



OBSERVATOIRE MÉTROPOLITAIN DES SOLIDARITÉS

Avril 2024



Enquête menée auprès des acteurs de l'inclusion numérique dans la métropole de Lyon Synthèse des résultats

► Contexte de l'étude

- **Inclusion numérique : une thématique investie par l'Agence d'urbanisme depuis plusieurs années**

2022 : indice de fragilité numérique localisé ; étude sur l'utilisation d'internet dans la recherche d'emploi, de stage ou de formation

2023 : travaux de préfiguration d'un observatoire de l'inclusion numérique ; enquête auprès des acteurs Rés'in

- **En 2024, la structuration d'une démarche d'observation dans la métropole de Lyon**

Une démarche en lien avec l'observatoire métropolitain des solidarités

Réflexions sur un socle d'indicateurs

Conventions de partenariat

Focus thématique

Synthèse



► Enquête menée auprès des acteurs Rés'in

- L'enquête a été menée en ligne entre mi-novembre 2023 et mi-janvier 2024, auprès des acteurs du réseau Rés'in animé par la Métropole de Lyon
- Elle a été construite en s'appuyant largement sur la méthodologie de la Mednum élaborée en 2022 ([voir le détail sur GitHub](#))
- 74 réponses ont été collectées. Les résultats présentés dans ce document reviennent sur :
 1. Le profil des structures répondantes
 2. Les activités qu'elles proposent
 3. Le public qu'elles accueillent



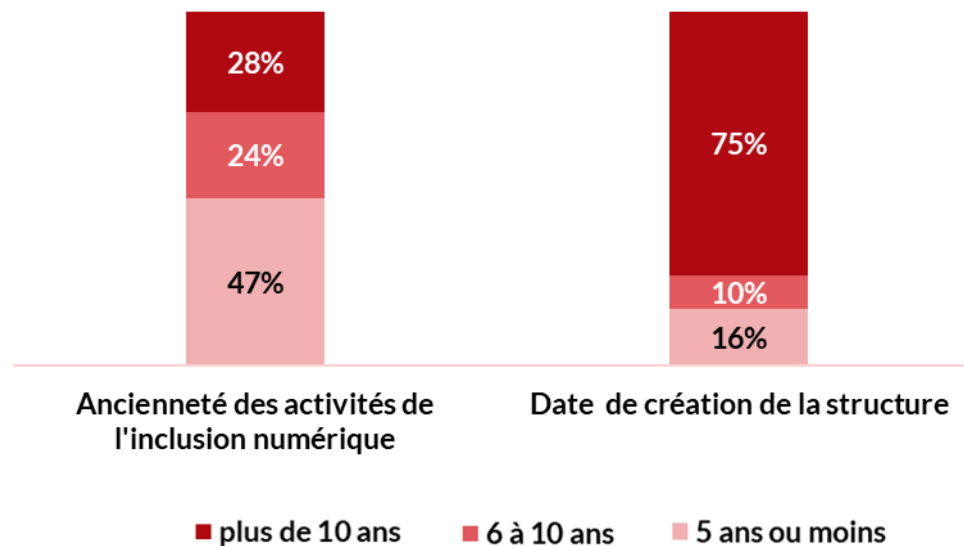
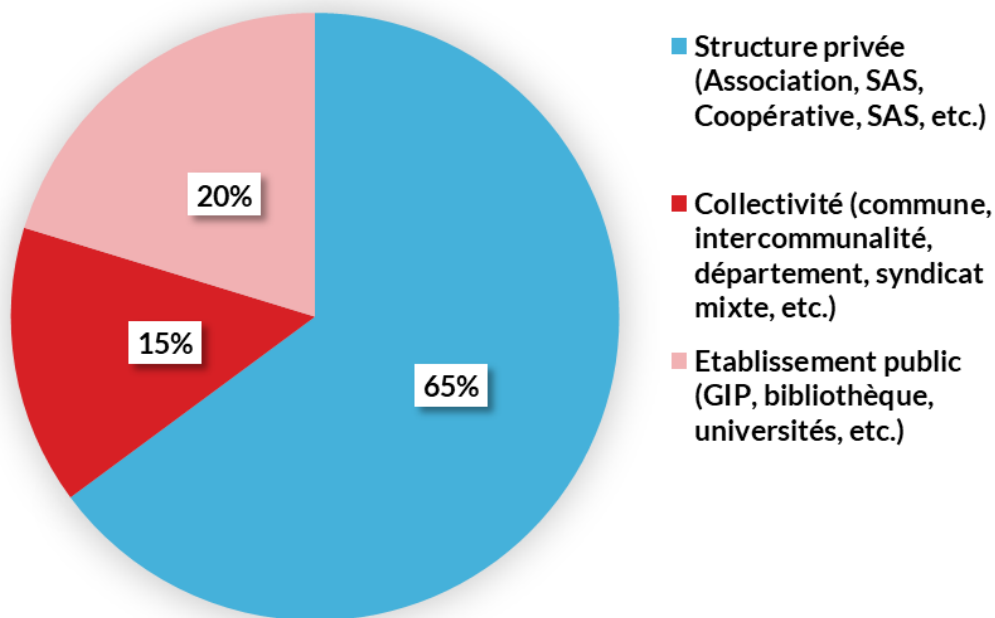
A photograph of a person's hands interacting with a laptop. One hand is pointing at the screen, while the other is on the trackpad. The image is overlaid with a semi-transparent red hexagon. The text 'Profil des structures répondantes' is written in bold red font across the center of the hexagon.

**Profil des
structures
répondantes**

► De nombreuses associations parmi les répondants

- Près de deux tiers des répondants sont des associations
- Le tiers restant est composé d'acteurs publics
- La plupart des structures répondantes ont été créées il y a plus de dix ans
- En revanche, l'inclusion numérique est une activité relativement récente

