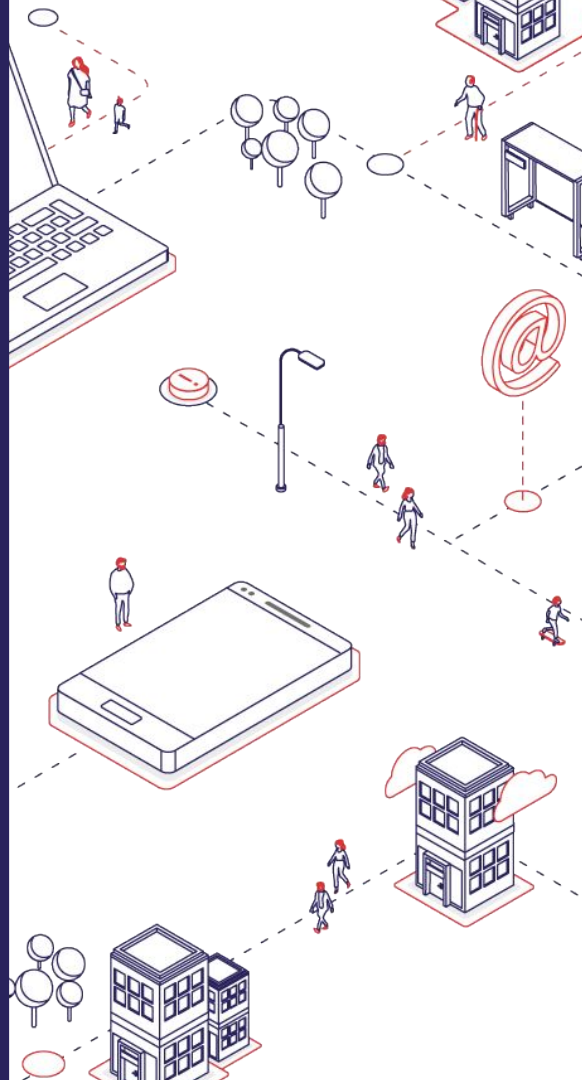
Inclusion numérique

Feuille de route 2024-2026

MÉTROPOLE GRAND LYON | RÉS'IN

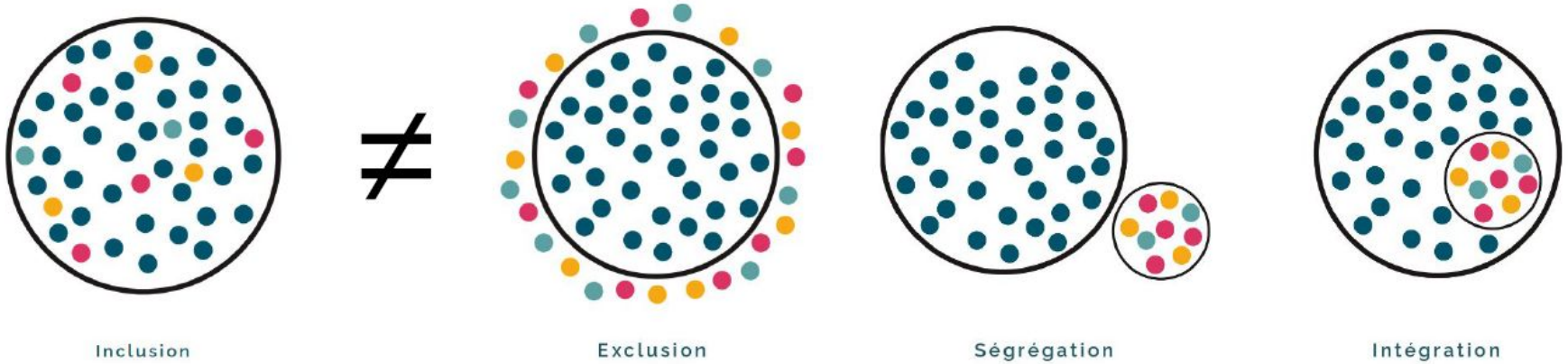


Introduction



MÉTROPOLE GRAND LYON | res·in

Contexte : l'inclusion, numérique ou non



Une société inclusive donne sa place à chacun de ses membres.

Elle ne définit pas de norme, mais considère tout le monde comme "normal".

Lorsqu'il s'agit de l'accès aux possibilités qu'elle offre, tout le monde peu importe son sexe, son origine ou son handicap peut en profiter au même degré*.

