



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

SEPTEMBRE 2022

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 protéiforme 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 coïncidant avec la géographie prioritaire de la politique de la ville.

La suite de la publication est consacrée aux enseignements tirés des cinq groupes focus qui ont mis en exergue 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 y compris physique des personnes concernées par la fragilité voire l'exclusion numérique..

Chiffres clés

Une **20^{taine}**
de communes expo-
sées à un risque de fra-
gilité numérique

1/5^e
des habitants de la
métropole vit dans un
quartier exposé à la
fragilité numérique

17 %
des répondants* n'ont
pas de boîte mail

44%
des répondants* ne sa-
vent pas utiliser les outils
bureautiques pour rédi-
ger son CV ou sa lettre de
motivation

* répondants à l'enquête par
questionnaire (cf. p. 6)

La fragilité numérique	3
Inclusion numérique : méthodologie	6
Inclusion numérique en QPV	7
Pistes d'action face à la fragilité numérique	12
Annexe	14
Publications connexes	15



FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

Un indice de fragilité numérique national pour évaluer les risques

Un indice pour estimer la fragilité numérique des territoires

Pour lutter contre l'exclusion numérique, les pouvoirs publics ont besoin de diriger leurs actions vers des territoires et des populations pertinents. Les facteurs qui l'expliquent sont très divers : âge, profil socioéconomique, lieu de vie, diplôme...

L'indice de fragilité numérique (IFN) a l'ambition d'agréger ces différents facteurs en un indicateur synthétique. L'IFN consiste donc en une approche probabiliste de la fragilité numérique : c'est un indice théorique, qui pointe des facteurs de risque, mais qui ne décrit pas une réalité mesurée. Il nécessite d'être complété par des approches sociologiques (enquêtes, entretiens, groupes focus...).

Un portail national pour visualiser les risques de fragilité numérique à l'échelle des territoires

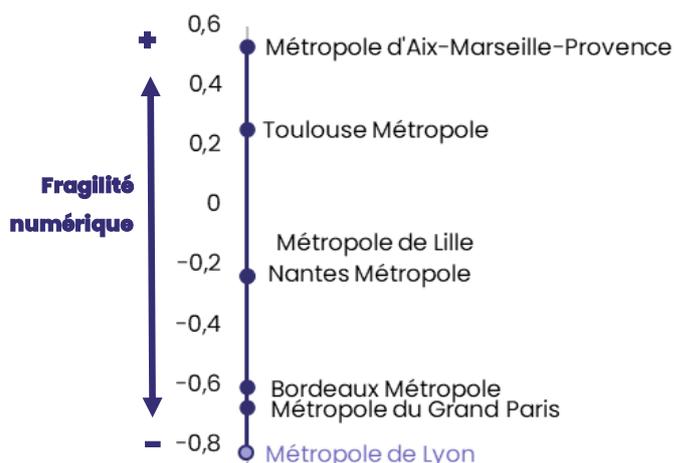
Le portail cartographique fragilite-numerique.fr est un outil en accès libre qui permet à chacun de visualiser les risques d'exposition des habi-

tants d'un territoire (communal, intercommunal, départemental) à la fragilité numérique. Le portail renseigne l'utilisateur sur le niveau de risque général auquel les habitants d'un territoire sont exposés en communiquant sur un score global de l'IFN. Ce score est issu de l'agrégation des scores des onze indicateurs qui composent l'IFN. Les scores pour chaque indicateur sont calculés en fonction de la position relative du territoire par rapport au reste de la France.

La métropole de Lyon parmi les métropoles les moins exposées

Le score global de l'IFN obtenu pour la métropole de Lyon la positionne parmi les métropoles les moins en difficulté face au numérique. Le risque de fragilité est principalement lié à une plus forte proportion de personnes étrangères, de ménages composés d'une personne et d'un taux de chômage élevé comparativement aux ratios nationaux. Pour autant, les résultats sont très contrastés au sein de la métropole de Lyon. C'est ce que montre le travail conduit sur un « IFN local » (partie suivante) qui fait ressortir des risques d'exposition à la fragilité numérique très élevés dans certains quartiers.

Score de l'IFN national dans les principales métropoles françaises (basé sur 11 indicateurs)



Indicateurs qui pèsent le plus dans le calcul de l'IFN (score >1)

% ménages d'1 personne	Taux de chômage	% d'étrangers	% ménages monoparentaux	Taux de pauvreté	Dépendance aux prestations sociales
x	x	x	x		
x	x	x		x	
x	x	x	x	x	x
x	x	x			
x	x	x	x		x
x	x	x			

FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

Fragilité numérique dans la métropole de Lyon : les territoires pauvres et/ou âgés plus exposés

110

quartiers Iris* (répartis dans un vingtaine de communes) exposés à un risque de fragilité numérique modérée à forte

1/5

des habitants de la métropole vit dans un quartier* exposé à la fragilité numérique

*quartiers représentés sur la carte page suivante avec un score de l'IFN ≥ 6 .

Une méthode affinée de l'IFN coconstruite avec la Métropole de Lyon

Pour proposer une analyse plus fine, le travail exposé ici a été réalisé à une échelle infracommunale (quartiers Iris). Le groupe de travail a conservé une partie des indicateurs retenus dans la méthodologie nationale, en a ajouté d'autres disponibles à l'échelle du territoire et en a écarté certains, moins pertinents à l'échelle de la métropole de Lyon.

L'IFN recalculé localement combine plusieurs variables pour couvrir les diverses dimensions de la fragilité numérique :

- **Accéder à l'information** (ou être assisté par un proche pour y arriver) : dimension couverte par la part des ménages d'une personne et la part des familles monoparentales sous le seuil des bas revenus.

- **Avoir la capacité financière d'accéder aux interfaces numériques** (équipements, connexion) : dimension couverte par le taux de suroccupation des logements, et le niveau du 1^{er} décile de revenus.

