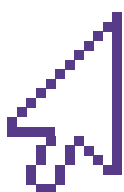


Décryptage : Inclusion numérique, comment se (re)connecter ?



Ordinateurs, smartphones, montres et même objets... Sommes-nous toujours plus connectés ? Pas si sûr ! Plus de 17 millions de Français sont en difficulté avec les nouvelles technologies et souffrent de « fragilité numérique ». Heureusement, des solutions existent pour ne pas laisser sur la touche les personnes concernées : on parle d'inclusion numérique.

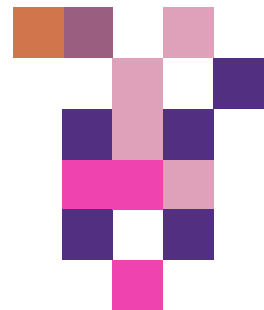
Tout-numérique...

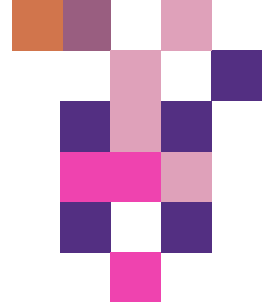
Aujourd'hui, difficile de faire sans les outils informatiques. Chercher un emploi, trouver un logement ou prendre un rendez-vous médical : autant d'actions quotidiennes facilitées par le numérique... mais qui se compliquent, et peuvent même devenir excluantes, si on ne le maîtrise pas ! En 2022, toutes les démarches auprès des services publics seront dématérialisées, et c'est déjà le cas de certaines d'entre elles, comme déclarer ses impôts, s'inscrire à Pôle emploi ou créer une entreprise.

Au-delà des aspects administratifs, l'informatique occupe une place de plus en plus importante dans de nombreux métiers, dans les modes de consommation (e-commerce, drive...), dans l'accès à la culture (vidéo à la demande, visites virtuelles...) et dans les rapports humains (réseaux sociaux, sites de rencontre...). Le constat est clair : aujourd'hui, l'accès à Internet est quasi indispensable sur le plan personnel, professionnel et citoyen.

... mais pas tous numériques !

Mais maîtriser ces technologies, ce n'est pas seulement être abonné à Internet. C'est aussi avoir du matériel en bon état, se méfier des e-mails frauduleux, connaître les logiciels de base, pouvoir récupérer un mot de passe oublié... En bref, être autonome, surtout à l'heure des confinements, de la généralisation du télétravail et des cours à distance ! Pourtant, 38 % des Français manquent des compétences numériques de base, se retrouvant exclus des évolutions sociétales.





Inégalités dans l'éducation, l'économie ou le social...

Pour réagir, d'importants leviers d'actions sont entre les mains des pouvoirs publics et de la Métropole de Lyon notamment.

Comment faire, alors, pour que chaque citoyen se familiarise aux technologies essentielles à l'insertion sur le marché du travail et dans la société ? La poursuite de cet objectif porte un nom : l'inclusion numérique.

Vers l'inclusion numérique



Les causes de la fragilité numérique sont multiples et croisées, autant que le sont les moyens d'actions pour la résorber : accompagnement, formation, équipement...

Aux côtés des pouvoirs publics, les acteurs impliqués sont eux aussi multiples, associations et entreprises en tête de file.

Des professionnels pour accompagner les personnes en difficulté

Grâce à une collaboration entre la Métropole de Lyon et l'État, 59 conseillers professionnels s'établiront dans les Maisons de la Métropole, les médiathèques et les centres sociaux dès l'automne 2021. Ils auront pour rôle d'accompagner, souris et clavier en main, les personnes qui n'ont aucun accès à Internet, ou qui ont besoin d'aide dans leurs démarches.

Un kit pour équiper les publics prioritaires

Pour équiper ceux qui en ont besoin, un « kit inclusif » en phase de test propose des ordinateurs reconditionnés et une clé 4G pour se connecter à Internet. Et pour qu'ils ne soient pas seuls face aux erreurs de manipulation ou aux éventuels problèmes techniques, un accompagnement et un service après-vente sont prévus par l'association WeeeFund, partenaire de la Métropole de Lyon.

Un pass numérique pour aider les usagers à se former

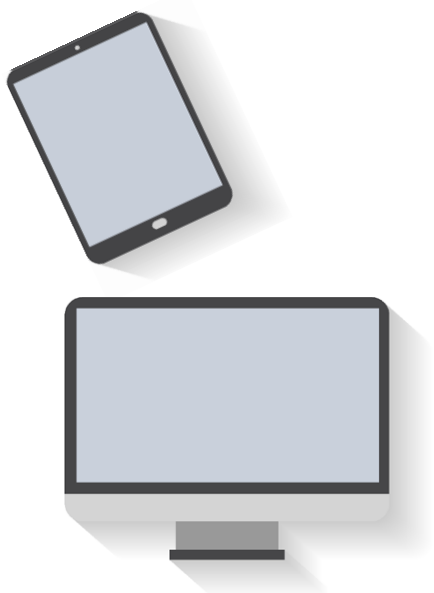
Pour aider les personnes en situation de fragilité numérique à se former aux nouvelles technologies, un « pass numérique » a également vu le jour. Il s'agit d'un chèque qui permet de financer des formations dans des lieux labellisés dans toute la métropole.

