



OBSERVATOIRE
MÉTROPOLITAIN
des solidarités

OBSERVATOIRE
MÉTROPOLITAIN
DES SOLIDARITÉS

AVRIL
2025

Une numérisation croissante	2
Le droit au non-numérique	4
Cadrage socio-économique d'Écully et du quartier Les Sources-Le Pérolier	8
Etat des lieux des alternatives au numérique	10
Des écullois favorables à un droit au non-numérique	11
Limites et opportunités	12
Des enjeux qui dépassent l'échelle locale	14
Garantir un accès inclusif aux services publics	15

Le « droit au non-numérique », une piste de lutte contre la fragilité numérique ?

Etude de cas à Ecully et dans le quartier Les Sources
— Le Pérolier

SYNTHÈSE

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer l'opportunité d'instaurer un droit au non-numérique, garantissant aux usagers la possibilité d'opter, s'ils le souhaitent, pour des démarches administratives physiques ou partiellement-physiques. Cette réflexion s'inscrit dans une démarche d'accès local équitable aux services publics, tenant compte des enjeux d'accompagnement humain et de sécurité en ligne.

Pour évaluer cette opportunité, deux groupes de discussion ont été organisés : l'un regroupant des professionnels du secteur social, de l'insertion et de l'accompagnement numérique, et l'autre composé de résidents du quartier prioritaire Pérolier – Les Sources à Écully. Une dizaine d'entretiens ont été menés en parallèle avec des professionnels de l'inclusion sociale. Ce rapport présente une synthèse de ces travaux, ainsi que les enjeux pratiques et organisationnels associés à la mise en œuvre d'un "droit au non-numérique".



Une numérisation croissante qui transforme l'accès aux services publics

« Tout numériser, c'est dur pour nous. C'est nous obliger »

Une habitante d'Ecully, ancienne professeure à la retraite

Un accès aux services publics de plus en plus numérisé

La dématérialisation croissante des services publics est un objectif affiché par l'Etat dans le but d'améliorer la qualité de service pour les usagers¹.

Le constat autour de cette numérisation est partagé par les personnes interrogées dans l'étude, qui évoquent des démarches parfois plus rapides et efficaces. En contrepoint, les démarches non-numériques semblent « longues et fastidieuses » pour les publics interrogés.

Mais c'est bien la numérisation des démarches qui est devenue la norme pour les publics, qui parlent d'une « obligation » de passer par le numérique pour certaines démarches. Certains publics d'Ecully évoquent même une « dépendance » à internet pour pouvoir accéder aux services publics, ce qui traduit leur fragilité face à cette tendance à la dématérialisation. Pour les professionnels interrogés, certains publics ont même connu une perte d'autonomie : ils avaient auparavant une capacité « administrative » à réaliser seuls leurs démarches, mais ils ne peuvent aujourd'hui plus le faire faute d'une capacité « numérique ».

Des publics en situation de fragilité numérique

L'avis des professionnels interrogés converge avec les études nationales : la fragilité numérique (voir encadré), y compris dans notre territoire, concerne d'abord les seniors, les étrangers, les personnes seules ou défavorisées sur le plan socio-économique.

En outre, certains participants expriment une véritable appréhension vis-à-vis des démarches en ligne, souvent liée à un manque de familiarité avec les outils numériques ou à la peur de commettre des erreurs. Cette crainte est renforcée par des inquiétudes concernant la sécurité en ligne, comme le risque de vol d'identité ou de piratage. Pour certains publics interrogés, le recours au numérique relève même d'une forme de discrimination pour celles et ceux qui maîtrisent mal cet outil.

Cette fragilité se traduit par des difficultés dans l'accès à certaines démarches administratives qui constituent des freins à l'accès aux droits.

Une dématérialisation qui complique l'accès aux droits

La fragilité numérique, combinée à la dématérialisation croissante évoquée ci-dessus, engendre des effets négatifs pour les publics les plus concernés.

Les professionnels interrogés évoquent spontanément les difficultés administratives rencontrées par les publics et qui sont imputables au numérique : ouvrir ses droits à des prestations (sociales, chômage, retraite, etc.), gérer une situation spécifique (modifier son statut administratif, résoudre une erreur en ligne) ou qui n'est pas récurrente (décès, handicap).

¹ Programme de transformation « Action Publique 2022 »

² Mednum, Géolocaliser les zones d'exclusion numérique de votre territoire avec l'indice de fragilité numérique

La fragilité numérique

La coopérative nationale des acteurs de l'inclusion et la médiation numérique (Mednum) définit la fragilité numérique comme « l'ensemble des situations sociogéographiques qui empêchent la complétude de démarches dématérialisées. »²

« Une partie du public était autonome avant le numérique, et ne l'est plus aujourd'hui. »

Une professionnelle de l'accompagnement social

³ Synthèse des travaux conduits sur l'inclusion numérique dans la métropole de Lyon, Urbalyon, 2022

⁴ Insee Analyses Auvergne-Rhône-Alpes N° 155, 2022

Les publics, eux, évoquent le manque d'alternatives à leur disposition. Ils évoquent spontanément devoir passer par internet après avoir échoué par téléphone. De leur point de vue, ces difficultés ne se limitent pas à leurs relations avec les services publics : elles s'étendent aux opérateurs privés comme les assurances ou les opérateurs téléphoniques.

Ces éléments ont bien été identifiés par les professionnels interrogés, qui considèrent que l'exclusion numérique est un obstacle majeur à l'égalité. De leur point de vue, cette situation prive certains publics d'accès aux services publics, à l'éducation et à de nombreuses opportunités dans la vie.