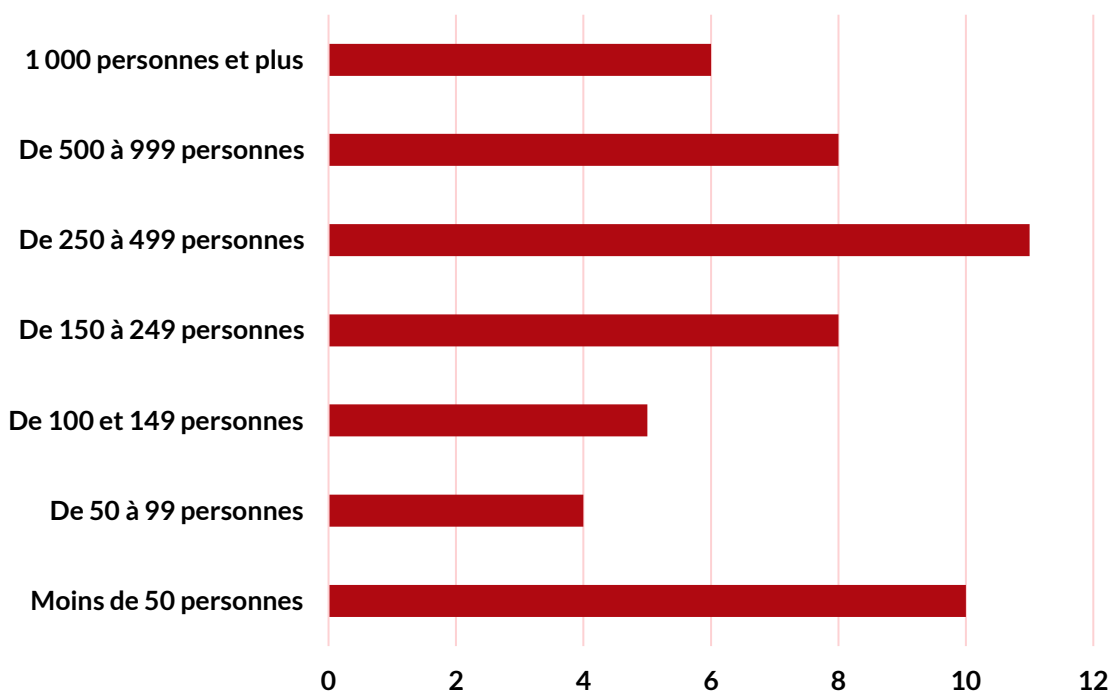
Répartition des structures par type



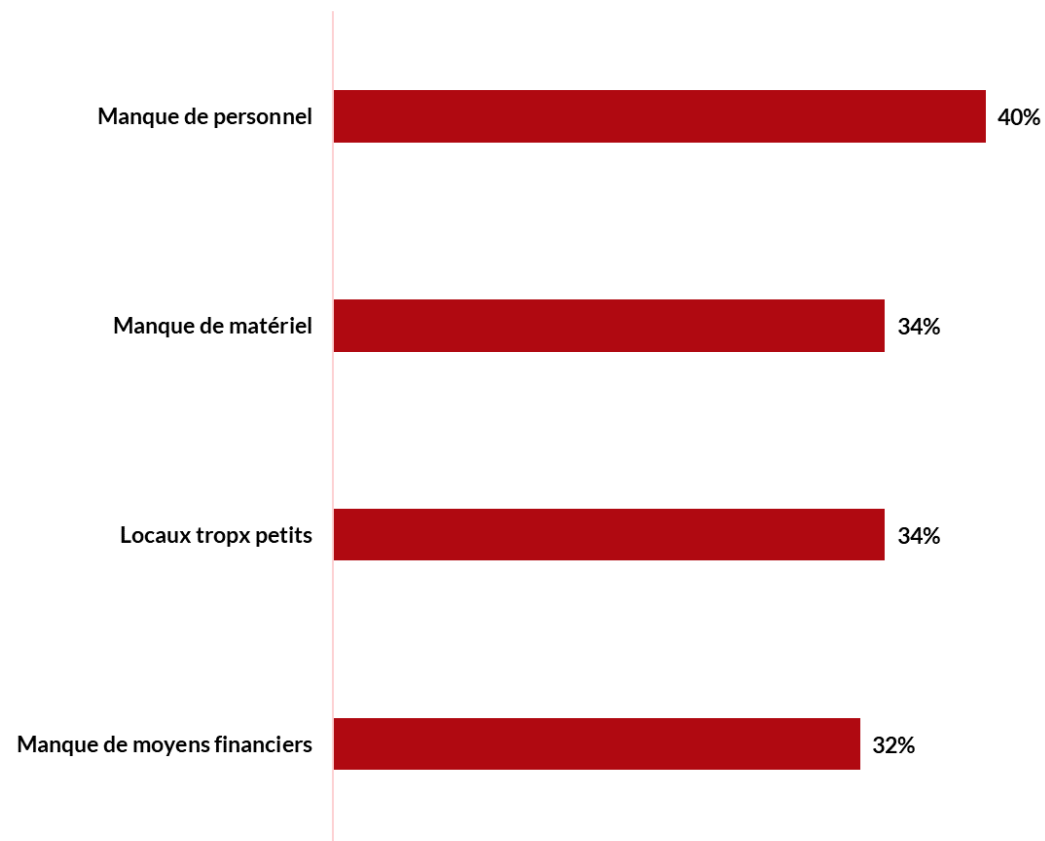
► Une capacité d'accompagnement variée

- Les capacités d'accompagnement varient fortement entre les répondants
- Le manque de personnel, principal frein en matière de capacité d'accueil
- Une structure sur trois manque de place pour accueillir les publics

Nombre de personnes accompagnées par les répondants* en 2022



Principales difficultés en matière de capacité d'accueil



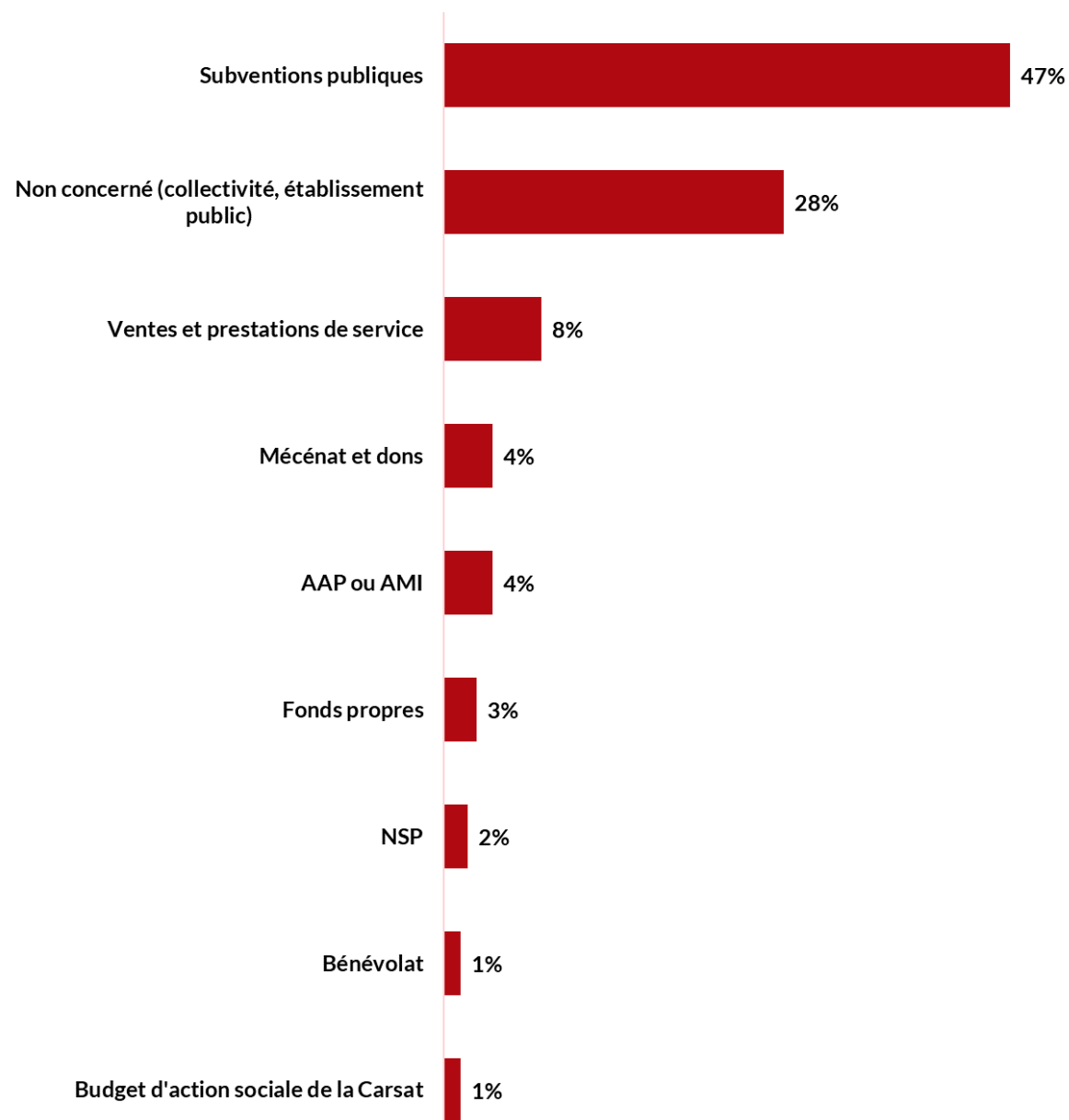
* 52 réponses pour cette question



Des activités principalement financées par des fonds publics

- Pour 47% des structures, les subventions publiques sont la principale source de financement
- La part des ressources liées à la vente de prestation (8%) ou au mécénat (4%) restent faible
- Les ressources financières permettent notamment de recruter ou de s'installer dans des locaux plus grands