- **Les compétences numériques** sont approchées par la part des 65 ans et plus, et la part des personnes de 15 ans et plus peu ou non diplômées.

- **Les compétences administratives** (qui conditionnent l'accès aux droits) sont approchées par la part des demandeurs d'emploi avec un faible niveau de formation et la part de 15-24 ans sans diplôme et non scolarisés.

Chacune des huit variables reçoit un score entre -3 et +3 en fonction de la position relative du quartier Iris par rapport à l'ensemble de la métropole de Lyon (-3 si la valeur de l'indicateur est faible au regard de la distribution observée dans la métropole et jusqu'à +3 si la valeur est élevée). Les différents scores sont ensuite agrégés pour obtenir un score global de l'IFN. Plus le score est élevé, plus le risque de vulnérabilité numérique est grand.

Une approche plus fine permet de positionner les territoires par typologie de fragilité afin d'adapter les politiques publiques selon les problématiques. Par exemple, les actions mises en œuvre pourraient être différenciées selon que la fragilité numérique vient d'une difficulté à accéder aux équipements numériques ou d'un problème de compétences numériques.

Des résultats qui recourent la géographie prioritaire

Au total, 445 quartiers Iris ont pu être étudiés. Le risque de fragilité est le plus faible dans les Iris Haut-Bruissin à Francheville et Saint-Maximin-Sisley à Lyon 3^e (indice égal à -17) et il est le plus élevé dans l'Iris Poudrette à Villeurbanne (19).

Douze communes ou arrondissements regroupent des quartiers avec des scores élevés de l'IFN et huit ont au moins deux quartiers Iris concernés par un risque important de fragilité.

Les quartiers les plus exposés se recourent avec les contours des quartiers de la géographie prioritaire du territoire (définie selon le critère du niveau de revenu). Les Iris qui coïncident bien avec les périmètres des Quartiers Politique de la Ville (QPV) sont souvent exposés à des risques élevés. Il s'agit des QPV de Ville nouvelle à Rillieux-la-Pape, d'Arsenal/Carnot-Parmentier à Saint-Fons, de Grande Île à Vaulx-en-Velin, des Minguettes/Clochettes à Vénissieux, de Mermoz à Lyon 8^e.

Selon les quartiers, la fragilité numérique peut être attribuée à des dimensions et caractéristiques différentes. Une dizaine de quartiers Iris présente des risques de fragilité élevés pour les quatre dimensions étudiées avec néanmoins la caractéristique commune de concentrer des proportions plus faibles de personnes âgées de 65 ans et plus et des proportions plus élevées de fa-

27

quartiers Iris (dans 12 communes) avec un risque très élevé de fragilité numérique

Ces quartiers (5% de la population métropolitaine) concentrent les populations les plus « à risque », avec :

2 500

familles monoparentales sous le seuil de bas revenu
(11% du total métropolitain),

1 300

jeunes sortis du système scolaire sans diplôme
(11% du total métropolitain),

2 000

demandeurs d'emploi de faible niveau de formation
(13% du total métropolitain)

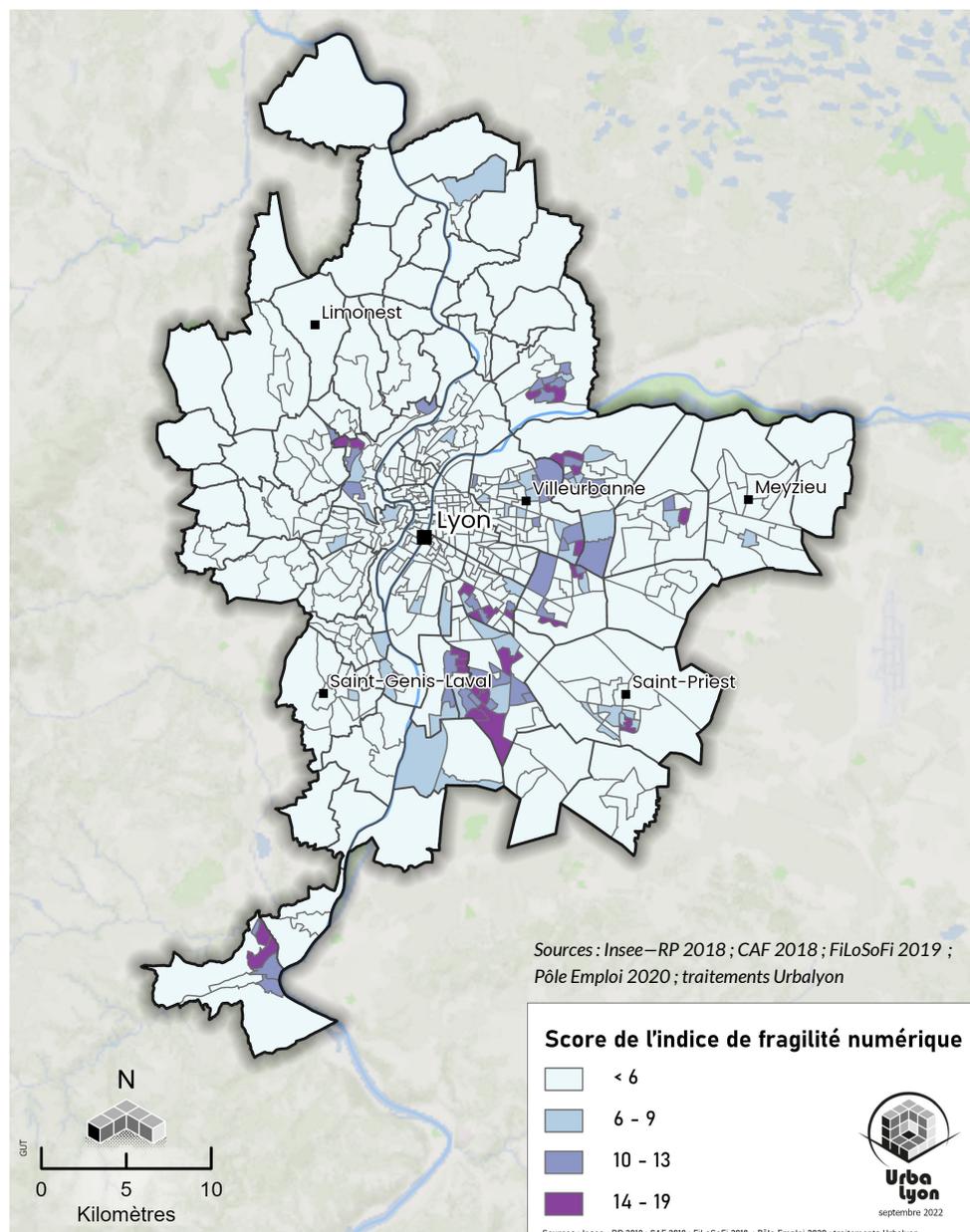
Pour en savoir plus :

