



OBSERVATOIRE MÉTROPOLITAIN DES SOLIDARITÉS

Mars 2024

Préfiguration d'un observatoire de l'inclusion numérique dans la métropole de Lyon

► 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

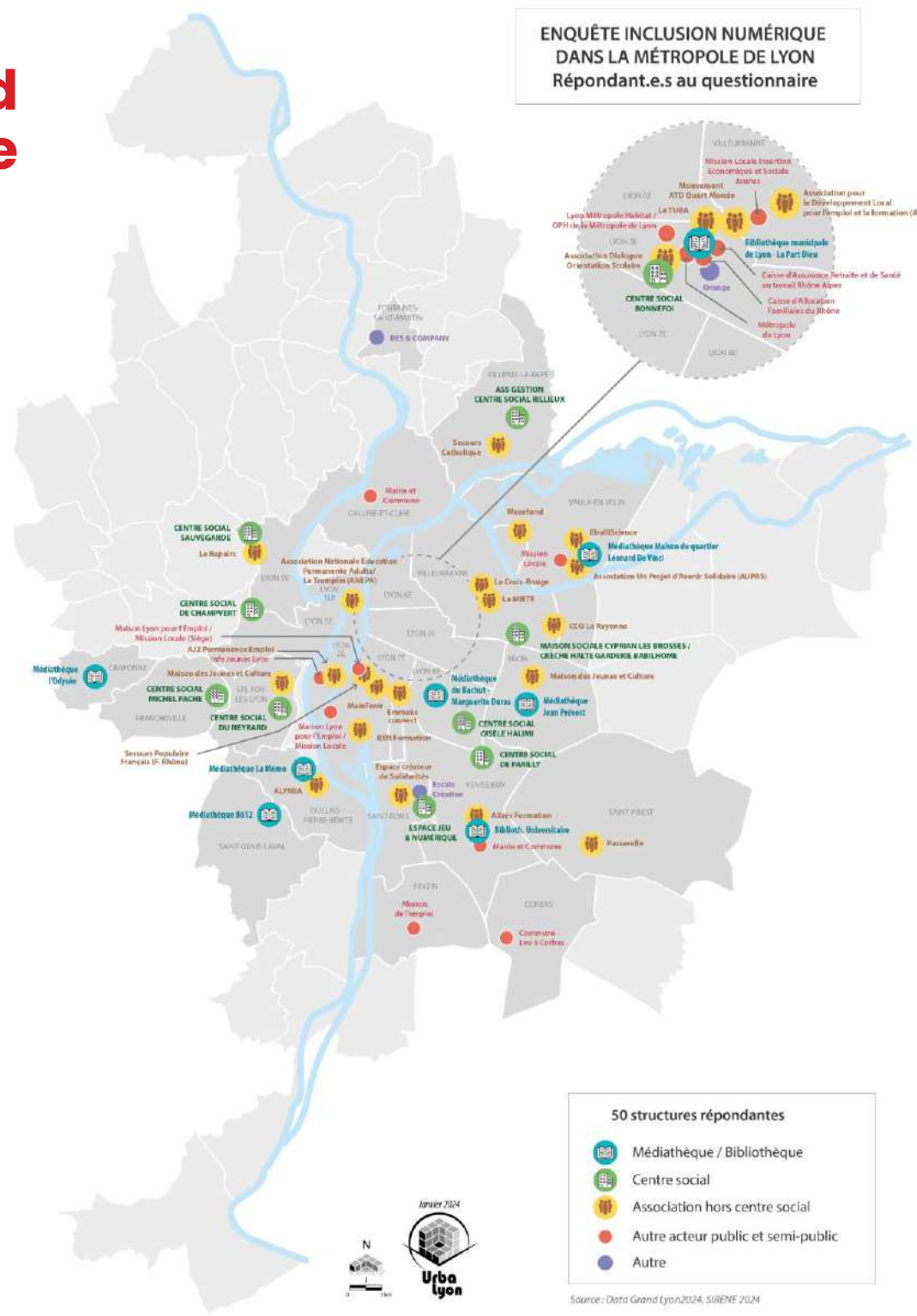


A photograph of a person's hand pointing at a laptop screen, with a play button icon overlaid on the image. The image is framed within a hexagonal shape on a pink background.

Profil des structures répondantes

► Des structures situées d'abord dans le Centre de la métropole

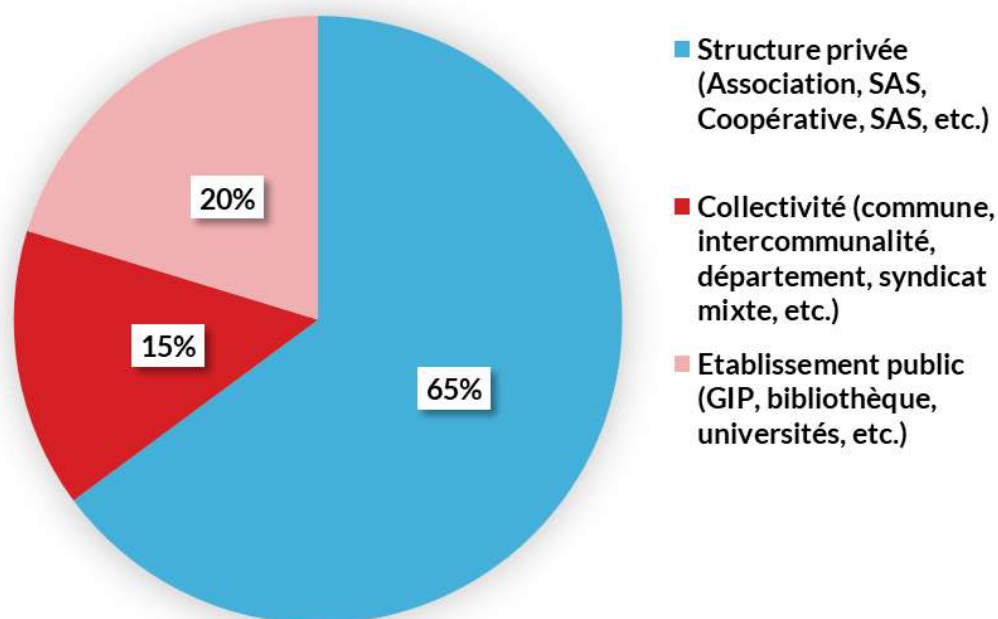
- 74 répondants à l'enquête
- 50 structures ont pu être géolocalisées. On retrouve :
 - Des médiathèques, des bibliothèques
 - Des centres sociaux
 - Des associations
 - Des acteurs publics et semi-publics
 - D'autres structures notamment des acteurs privés
- La plupart des répondants proviennent du centre du territoire. On retrouve peu de répondants provenant de l'Ouest et du Sud de la métropole



► De nombreuses associations parmi les répondants

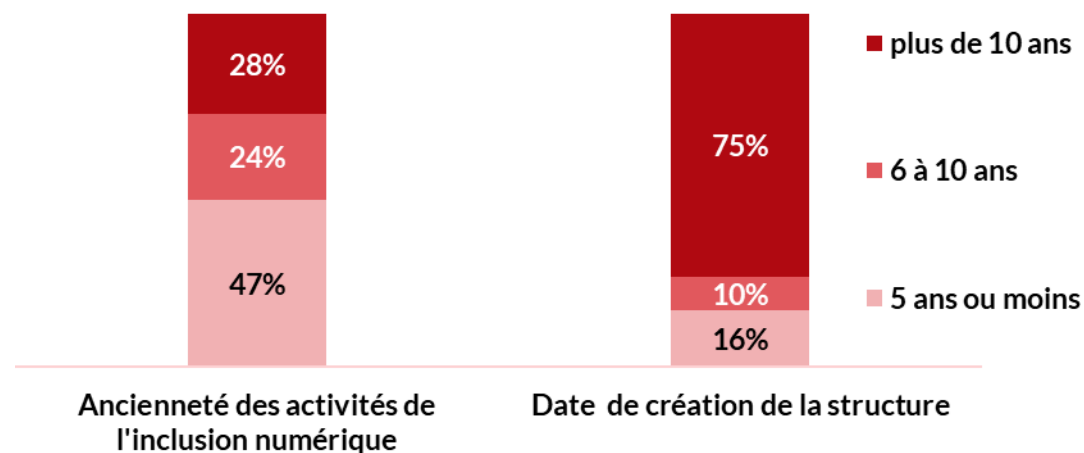
- Près de deux tiers des répondants sont des associations
- Le tiers restant est composé d'acteurs publics