Une offre d'accompagnement numérique qui complète l'offre d'accompagnement social

Les constats exposés ci-dessus ont largement été documentés à l'échelle locale³ comme nationale par l'Insee⁴ ou le défenseur des droits (voir page suivante).

Plusieurs politiques publiques ont été mises en place pour y faire face, et notamment le développement de la médiation numérique. Au plan national, on peut citer le développement des conseillers numériques, dans le cadre de la mise en œuvre du volet « inclusion numérique » du plan France Relance. A l'échelle locale, la Métropole de Lyon a été très active pour financer les actions de médiation numérique et de distribution de matériel informatique, développer le réseau des acteurs Rés'in, ou organiser des

événements dédiés.

Ces actions sont jugées positivement par les professionnels rencontrés, mais demeurent selon eux insuffisantes pour les publics en grande difficulté ou des situations complexes.

Pour les publics interrogés, c'est plutôt l'offre de médiation et d'action sociale qui est bien perçue (voir page 10). Ils considèrent que cette offre de proximité constitue une ressource précieuse à leur disposition, et apprécient la dimension gratuite, accessible et utile de ces services.

L'accès à l'information sur les dispositifs existants ou les structures de médiation reste une problématique importante, et certaines personnes se retrouvent perdues ou démunies avec la multiplication des interlocuteurs. La Métropole de Lyon a développé une cartographie des acteurs de l'inclusion numérique, en lien avec le réseau Rés'in qu'elle anime, afin de faciliter l'interconnaissance. Une mesure d'impact réalisée en 2024 montre que 70% des acteurs de l'inclusion numérique considère que cette plateforme améliore nettement la lisibilité de l'offre de médiation numérique dans le territoire.



Le droit au non-numérique, une voie vers un meilleur accès aux droits ?

« C'est injuste d'être obligés de passer par internet. »

Une habitante d'Ecully à la retraite

La garantie de choisir sa modalité d'accès au service public

La notion de droit au non-numérique naît sur la base du constat de l'illectronisme dans la population, de la numérisation croissante des services publics et des problèmes engendrés par ces deux phénomènes. Ce droit consiste à garantir aux citoyens le droit à bénéficier d'une alternative aux « téléservices » dans le cadre de leur relation aux services publics.

De nombreux acteurs de l'accompagnement social, rencontrés dans le cadre de cette étude, soulignent la pertinence de l'idée d'un droit au non-numérique. Ils insistent notamment sur la nécessité de maintenir un accès physique, téléphonique ou courrier, aux services publics.

Droit au non-numérique, une idée encore récente

Dès 2019, le Défenseur des droits pointait « la nécessité d'une alternative systématique aux démarches dématérialisées »¹ pour respecter le principe de continuité du service public. Mais c'est la crise sanitaire qui semble avoir joué le rôle de catalyseur dans le développement de la notion de « droit au non-numérique ». En 2022, ce même Défenseur des droits considérait que la présence d'alternatives au numérique était une « condition sine qua non d'une dématérialisation respectueuse des grands principes du service public ».

En 2023, le parlement européen enjoignait les Etats à « passer d'une logique de services publics entièrement dématérialisés à une logique de services publics entièrement accessibles, y compris en maintenant un accès non-numérisé aux services publics dans chaque cas où cela est nécessaire »².

La même année, la ville de Villeurbanne est en pointe sur le sujet en instaurant un « droit au non-numérique » opposable (voir encadré).

La Métropole de Lyon renforce ses alternatives au numérique

La Métropole de Lyon propose déjà des alternatives au numérique à travers plusieurs canaux traditionnels (accueil physique en Maisons de la Métropole de Lyon, accueil téléphonique...).

Plutôt que de s'engager vers un droit opposable, la Métropole de Lyon se mobilise pour garantir des alternatives au numérique. Dans son Projet métropolitain des solidarités 2023–2027, elle se fixe pour objectif de mieux accompagner les publics face à la dématérialisation, et d'améliorer la qualité des accueils physiques ou téléphoniques. Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, un travail est en cours pour évaluer l'accessibilité et l'efficacité des différents canaux d'accueil.

Une approche locale pour éclairer une problématique globale

La méthodologie retenue pour traiter ce sujet novateur consiste en un recueil d'expertises d'acteurs spécialistes de l'accès aux droits, de l'accueil des publics et de la médiation numérique.

Ce travail s'appuie sur une étude de cas d'un territoire spécifique : la commune d'Ecully, et en particulier le quartier prioritaire Les Sources—Le Pérollier. Ce dernier, qui a récemment intégré la géographie prioritaire, se situe au sein d'une commune comptant divers acteurs mobilisés autour des questions numériques et de l'accès aux droits.

Ce travail s'appuie sur la synthèse de la dizaine d'entretiens qui ont été menés : la plupart provenant d'Ecully, le reste étant des acteurs spécialistes du sujet. Il s'appuie aussi sur deux groupes focus « miroir » : l'un réunissant des professionnels de l'action sociale et de l'accompagnement numérique, l'autre réunissant des publics provenant d'Ecully et du QPV Les Sources—Le Pérollier.

¹ Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, Défenseur des droits, 2019

² Résolution 2510, Parlement Européen, 2023

Dix entretiens réalisés

Nous remercions les professionnels qui ont accordé du temps pour réaliser cette étude.