L'Agence d'urbanisme a publié un document spécifique au travail réalisé sur l'IFN. Ce document explicite plus en détail la méthodologie et les résultats obtenus.

milles. Il s'agit de Parilly Sud à Bron, l'Arse-
nal Nord à Saint-Fons, Grappinière-Petit
Pont et Vernay à Vaux-en-Velin, Jean Mou-
lin, Léo Lagrange, Max Barel et Anatole
France à Vénissieux, le Prainet à Décines-
Charpieu et Alagniers Nord et Sud à Rillieux-
la-Pape. Tous ces quartiers cumulent des
niveaux élevés de pauvreté, de chômage et
des proportions fortes de foyers monopar-
entaux à bas revenus et de personnes avec
de faibles niveaux de formation (y compris
parmi les jeunes). D'autres quartiers avec un

IFN très élevé également, comme Grande
Terre à Saint-Fons et Poudrette à Villeu-
rbanne présentent, en plus des caractéris-
tiques décrites ci-dessus, un taux élevé de
personnes âgées de 65 ans et plus.

Autre exemple, l'Iris Les Sources à Ecully qui
comprend une partie du QVA Les Sources-
Le Pérollier ressort également dans l'analyse
avec des fragilités liées à la dimension d'ac-
cès aux interfaces numériques (1er décile de
revenu faible et taux de suroccupation des
logements élevé).

Cartographie de la fragilité numérique dans les quartiers Iris de la métropole de Lyon



MÉTHODOLOGIE

Inclusion numérique en QPV : mieux identifier les freins pour mieux accompagner

L'Agence d'urbanisme tient à remercier les différentes structures qui travaillent au contact des différents publics, sans qui le ciblage des profils et l'organisation de groupes en proximité n'auraient pas été possible :

- Alizés Formation
- La mission locale de Vaulx-en-Velin
- Envie Rhône
- La Maison Métropolitaine pour l'Insertion et l'Emploi



L'usage du numérique s'est imposé dans les démarches quotidiennes ces dernières années : d'après l'Insee, 67% des adultes ont effectué au moins une démarche en ligne en 2021 (en hausse de 34 points en dix ans). Cette même étude met aussi en avant d'importantes difficultés : un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021.

Pour pallier aux problèmes nés de la généralisation du digital, les pouvoirs publics ont fait le choix de mettre en place des politiques d'accompagnement au numérique, y compris dans le champ de l'insertion.

Toutes les populations ne sont pas touchées de la même manière, tant par les problématiques liées au numérique que par celles liées à l'accès à l'emploi. La question du dimensionnement et du ciblage des accompagnements devient alors centrale : quels publics faut-il accompagner prioritairement ? Pour quel type de besoins ?

Pour répondre à ces questions, et en l'absence de données locales fines, cette synthèse croise deux approches méthodologiques distinctes mais complémentaires : une approche qualitative à l'aide de groupes focus, et une approche quantitative à travers un questionnaire.

Des groupes focus pour comprendre les différents freins

Cinq groupes focus* ont été réalisés entre décembre 2021 et avril 2022. Le premier a réuni des professionnels de l'accompagnement des publics, qui travaillent en QPV. Cette étape a permis de définir les contours des groupes suivants. Plusieurs publics potentiellement fragiles ont été identifiés : les jeunes, les femmes, les bénéficiaires du RSA et les personnes en insertion.

Ces groupes, restreints pour faciliter les échanges et la liberté de parole, ont permis d'aborder dans un premier temps le rapport général au numérique (équipement, connexion, usages...) avant d'explorer plus précisément la question de la recherche d'emploi, de stage ou de formation en utilisant internet.

Plusieurs structures d'accompagnement ont été sollicitées pour mobiliser les publics ciblés : l'organisation de ces groupes focus n'aurait pas été possible sans leur concours.

L'analyse détaillée des groupes focus peut être retrouvée [en suivant ce lien](#) ou sur www.urbalyon.org

Un questionnaire pour compléter les données disponibles

En parallèle des groupes focus, un questionnaire a été administré grâce aux conseillers numériques récemment déployés dans le territoire, ainsi que via les conseillers en insertion professionnelle.

Le questionnaire a été conçu en complément des groupes focus, et aborde les mêmes thématiques.

Le questionnaire n'a pas été rempli uniquement par des habitants des QPV du territoire, mais il offre tout de même un point de vue éclairant sur les pratiques des habitants. 98 réponses ont été recueillies*.

*détails en page 11

INCLUSION NUMERIQUE

Accès à internet : des ménages équipés et connectés pour des usages variés

23%

des répondants
utilisent internet
une fois par
semaine ou moins

58%

des répondants
considèrent que
l'accès à une
connexion coûte
cher

L'équipement : pas un frein majeur à l'accès à internet

Les publics étudiés apparaissent largement équipés de smartphones en état de fonctionnement (74% des répondants à l'enquête en possèdent un). Néanmoins, l'outil apparaît peu adapté à la recherche d'emploi, de stage ou de formation sur internet : les participants citent des problèmes pour envoyer une pièce-jointe depuis leur téléphone, ou une ergonomie inférieure sur mobile par rapport à l'affichage sur ordinateur.