*Source : APF https://apfra.fr/inclusion/

Chiffres clés

Compétences

25%

de la population française ne maîtrise pas suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement

54%

des personnes ont déjà éprouvé une difficulté avec une démarche administrative en ligne (+ 16% en 2 ans)

Matériel et connexion

8%

des personnes n'ont pas ou peu d'accès à internet

13%

ont un équipement obsolète

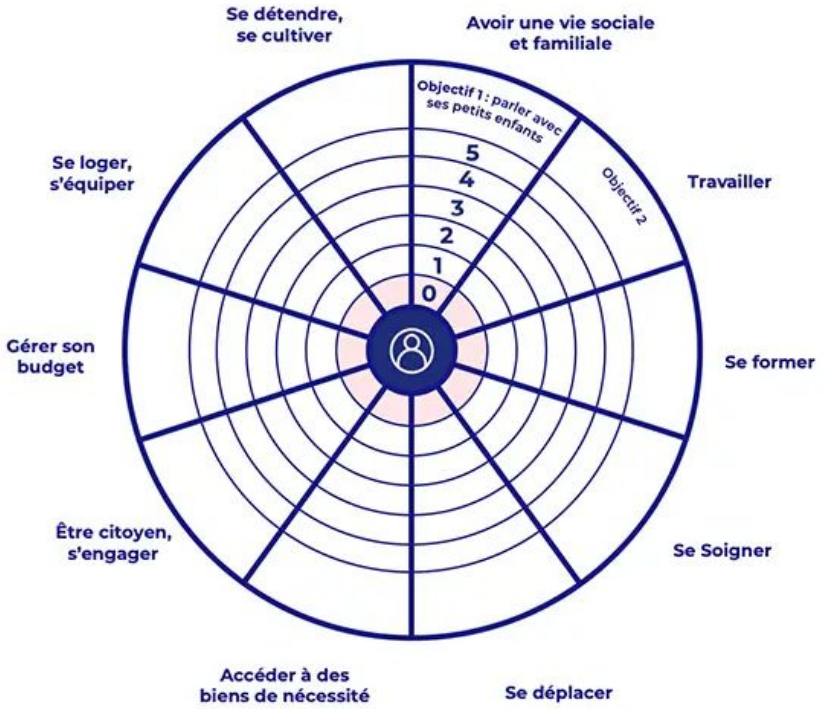
10%

n'ont pas d'équipement

Source : Baromètre du Numérique, 2022 et 2023

Une problématique présente dans toutes les sphères de la vie quotidienne

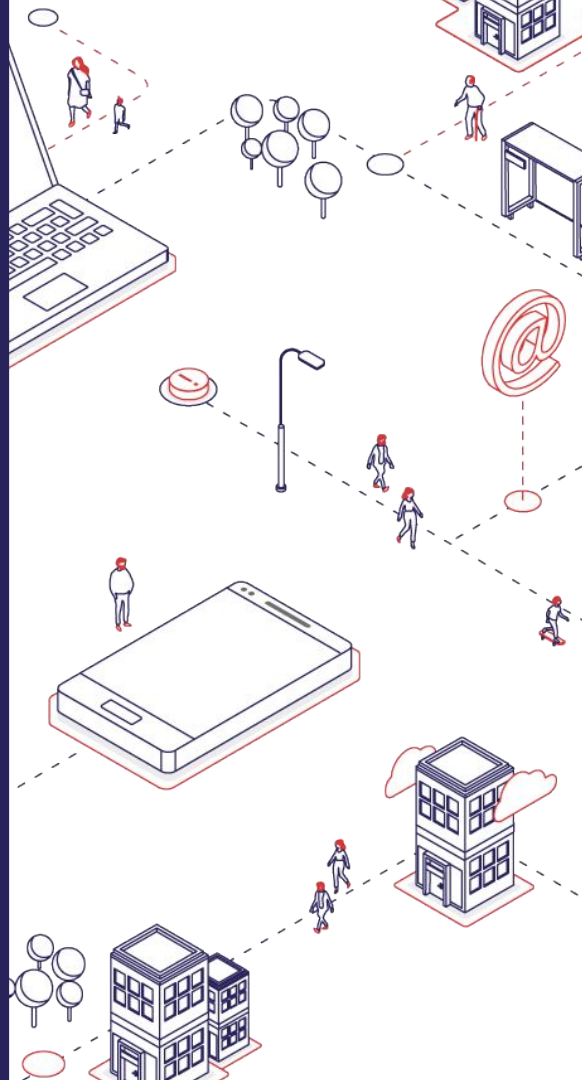
L’inclusion numérique peut aussi être perçue comme l’inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel*.



***Source** : CAIRN - www.cairn.info/revue-vie-sociale-2015-3-page-185.htm

Situation sur le territoire métropolitain

MÉTROPOLE GRAND LYON | res·in



Situation sur notre territoire

L’indice de fragilité numérique

Adaptation locale de l’indice en 2022 par UrbaLyon pour refléter au mieux des facteurs de fragilité numérique. Des indicateurs socio-démographiques sont utilisés pour estimer :

- **Les compétences numériques**
- **L’accès aux interfaces numériques**
- **L’accès à l’information**
- **Les compétences administratives**