Les experts au croisement des sujets numérique et accès aux droits :

- Villeurbanne, Gaëtan Constant (adjoint en charge de la qualité du service public et de la lutte contre la fracture numérique)
- Amely (accès au droit et médiation), Sabine Morel (directrice)
- Métropole de Lyon, direction innovation numérique et systèmes d'information : Jolan Reynaud et Antoine Louvet (chefs de projet inclusion numérique) ; délégation solidarités, habitat, éducation : Léo Mallétroit (chargé de mission)

Les experts de l'accueil du public à Ecully :

- Mairie d'Ecully, Sandrine Blanc (agente d'accueil) et Xavier Gicquel (responsable des affaires générales)
- CCAS d'Ecully, Emmanuelle Grizard (agente d'accueil)
- Maison de la Métropole d'Ecully, Laurianne Voiron-Boffet (assistante médico-sociale) et Christophe Dufournet (médiateur d'accueil)
- Centre social d'Ecully, Adeline Druelle (coordinatrice famille et insertion professionnelle)
- Mission locale d'Ecully, Sandrine Albanel (conseillère en évolution

professionnelle)

- Alliade (bailleur social), Noémie Rabetaud (chargée de développement social et urbain)
- Pic'Up Tour — Léo Lagrange (association aller-vers), Rebecca Eugene (cheffe de projet Pic'Up Tour)

Entretiens réalisés entre décembre 2024 et février 2025.

Deux groupes focus « miroir »

Deux groupes focus ont été organisés. Les mêmes thématiques et questions ont été abordées, auprès de deux publics différents.

Le premier a été organisé durant le forum Rés'in du 8 octobre 2024. Dix professionnels de l'action sociale, de l'inclusion numérique ou de « l'aller-vers » étaient présents.

Le second a été organisé au sein du quartier Les Sources—Le Pérollier, le 30 janvier 2025. 16 habitants du quartier et d'Ecully étaient présents. Le groupe était marqué par une majorité de retraités.

Nous remercions la Métropole de Lyon, qui nous a largement appuyés dans l'organisation du premier groupe focus, et la Maison de la Métropole d'Ecully, sans qui le second groupe n'aurait pas pu se tenir.

A Villeurbanne, un droit au non-numérique opposable : une démarche innovante et inclusive

Depuis octobre 2023, les villeurbannais profitent d'un « droit au non-numérique ». Concrètement, la ville de Villeurbanne offre systématiquement une alternative non-numérique à ses citoyens : un guichet, une ligne téléphonique, ou un service dédié aux courriers. Ce droit s'applique aussi aux personnes morales : par exemple, la nouvelle plateforme en ligne de demandes de subventions est doublée de permanences pour offrir une alternative aux structures. Pour Gaëtan Constant, l'adjoint en charge de la lutte contre la fracture numérique, le droit au non-numérique répond aux impératifs d'accessibilité et d'adaptabilité qui s'imposent aux services publics.

A Villeurbanne, le droit au non-numérique peut s'appliquer à une centaine de démarches.

Etude de cas : Ecully et le quartier Les Sources—Le Pérolier

	Ecully	Quartier Les Sources—Le Pérolier	Source
Nombre d'habitants	18 360 en 2021 +0,4%/ an depuis 2015	3 000 en 2020	Insee—Recensement de la population
Taux de pauvreté (17% dans la métropole)	12%	36%	Insee—FiLoSoFi, 2021
Part des demandeurs d'emploi de longue durée en catégorie ABC (42 % dans la métropole)	38%	43%	France Travail, 31.12.2023



Ecully

0 500 m





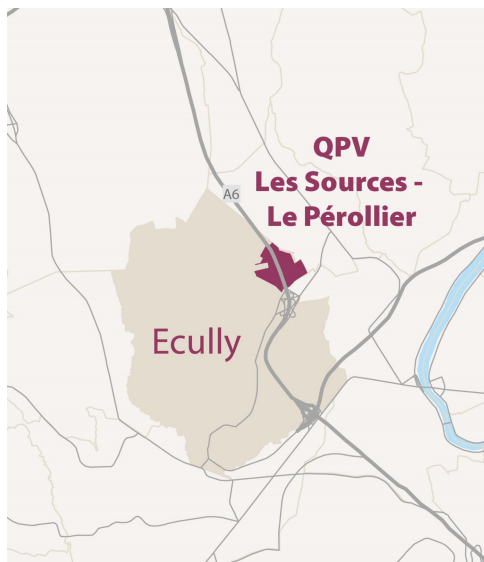
Cadrage socio-économique d'Ecully et du QPV Les Sources—Le Pérolier

Définitions

Revenu disponible : revenu à la disposition du ménage pour consommer et épargner. Il comprend les revenus d'activité nets des cotisations sociales, les indemnités de chômage, les retraites et pensions, les revenus du patrimoine (fonciers et financiers) et les autres prestations sociales perçues, nets des impôts directs

Niveau de vie : il est égal au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation (UC). Le niveau de vie est donc le même pour tous les individus d'un même ménage. Le niveau de vie correspond à ce qu'Eurostat nomme « revenu disponible équivalent ». Les unités de consommation sont calculées selon l'échelle d'équivalence dite de l'OCDE modifiée qui attribue 1 UC au premier adulte du ménage, 0,5 UC aux autres personnes de 14 ans ou plus et 0,3 UC aux enfants de moins de 14 ans

Taux de pauvreté : il correspond à la part de personnes vivant sous le seuil de pauvreté monétaire. Ce dernier est fixé par convention à 60 % du niveau de vie médian de la population. Il correspond à un revenu disponible de 1 220 euros par mois pour une personne vivant seule et de 2 560 euros pour un couple avec deux enfants âgés de moins de 14 ans