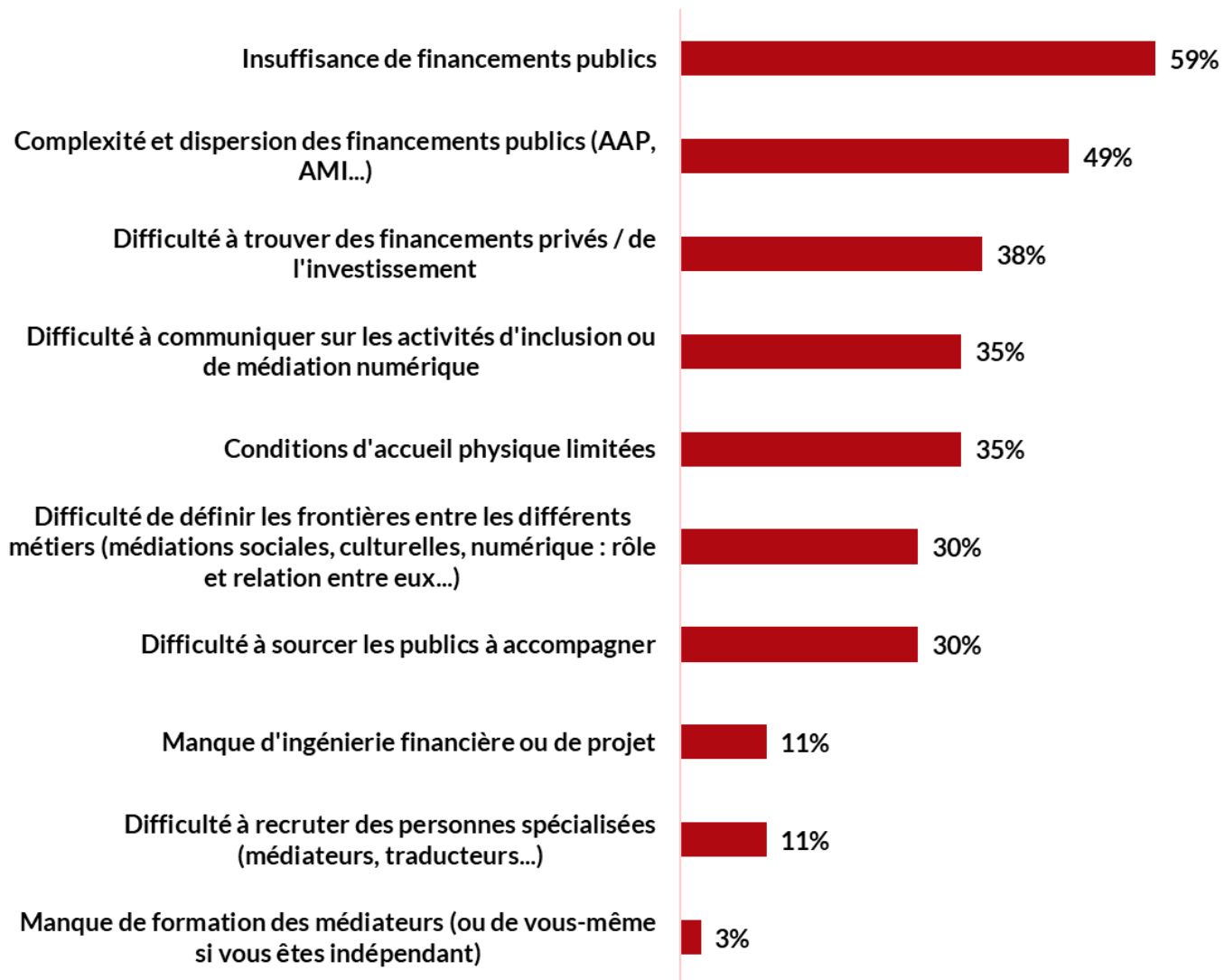
Principale source de financement



► Le financement, premier frein au développement de l'activité

- Plus de la moitié des structures déclarent rencontrer des freins au développement de l'activité de médiation numérique
- L'insuffisance de financements publics ou leur complexité et leur dispersion sont classés par la majorité des structures dans le top 3 des freins rencontrés
- Les répondants pointent un manque d'informations sur les dispositifs d'inclusion numérique locaux et nationaux

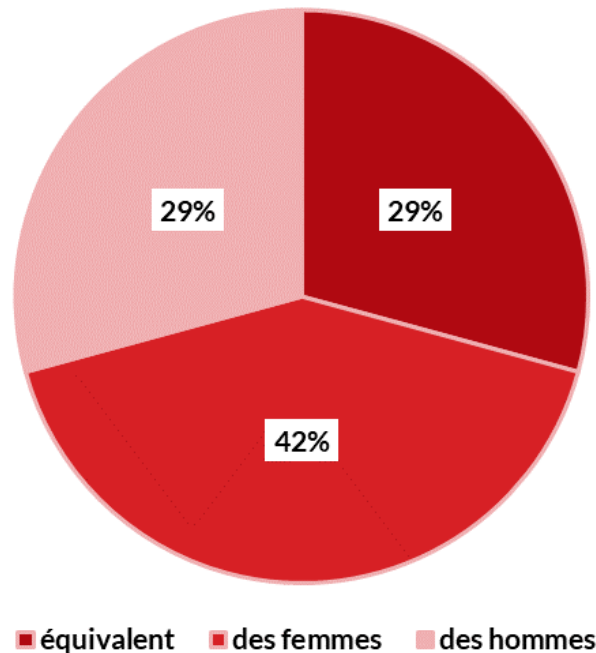
Les 3 principaux freins au développement de l'activité numérique



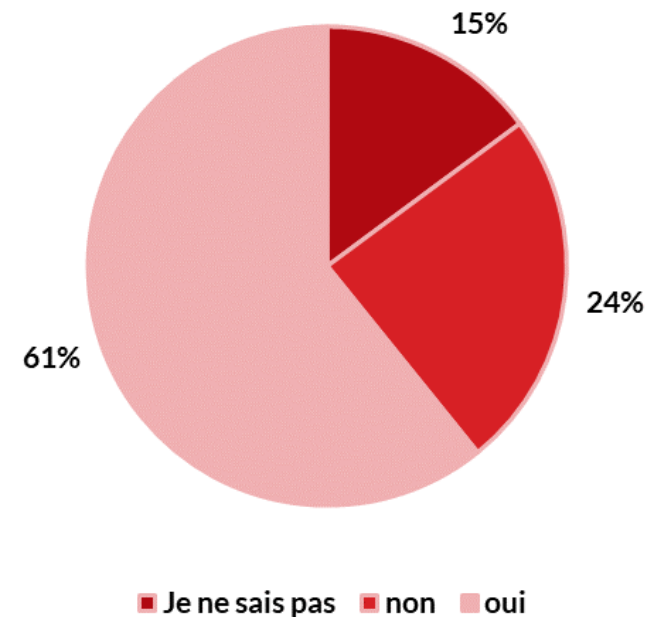
► Ressources humaines : une filière qui emploie d'abord des femmes

- Les femmes sont majoritaires dans le domaine de la médiation numérique
- 6 structures sur 10 emploient du personnel encadrant
- La plupart (60%) estiment en avoir suffisamment ; 14% en manquent mais ne peuvent pas recruter

Vos médiateurs numériques sont plutôt ?

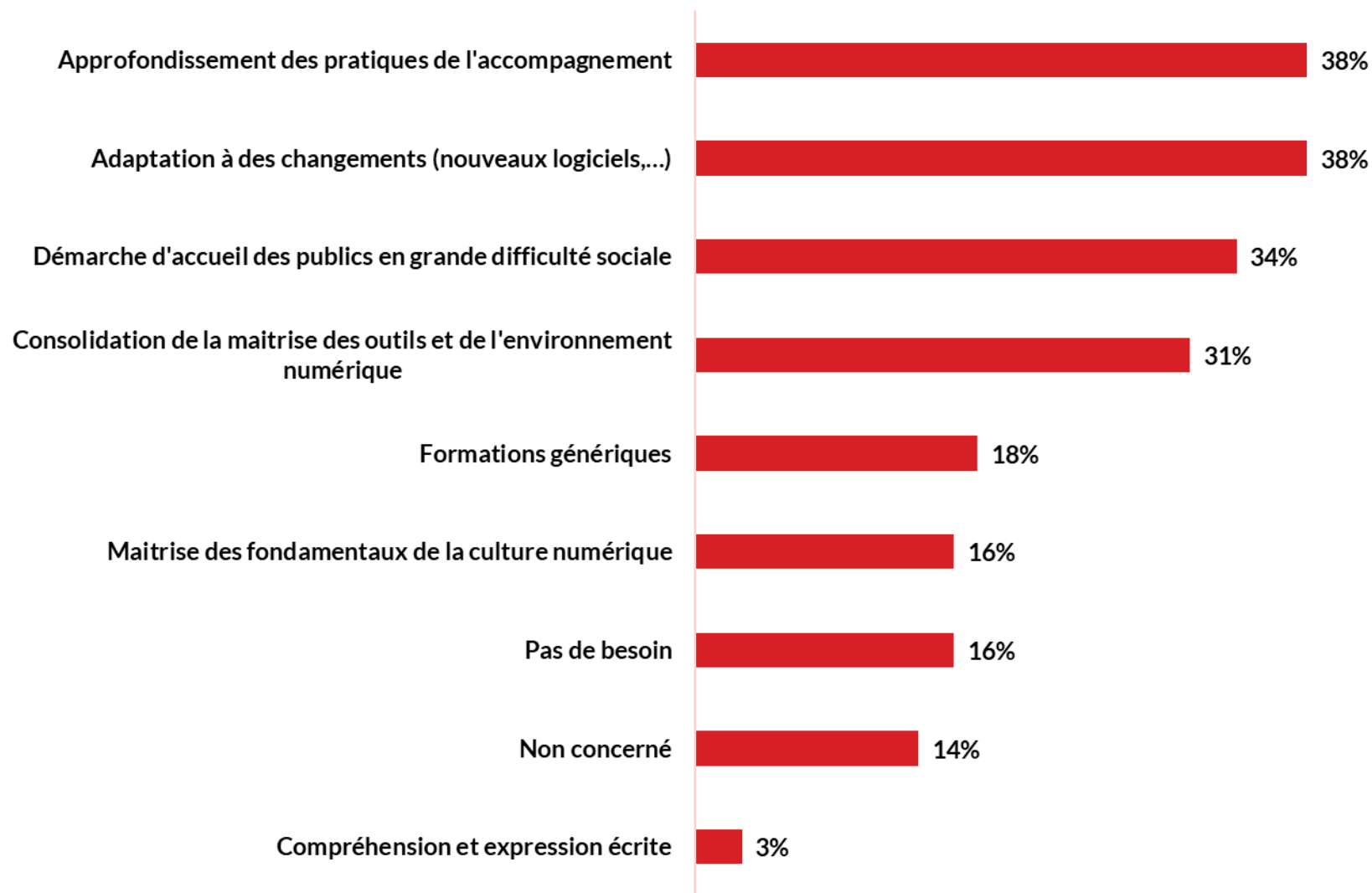


Avez-vous du personnel encadrant pour vos activités d'inclusion numérique?



► Compétences : des besoins en formation sur l'accueil, l'accompagnement et la maîtrise des outils

Quels sont les principaux besoins en formation de vos médiateurs?