Répartition des structures par type



- 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

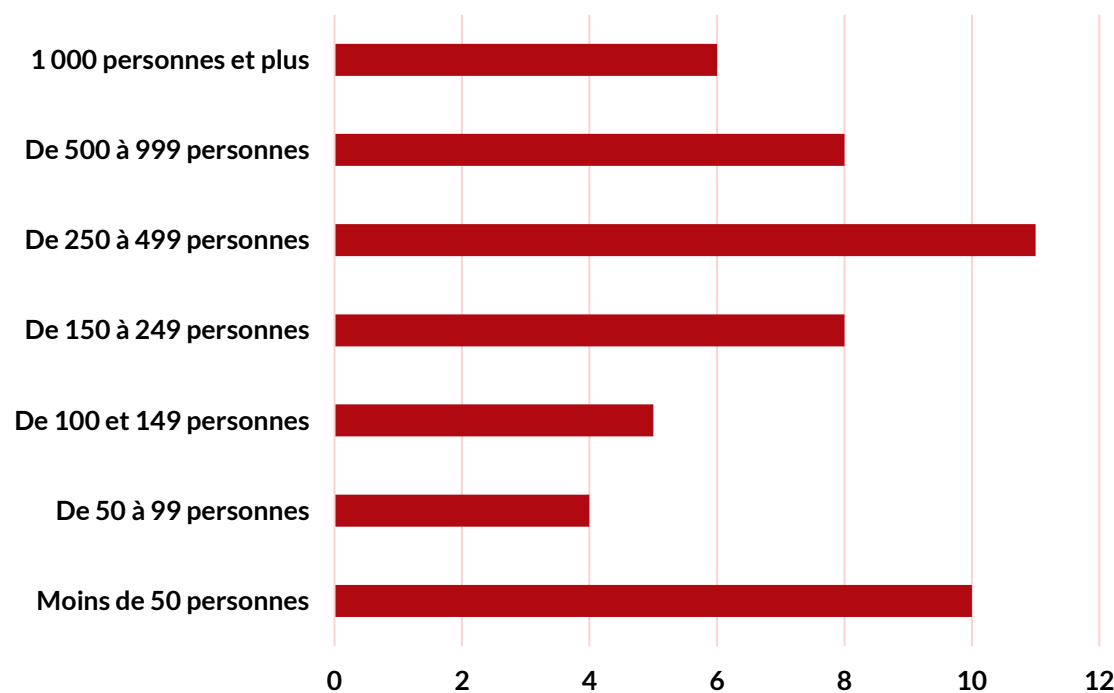
Ancienneté



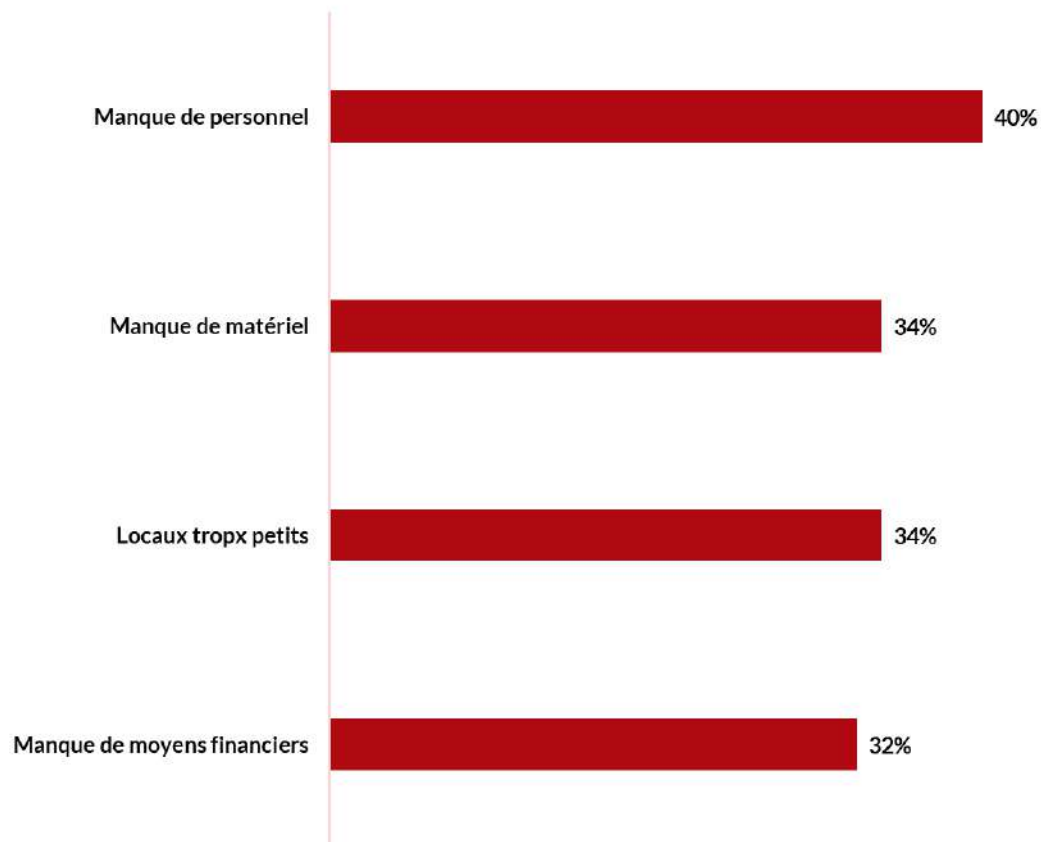
► Une capacité d'accompagnement variée

- 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

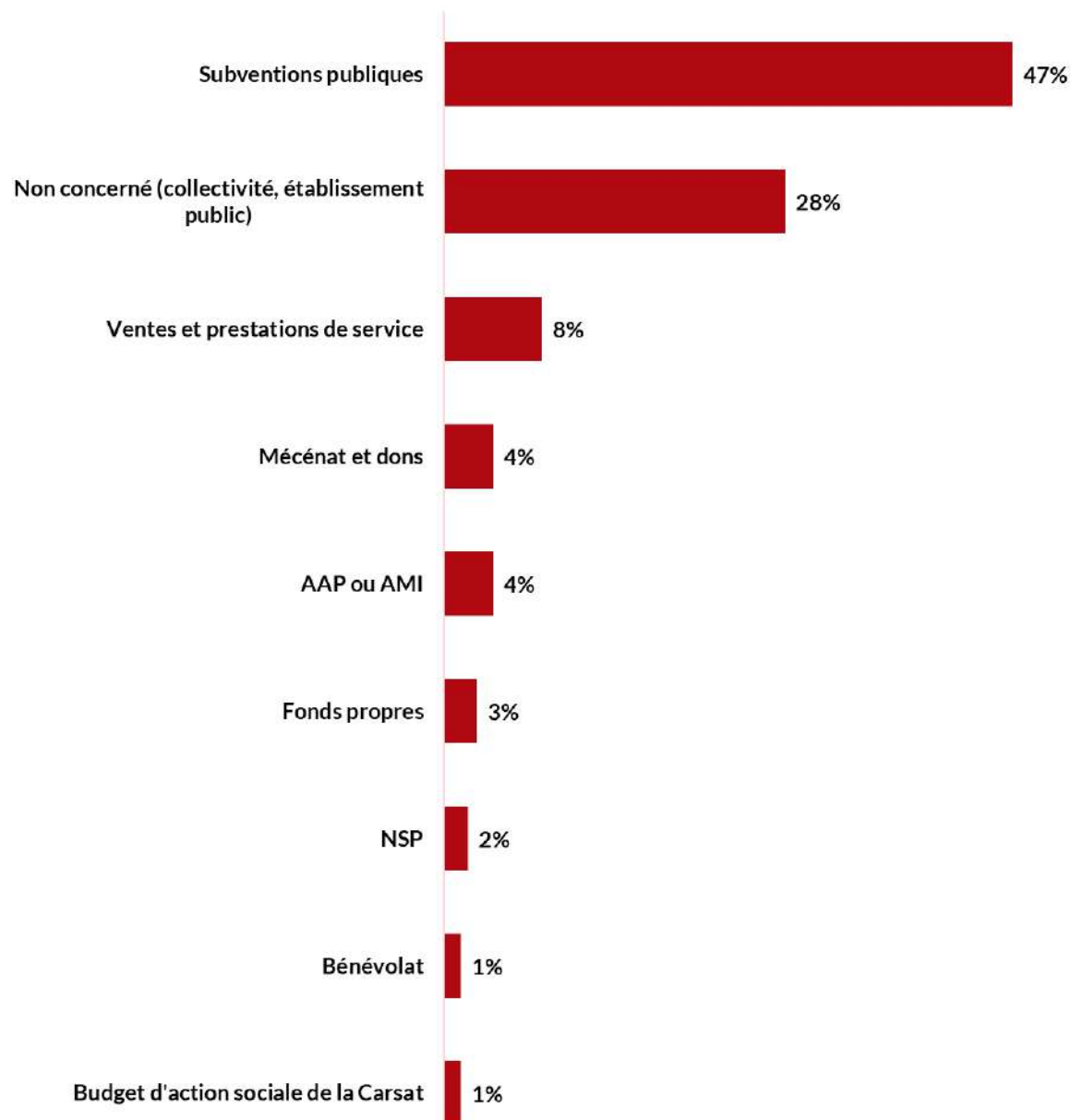




Des activités principalement financées par des fonds publics

- 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

Principale source de financement



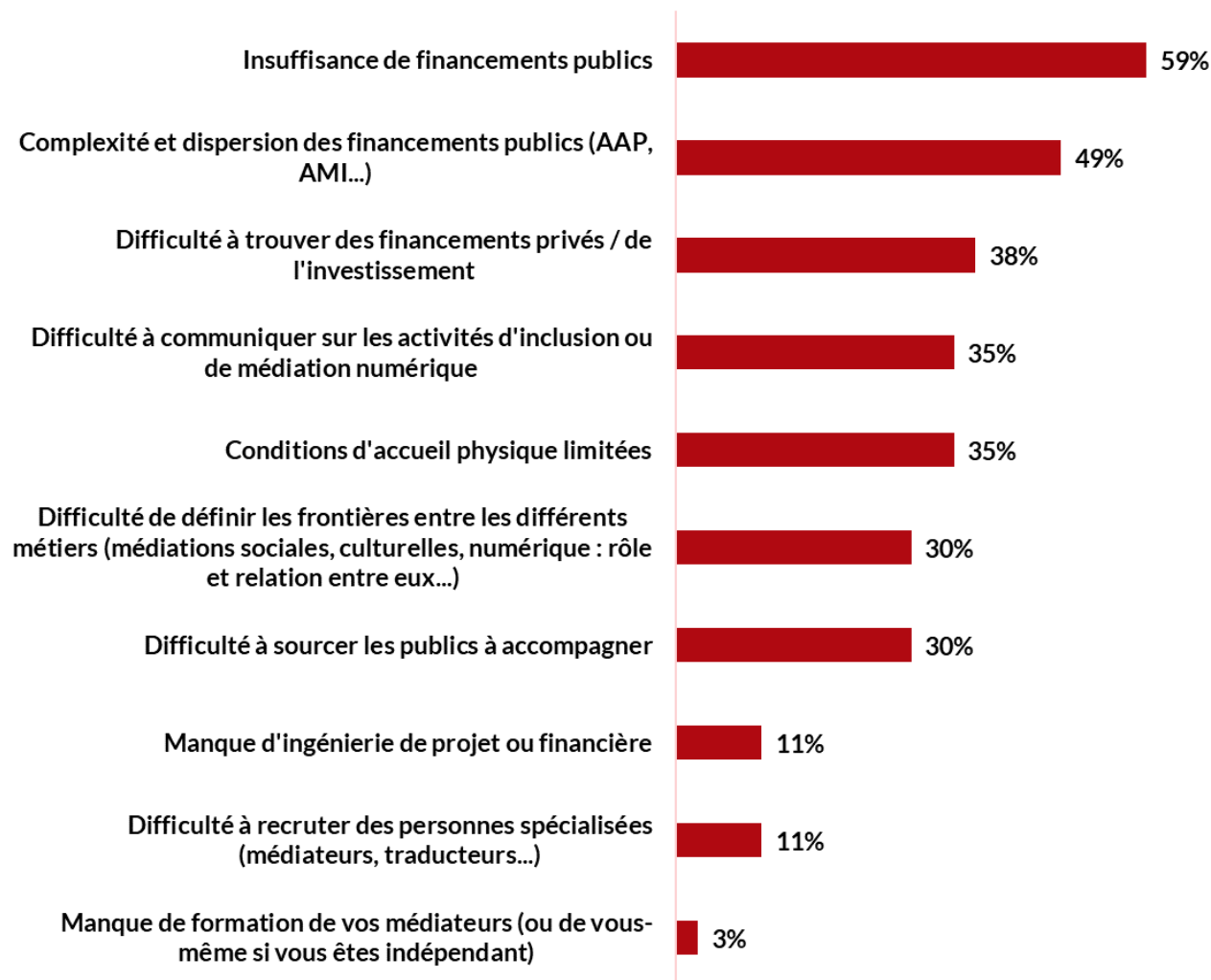
► Le financement, premier frein au développement de l'activité

Les 3 principaux freins au développement de l'activité numérique

- 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 freins financiers limitent notamment la capacité à recruter et à s'installer dans des locaux plus grands