Moins fréquents, les ordinateurs sont présents dans près de la moitié des foyers (52% d'après notre enquête). Ils sont souvent partagés entre plusieurs membres du foyer. Contrairement aux smartphones, la possession d'un ordinateur ne signifie pas qu'il est utilisé de manière régulière et autonome.

Un accès à internet démocratisé mais parfois compliqué

A l'instar des smartphones, l'accès à la connexion est largement répandu parmi les publics étudiés. Néanmoins, il peut parfois poser problème : la connexion peut être intermittente ou d'un faible débit (50% des répondants à l'enquête déclarent connaître des difficultés de connexion).

La contractualisation de l'abonnement peut aussi être un frein : au-delà des conditions qui peuvent être floues, le prix est parfois important pour un volume de données pas toujours suffisant.

Pour pallier à ces différents problèmes, les publics s'adaptent : ils ont recours au partage de connexion, au wifi en libre accès ou à des ordinateurs accessibles au public.

Des usages d'internet très variés

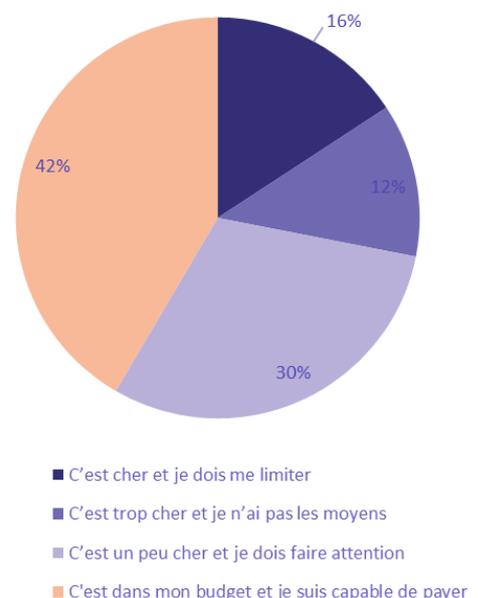
Les publics étudiés ont des pratiques en ligne très variées, qui ne se limitent pas à des usages de loisirs. Ces derniers sont spontanément cités par les personnes interrogées (streaming, jeux, recherches, réseaux sociaux...).

Les démarches administratives, elles aussi, apparaissent comme un motif significatif de recours au numérique. Néanmoins, elles semblent problématiques chez les publics jeunes : l'utilisation d'internet pour les échanges administratifs ou la recherche d'emploi ne vont pas de soi.

Principaux usages d'internet



Accès à internet





INCLUSION NUMERIQUE

Le numérique, un frein à l'insertion parmi d'autres dans les quartiers prioritaires

67%

des répondants considèrent que le recours à internet est important ou essentiel pour leur recherche d'emploi

38%

des répondants ayant une boîte mail déclarent rencontrer des problèmes dans son utilisation

Des niveaux d'autonomie numérique très disparates

La place centrale du numérique dans la recherche d'emploi, de stage ou de formation est largement identifiée : 67% des répondants considèrent que le recours à internet est important ou essentiel pour leur recherche d'emploi.

Les publics enquêtés affichent des niveaux d'autonomie très variables. Les jeunes se distinguent nettement des autres groupes. Aptes à utiliser seuls les outils en ligne, le rapport au numérique ne semble pas être le frein principal à l'insertion.

Les autres publics paraissent moins à l'aise avec internet. Deux grands paramètres semblent déterminants. D'une part, la mauvaise maîtrise de la langue française constitue un obstacle difficilement franchissable lorsqu'elle fait défaut. D'autre part, le fait d'avoir suivi ou d'être engagé dans une formation au numérique contribue fortement à augmenter le niveau d'autonomie des personnes.

Un recours au numérique fréquent mais parfois difficile

Candidater en ligne ne va pas forcément de soi : il s'agit d'une longue série d'étapes différentes, mobilisant de multiples savoir-faire. Il n'est pas rare que les habitants des QPV ne maîtrisent pas toutes ces étapes : savoir rechercher une offre d'emploi, rédiger un CV et une lettre de motivation, l'envoyer, assurer son suivi ou bien se rendre à l'entretien d'embauche. L'usage du numérique suppose aussi des conditions pratiques : être équipé, de préférence d'un ordinateur, avoir une connexion fiable, ou encore être joignable par téléphone.

Tous les publics déclarent consulter des sites internet spécialisés dans la recherche d'em-

ploi, de stage ou de formation. Le plus connu est Pôle Emploi (connu par 78% des répondants). La praticité du site est un critère d'utilisation important : si 39% arrivent à s'en servir très facilement, un tiers des répondants rencontre des difficultés car le site de Pôle Emploi contiendrait trop d'informations. A l'inverse, certains sites jugés pratiques comme Le Bon Coin sont utilisés même si la recherche d'emploi n'est pas leur objectif premier. L'utilisation de ces sites n'est pas toujours sécurisante pour les personnes (obligations formelles non respectées, arnaques...).

Certains publics déclarent envoyer fréquemment des candidatures en ligne (jeunes, salariés en insertion, bénéficiaires du RSA). Mais pour une partie d'entre eux, certaines compétences de base du rapport à internet font défaut, comme la recherche en ligne ou le recours aux courriels. Ainsi, 17% des répondants déclarent ne pas avoir de boîte mail, et 38% de ceux qui en ont une indiquent rencontrer des problèmes avec leur messagerie numérique. Ils sont de nature multiple : se souvenir de ses identifiants, savoir formuler des mots clés ou encore insérer une pièce jointe. A ces freins spécifiques au numérique s'ajoutent des freins plus « classiques » liés au marché de l'emploi au sens large.