A noter : 18% des répondants sont eux-mêmes des organismes de formation en inclusion numérique

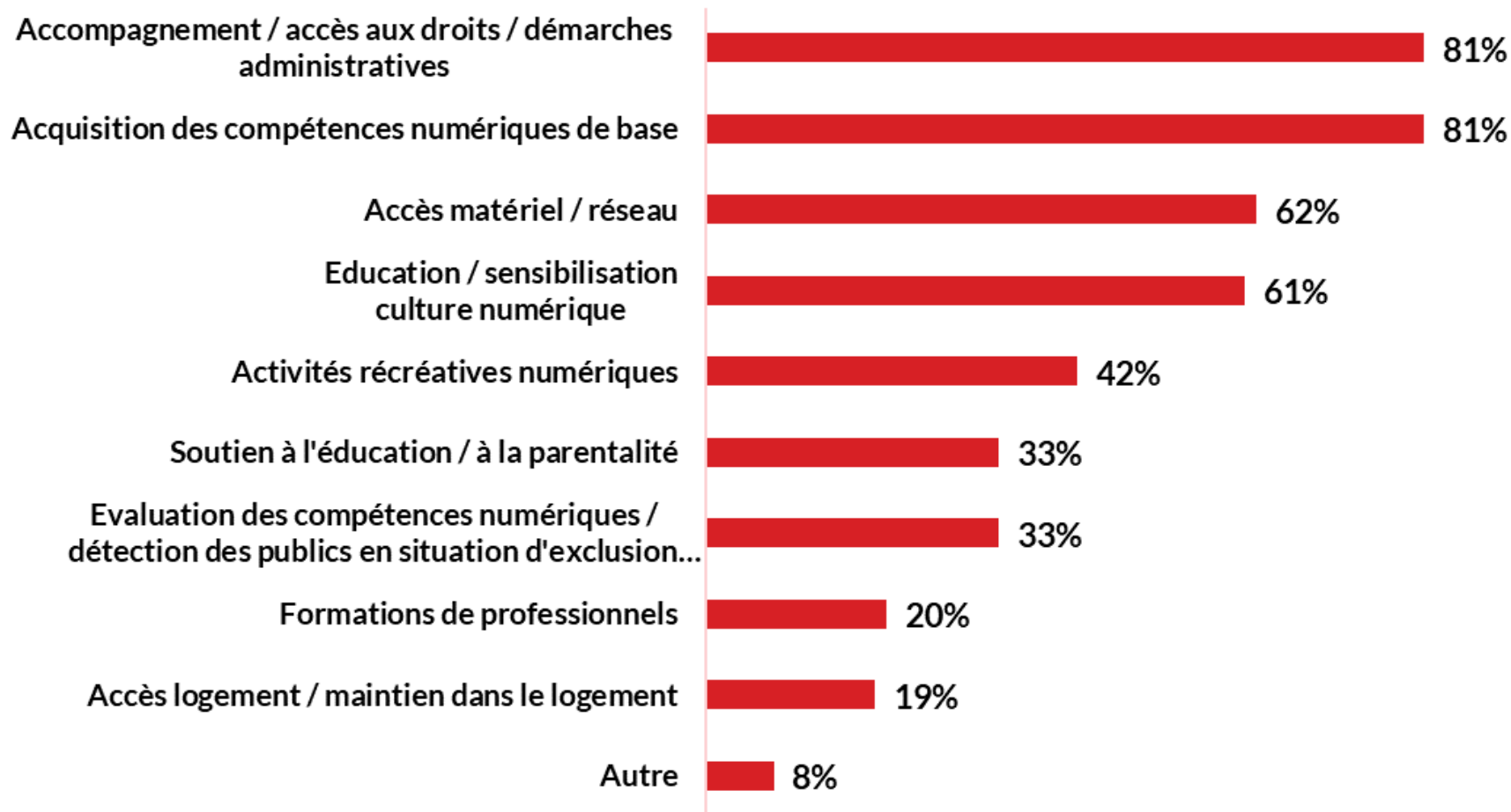




Activités proposées

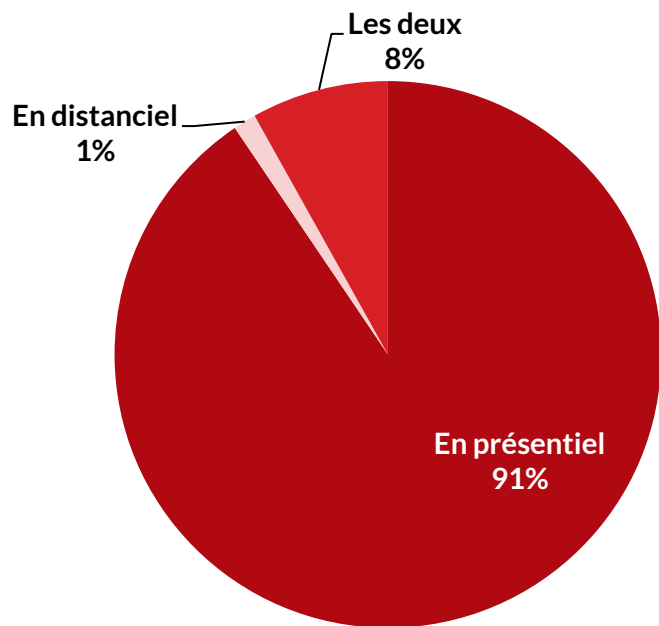
► Accompagnement et acquisition des compétences de base : les piliers de l'inclusion numérique

Quels types d'activités d'inclusion numérique propose votre structure ?