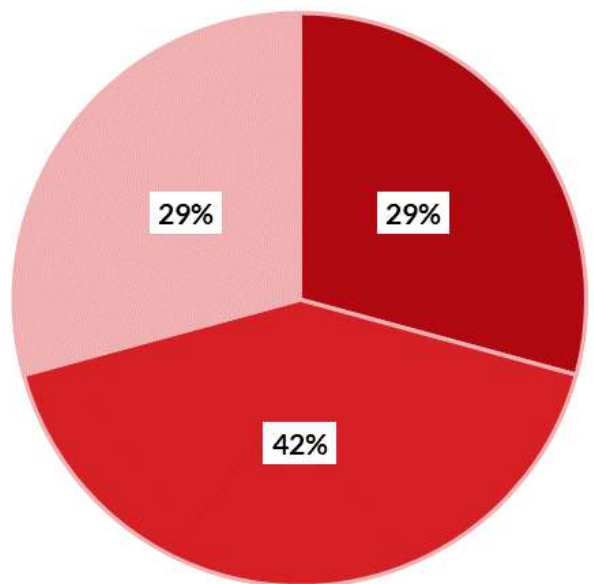
- La difficulté à faire connaître son activité et à atteindre les publics, notamment les plus exclus, est partagée par un tiers des répondants
- Les répondants pointent un manque d'informations sur les dispositifs d'inclusion numérique locaux et nationaux



► Main d'oeuvre : une filière qui emploie d'abord des femmes

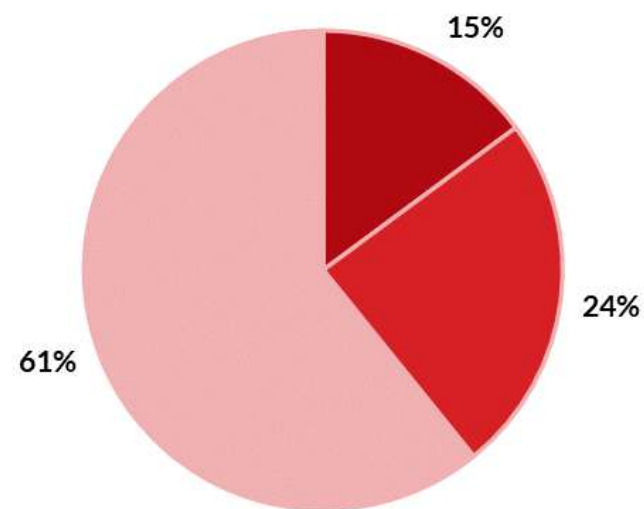
- Les femmes sont majoritaires dans le domaine de la médiation numérique
- 6 structures sur 10 emploient du personnel encadrant
- La plupart (60%) estiment en avoir suffisamment ; 14% en manquent mais ne peuvent pas recruter

Vos médiateurs numériques sont plutôt ?



