que les inconvénients de la numérisation continue de ces dernières décennies ont été mis en lumière, des structures publiques et privées ont mis en place une offre de médiation numérique pour accompagner les populations les plus éloignées du numérique. Alors que les acteurs et les dispositifs se multiplient, le besoin de mieux connaître cet écosystème changeant s'est développé. Derrière la question de la lisibilité de l'offre se pose celle des besoins, et de l'adéquation entre les deux.

## **L'observatoire au service du pilotage des politiques publiques**

Les politiques d'inclusion numérique ont pris de l'ampleur ces dernières années. L'Etat s'est doté en 2020 d'une stratégie nationale pour un numérique inclusif, qui a abouti à la mise en place des conseillers numériques France service ou encore à la généralisation du service public numérique Aidants connect.

A l'échelle locale, la Métropole de Lyon met en place depuis 2019 diverses actions (voir page 5).

Le futur observatoire de l'inclusion numérique devra accompagner le développement de ces politiques publiques en participant à la mise en place d'un cadre stratégique.

## **Mieux connaître les besoins pour mieux y répondre**

Les besoins exprimés par les acteurs rencontrés et ceux réunis dans le cadre du groupe focus lors du 3<sup>e</sup> forum Res'in en septembre 2023 sont unanimes sur ce point : l'observatoire doit permettre de mieux connaître les freins à l'inclusion numérique

des populations. Besoin en matériel, besoin en formation, besoin en accompagnement : ces besoins varient en fonction des situations et des publics.

Pour y répondre, de nombreuses structures sont présentes dans le territoire. Métropole de Lyon, communes, associations, entreprises et acteurs publics forment un écosystème parfois complexe. L'observation peut participer à mieux comprendre l'offre de médiation numérique du territoire : vers quel public se tourne-t-elle ? Est-elle bien dimensionnée ? Bien implantée localement ? En creux, c'est la question de l'adéquation entre les besoins numériques des habitants et l'offre de médiation qui se pose.

## **Un observatoire pour valoriser les acteurs et leurs initiatives et favoriser l'interconnaissance**

Le besoin d'interconnaissance est fortement ressorti dans les entretiens menés avec les acteurs du territoire. Ils souhaitent mieux connaître les structures qui travaillent dans le même territoire : que font-elles ? Quel type de public accueillent-elles ? Quelle est la structure à proximité qui est la mieux placée pour répondre aux besoins des publics ?

Ces éléments suggèrent que l'observatoire peut être un espace qui permette de mieux connaître les structures qui œuvrent dans son territoire, mais aussi les personnes qui les composent afin de fluidifier les relations.

L'observatoire peut aussi être un lieu de partage des bonnes pratiques, ou encore un support pour faire connaître les dispositifs mobilisables par les acteurs du territoire ou par les publics.

En résumé, la connaissance générée par l'observatoire peut dépasser la production d'indicateurs et d'études qualitatives pour aller jusqu'à l'interconnaissance, en assurant une fonction qui se rapproche d'un rôle d'animation.



# Inclusion numérique : une observation territoriale à construire

## Fracture numérique : le défi de l'observation locale

Si l'observation des pratiques numériques à l'échelle nationale est ancienne (le 1er baromètre du numérique du Crédoc date de 2000), l'approche locale des problématiques d'inclusion numérique est assez récente et a notamment été accélérée par la crise sanitaire. Certains outils permettent d'estimer les risques de fragilité numérique des territoires, mais l'approche probabiliste ne constitue pas une mesure à proprement parler. Face au manque de données à l'échelle locale, une approche qualitative peut constituer une piste solide d'observation. Pour aller plus loin, une approche quantitative locale et partenariale peut-elle être imaginée ?

## Des travaux et données nombreux et riches à l'échelle nationale

L'une des sources les plus fournies à l'échelle nationale est le baromètre du numérique, qui confirme « l'immensité des enjeux en termes d'inclusion numérique » et évoque le principal frein, « le manque de maîtrise des outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement ».