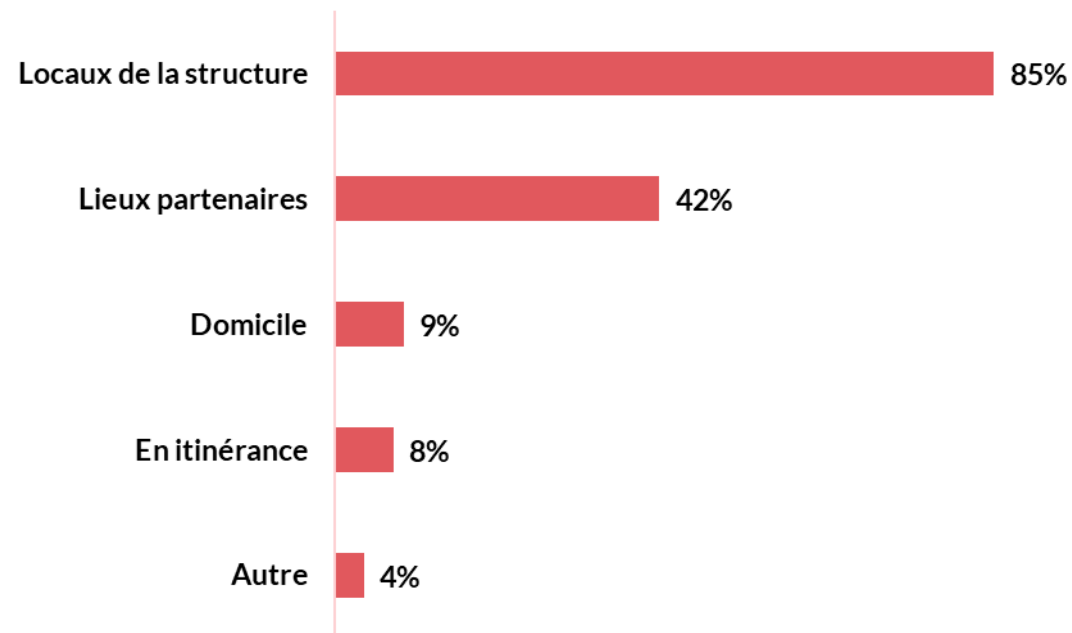


► Un accompagnement dispensé d'abord dans les locaux de la structure

Votre activité d'inclusion numérique se réalise plutôt

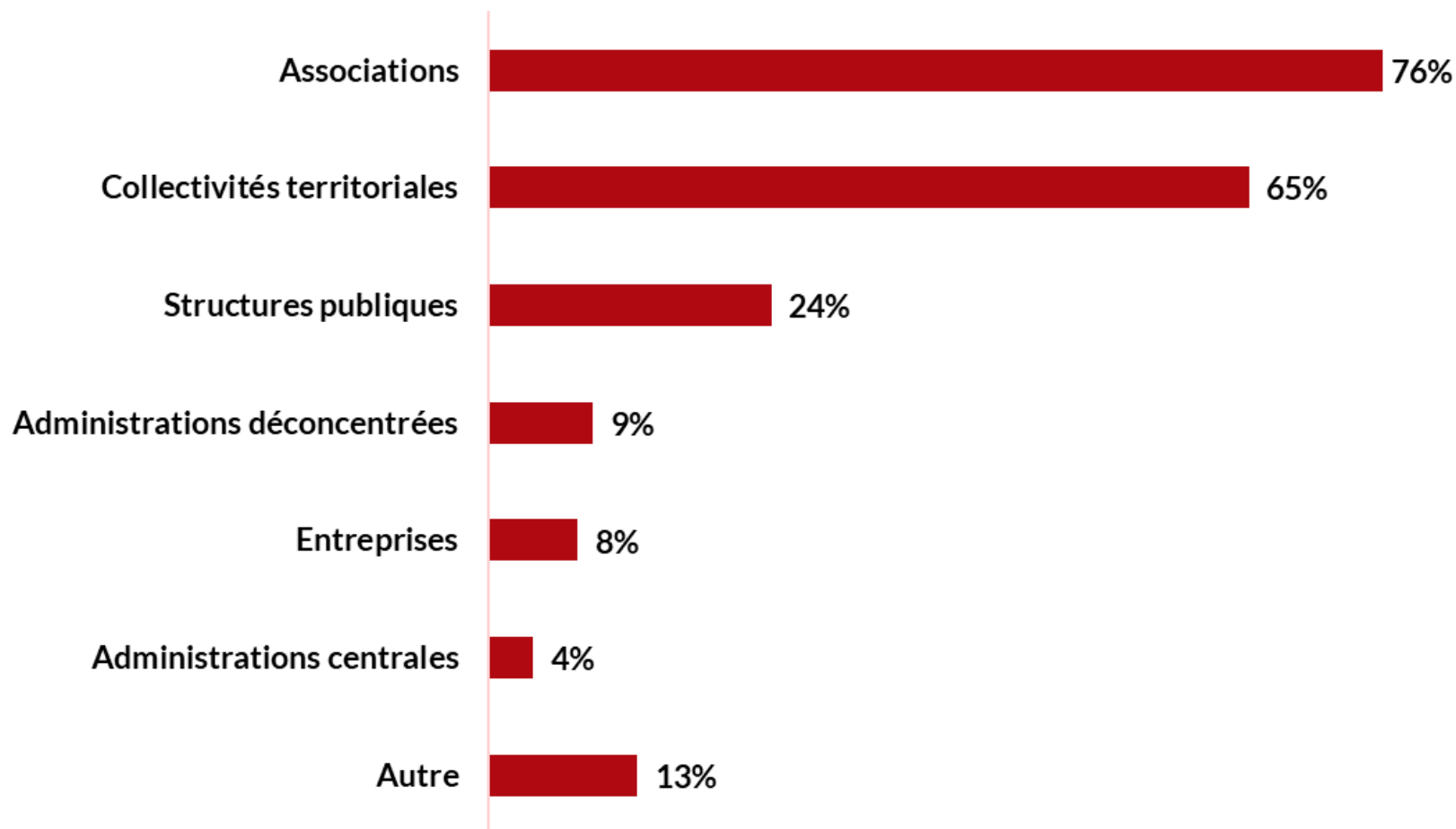


Où se déroulent vos activités de médiation/inclusion numérique?



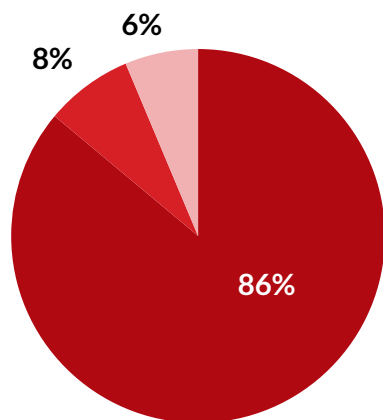
► Des structures qui coopèrent entre elles et avec les acteurs publics

Quels sont vos partenaires habituels pour vos activités d'inclusion numérique?



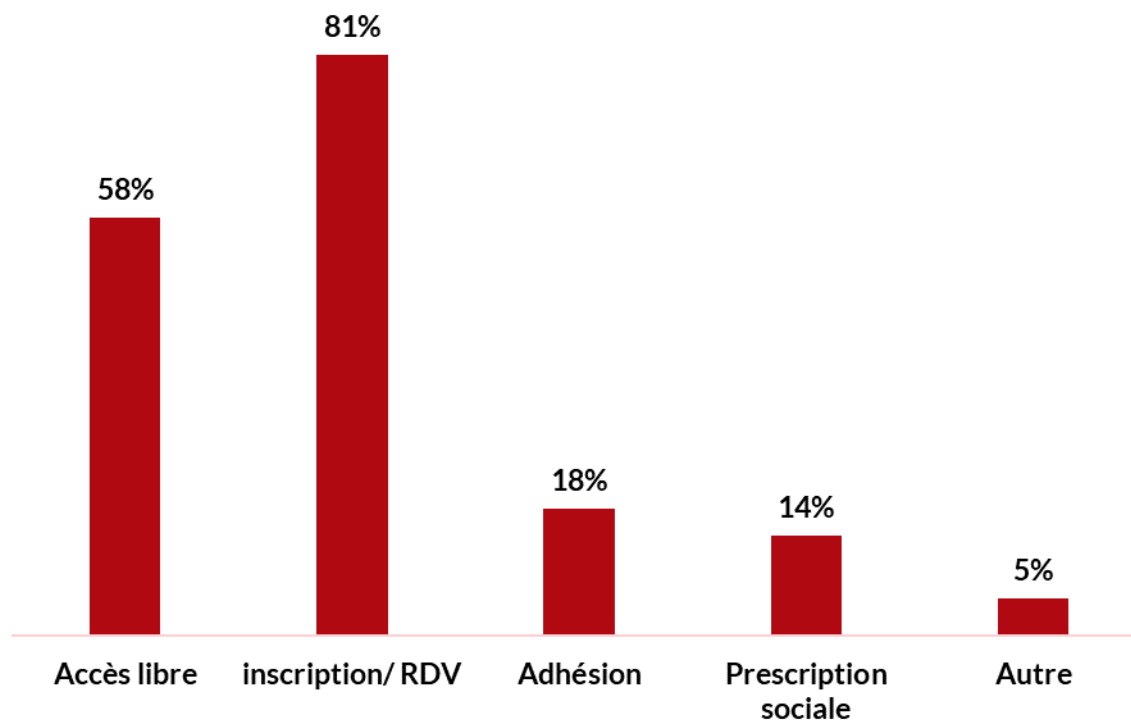
► La gratuité, une modalité d'accès largement partagée

L'accès à vos services d'inclusion numérique est-il majoritairement ?



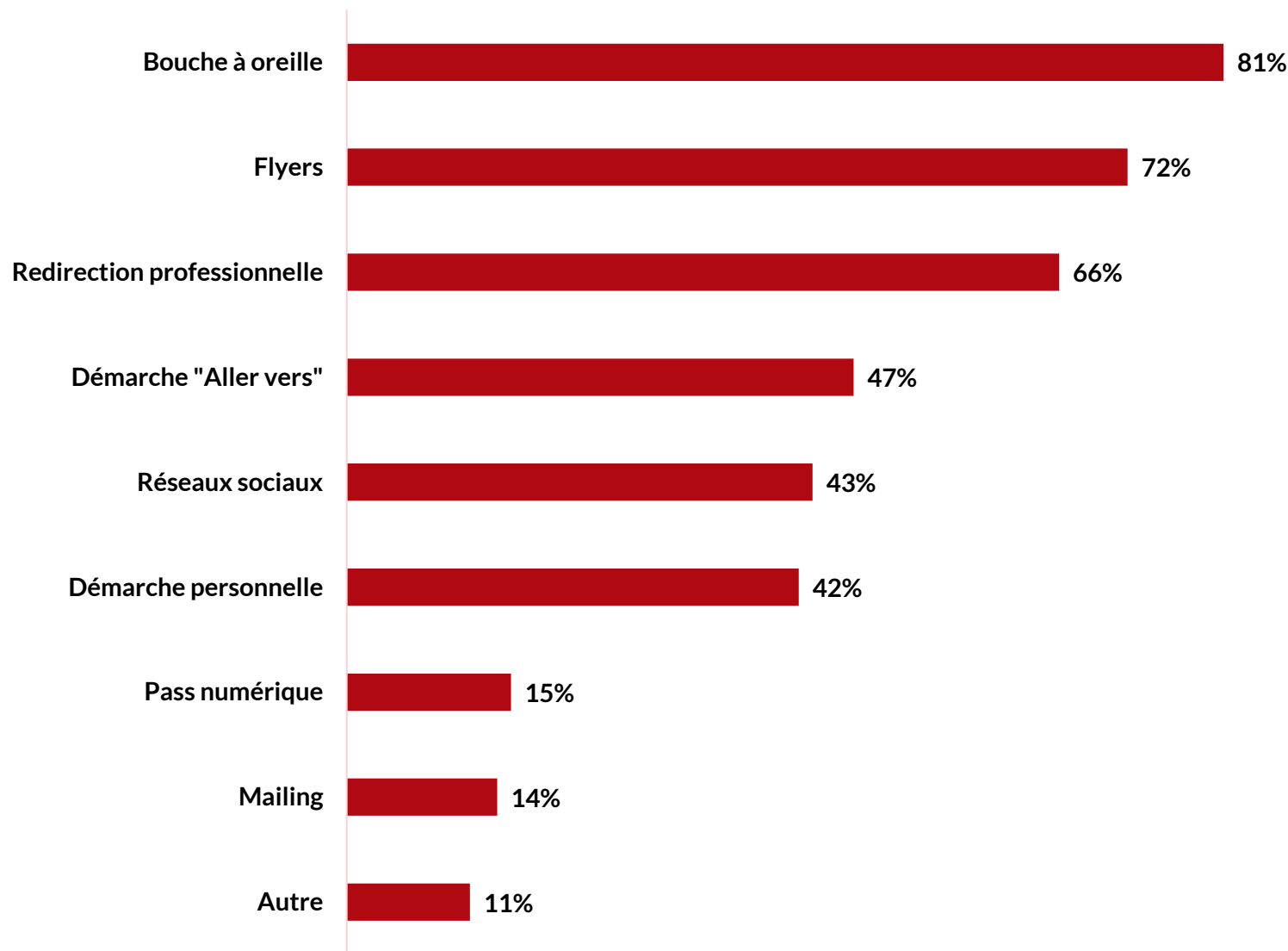
■ Gratuit pour les habitants ■ Payant ■ Autre & non concerné

Modalités d'accès



► Une visibilité de l'offre qui passe d'abord par le bouche à oreille

Comment le public a eu connaissance de ces activités?