Une persistance des freins classiques à l'insertion malgré le numérique

Ce constat concerne tous les publics enquêtés : la généralisation du numérique n'efface pas les freins à l'insertion préexistants. Le défaut d'expérience pénalise toujours les publics jeunes, la problématique de la langue est toujours un frein pour plusieurs publics (notamment les salariés en parcours d'insertion), et les difficultés de mobilité qui tou-

27%

des répondants déclarent ne pas savoir faire de recherche en utilisant des mots-clés pour trouver une offre d'emploi

chent les QPV restent toujours présentes, malgré l'existence d'outils numériques pour faciliter les déplacements.

Ces freins ne sont pas résorbés par les outils numériques : ils sont parfois même renforcés. La rédaction de CV ou de lettre de motivation requiert des compétences bureautiques particulières et peut être source de difficultés. La profusion d'informations sur les sites de recherche d'emploi peut se transformer en problématique de lisibilité, en particulier pour des publics qui maîtrisent mal le français.

Enfin, la question de la confiance en ses propres capacités est centrale : la faible autonomie des publics a une part objective, mais elle peut aussi être intériorisée. C'est notamment le cas chez les femmes, où l'on peut constater des freins psychologiques. La combinaison des difficultés technico-pratiques et psychosociales, tant liées à la recherche d'emploi qu'au numérique, est une source d'auto-censure et de perte de motivation.

44%

des répondants ne savent pas utiliser les outils bureautiques pour rédiger un CV ou une lettre de motivation

L'accompagnement « physique », le dernier recours pour certains publics

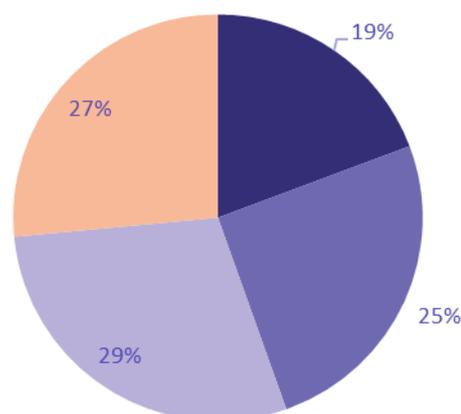
Aux différents freins déjà énumérés, s'ajoute un élément majeur pour les publics en difficulté : la raréfaction de l'accompagnement physique, notamment de type guichet.

L'accompagnement physique est évoqué spontanément et à plusieurs reprises dans la seule question ouverte du questionnaire. Il facilite la levée de certains freins (la langue, les freins psychologiques) et permet d'orienter les publics vers les interlocuteurs adéquats.

Cet élément est aussi ressorti des groupes focus : l'absence de contact direct avec un interlocuteur est une source de doute et de démotivation.

Rechercher un emploi, un stage ou une formation en utilisant internet

- C'est trop compliqué et je n'y arrive pas tout seul
- Cela m'est difficile et j'ai besoin d'être accompagné
- J'y arrive globalement, mais je demande parfois de l'aide
- Je me débrouille très bien tout seul et je suis autonome



INCLUSION NUMERIQUE

Usages du numérique : des limites nombreuses mais surmontables

35%

des répondants préfèrent encore avoir recours au CV papier

Les problèmes générés par la généralisation du numérique ont des impacts forts sur les habitants des QPV, y compris sur leur insertion professionnelle. Mais les solutions existent, et les nombreux témoignages recueillis lors de cette étude montrent la capacité d'adaptation des publics et la pertinence des accompagnements proposés par les acteurs du territoire.

Des stratégies d'auto-organisation face aux problèmes numériques

On observe un certain nombre de techniques visant à contourner les problèmes posés par le numérique chez les publics étudiés.

Ce contournement peut prendre plusieurs formes : un manque de données autorisées par un forfait sera réglé en sollicitant du partage de connexion ou en recherchant du wifi public ; un inconfort à envoyer un courriel (mauvaise maîtrise de la boîte mail, adresse introuvable...) sera compensé par le recours au CV papier, parfois donné en main propre pour pouvoir se présenter et se démarquer ; un blocage sur une démarche sera l'occasion

de mobiliser son réseau personnel pour pouvoir la réaliser (28% des répondants à l'enquête demandent de l'aide à un proche lorsqu'ils rencontrent des difficultés). La sollicitation des proches est généralement le premier niveau d'aide recherché : cela concerne les enfants (notamment lorsqu'ils sont en cours d'études et équipés d'un ordinateur), les conjoints ou encore les voisins.

Ces différentes techniques ont de nombreuses failles. Tous les publics n'ont pas les ressources ou les opportunités pour les mettre en œuvre. Et surtout, elles vont à l'encontre de la promesse initiale de la généralisation du numérique : la facilité, la praticité, le gain de temps... pour que ces promesses soient tenues, il faut que les compétences numériques se diffusent plus largement.

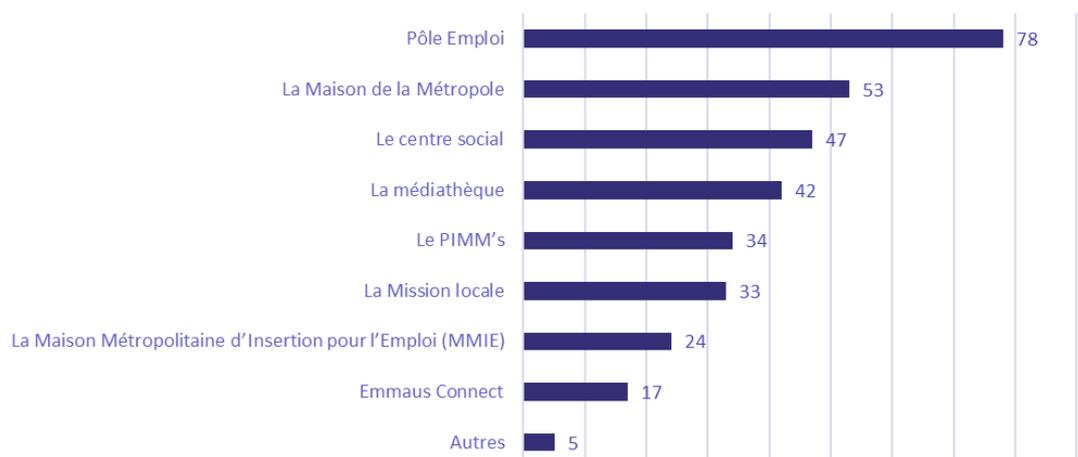
La pertinence de l'offre d'accompagnement existante