La population plutôt favorisée d'Ecully en contraste avec le profil des habitants du quartier Les Sources – Le Pérolier

Ecully est une commune située au nord-ouest de la Métropole de Lyon appartenant à la conférence territoriale des maires Ouest Nord. La ville maintient sa population autour de 18 000 habitants depuis les années 70. Bien que modérée, une croissance démographique est observée sur la période récente (2015-2021) avec +0,4% d'habitants supplémentaires par an (soit environ +70 habitants par an). Le quartier prioritaire de la ville (QPV) Les Sources - Le Pérolier, inscrit dans le contrat de Ville 2024-2030, auparavant quartier de veille active (QVA), compte 3 000 habitants, ce qui représente 16% de la population d'Ecully. Le QPV est assez enclavé et traversé par le boulevard urbain M6 (ancienne autoroute A6 requalifiée). Les deux parties du quartier séparées physiquement par la M6 sont reliées par une passerelle piétonne. L'école du quartier se trouve au pied de la passerelle.

La proximité du quartier lyonnais de la Duchère (également en QPV) et son cadre de

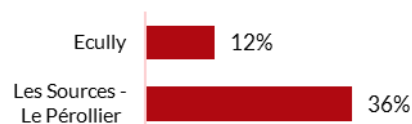
vie explique pourquoi les habitants se sentent davantage rattachés à ce quartier d'après les témoignages recueillis. Ils fréquentent donc davantage la Duchère au quotidien, plutôt que le centre-ville d'Ecully qui leur paraît plus éloigné de leur lieu d'habitation.

L'insuffisante maîtrise de la langue française est une contrainte supplémentaire pour les publics d'après les professionnels interrogés, avec des personnes allophones qui rencontrent plus fréquemment des difficultés dans l'utilisation du numérique, notamment pour le recours aux droits. A noter que 22% de la population du QPV est étrangère en 2020 et plus susceptible d'être dans ce cas de figure.

Les Sources – Le Pérolier, des habitants aux conditions sociales et économiques dégradées qui les exposent plus fortement à un risque de fragilité numérique

Le profil socio-économique des habitants est très contrasté entre le QPV et le reste de la commune : le taux de pauvreté est trois fois plus élevé dans le QPV qu'à l'échelle de la commune. Les ménages qui habitent Les Sources – Le Pérolier ont un niveau de vie médian de 1 355€ par mois par unité de consommation (UC qui correspond à un équivalent adulte). Il est 45% inférieur au niveau de vie médian des ménages Ecullais. 16% de la population couverte par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie au sein du QPV bénéficie de la complémentaire santé solidaire (C2S) soit un taux trois fois plus élevé que dans la commune.

Taux de pauvreté en 2021



Un tiers de familles monoparentales au sein des ménages habitant le QPV

La part de familles monoparentales est deux fois plus élevée dans le quartier Les Sources— Le Pérolier par rapport à la moyenne d'Ecully (33% ; 16%), avec la difficulté supplémentaire que les familles monoparentales du QPV sont pour un certain nombre dans une situation de pauvreté. D'après les données de la Caf du Rhône, une centaine de familles monoparentales sont "à bas revenus" fin 2023.

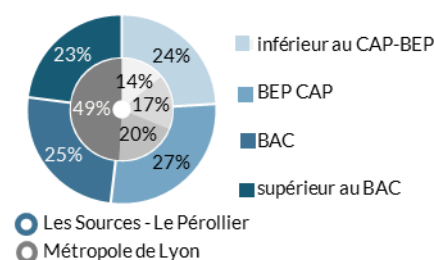
Une population vieillissante, plus éloignée du numérique et en demande d'alternatives

Les études nationales et notre étude menée localement montrent que les personnes âgées éprouvent davantage de difficultés à utiliser les outils numériques. Il apparaît que 13% des habitants d'Ecully ont 75 ans et + en 2021, et ce taux est en croissance de 3,5 points depuis 2010. Le QPV se caractérise par une surreprésentation des jeunes (comme dans la majorité des QPV de la métropole) et à l'inverse une présence plus atténuée des seniors (9% ont 75 ans et + en 2020). Ainsi, on dénombre 15 jeunes de moins de 20 ans pour 10 personnes âgées de 60 ans et + en 2020 (contre un ratio de 10 pour 10 à Ecully).

Les demandeurs durablement éloignés du marché du travail et les moins qualifiés davantage en difficulté avec le numérique

Fin 2023, 270 habitants sur les 3 000 que compte le QPV sont inscrits à France Travail en tant que demandeurs d'emploi de catégorie A, B, C, ce qui représente un demandeur d'emploi sur quatre de la commune. Parmi eux, 43% sont inscrits depuis un an ou plus (38% à l'échelle de la commune). Les demandeurs d'emploi de longue durée ont plus fréquemment un niveau de scolarité peu élevé. Un quart des demandeurs d'emploi de cat. ABC du QPV n'a pas atteint le niveau CAP-BEP (14% des demandeurs d'emploi d'Ecully). Le nombre de foyers allocataires du revenu de solidarité active s'élève à 100 fin 2023 (source : Caf du Rhône) soit 270 personnes couvertes. La moitié d'entre eux sont au RSA depuis plus de 4 ans.