La difficulté à faire connaître son activité et à atteindre les publics, notamment les plus exclus, est considérée par un frein à l'activité par près d'un répondant sur trois

(voir page 9)



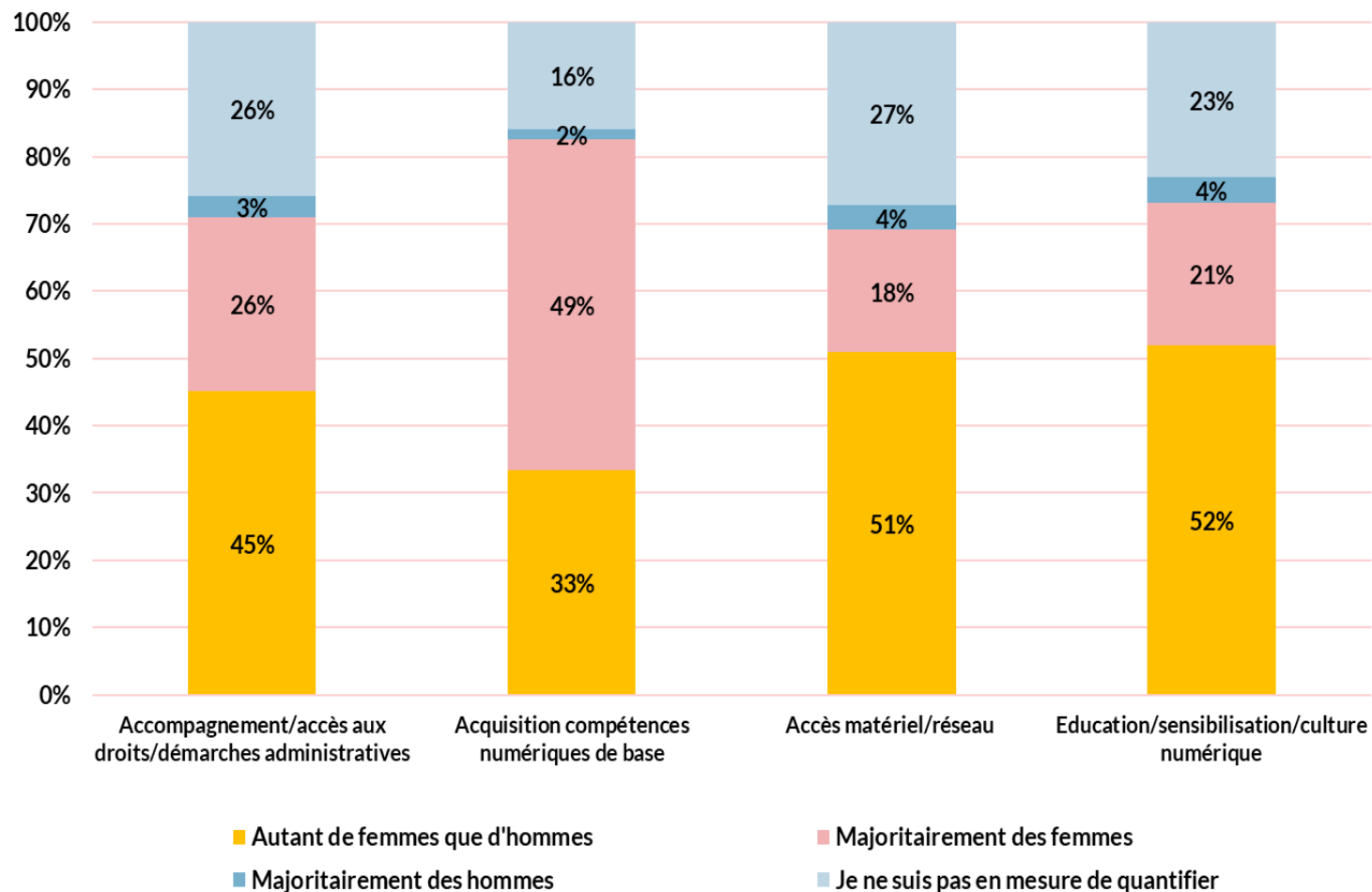
A photograph showing a person's hands interacting with a laptop. One hand is pointing at the screen, while the other is on the trackpad. The person is wearing a smartwatch on their left wrist. The image is framed within a hexagonal shape on a light pink background.

Profil des bénéficiaires

► Les femmes majoritaires parmi les bénéficiaires

- Les femmes sont particulièrement présentes dans les activités d'acquisition des compétences de base

Pour chaque type d'activité proposée, les personnes accompagnées sont-elles majoritairement ?



Précaution de lecture : la part des structures qui ne sont pas en mesure d'apprécier la répartition de leurs publics par sexe reste importante, ces données mériteraient d'être affinées pour être mieux analysées



Evolution des activités des acteurs dans le futur

- Les acteurs pressentent un développement important des partenariats de proximité en lien avec une hausse des besoins de médiation
 - Entre acteurs de l'inclusion
 - Avec les acteurs institutionnels
- Des besoins qui évoluent et se « personnalisent » en fonction des publics
- Les acteurs anticipent une approche de l'inclusion numérique qui va évoluer et dépasser la question de l'accès aux droits
 - Vers le développement d'une « culture numérique » plutôt que d'une culture de l'accès aux droits
- Besoin d'évaluer son action : à ce jour, la majorité des structures n'a pas de dispositif de mesure d'impact, même si un quart a déjà mis en place un dispositif de ce type. Seuls 16% des répondants sont en train de réaliser la démarche de mesurer l'impact de leur activité.