■ équivalent ■ des femmes ■ des hommes

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

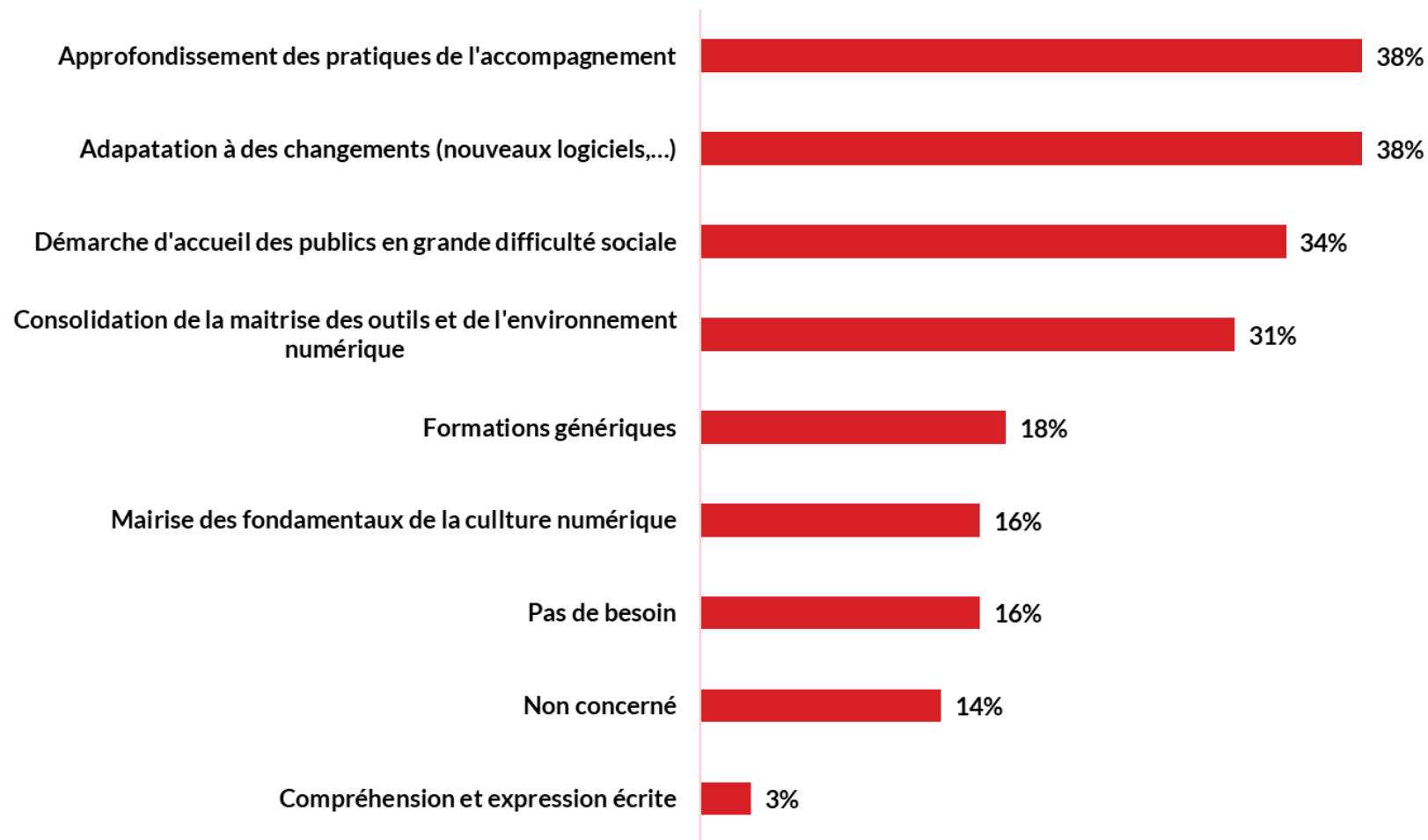


■ Je ne sais pas ■ non ■ oui



► 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



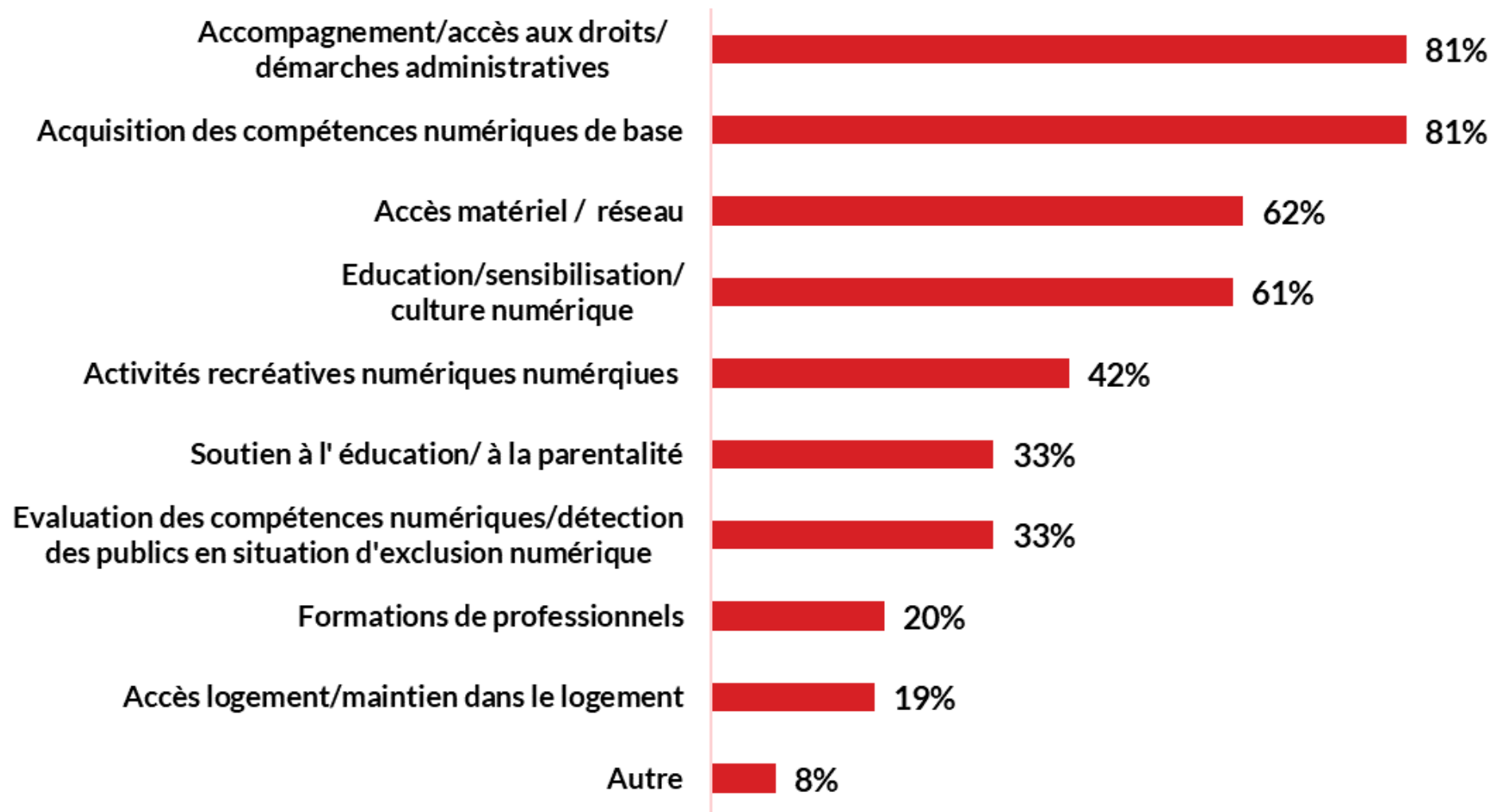


Activités proposées



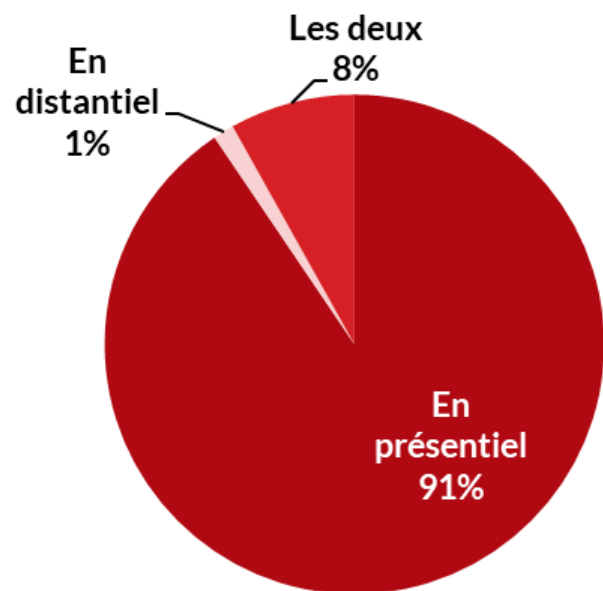
► **Accompagnement et acquisition des compétences de base : les piliers de l'inclusion numérique**

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

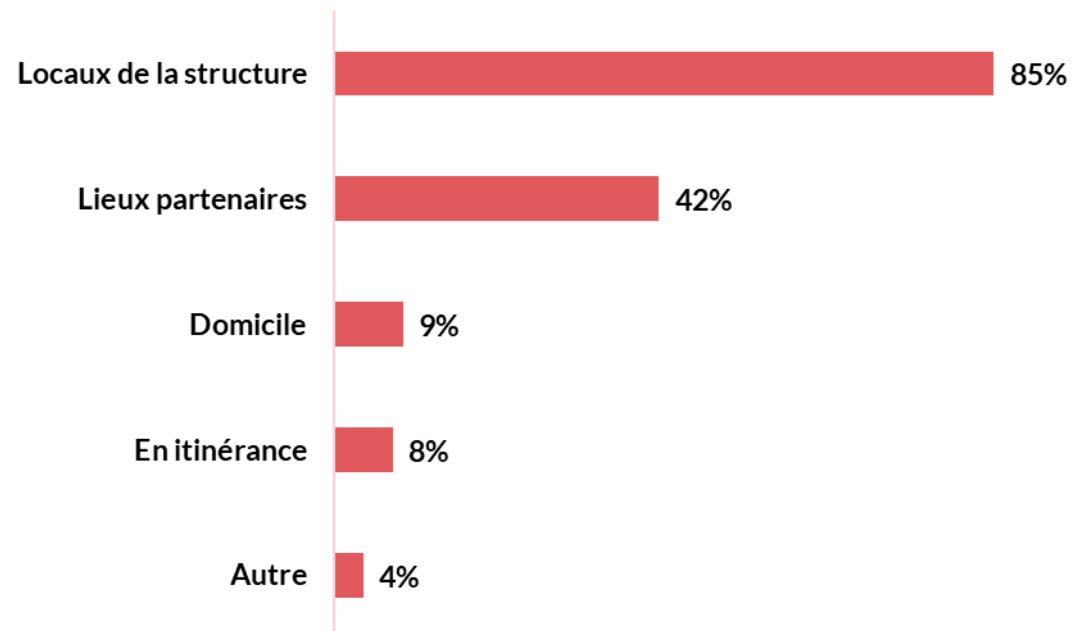


► Un accompagnement dispensé d'abord dans les locaux de la structure

Votre activité d'inclusion numérique se réalise plutôt?