Niveau de formation des demandeurs d'emploi de cat. ABC fin 2023

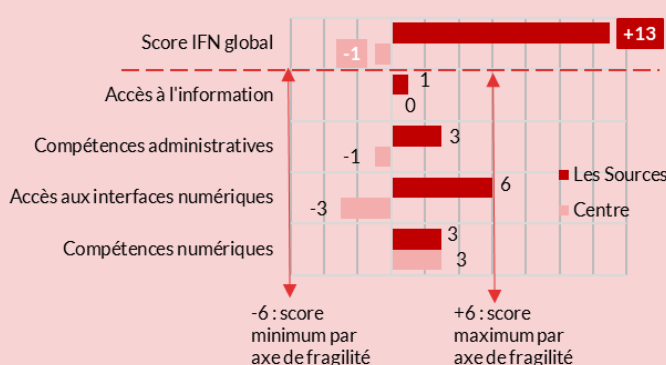


L'indice de fragilité numérique localisé

L'indice de fragilité numérique (IFN) défini par la Mednum permet d'analyser rapidement les risques d'exposition à la fragilité numérique sur un territoire et de piloter les actions au plus près des besoins des territoires et des populations. En 2021, un travail d'adaptation de l'IFN a été conduit afin de cartographier la diversité des situations infra-communales au sein de la métropole de Lyon grâce à une analyse conduite à l'échelle des quartiers Iris de l'Insee. En 2025, cet IFN local sera mis à jour. Quatre dimensions sont prises en compte dans le calcul qui intègre 8 indicateurs issus de la Caf, l'Insee-RP, France Travail, Fichier Localisé Social et Fiscal (Filosophi).

IFN global et déclinaison par axe dans les quartiers Iris des Sources* et du Centre à Ecully

* le quartier Iris des Sources correspond à une partie du QPV Les Sources - Le Pérolier. La partie « Pérolier » du QPV est à cheval sur deux quartiers Iris beaucoup plus vastes intégrant des profils de ménages très hétérogènes et notamment des profils plus favorisés.



Définitions

Demandeurs d'emploi cat ABC :

Les demandeurs d'emploi en fin de mois (DEFM) sont les personnes inscrites à France Travail ayant une demande en cours au dernier jour du mois. France Travail définit cinq catégories de demandeurs d'emploi. Nous ciblons dans l'analyse uniquement les catégories A, B et C qui correspondent aux demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi :

- catégories A : demandeurs d'emploi sans activité, tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi,

- catégories B et C : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite courte (i.e. de 78 heures ou moins au cours du mois pour les cat. B) ou longue (plus de 78 heures au cours du mois pour les cat. C),

Clé de lecture du graphe de l'IFN :

le quartier Iris des Sources affiche un score global de 13 pour l'IFN. Il fait partie des 8% des Iris présentant les niveaux de fragilité les plus élevés au sein de la métropole (maximum de 19 pour le quartier Poudrette à Villeurbanne). L'axe de fragilité le plus impactant est celui de l'accès aux interfaces numériques dont le score atteint le niveau maximum de 6. Les 3 autres axes apparaissent moins problématiques avec néanmoins des risques de fragilité sur les compétences administratives et numériques.

► Etat des lieux des alternatives au numérique à Ecully

« Les gens viennent pour des renseignements, notamment sur l'accès aux droits. »

Une agente d'accueil du CCAS d'Ecully

Une offre variée d'alternatives non-numériques

L'offre d'accueil des publics d'Ecully et du quartier Les Sources-Le Pérolier est large. De nombreuses structures assurent un accueil de premier niveau physique (crucial notamment pour les personnes en situation de handicap), téléphonique ou par courrier : CCAS, Maisons de la Métropole, Centre Social, Mairie, Espace France Services...

Selon les cas, le demandant peut voir sa situation traitée directement. Mais les réorientations restent fréquentes et dépendent de la requête ou du profil :

- **Selon la requête** : plusieurs permanences, thématiques ou non, sont proposées dans le territoire (permanence numérique au CCAS, permanence Pimms à la bibliothèque, mission locale à la mairie, accès au droit avec Amely...). Certains acteurs interrogés considèrent qu'une permanence santé pourrait compléter l'offre du territoire.
- **Selon le profil** : le CCAS reçoit les écullois sans enfant à charge, alors que la MDML reçoit les familles.

Cette offre d'accueil est complétée par une politique « d'aller-vers ». Le bailleur social Alliade déploie deux médiateurs de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales à mi-temps pour assurer le lien avec les publics. Par ailleurs, le Pic-Up tour se déplace dans le quartier des Sources et propose une permanence bimensuelle d'une demi-journée pour accompagner les publics.

Cette offre d'accueil et d'accompagnement locale est importante et est appréciée à la fois par les professionnels et les publics. En revanche, elle n'est que partiellement adaptée aux besoins et aux difficultés qui ressortent de leurs témoignages.

Une demande d'alternatives au numérique qui n'est pas totalement couverte par l'offre

Les demandes formulées par les publics d'Ecully ne sont que partiellement comprises dans le champ d'action des professionnels qui

les accueillent. Ces derniers pointent des problématiques de complémentarité opérationnelle entre acteurs, car ils n'ont pas toujours de leviers d'action pour les requêtes relevant d'administrations à l'échelon national, comme la préfecture, la Caf, le centre des impôts, la Carsat, France Travail ou l'Assurance Maladie.

Les acteurs écullois de l'accompagnement peuvent répondre seuls à certaines demandes simples concernant ces administrations nationales. Mais pour les cas les plus complexes, leur capacité d'action peut être limitée. Certains professionnels de l'accompagnement témoignent du fait qu'ils mettent régulièrement en jeu leur responsabilité personnelle, par exemple en se connectant à la place du public pour gérer directement des éléments pourtant confidentiels ou engageant ses droits.