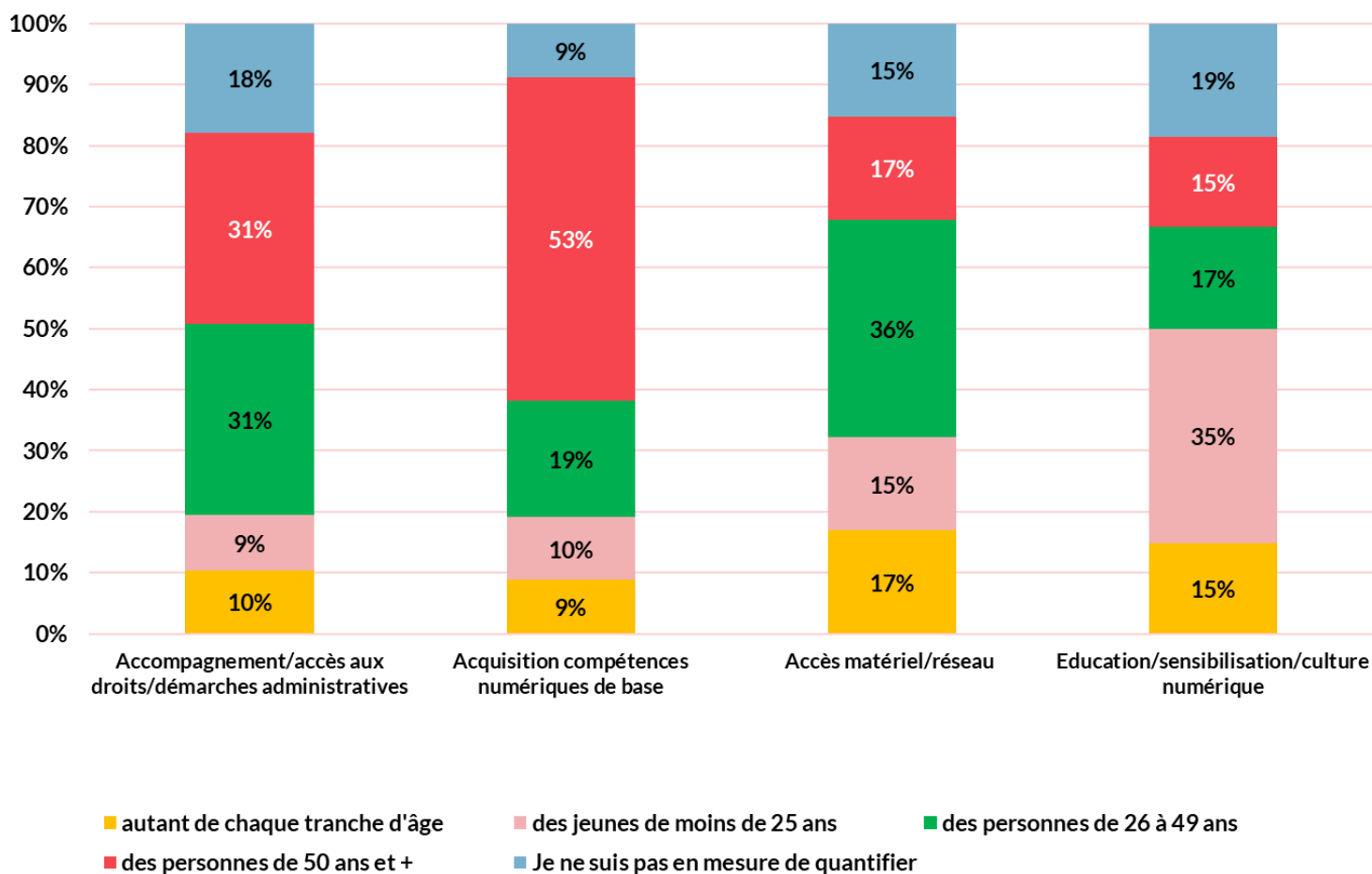
Eléments tirés des réponses textuelles



► Âge des publics : un fort besoin d'accompagnement des seniors

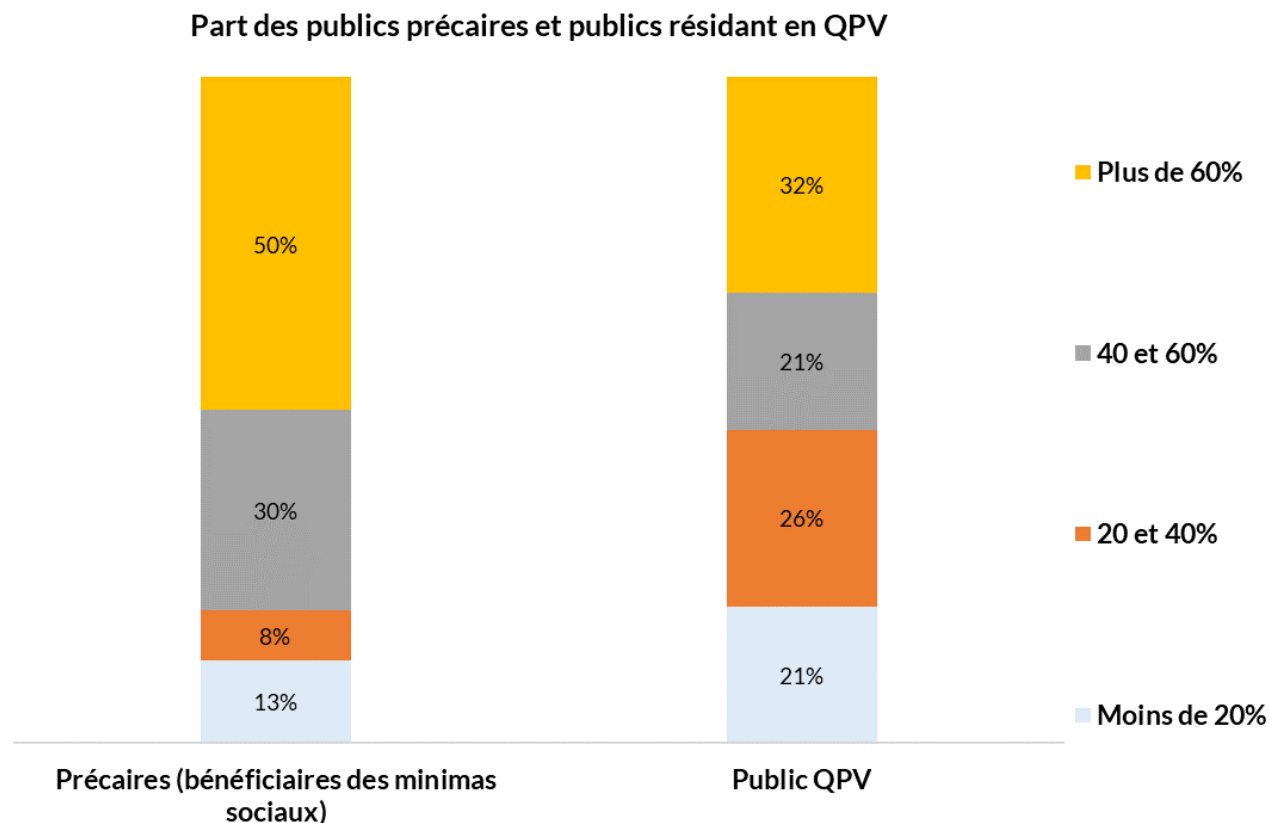
- Les seniors sont bien représentés dans les activités d'acquisition des compétences numériques de base et d'accompagnement pour l'accès aux droits
- Les jeunes sont eux, surreprésentés dans les activités d'éducation et de sensibilisation à la culture numérique

Pour chaque type d'activité proposée, les personnes accompagnées sont-elles majoritairement ?



► Une offre de médiation tournée vers les publics fragiles

- La part des publics les plus précaires dans l'ensemble du public accompagné est supérieure à 60% pour la moitié des structures ayant répondu à la question
- La part des publics issus de QPV dans l'ensemble du public accompagné est supérieure à 60% pour un tiers des structures



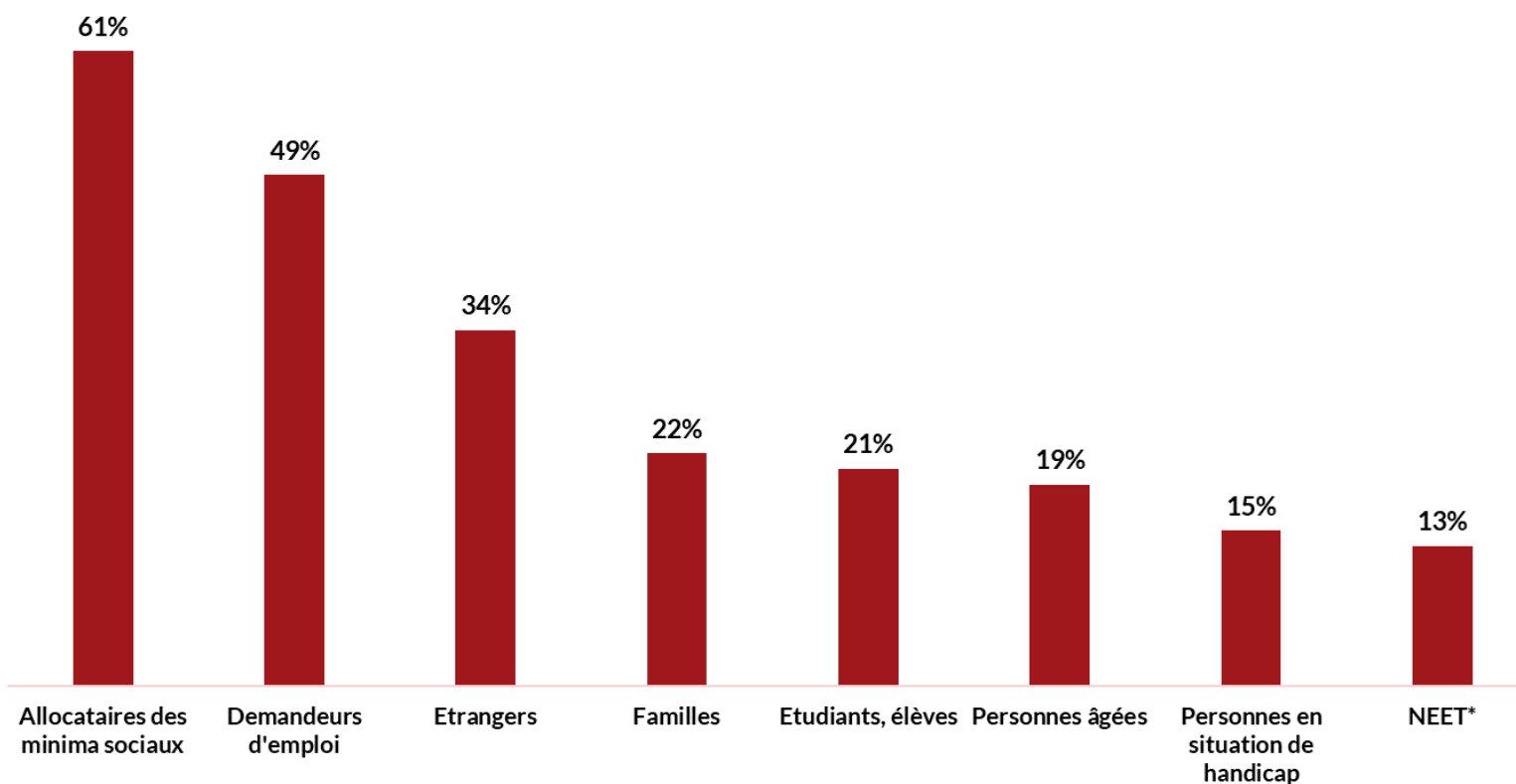
Précaution de lecture : la part des structures qui ne sont pas en mesure d'apprécier l'origine des publics accompagnés reste importante (41 réponses), ces données mériteraient d'être affinées pour être mieux analysées



► Chômeurs et allocataires des minima sociaux parmi les plus accompagnés

- Plus de six structures sur dix accompagnent des allocataires des minima sociaux
- Les chômeurs sont la deuxième catégorie la plus représentée parmi les bénéficiaires
- A noter : la forte représentation des publics étrangers

Quel est le profil des publics que vous accompagnez?