Des travaux plus récents offrent d'autres angles d'analyse. L'observatoire de l'inclusion numérique de la Mednum, déployé en 2022, propose un panorama complet du secteur de l'inclusion numérique en France. Le baromètre de la maturité numérique des territoires de France urbaine, dont la troisième édition est parue en 2023, permet d'objectiver la manière dont les collectivités locales se saisissent de la thématique du numérique.

D'autres travaux nationaux proposent des analyses pertinentes sur l'inclusion numérique au sens large, mais aucun n'offre la possibilité de mesurer à une échelle fine les fragilités numériques des habitants de la métropole de Lyon.

## Des données territorialisées à récolter pour une analyse plus fine

Une étude de l'Insee publiée en 2022 estime le taux d'illectronisme chez les individus de

plus de 15 ans vivant dans la métropole de Lyon à 12,3%. Mais l'institut, qui s'appuie sur l'enquête sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) ménages 2019 et le recensement de la population 2018, considère que ces données ne permettent pas de fournir une analyse à la maille géographique inférieure. Devant le constat d'absence de données assez fines pour analyser la fragilité numérique à l'échelle communale ou infra-communale, la métropole de Bordeaux a mené sa propre enquête en population générale : un échantillon représentatif de 5 000 habitants a été interrogé afin de mieux comprendre les spécificités du territoire. Les premiers résultats montrent la persistance de la fracture numérique dans le territoire. Cette démarche ambitieuse permet de récolter des données précieuses mais requiert la mobilisation de moyens importants.

## L'approche probabiliste pour estimer le risque de fragilité à l'échelle locale

Les études nationales ont permis de faire émerger des facteurs de risque de la fragilité numérique : l'âge, le niveau de diplôme, les revenus, les CSP etc. Plusieurs outils ont été développés pour exploiter ces éléments et évaluer le risque de fragilité à l'échelle locale. C'est le sens des travaux réalisés par l'Opale en 2022 en lien avec l'indice de fragilité numérique imaginé par la Mednum. D'autres structures adoptent cette approche probabiliste, comme LabAccès (programme de recherche-action porté par le laboratoire d'innovation publique Ti Lab en Bretagne) avec Portrea, le « portrait territorialisé de la relation e-administrative ».

L'intérêt de ces approches est d'évaluer la réalité de la fragilité numérique dans les territoires malgré le manque de données fines à l'échelle locale. Mais l'approche par les risques ne permet pas de mesurer à proprement parler la fragilité numérique des habitants d'un territoire.

71%

c'est la part de la population française qui effectue au moins une démarche administrative ou fiscale sur internet d'après le baromètre du numérique 2022

## Nouer des partenariats pour valoriser les données fermées

Des données fermées sont collectées par plusieurs acteurs locaux mais ne sont pas partagées. Ce sont par exemple les taux d'utilisation des environnements numériques de travail par les collégiens, ou bien le taux d'utilisation des outils numériques dans les services publics qui demandent aux administrés d'actualiser régulièrement leur situation. L'analyse de ces éléments peut faire ressortir des spécificités en fonction des territoires et de leur sociologie.

### Définitions

Les **données fermées** sont la catégorie de données la plus étroitement contrôlée en raison de leur sensibilité et elles «ne peuvent être consultées que par leur sujet, propriétaire ou détenteur» tel que défini par l'Open Data Institute