Plusieurs acteurs témoignent d'une demande d'accompagnement qui est supérieure à l'offre proposée localement. D'autres affirment que les accompagnements ne peuvent pas aller aussi loin qu'ils le souhaiteraient par manque de temps, ou que les délais pour prendre un rendez-vous peuvent être longs (plus d'un mois).

Les principales démarches qui bénéficieraient de meilleures alternatives non-numériques d'après les personnes interrogées :

- Les allocations familiales (complexes, techniques, et à fort impact sur les ressources du ménage)
- Les démarches de titre de séjour (largement dématérialisées ; longs délais de traitement ; à impact fort sur le demandeur)
- Les démarches fiscales (complexité à l'origine d'une crainte de faire une erreur)
- Les démarches de logement (demandes complexes)

► Des écullois favorables à un droit au non-numérique

« Je n'aime pas le côté obligatoire. J'aimerais avoir le choix. »

Une habitante d'Ecully à la retraite

Des publics qui veulent avoir le choix

Les publics interrogés s'accordent sur l'idée que tout le monde devrait avoir le droit de réaliser des démarches administratives sans passer obligatoirement par le numérique.

La question du choix est centrale pour les publics interrogés : le mode de relation avec l'administration devrait être laissé à l'appréciation de chacun.

La problématique de l'accès aux droits, et de « l'équité » est aussi évoquée par les écullois interrogés. Pour certains d'entre eux, le numérique n'est pas un frein absolu pour accéder à leur droit, mais génère tout de même des frustrations et des complications. Dans ces cas-là, le droit au non-numérique serait un facteur de fluidité et de facilité.

La sécurité est un problème soulevé spontanément : les publics évoquent leurs préoccupations concernant le piratage, l'usurpation d'identité ou la fraude, et les dangers que fait peser la dématérialisation sur leur situation administrative.

L'importance du contact humain

Publics comme professionnels, tous les acteurs rencontrés dans le cadre de cette étude insistent sur l'importance du contact humain. C'est un facteur qui facilite l'accès aux droits en ce qu'il permet de rassurer les publics, et d'éviter les erreurs. Pour certains publics précaires, le lien physique est particulièrement indispensable.

L'accès téléphonique est lui aussi souvent cité. Il reste très utilisé, notamment par les publics seniors, et permet notamment de pallier les problématiques de mobilité. Il semble moins adapté aux publics les plus jeunes. En revanche, les campagnes d'information par SMS semblent efficaces. Par ailleurs, la Métropole de Lyon propose un canal téléphonique à ses habitants en difficulté numérique avec sa hotline de médiation numérique, qui traite environ 2 000 appels par an.

Enfin, les politiques d'aller-vers sont considérées par les professionnels comme essentielles pour parvenir à toucher les publics les plus éloignés des services publics.

Des problématiques d'accès aux droits qui dépassent largement le droit au non-numérique

Après avoir souligné l'avancée que représenterait un droit au non-numérique pour l'accès aux droits, la plupart des personnes rencontrées ont pondéré leur propos : à lui seul, ce droit ne réglerait pas les problématiques d'accès aux droits qu'ils rencontrent.

Les problématiques d'accès aux droits sont multifactorielles et le numérique n'est qu'une facette. Les alternatives non-numériques sont elles aussi concernées. Les professionnels rencontrés évoquent par exemple le sentiment de gêne voire de honte des publics à se faire accompagner, en lien avec une faible estime de soi, ou encore la barrière linguistique.

De plus, la question des moyens et de la main d'œuvre a très vite été évoquée par les professionnels interrogés. Les alternatives au numérique supposent des moyens physiques supplémentaires complexes à déployer dans un cadre budgétaire contraint. Par ailleurs, ces alternatives supposent de proposer un accompagnement bien identifié, surtout par les publics les plus précaires. La rotation que peuvent connaître certains postes en proximité avec le public est une limite supplémentaire aux alternatives non-numériques.

Les professionnels comme les publics interrogés se questionnent sur les différences de traitement entre les solutions numériques et leurs alternatives. Un professionnel interrogé, qui accueille du public, évoque un temps de traitement rallongé pour les démarches papier par rapport au numérique (par deux ou trois pour certaines d'entre elles, comme les demandes d'allocation aux adultes handicapés par exemple).

Enfin, si la multiplicité des acteurs constitue aux yeux de tous une richesse pour Ecully, elle peut être à l'origine d'un manque de lisibilité pour les publics, voire pour les professionnels. Le récent classement du quartier Les Sources—Le Pérolier en quartier prioritaire peut engendrer l'arrivée de nouveaux acteurs qui renforceraient ce phénomène.



Droit au non-numérique : limites et opportunités

Un consensus sur l'utilité des alternatives au numérique

Analyse croisée des témoignages des professionnels et de ceux des publics

Cette analyse croisée met en exergue une convergence essentielle entre toutes les personnes interrogées : un accès aux services publics ne doit pas être conditionné exclusivement par l'usage d'Internet. Tant les professionnels que les publics reconnaissent la nécessité de maintenir des alternatives non-numériques, accompagnées d'un soutien humain renforcé, pour garantir l'égalité d'accès aux démarches administratives. Les parties conviennent qu'une centralisation des procédures et une coordination accrue entre les différents services publics contribueraient à limiter les renvois et à simplifier les démarches pour les usagers.