Les groupes focus ont largement validé la pertinence des formations numériques proposées dans le territoire. Certaines per-

28%

des répondants demandent de l'aide à un proche lorsqu'ils rencontrent des difficultés

Parmi les structures suivantes, je connais



78%

des répondants considèrent qu'ils ont la possibilité de bénéficier d'une offre d'accompagnement en proximité

sonnes en avaient bénéficié, d'autres étaient en cours de formation. L'impact de leur avancement dans ces formations sur leur autonomie est indéniable. Les personnes en début de formation avaient fréquemment besoin d'être aidées, tandis que celles les plus avancées dans la formation parvenaient souvent à gérer seules les aléas.

D'autre part, les structures d'accompagnement du territoire sont largement identifiées par les différents publics. La première d'entre elles est Pôle Emploi (connue de 78% des répondants), mais les structures d'envergure plus locale comme la Maison de la Métropole (53%), le centre social (47%) ou la médiathèque (42%) restent bien repérées. Les publics n'hésitent pas à les solliciter : 39% des répondants se font accompagner par une structure lorsqu'ils rencontrent une difficulté. Les structures sont généralement sollicitées en deuxième niveau (après que le réseau personnel ait été sondé) ou en parallèle.

Des efforts à poursuivre pour autonomiser les publics

Les publics interrogés tirent un bilan très bénéfique des formations auxquelles ils ont pu participer. Mais ils ressentent aussi un besoin

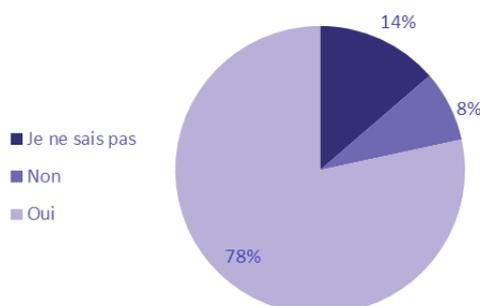
de perfectionnement, et jugent parfois les formations proposées trop courtes.

Au-delà de la seule question du numérique, le besoin d'accompagnement de certains publics est fort. On retrouve la nécessité d'un accompagnement physique, mais aussi celle d'une présence régulière et personnalisée : pour des publics qui cumulent les difficultés, le temps long apparaît comme une variable essentielle.

La maîtrise du français est un autre point important. Il est ressorti de manière forte dans la plupart des groupes focus étudiés : c'est un blocage majeur, ainsi qu'une condition de réussite des formations numériques qui sont prodiguées par ailleurs. Les formations au français sont des solutions efficaces et plébiscitées.

De manière plus globale, la question des moyens dédiés à l'accompagnement numérique est centrale. Les publics expriment des besoins d'accompagnement. Les professionnels de l'accompagnement expriment spontanément des besoins en termes de moyens humains et de formation. Les moyens matériels sont aussi nécessaires : l'accès aux équipements et à la connexion étant des freins majeurs pour certains publics.

Si j'ai besoin de me faire accompagner, l'une de ces structures se trouve près de chez moi





PISTES D'ACTION

Face à l'exclusion numérique, accompagner les publics et adapter les outils

Les outils numériques ont été conçus comme un facteur de facilitation pour les populations : procédures accessibles à tous, démarches réalisables depuis chez soi et en dehors des horaires d'ouverture des guichets, rapidité des échanges avec l'administration... Pour certaines populations qui cumulent déjà des difficultés, notamment dans l'accès à l'emploi, le numérique est en réalité une complexité supplémentaire. Par exemple, la fermeture de certains guichets et accompagnements physiques peut être vécue comme une transition forcée, source de confusion et de démotivation. Il apparaît pourtant important que les publics conservent un choix entre service numérique et service physique : la complémentarité entre ces deux offres peut être recherchée.

Plus largement, les difficultés rencontrées par les publics sont de deux ordres principaux. D'ordre pratique : disposer d'un ordinateur, savoir utiliser aisément un clavier, rechercher de l'information sur internet sans se perdre, parvenir à télécharger puis envoyer son CV, trouver des offres d'emploi en adéquation avec son projet... Et d'ordre psychosocial : avoir peur « de mal faire », de commettre un impair, sous-estimer ou surestimer ses capacités réelles, être démotivé après avoir essuyé de nombreux refus ou en l'absence de réponses...

Pour faire face à ces difficultés, les pistes d'action sont de plusieurs types. Le premier levier pourrait être d'adapter l'offre d'accompagnement pour mieux prendre en compte les besoins des personnes accompagnées. D'autre part, le parcours de candidature numérique des publics en situation de fragilité numérique (de la recherche d'emploi à l'entretien d'embauche) pourrait être mieux adapté.

Répondre aux besoins d'accompagnement des publics

L'accompagnement numérique est plébiscité par les publics, et ses résultats positifs ont été constatés au cours de cette étude. La poursuite de cette politique apparaît être une condition nécessaire. Les acteurs, tant les publics que ceux qui les accompagnent, s'accordent à dire qu'il faudrait plus de moyens humains et matériels pour adresser cette problématique dans toute son ampleur.

L'offre d'accompagnement pourrait se structurer autour de **deux profils de publics aux besoins différents** :

- **Les publics ayant besoin d'acquérir une autonomie numérique.** Il s'agit de personnes en capacité de s'engager dans un apprentissage sur le moyen-long terme pour lesquels il faudra lever parallèlement les freins périphériques de tous ordres.
- **Les publics en demande de facilitation administrative.** Pour ces personnes, une offre de court terme pourrait être proposée sans pour autant viser l'autonomisation.