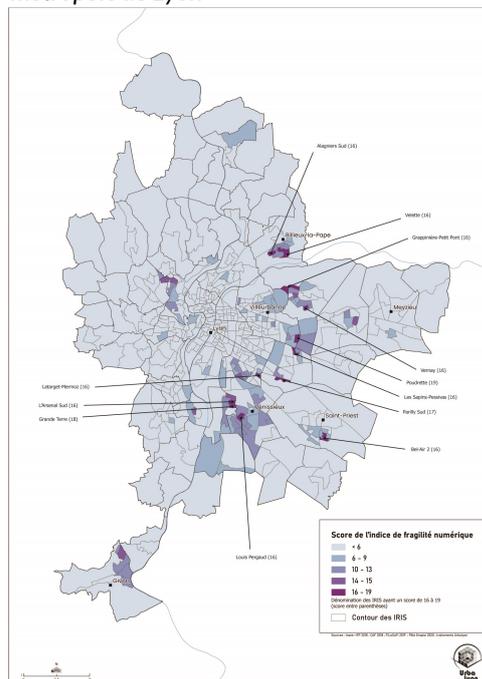
Un observatoire de l'inclusion numérique peut être un lieux de collecte, de partage et d'analyse de ces indicateurs. Cela suppose de nouer des partenariats pérennes avec plusieurs structures du territoire et d'établir bien souvent des conventions d'échange de données qui définissent les modalités d'échange de données et de collaboration et les conditions d'utilisation et de diffusion des informations rendues disponibles. Les discussions menées avec les acteurs locaux suggèrent que de tels échanges d'informations doivent être accompagnés de temps de partage et d'analyses avec les acteurs experts. Plus globalement, les travaux d'un observatoire doivent être le support d'un renforcement des liens entre les acteurs du territoire.

# 110

quartiers Iris sont exposés à un risque de fragilité numérique, répartis dans une vingtaine de communes de la métropole de Lyon

[Voir nos travaux sur le sujet](#)

L'indice de fragilité numérique dans la métropole de Lyon



## L'approche qualitative : mieux comprendre les fragilités numériques

La problématique de l'inclusion numérique comporte plusieurs facettes qui ne sont pas toutes mesurables. Les freins liés au numérique peuvent se croiser avec d'autres limites (la langue, la capacité à se faire aider, à réaliser une démarche administrative...). L'approche qualitative permet de mettre en lumière les freins rencontrés en fonction des publics interrogés. C'est le sens des travaux publiés par l'Opale en 2022 sur l'usage d'internet dans la recherche d'emploi, de stage ou de formation.

Cette approche qualitative a permis de cerner les problématiques de différents groupes de personnes homogènes (jeunes sans qualification, allocataires du RSA de longue durée...) face à la question qui nous intéressait. Elle peut aussi se concentrer sur un lieu particulier (l'usage du numérique dans un collège, un hôpital ou dans une agence d'un service public) ou dans un territoire. Les entretiens réalisés ont établi que les acteurs du territoire considèrent la démarche qualitative comme complémentaire à l'approche quantitative. Elle permet notamment de mettre en lumière des éléments qui n'apparaissent pas via les indicateurs.

L'inclusion numérique dans la métropole de Lyon

**SYNTHÈSE**

L'accès au numérique pour tous est devenu un enjeu majeur des politiques publiques. Alors que la numérisation des services publics et privés est galopante depuis plusieurs années, la crise sanitaire a mis un coup de projecteur sur cette thématique en accélérant cette tendance de fond.

La Métropole de Lyon s'est saisie du sujet en mettant en place différentes actions dans le territoire : Réseau métropolitain Res In, Pass numérique, conseillers numériques... C'est tout un éventail d'outils qui a été déployé pour faciliter l'inclusion numérique des grand-lyonnais. C'est dans ce contexte que la Métropole de Lyon a confié à l'Agence d'urbanisme une étude sur l'inclusion numérique dans le territoire. Cette problématique problématique est à la fois vaste et complexe. L'Agence et la Métropole ont donc fait le choix d'une approche centrée sur une sous-problématique cohérente avec les compétences métropolitaines : l'insertion et la recherche d'emploi, de stage ou de formation à l'aide du numérique, avec un focus particulier réalisé sur les quartiers prioritaires de la ville.

La première partie de la publication expose les principaux résultats de l'indice de fragilité numérique à l'échelle des quartiers de la métropole de Lyon. Il en ressort des niveaux de risque très contrastés selon les territoires avec un cumul des facteurs de risque dans les quartiers prioritaires de la ville.