Les publics expriment clairement leur souhait de pouvoir choisir librement entre des démarches numériques et non-numériques. Ils estiment qu'un droit explicite leur permettrait de préserver une interaction humaine et de sécuriser l'accès à leurs droits, sans subir les contraintes imposées par la généralisation du numérique.

Certains dispositifs, tels que les maisons France Services ou d'autres points d'accueil ouverts au public, permettent de compenser les limites du numérique, notamment pour les démarches complexes. Mais les publics témoignent aussi que l'aide proposée par les services locaux (CCAS, bibliothèques, structures comme le PIMMS) est parfois inégale et insuffisante pour compenser le manque d'options non-numériques.

Néanmoins, des divergences apparaissent concernant la perception de la faisabilité et la mise en œuvre d'un tel droit. Les professionnels restent prudents en raison des contraintes budgétaires et organisationnelles, tandis que les publics insistent sur le besoin urgent d'un choix effectif entre démarche numérique ou non pour réduire leur sentiment d'exclusion.

L'essentiel : ce que l'on peut retenir

- 1. Maintien d'alternatives non-numériques :** Il est indispensable de conserver des guichets physiques, le recours au papier et des services téléphoniques pour garantir l'accès aux démarches administratives aux publics peu à l'aise avec le numérique, et notamment pour les démarches les plus complexes ou celles qui sont réalisées le moins fréquemment.
- 2. Accompagnement humain renforcé :** Un soutien personnalisé, assuré par des conseillers formés et déployés dans des structures de proximité, est essentiel pour aider les usagers vulnérables et sécuriser leur accès aux droits.
- 3. Choix effectif pour les usagers :** La possibilité de choisir entre démarches numériques et non-numériques est cruciale pour éviter l'exclusion et offrir une réponse adaptée aux besoins de chacun.
- 4. Défis de faisabilité et de pérennité :** La mise en œuvre d'un droit au non-numérique doit intégrer les contraintes financières et organisationnelles, en veillant à ce que les solutions proposées restent durables face aux évolutions technologiques.
- 5. Sécurité et accessibilité :** En offrant une alternative à la dématérialisation, il est possible de réduire les risques liés aux démarches en ligne (erreurs administratives, piratage) et d'assurer un accès plus équitable aux services publics.

Synthèse des entretiens : si le droit au non-numérique était effectif, quel serait l'impact pour Ecully ?

Nous avons questionné les habitants et professionnels d'Ecully sur la manière dont un hypothétique « droit au non-numérique » pourrait modifier le fonctionnement de leur commune et de leurs services publics. Voici ce à quoi ressemblerait, selon eux, une commune d'Ecully qui mettrait en place ce nouveau droit.

A Ecully, la reconnaissance du droit au non-numérique entraînerait une réorganisation des services publics dans le territoire. Les guichets d'accueil seraient regroupés, et repensés pour offrir un accueil physique unique, de proximité, stable et facilement identifiable par les habitants. Les horaires d'ouverture seraient sur des amplitudes larges, les habitants pourraient y venir sans rendez-vous et sans barrière numérique (prise de rendez-vous en ligne, coordonnées disponibles uniquement sur le site, etc.).

Dans le quartier Les Sources - Le Pérollier, des permanences fixes et mobiles auraient été installées, pour garantir un accès équitable au service public dans le territoire.

Des initiatives d'aller-vers se multiplieraient, pour offrir un accès aux zones les plus éloignées et aux publics les moins mobiles. L'objectif serait de ne pas conditionner l'accès aux droits aux capacités de mobilité ou à la maîtrise du numérique.

Ce droit au non-numérique aurait entraîné une vague de formation pour les personnels d'accueil, pour faciliter l'accueil inconditionnel et la médiation sociale. Leur rôle ne serait plus d'orienter vers le numérique, mais d'accompagner de manière personnalisée les publics. Par ailleurs, le turnover des professionnels serait limité afin de favoriser la création de liens durables et de confiance avec les habitants, et notamment les plus fragiles.

La collaboration avec les services de l'Etat se serait renforcée, avec une meilleure coordination des dossiers afin d'éviter les ruptures de parcours. Les formulaires papiers seraient à nouveau disponibles et acceptés partout, et pour toutes les démarches, et les délais de traitement seraient adaptés à la situation de chacun.

Des habitants d'Ecully réfléchissent aux conséquences d'un « droit au non-numérique » sur leur quotidien

Crédit photo : Métropole de Lyon, 2025





Accessibilité non-numérique : des enjeux qui dépassent l'échelle locale

« Il faut que chaque administration, locale et nationale, s'entende sur le principe des alternatives au numériques. »

Une assistance sociale de Givors

Des enjeux d'accessibilité, d'organisation et de confiance

Pour les publics comme pour les professionnels, l'enjeu qui prime est celui de l'égal accès aux services publics. La numérisation généralisée, sans alternatives, risque d'aggraver les inégalités d'accès aux services publics, en particulier pour les populations vulnérables.

Les professionnels pointent néanmoins des contraintes financières et organisationnelles. Le maintien de solutions non-numériques représente un défi en termes de ressources humaines et financières. Les professionnels interrogés témoignent d'une contrainte budgétaire déjà présente et sont sceptiques quant à la mise en place d'un droit qui pourrait en engendrer de nouvelles. Ils expriment un besoin de formation continue pour accompagner au mieux les usagers. Par ailleurs, l'émergence de nouvelles technologies (notamment l'intelligence artificielle) risque de renforcer la tendance à la dématérialisation, rendant la mise en œuvre d'un droit au non-numérique plus complexe à long terme. Par ailleurs, certains professionnels estiment que l'intelligence artificielle peut aussi être un vecteur d'accompagnement pour les publics, et être un outil capable de s'adapter aux particularités de chacun.