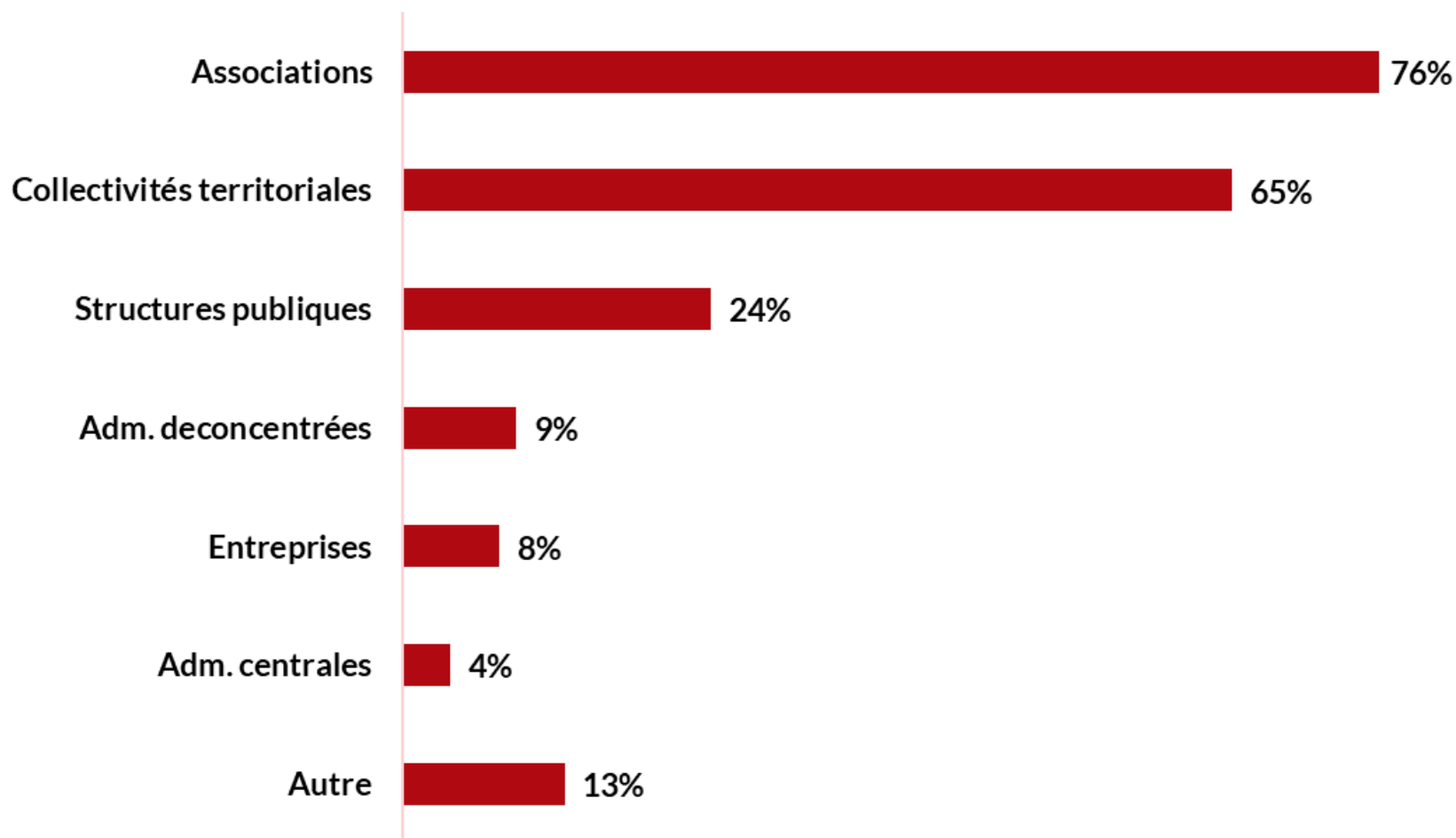


Où se déroulent vos activités de médiation/inclusion numérique?



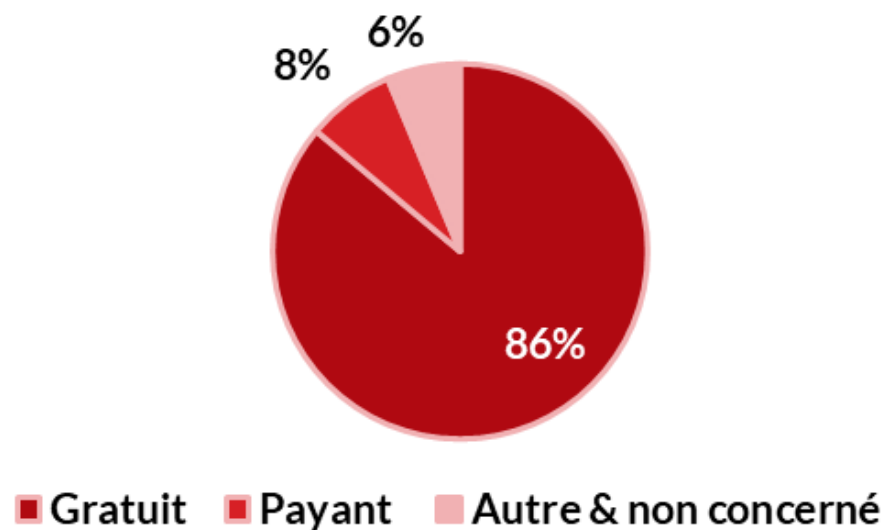
► Des structures qui coopèrent entre elles et avec les acteurs publics