La suite de la publication est consacrée aux enjeux et défis de ces groupes focus qui ont en outre la non-maîtrise du français, le manque de confiance en soi, la complexité des démarches, le défaut d'ergonomie de certains sites internet comme principaux freins dans l'utilisation d'internet pour rechercher un emploi. Les échanges ont montré également les bénéfices de la médiation et de l'accompagnement et compris physique des personnes concernées par la fragilité voire l'exclusion numérique.



## QUI SONT LES PARTIES PRENANTES DE L'OBSERVATOIRE ?

# Les acteurs de l'inclusion numérique, des partenaires indispensables

### Insérer l'observatoire dans un système d'acteurs en place

Dans un contexte local où la Métropole a déployé d'importants efforts pour fédérer les acteurs autour du réseau Rés'in et où les données locales sur la fragilité numérique sont rares, associer les structures locales à la démarche d'observation paraît indispensable. La question qui se pose est celle du bon niveau d'association de ces acteurs qui sont très sollicités par ailleurs. Ont-ils vocation à tenir une place prépondérante dans le dispositif qui peut aller jusqu'à la participation à la gouvernance ? Ou bien sont-ils au contraire les simples destinataires finaux de l'information récoltée ou produite par l'observatoire sans participer à sa création ? Quelles solutions intermédiaires peuvent être imaginées ?

### L'observatoire, d'abord un outil métropolitain

Les acteurs interrogés considèrent que la Métropole de Lyon est l'acteur pertinent pour jouer le rôle d'« ensemblier » des politiques d'inclusion numérique dans le territoire. Ses différentes actions dans le champs de l'inclusion numérique (Rés'in, coordination des CNFS, outils Mes Papiers, pass numérique ou kits inclusifs...) et sa capacité à réunir les acteurs du territoire plaident en faveur d'un chef de filât de la Métropole sur les questions d'observation de l'exclusion et de médiation numériques.

### Impliquer les acteurs du territoire, un facteur de réussite de l'observatoire ?

L'intérêt exprimé par les acteurs interrogés pour l'observatoire, ainsi que leur capacité à partager leur expertise, leurs bonnes pratiques et leurs données font d'eux de potentiels partenaires majeurs au futur projet d'observation.

La grande diversité des structures locales

implique d'imaginer différents niveaux de participation à l'observatoire, ou différents rôles selon la capacité des acteurs à contribuer à l'observatoire :

- les partenaires moteurs : ce sont les structures qui ont de l'intérêt à la démarche de l'observatoire et qui ont la capacité de dégager du temps pour assurer un suivi du projet (participer à la gouvernance, aux comités techniques et aux grands temps de l'observatoire)
- les participants ponctuels : ce sont des acteurs qui ont exprimé leur intérêt pour l'observatoire mais qui n'ont pas la capacité ou la volonté d'y participer de manière pérenne. Ils ont parfois une expertise thématique et sont prêts à être associés ponctuellement, pour partager leurs données ou participer à une étude thématique.
- les acteurs de terrain : tous les acteurs de terrain interrogés (essentiellement des associations ou des structures de médiation numérique) ont exprimé leur intérêt aux travaux de l'observatoire et la pertinence d'un tel outil pour les accompagner dans le pilotage de leurs activités. Ils souhaitent connaître les travaux menés par l'observatoire, mais la plupart n'ont pas la capacité ou la volonté de participer à ses travaux. Ils expriment néanmoins un important besoin d'interconnaissance et considèrent que l'observatoire peut être un outil de rencontres et de partage.

L'intérêt exprimé pour l'observatoire est globalement partagé mais la capacité potentielle d'implication varie fortement entre les acteurs : pour assurer une forte implication des partenaires du territoire, l'observatoire pourrait proposer différents niveaux d'implication.

**« Il faut que l'on sache qui décide des indicateurs et pour en faire quoi »**

Un acteur de la médiation numérique du territoire

**Une gouvernance transparente, un gage de légitimité pour l'observatoire ?**

Les acteurs interrogés ont spontanément évoqué un intérêt pour les questions de gouvernance au sein de l'observatoire. La plupart défendent le principe de la transparence des choix et des méthodes retenues pour l'observation, dans une logique de droit à l'information et de partage de connaissance que l'on pourrait rapprocher à la philosophie derrière les problématiques d'open data.