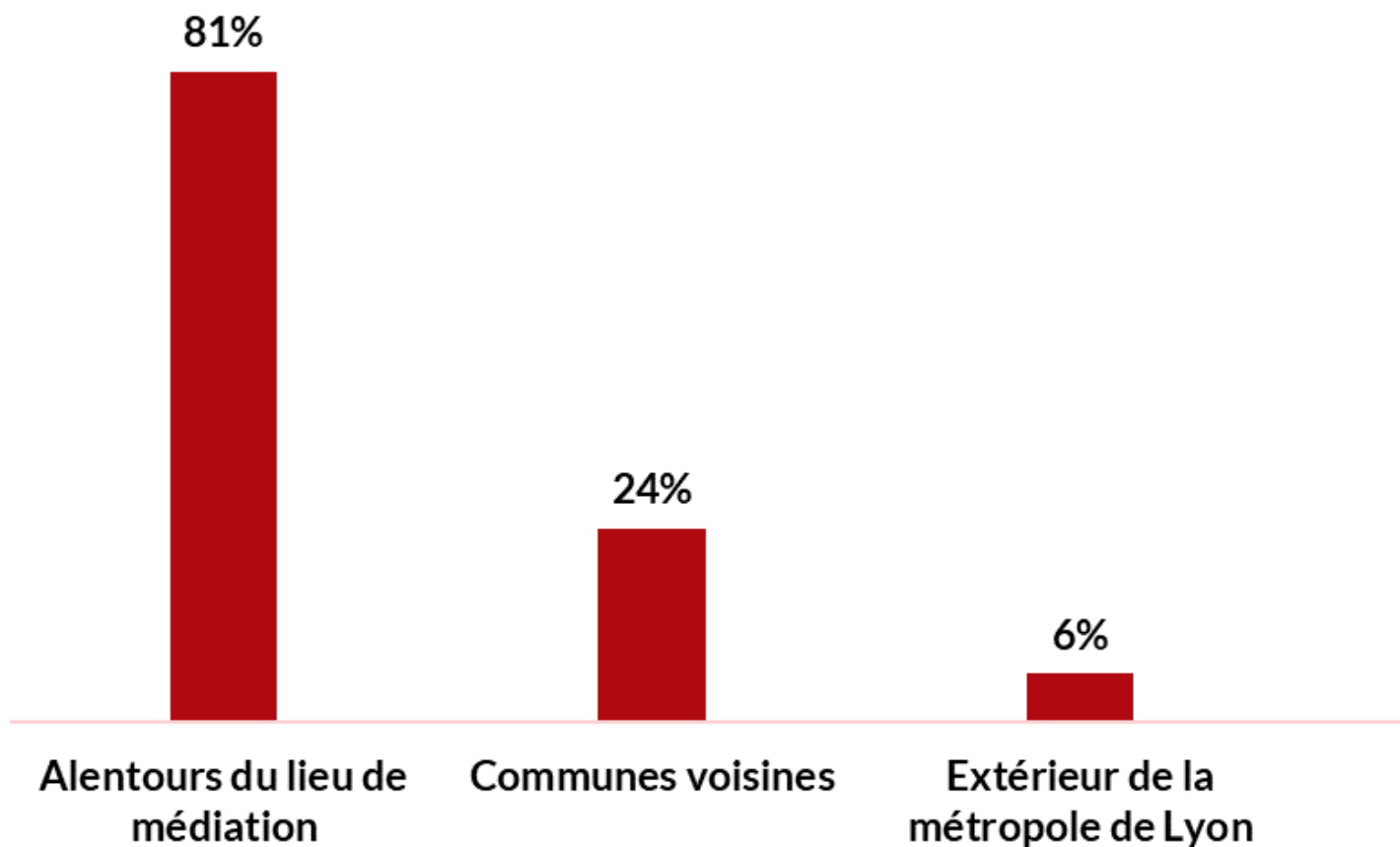


*NEET : Ni en emploi, ni en études, ni en formation



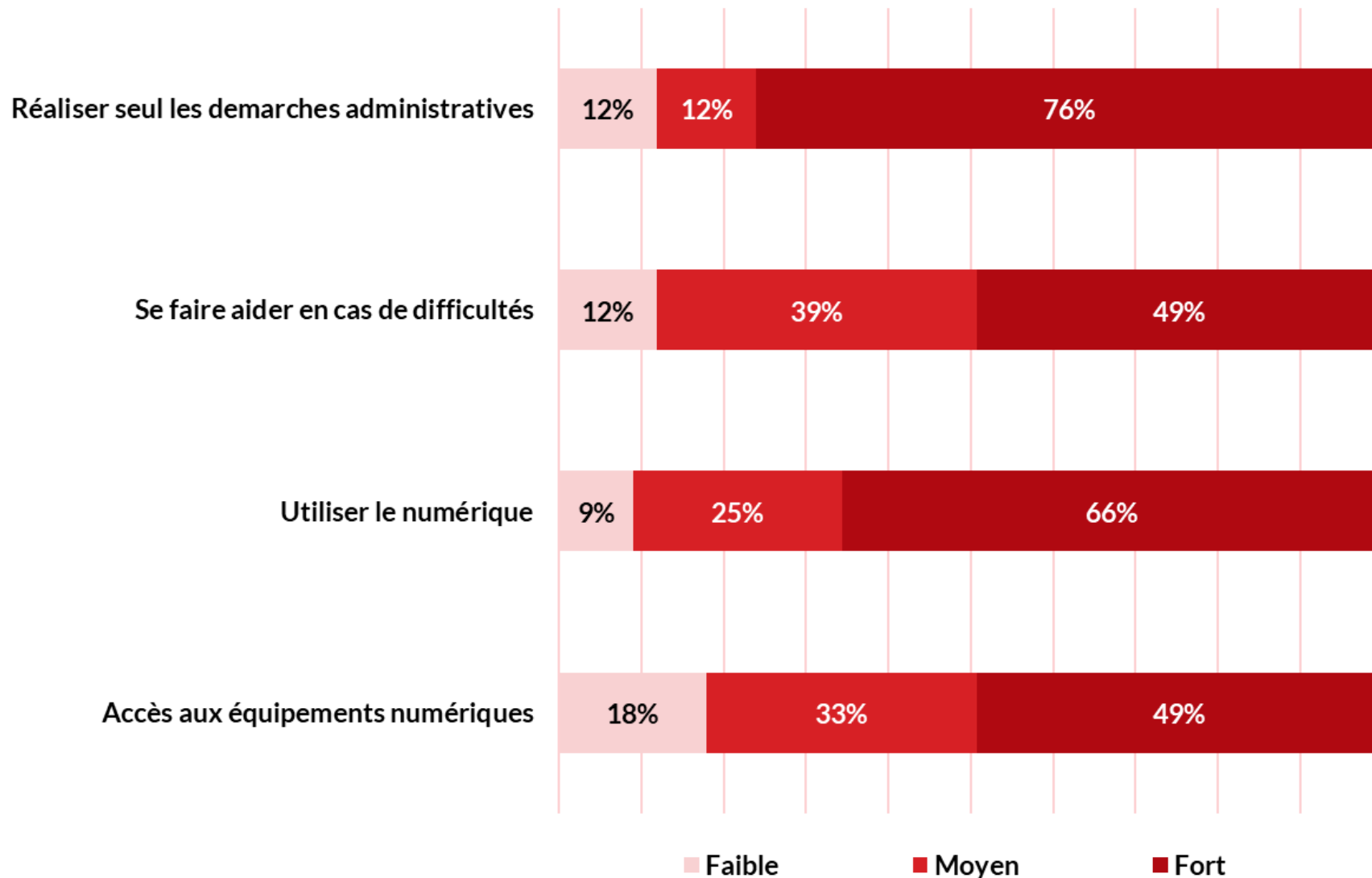
► L'offre de médiation numérique se fait d'abord en proximité du lieu de médiation


Les personnes que vous accompagnez sont surtout originaires de ?



► Les publics accompagnés affichent de forts niveaux de difficulté dans tous les domaines

Répartition par niveau de difficultés rencontrées par les publics accompagnés



A photograph of a person's hands interacting with a laptop. One hand is pointing at the screen, while the other is on the trackpad. The image is overlaid with a semi-transparent red hexagonal shape. The text 'Annexe cartographie des répondants' is written in bold red font over the image.

Annexe
cartographie des
répondants

Directeur de la publication : **Damien Caudron**
Référénts : **Clément Jacquemet** - c.jacquemet@urbalyon.org
Caroline Testut – c.testut@urbalyon.org

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



Agence d'**Urbanisme** de l'aire
métropolitaine **lyonnaise**

Tour Part-Dieu, 23^e étage
129 rue Servient
69326 Lyon Cedex 3
Tél. : +33(0)4 81 92 33 00
www.urbalyon.org

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