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

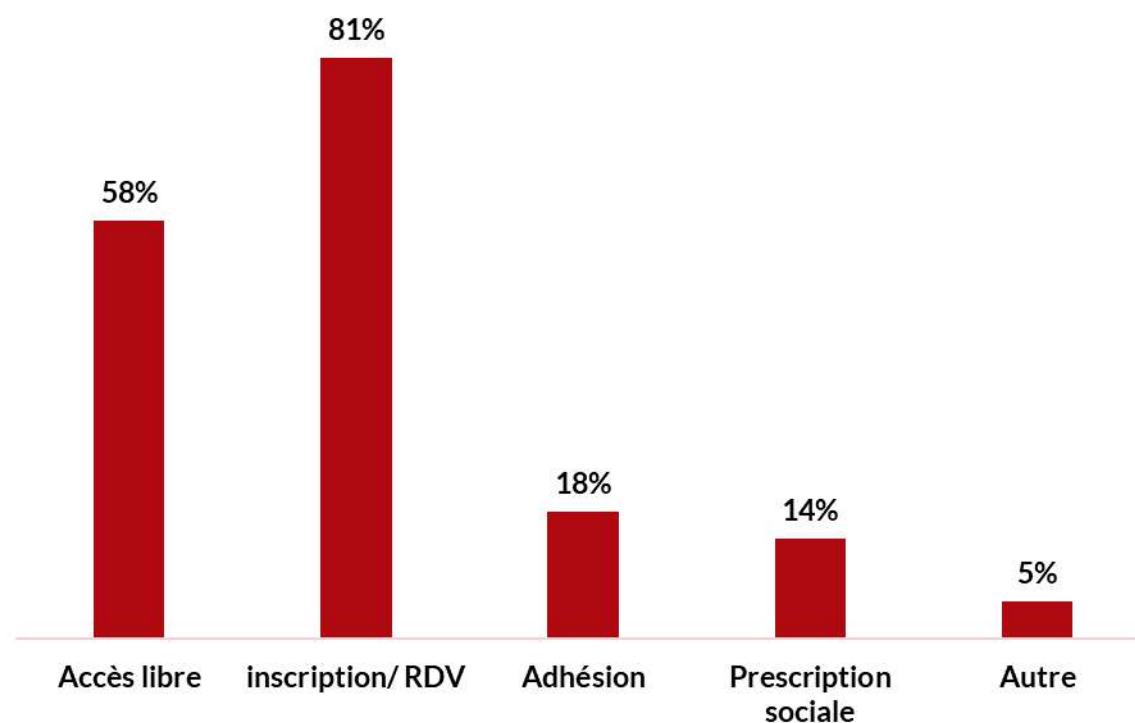


► La gratuité, une modalité d'accès largement partagée

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

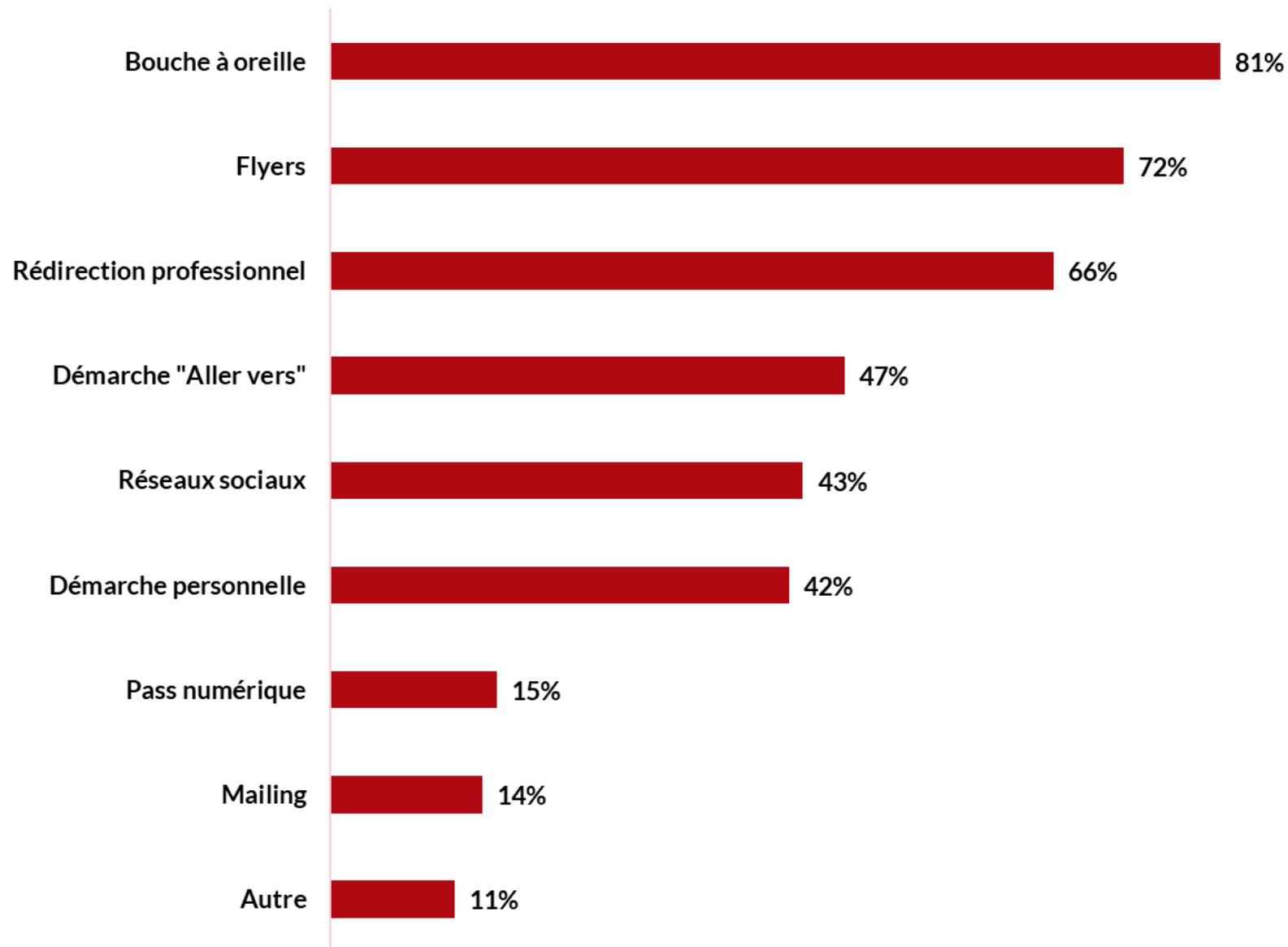


Modalités d'accès



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

Comment le public a eu connaissance des ces activités?





Evolution des activités 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.