Cette volonté de transparence implique que les choix d'observation soient clairs et compréhensibles par les acteurs du terrain. S'ils doivent être associés à la démarche, ils évoquent un principe de « redevabilité » de l'observatoire vis-à-vis de ses partenaires.

**Un outil au service de l'écosystème local de médiation numérique**

Au-delà des questions de gouvernance, se pose la question des choix réalisés et des destinataires de l'expertise générée par l'observatoire.

Les acteurs interrogés souhaitent tous que l'outil serve d'aide au pilotage des politiques publiques locales, mais aussi d'aide au pilotage de leur propre activité. Mieux connaître les populations et leurs besoins, les acteurs de l'inclusion numérique et leurs outils, « savoir qui fait quoi » : les besoins de

connaissance des pouvoirs publics et ceux des acteurs locaux de la médiation se rejoignent sur de nombreux points.

Autrement dit, l'observatoire ne doit pas seulement produire de la connaissance mais il doit aussi la communiquer largement.

**Le grand public, l'une des cibles de l'observatoire ?**

Plusieurs acteurs interrogés ont évoqué la question de la relation entre l'observatoire et le grand public. Autrement dit, est-ce que c'est un outil à destination des professionnels de la filière, ou bien est-ce que les habitants du territoire font partie des « cibles » de l'observatoire.

La logique de « redevabilité » évoquée précédemment plaide pour un observatoire « grand public », qui participe à construire un plaidoyer en direction de la société civile. Cela permettrait aussi de mettre en avant les acteurs et de mieux faire connaître les outils à destination des habitants.

D'autres répondants considèrent que l'observatoire doit d'abord être un outil technique d'aide à la décision et de fabrique de la connaissance. L'enjeu immédiat se situerait dans le partage de la culture de la médiation numérique et des problématiques de fragilité numérique auprès d'autres professionnels de l'accompagnement et de la médiation, plutôt que dans le partage au grand public.

**Les structures interrogées**

- La Poste, *Stéphanie Bouillau*
- Commune de Villeurbanne, *Judith Descombes*
- Bibliothèque Municipale de Lyon, *Mélanie le Torrec*
- Rectorat de Lyon, *Denis Millet*
- Métropole de Lyon, *Thomas Graveleine et Léo Mallétroit*
- Pôle Emploi, *Jean-Bernard Deperraz*
- Caf du Rhône, *Florent Chopelet*
- CPAM du Rhône, *Richard Rodriguez*
- Insee, *Stéphan Challier*
- Préfecture du Rhône, *Françoise Conrad*
- UDCCAS, *Isabelle Blocher-Lebrou*
- Fédération départementale des Centres Sociaux, *Salim Dhabi*
- ARS, *Marielle Schmitt*
- Lyon Métropole Habitat, *Dominique Englebert et Joris Cornu*
- Espaces France Service, *Hayet Merouani*

# Un observatoire à la croisée de nombreux acteurs et politiques publiques

## Une interconnexion avec l'observatoire métropolitain des solidarités

Dans le cadre de son pilier précarité-inclusion, [l'observatoire métropolitain des solidarités](#) anime plusieurs groupes de travail. L'un concerne une thématique fortement liée à la fracture numérique : l'accès aux droits. Ces deux démarches doivent nécessairement être coordonnées. Pour assurer leur transversalité et leur complémentarité, l'observatoire de l'inclusion numérique deviendra l'une des composantes de l'observatoire métropolitain des solidarités.

Par ailleurs, l'Agence d'urbanisme coordonne de nombreux observatoires (voir page 4). Nombre d'entre eux sont en lien avec les différentes facettes de la fracture numérique, qui intersecte avec de nombreux champs de l'intervention publique : santé, éducation, mobilité, parentalité, culture... Le futur observatoire s'appuiera sur cette expertise existante (voir par exemple [notre travail sur l'utilisation d'internet pour trouver un emploi dans les QPV](#) et les travaux de [l'observatoire des quartiers populaires](#)) et participera à développer la prise en compte de la dimension inclusion numérique au sein des observatoires thématiques portés par l'Agence.