Enfin, le droit au non-numérique englobe des problématiques de sécurité et de confiance. La dépendance au numérique expose les usagers à des risques en matière de sécurité, ce qui renforce leur désir de disposer d'options physiques.

Des leviers locaux limités

Les travaux menés pointent une offre locale « non-numérique » assez diverse. Les personnes interrogées semblaient satisfaites, malgré des problématiques de moyens qui ont pu être évoquées. En revanche, les difficultés évoquées sont souvent en lien avec les services publics centraux (voir page 10).

Au-delà des enjeux de coopération entre acteurs qui ont été soulevés, les leviers locaux pour aller plus loin dans les alternatives non-numériques sont donc limités. Un dialogue plus avancé avec l'échelon central autour de ces enjeux semble nécessaire. Il est d'ailleurs déjà installé avec certains acteurs comme la Carsat, la CPAM ou l'ARS.

La numérisation, un transfert de charge déguisé ?

Certains professionnels interrogés considèrent que la question du coût du numérique devrait être au cœur de ce dialogue entre l'échelon local et l'échelon central. Ils estiment que la numérisation a permis une rationalisation des procédures administratives qui a engendré des économies pour l'échelon central ; et dans le même temps, le besoin en médiation numérique ou sociale s'est accru dans les territoires pour pallier les enjeux d'accessibilité posés par la numérisation. La question du transfert de coût a spontanément été évoquée, ainsi que celle du transfert de responsabilité « de l'Etat à l'assistante sociale ».

L'accessibilité, l'un des grands principes du service public

Le principe d'égal accès aux services publics a une valeur constitutionnelle et est une extension du principe général d'égalité de tous devant la loi. Dans un rapport de 2022, la défenseure des droits considère que la dématérialisation « porte atteinte au principe d'égal accès au service public ».



Numérisation et accès aux droits : garantir un accès inclusif aux services publics

« On numérise sans se poser la question des conséquences. Il y a un enjeu d'argumentation, de plaidoyer auprès des décideurs. »

Une professionnelle du développement social urbain à Ecully

Faciliter les parcours administratifs des usagers

Les travaux menés pointent le besoin d'une simplification du « parcours administratif » dans l'accès aux droits. Autrement dit, les démarches menées par les habitants pour accéder à leurs droits doivent être facilitées par l'administration. Plusieurs pistes ont été évoquées :

- Maintenir et développer des alternatives non-numériques (guichet, formulaire, téléphone...) dans une logique hybride numérique et non-numérique, afin d'offrir un choix à l'administré.
- Centraliser les démarches dans une logique de guichet unique afin d'éviter les renvois entre services. C'est une démarche en cours à Ecully, avec la mairie et le CCAS.
- Créer des lieux d'accueil dédiés à la médiation socio-administrative dans une logique de proximité, en s'appuyant sur des permanences ; l'aller vers est une composante importante de cette notion de « proximité » et l'idée d'un accompagnement à domicile pour les personnes ne pouvant se déplacer a été mentionnée.

- Renforcer la collaboration entre les différents acteurs de terrain (associations, services publics locaux, médiateurs numériques...)
- Renforcer la formation des agents d'accueil

Faciliter les parcours numériques des usagers et des professionnels

Le recours aux outils numériques doit lui aussi faire l'objet d'une simplification du point de vue des usagers, mais aussi des professionnels. Cela passe notamment par une amélioration de l'expérience utilisateur (UX) des plateformes en ligne, qui peut notamment être travaillée grâce au jeu sérieux *Inclusif, le jeu*, développé par la Métropole de Lyon pour favoriser la conception de services numériques inclusifs.

La question de la formation a souvent été évoquée. Les efforts en matière d'inclusion numérique doivent être poursuivis auprès des publics, notamment pour les personnes âgées, non francophones, et les personnes en situation de handicap. Mais les professionnels doivent eux aussi être formés régulièrement pour accompagner au mieux les publics qu'ils reçoivent.

Enfin, les politiques publiques doivent s'adapter aux évolutions technologiques futures, tout en préservant des solutions inclusives et sécurisées pour les publics.

Vers un droit opposable au non-numérique ?

Les personnes interrogées dans le cadre de cette étude sont toutes favorables à la mise en place d'un droit opposable au non-numérique, afin de reconnaître officiellement la possibilité pour les usagers de ne pas recourir obligatoirement à Internet. Ce droit devient particulièrement important pour les cas de situations sensibles ou complexes (demande de retraite, décès, maladie, etc.)

L'avis général est qu'un droit au non-numérique serait un atout pour les publics et les professionnels qui en ont besoin. Il doit s'accompagner d'une évolution des pratiques d'accueil dans certains services publics afin de répondre aux besoins variés des usagers. Ces évolutions des pratiques (réorganisation de l'accueil, maintien d'alternatives non-numériques, formation renforcée des agents, stabilisation des équipes) sont perçues comme des leviers concrets pour renforcer l'équité d'accès aux services publics. Elles apparaissent d'autant plus souhaitables qu'elles répondent à des besoins clairement exprimés par les usagers et les professionnels : garantir un accompagnement humain de qualité, sécurisé, et adapté aux parcours de chacun.

Directeur de la publication : **Damien Caudron**

Référents : **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

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