Les accompagnements doivent être pensés en complément de **l'apprentissage de la langue française**. D'une part car c'est une compétence susceptible d'améliorer l'employabilité des publics, mais aussi car l'apprentissage numérique demeure limité sans maîtrise du français. Aujourd'hui, dix plateformes linguistiques sont déployées en 2022 dans la métropole de Lyon. La démarche de mise en réseau de ces plateformes inscrite au PMLe devrait inclure le lien avec les lieux de médiation numérique pour construire une offre de formation plus adaptée.

Un offre d'accompagnement (médiation à distance) dans d'autres langues (arabe, anglaise) est expérimentée depuis quelques mois. Il conviendra d'en faire le bilan.

La dimension « physique » de l'accompagnement et de l'accueil des publics doit être maintenue voire renforcée. L'aspect psychologique est important : l'accompagnement physique sert aussi à rassurer les publics pour éviter confusion et démotivation . Il doit se penser en proximité, tant la mobilité peut être un frein important pour plusieurs publics en difficulté. Les **conseillers numériques** déployés dans la métropole de Lyon **apportent du lien et de la confiance** pour les personnes qu'ils accompagnent. Leur diagnostic permet d'orienter les personnes vers des solutions adaptées à leurs besoins. La coordination entre conseillers numériques doit continuer à s'intensifier, de même que la communication sur l'offre d'accompagnement dans un maximum de lieux, afin de toucher également les publics « invisibles ».

Enfin, **l'accompagnement doit aussi comporter une dimension matérielle** : autonomiser les publics, c'est mettre à disposition des équipements et des espaces où la connexion est accessible (wifi gratuit ou public, ordinateur en libre accès...). La Métropole est déjà bien engagée sur ce volet avec la mise en place de « kits inclusifs ». Une expérimentation, menée actuellement à Oullins et Pierre-Bénite a d'ores et déjà permis à 140 familles de bénéficier d'un prêt de matériel informatique et d'une formation de base d'une durée de 6 heures. L'expérimentation devrait être élargie à l'ensemble de la métropole de Lyon avec l'objectif de 1000 kits supplémentaires proposés.

Faciliter le parcours de candidature numérique

Les candidatures des publics étudiés sont jalonnées d'étapes successives et spécifiques. Chacune d'entre elles est composée d'outils dont la maîtrise est quasi-requise.

La recherche d'offres d'emploi peut être facilitée. A titre d'exemple, le site de Pôle Emploi fait l'objet d'un travail constant pour améliorer son ergonomie. Malgré ces améliorations, les utilisateurs présents dans les groupes focus témoignent toujours de difficultés d'utilisation, en particulier pour ceux qui maîtrisent mal le français. Certaines solutions (oralité du site, recours plus large aux pictogrammes) peuvent être explorées.

La rédaction du CV et de la lettre de motivation est une étape potentiellement bloquante et démotivante. Les entreprises du territoire pourraient être incitées à revoir leurs processus de recrutement, notamment pour les postes où ces méthodes sont les moins pertinentes.

Le développement de méthodes de recrutement plus inclusives mises en place par la Maison métropolitaine d'insertion pour l'emploi (MMI'e) peut faciliter l'embauche des personnes les plus en fragilité dans l'utilisation des outils numériques.

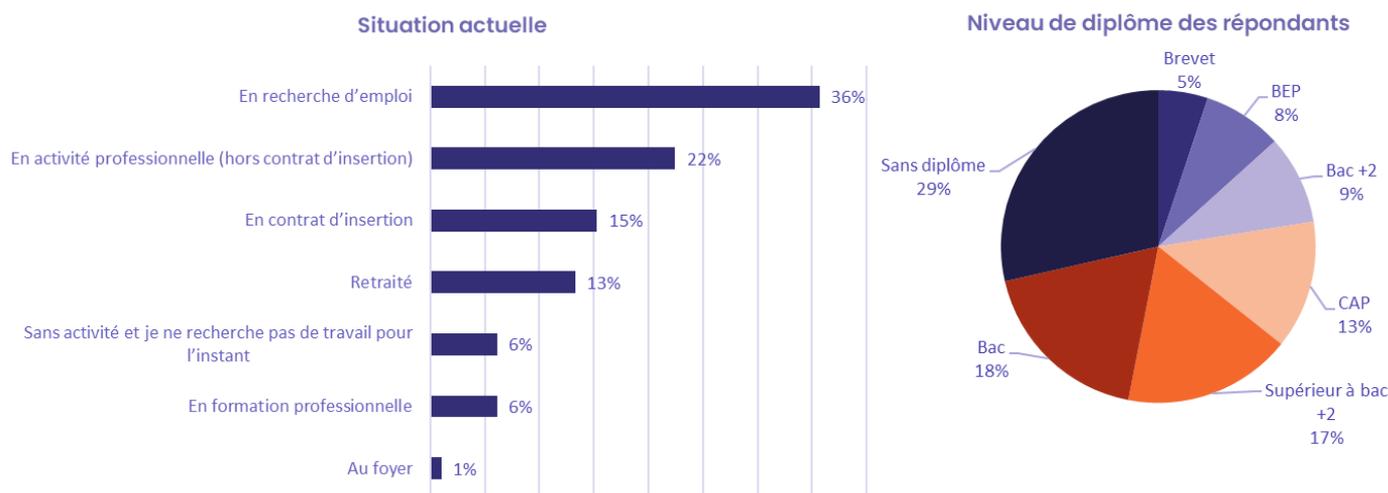
Relever le défi de la mobilité inclusive

Concernant l'entretien d'embauche et la réponse à une offre d'emploi, la problématique la plus évoquée est celle de l'accessibilité et de la mobilité. Pour certains publics QPV, la proximité du lieu de travail potentiel est centrale. Cela peut notamment être dû à une méconnaissance du réseau de transports en commun, et à une incapacité à utiliser les applications de mobilité (TCL, GPS...). En complément des actions en faveur de la mobilité inclusive (dispositif Mobilité inclusive porté par l'association Innovation et développement), un travail d'ergonomie sur ces outils pourrait faciliter la mobilité des habitants des QPV pour lesquels les freins psychologiques sont également nombreux.