Former les collégiens aux bonnes pratiques

Pour combattre ces inégalités dès le plus jeune âge, les collèges deviennent eux aussi des lieux d'inclusion numérique. Avec l'aide de l'association Fréquence école, 2 000 collégiens de zones prioritaires de la métropole découvrent les bonnes pratiques du numérique. De leur côté, des élèves de 3^e effectuent des stages dans des entreprises spécialisées grâce au réseau Digital League, qui les aide également dans leur orientation.

Ouvrir les métiers du numérique aux femmes

L'association LDigital accompagne des femmes en transition professionnelle vers les métiers du numérique. L'objectif : casser les stéréotypes de genre en entreprise et favoriser la mixité.

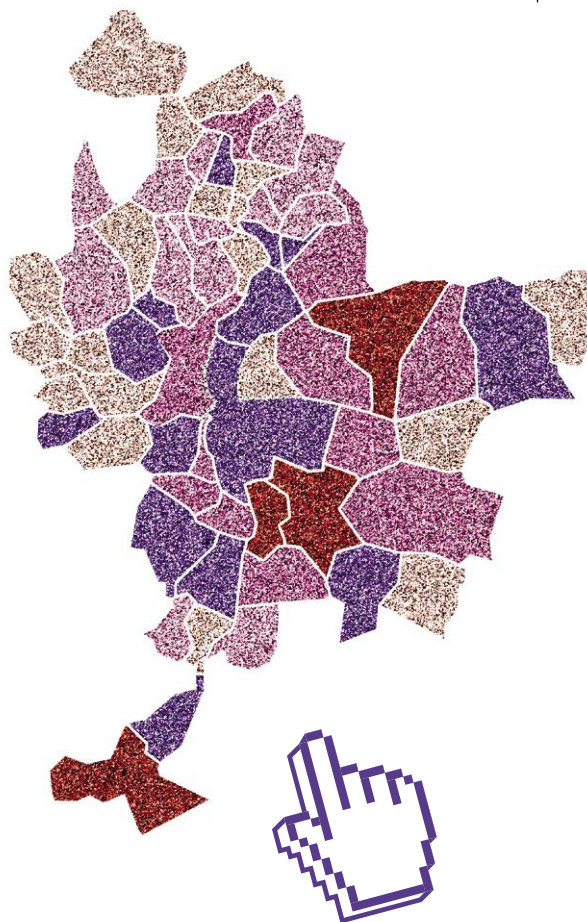


Dans la métropole de Lyon : une fracture visible

MESURE DE LA FRAGILITÉ NUMÉRIQUE

L'indice de fragilité numérique permet d'identifier les zones où, statistiquement, les risques de fracture numériques sont les plus élevés. Il se base sur des variables qui, dans la littérature scientifique, impliquent des risques de fracture numérique plus importants : être âgé de + de 65 ans, être en recherche d'emploi, être isolé...

Rapport à la
moyenne en base
100 en 2016



Les entreprises engagées pour l'inclusion numérique

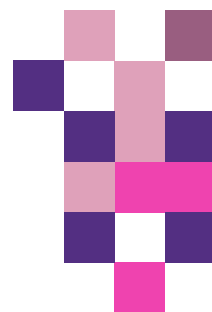
Employés mieux formés, clients et usagers plus à l'aise, territoire mieux connecté : les entreprises aussi ont tout intérêt à lutter contre la fracture numérique. Et de fait, les initiatives d'entreprises privées se multiplient, de même que les partenariats avec le secteur public.

La Poste, par exemple, expérimente avec le Pimms¹ Lyon Métropole, spécialisé en médiation sociale et numérique, un parcours d'inclusion numérique alliant diagnostic, formation et équipement numérique. L'objectif est de proposer des diagnostics de fragilité numérique dans les files d'attente des bureaux de poste et, le cas échéant, d'offrir la possibilité aux volontaires de recevoir un « Pass numérique » de la Métropole de Lyon.

Celui-ci financera un accompagnement sur l'usage du smartphone : le paramétrer, créer et utiliser une boîte mail, créer un compte sur un site (CAF, Ameli, La Poste...). Une fois cette formation terminée, les personnes concernées peuvent acquérir gratuitement un mobile reconditionné par La Poste, avec également la possibilité de profiter d'un abonnement mobile à un tarif solidaire.

Plus globalement, la Métropole de Lyon encourage les initiatives qui visent à répondre aux besoins des habitants de son territoire via sa Fondation de Soutien à l'Innovation Sociale (FSIS), abritée par la Fondation pour l'Université de Lyon. Elle finance des projets en phase de création ou de développement pour apporter des réponses à des questions sociales complexes, et auxquelles ni les politiques publiques, ni le marché, ne peuvent répondre seuls.

La FSIS structure actuellement des comités thématiques sur les enjeux majeurs du territoire, dont un dédié à l'inclusion numérique. L'objectif : mettre en commun les ressources financières de différents partenaires (collectivités, organismes, entreprises...) désireux de lutter contre la fracture numérique pour mieux identifier les besoins des habitants, savoir où et comment développer des projets, rencontrer de nouveaux acteurs... Le tout pour investir des moyens humains, financiers ou intellectuels judicieusement, et mieux progresser dans l'appropriation des outils numériques.



1. Points d'information et de médiation multiservices