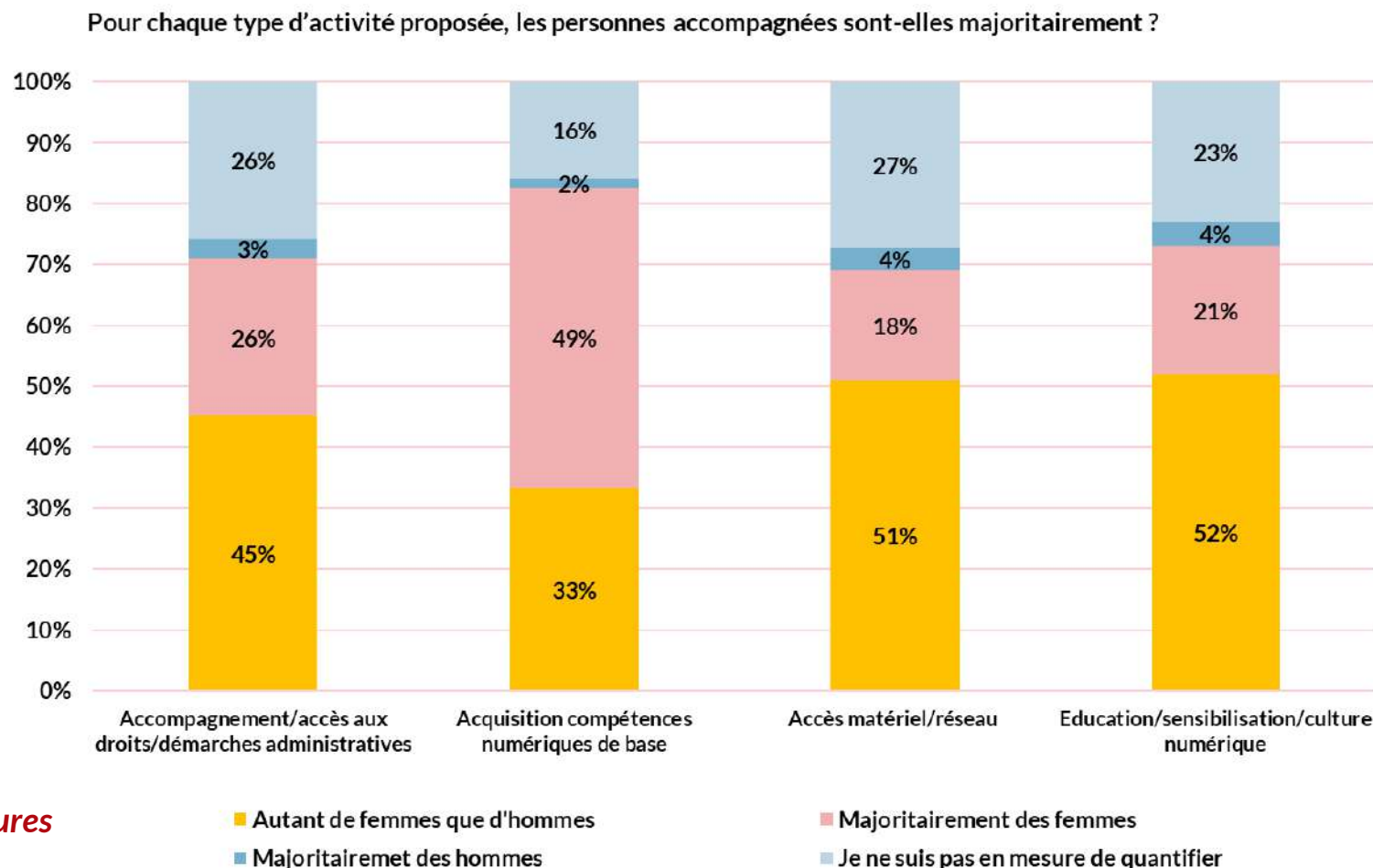




Profil des bénéficiaires

► Les femmes majoritaires parmi les bénéficiaires

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



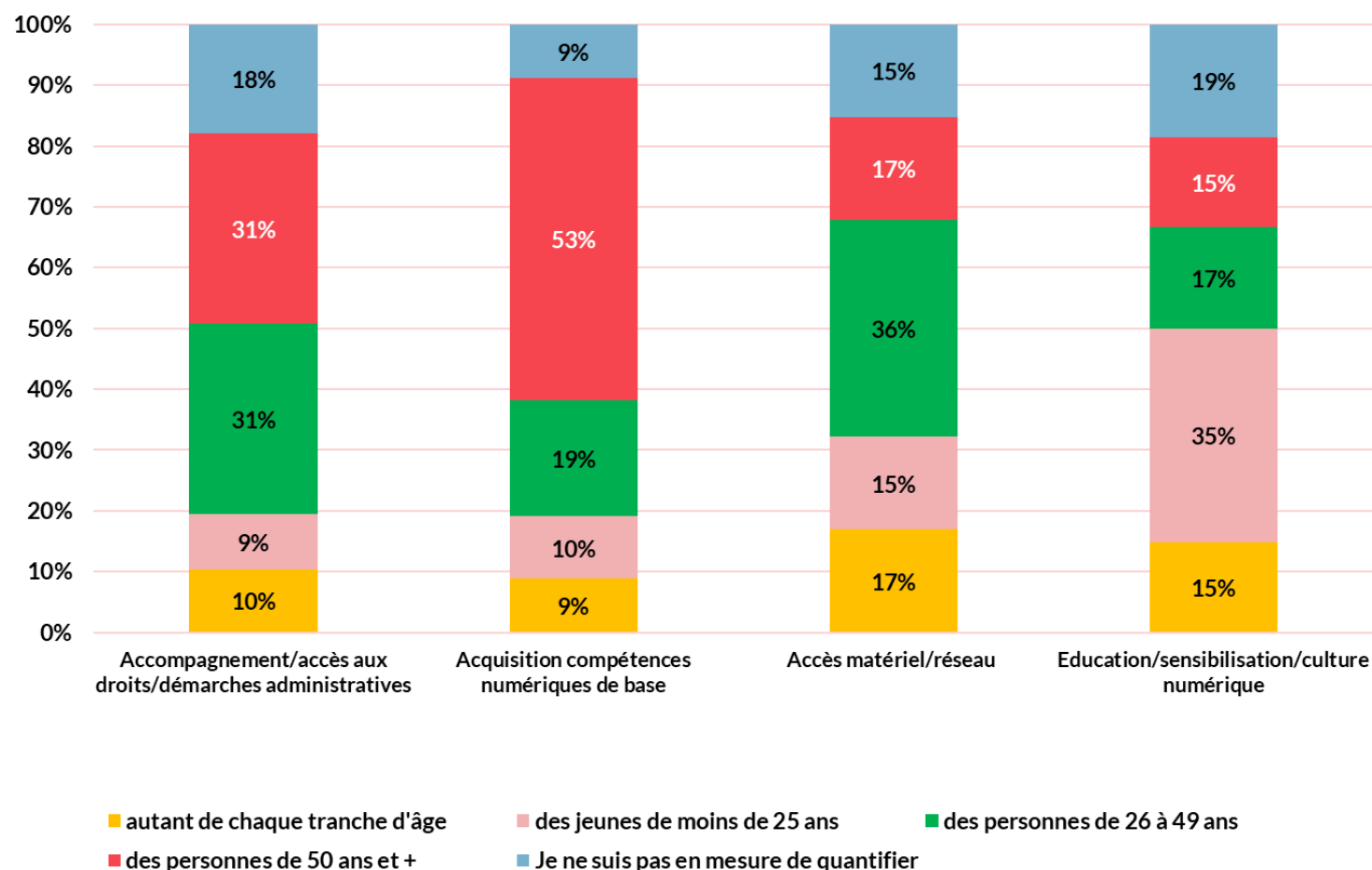
Précaution de lecture : la part des structures qui ne sont pas en mesure d'apprécier la répartition de leurs publics par sexe reste importante, ces données mériteraient d'être affinées pour être mieux analysées



► 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 sensibilisation à la culture numérique

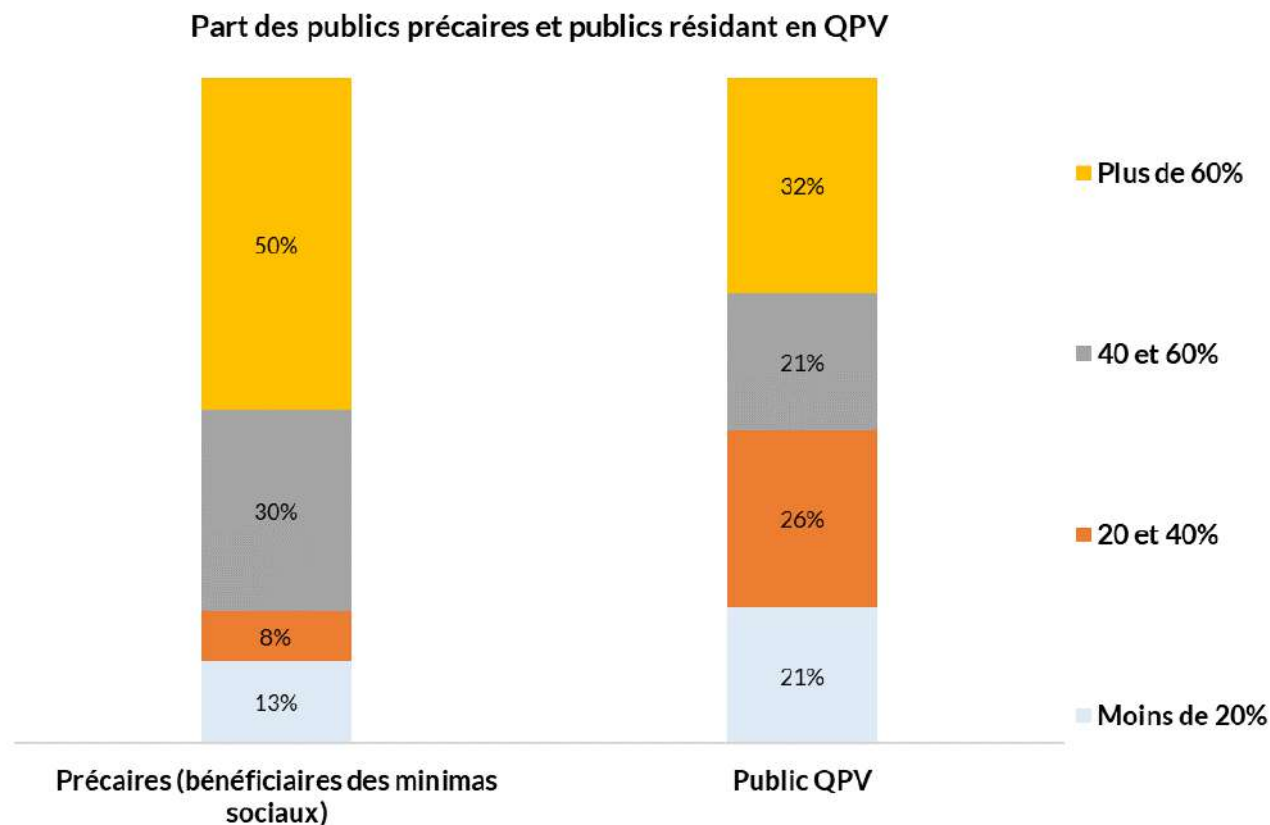
Pour chaque type d'activité proposée, les personnes accompagnées sont-elles majoritairement ?