Annexe : composition des groupes focus et profils des répondants au questionnaire

Profil des répondants au questionnaire:

- 55% de femmes
- Environ 25% de répondants par tranche d'âge (16-25 ans ; 26-35 ans ; 36-45 ans ; 46-55 ans)
- 26% de bénéficiaires du RSA



Composition des groupes focus

GRUPE FOCUS N°1 : PROFESSIONNEL-LE-S	GRUPE FOCUS N°2 : JEUNES	GRUPE FOCUS N°3 : FEMMES	GRUPE FOCUS N°4 : SALARIÉ-E-S EN PAR- COURS D'INSERTION	GRUPE FOCUS N°5 : BÉNÉFICIAIRES DU RSA DE LONGUE DURÉE
-Une quinzaine de professionnel-le-s travaillant principalement dans les domaines de l'accompagnement social et de l'insertion, ainsi que dans le numérique (groupe mixte). - En contact direct avec les publics résidant en QPV et intervenant sur les problématiques de recherche d'emploi, de stage et/ou de formation. -Formés à l'utilisation des nouvelles technologies.	-Six personnes âgées de 19 à 25 ans (groupe mixte). -Accompagnées par la Mission Locale de Vaulx-en-Velin, en formation et/ou en recherche de stage ou d'alternance dans des domaines variés : animation, commerce, langue française... - Utilisatrices régulières d'internet et des nouvelles technologies considérées comme « incontournables ».	-Quatre personnes âgées de 28 à 53 ans (uniquement des femmes). -En recherche d'emploi dans différents secteurs : petite enfance, services à la personne, entretien et restauration. -En difficulté avec le numérique, peu connu et globalement peu utilisé.	-Dix personnes âgées de 21 à 48 ans (groupe mixte). -Salarié.e.s du réseau d'insertion Envie, travaillant sur des postes divers : cariste, soudeur-se, réparateur-riche d'électroménager... -Présentant un rapport très contrasté à internet : méconnu pour certaines, d'utilisation courante pour d'autres.	-Cinq personnes âgées de 35 à 62 ans (uniquement des femmes). -Bénéficiaires du RSA de longue durée, en cours de formation à l'utilisation du numérique avec Alizés Formation dans le cadre de leur parcours d'insertion. -Utilisant internet selon leur niveau d'avancement dans cette formation : très peu au début, beaucoup plus à la fin.

Les autres publications d'UrbaLyon sur le sujet

Nos publications sont à retrouver sur www.urbalyon.org dans « Etude & Travaux »/ « Emploi et insertion »

OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

NOTE DE SYNTHÈSE
OCTOBRE 2022

Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant internet

ANALYSE DU GROUPE FOCUS PROFESSIONNELS ORGANISÉS À LYON LE 23 SEPTEMBRE 2022 DANS LE CADRE DU FORUM DE L'INCLUSION ET DE LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

NOTE DE SYNTHÈSE
OCTOBRE 2022

Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant internet

ANALYSE DU GROUPE FOCUS AVEC DES PUBLICS JEUNES ORGANISÉS À LA MISSION LOCALE DE VAUX-EN-VELIN LE 16 DÉCEMBRE 2021



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

NOTE DE SYNTHÈSE
MARS 2022

Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant internet

ANALYSE DU GROUPE FOCUS AVEC DES SALARIÉS EN INSERTION ORGANISÉS DANS LES LOCAUX DU GROUPE ENVIE LE 23 MARS 2022



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

NOTE DE SYNTHÈSE
MARS 2022

Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant internet

ANALYSE DU GROUPE FOCUS AVEC DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA DE LONGUE DURÉE ORGANISÉS DANS LES LOCAUX D'AUTRES FORMATION LE 8 AVRIL 2022



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

NOTE DE SYNTHÈSE
MARS 2022

Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant internet

ANALYSE DU GROUPE FOCUS AVEC DES FEMMES ORGANISÉS À LA MAIRIE DU 9^e ARRONDISSEMENT DE LYON LE 22 MARS 2022



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ECONOMIE
EMPLOI
INSERTION

SEPTEMBRE 2022

La fragilité numérique dans la métropole de Lyon : une analyse des risques avec l'indice de fragilité numérique



L'INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE : UNE MESURE DES RISQUES D'EXPOSITION DES POPULATIONS À LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

4 AXES DE FRAGILITÉ

- Compétences numériques
- Accès aux ordinateurs numériques
- Compétences administratives
- Accès à l'information

20aine de communes
110 quartiers tris
(niveau de 10% à 45%)

12 communes
27 quartiers tris
(niveau de 10% à 14%)

Score de l'indice de fragilité numérique

- < 4
- 4 - 9
- 10 - 13
- 14 - 15
- 16 - 19

Attention ! Ce score est avant tout un outil de diagnostic et de suivi. Il ne doit pas être utilisé pour classer les communes ou les quartiers.

L'INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE : UNE MESURE DES RISQUES D'EXPOSITION DES POPULATIONS À LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

UNE ADAPTATION DE L'INDICE NATIONAL AU CONTEXTE LOCAL

MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE L'INDICE LOCAL

LES RÉSULTATS SELON LES 4 AXES DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

ACCÈS AUX ORDINATEURS NUMÉRIQUES

ACCÈS À L'INFORMATION

COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES

ACCÈS À L'ÉLITE NUMÉRIQUE

1 de 100 les scores affectés : 10 (score total de l'indice de fragilité numérique)

Directeur de la publication : **Damien Caudron**

Référent : **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



Tour Part-Dieu, 23^e étage
129 rue Servient
69326 Lyon Cedex 3

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