## Un positionnement à trouver dans un écosystème déjà en place

Le réseau Rés'in, un forum annuel des acteurs, des groupes de travail, plusieurs outils de lutte contre la fracture numérique, un dispositif de mesure d'impact des projets métropolitains d'inclusion numérique : les initiatives en faveur de l'inclusion numérique sont nombreuses dans le territoire. Le défi pour l'observatoire sera de trouver sa place dans cet écosystème déjà bien établi, sans ajouter d'instances de coordination avec des acteurs locaux souvent sollicités.

## Un pilotage métropolitain et transparent

A l'origine de nombreuses initiatives structurantes pour la filière de l'inclusion numérique et pilote de la stratégie métropolitaine d'inclusion numérique, c'est la Métropole qui pilotera aussi l'observatoire. Les décisions prises en format resserré (axes de travail, calendrier...) devront faire l'objet d'une communication extérieure, dans une logique de transparence et de redevabilité de l'observatoire vis-à-vis des partenaires du territoire.

Les travaux de l'observatoire pourront être partagés dans un format plus large pour favoriser les échanges entre acteurs du territoire.

## Mesurer, approfondir et se projeter : les trois piliers de l'observatoire

Les acteurs interrogés ont fait émerger différents objectifs potentiels pour l'observatoire (voir la liste complète ci-contre). Au regard des moyens alloués à l'observatoire et des objectifs des politiques publiques du territoire, il paraît intéressant que le futur observatoire permette de partager des informations de manière régulière avec l'ensemble des partenaires ; de produire des statistiques en lien avec l'inclusion numérique ; d'approfondir ponctuellement des sujets ; de fournir un espace de réflexion partenariale et collective autour de la filière.

Les travaux pourraient s'organiser autour de trois grands volets :

- le suivi d'indicateurs pour mesurer et analyser les phénomènes locaux,
- des approfondissements par thématique, secteur géographique ou par public sur des enjeux prioritaires,
- des réflexions plus prospectives.

## Les grands objectifs de l'observatoire de l'inclusion numérique et leurs déclinaisons

### Mesurer

Les besoins, l'offre et leur adéquation

- Fournir des indicateurs et chiffres clés (sur l'offre et les besoins)
- Récueillir des données auprès des partenaires (données de gestion, actions spécifiques...)
- Construire et administrer des questionnaires (auprès des structures, des habitants, des médiateurs numériques...)
- Développer des approches qualitatives thématiques (entretiens, groupes focus...) par politique publique, par territoire, par public...

### Partager

- Animer des ateliers et des groupes de travail thématiques
- Mettre en place des scènes d'échanges professionnelles
- Organiser des temps forts avec la participation d'experts
- Visiter des sites de partenaires

### Valoriser

- Produire et publier des études
- Diffuser les travaux (site agence, plateforme rés'in...)
- Participer au forum annuel Rés'in
- Mener une veille thématique et territoriale
- Alimenter une newsletter
- Déployer une plateforme communicante (storymap, wixsite...)
- Adopter une charte graphique commune avec l'observatoire métropolitain des solidarités et le réseau Res'in
- Cartographier des indicateurs dans l'outil Geoclip solidarités

### Coordonner

- Animer les réunions et groupes techniques
- Associer des partenaires
- Participer aux instances en lien avec l'inclusion numérique (observatoire métropolitain des solidarités, cotech Res'in...)
- Assurer un suivi auprès des acteurs sollicités pour le projet d'observatoire

Directeur de la publication : **Damien Caudron**

Référent : **Clément Jacquemet** [c.jacquemet@urbalyon.org](mailto:c.jacquemet@urbalyon.org)

Ce rapport résulte d'un travail associant les métiers  
et compétences de l'ensemble du personnel de l'Agence d'urbanisme

La réalisation de ce rapport a été permise par la mutualisation  
des moyens engagés par les membres de l'Agence d'urbanisme