► 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

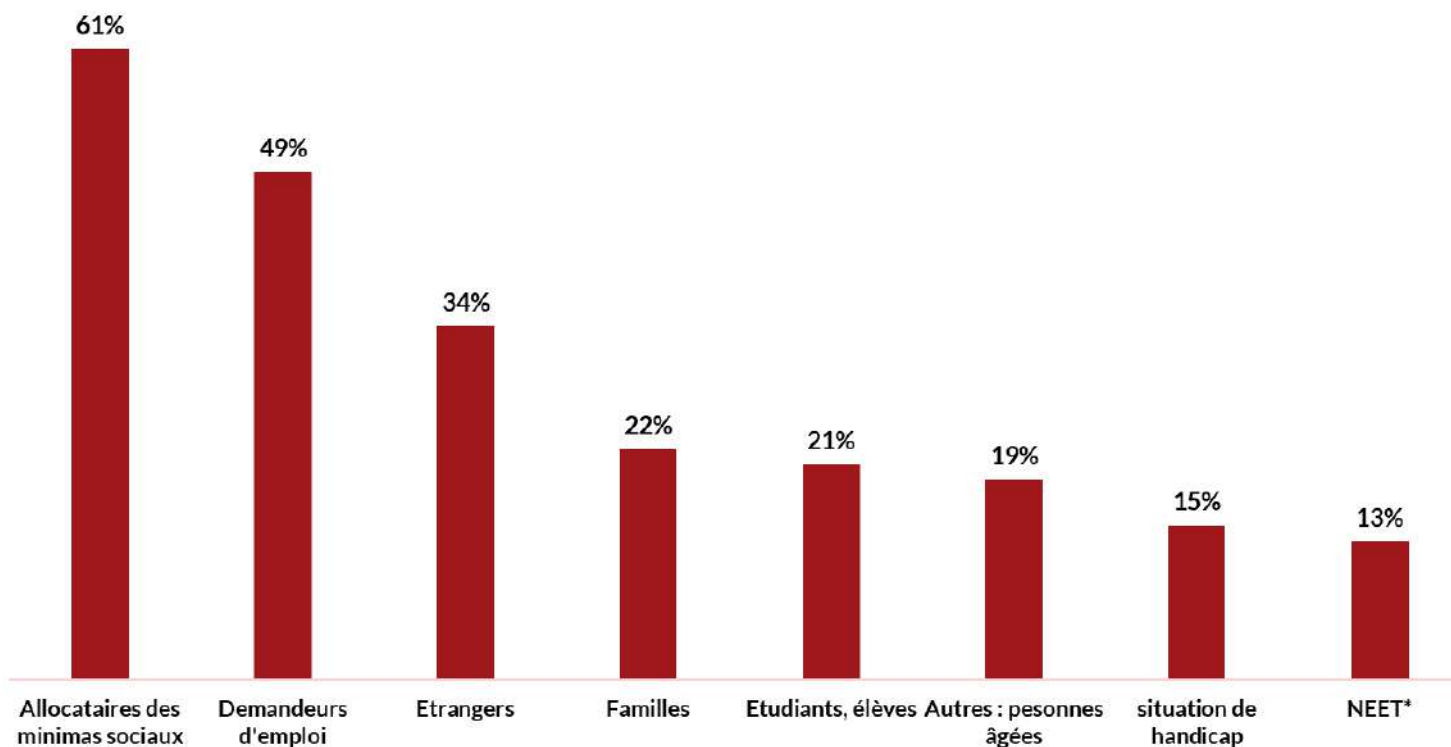




Chômeurs et allocataires des minimas sociaux parmi les plus accompagnés

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

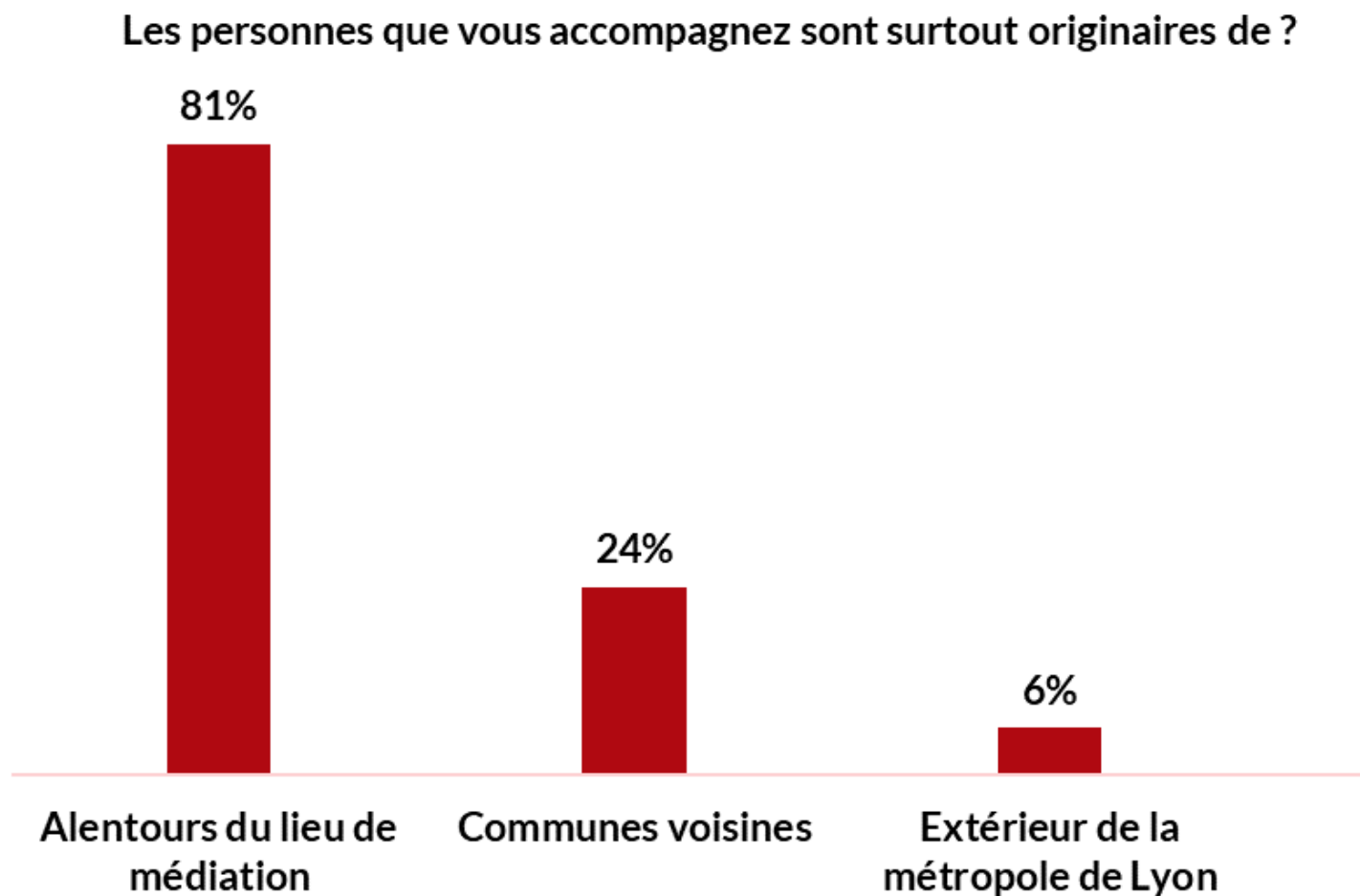
Quel est le profil des publics que vous accompagnez?



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

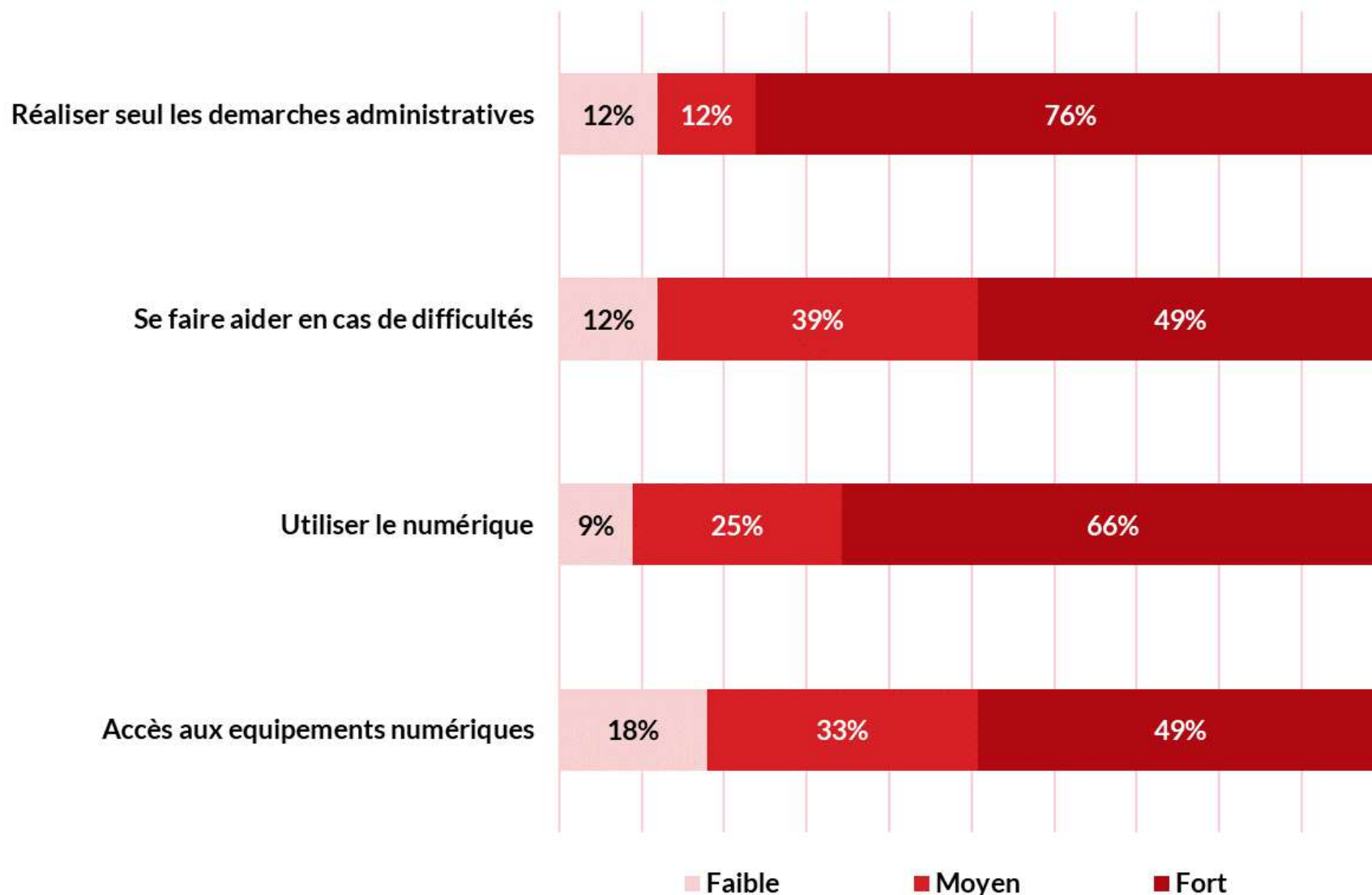


► L'offre de médiation numérique se fait d'abord en proximité du lieu de médiation



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

Répartition par niveau de difficultés rencontrées par les publics accompagnés





**Merci de votre
attention**



www.urbalyon.org



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