110

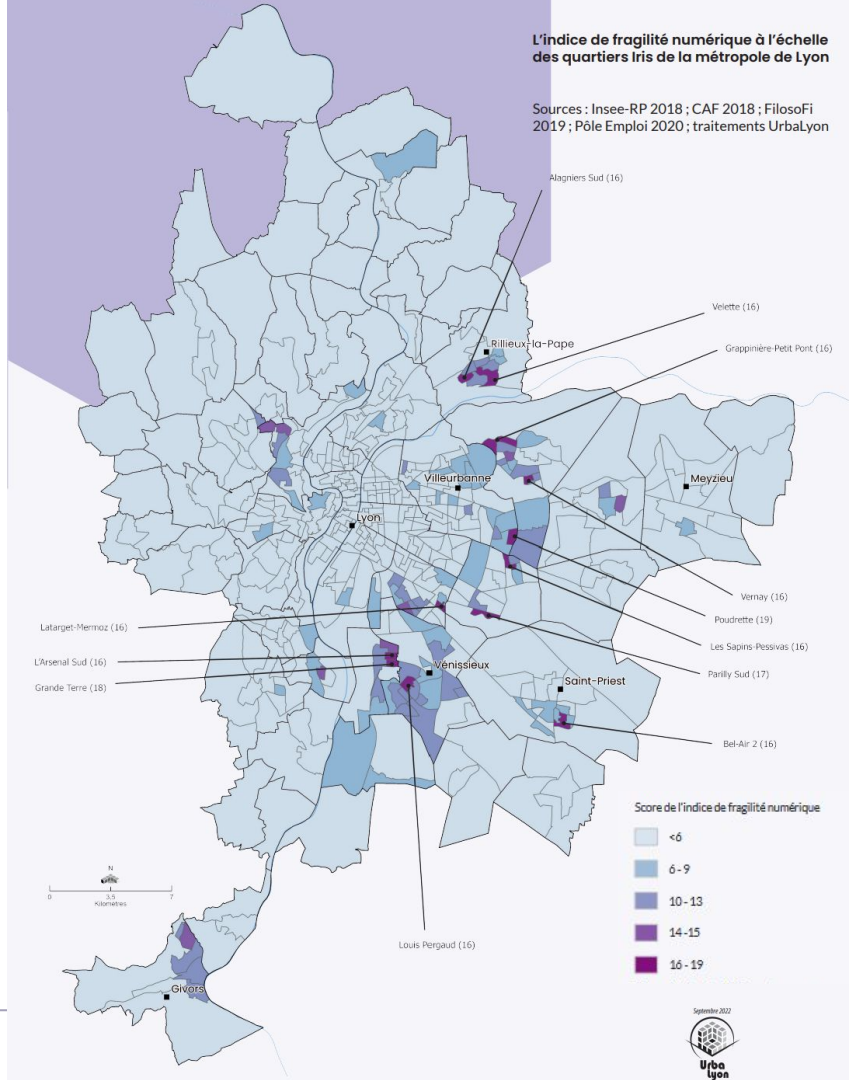
Quartiers Iris exposés à un risque de fragilité numérique

27

d’entre eux présentent un risque élevé de fragilité numérique

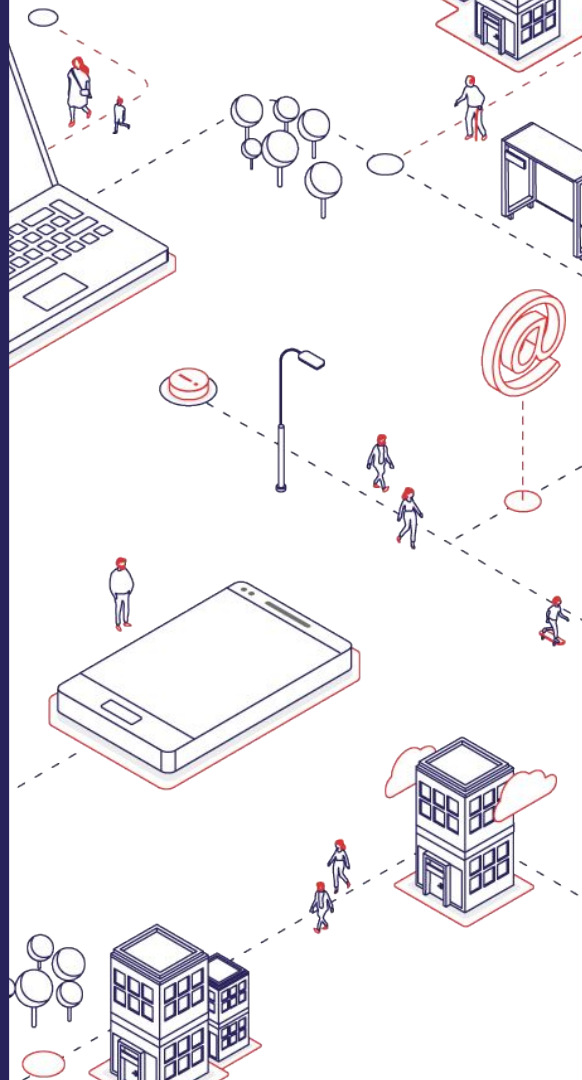
20+

Communes concernées



L’inclusion numérique à la Métropole de Lyon

MÉTROPOLE GRAND LYON | res·in



L'équipe projet rattachée à la Direction du numérique (DINSI)



Jolan REYNAUD

- Appels à projets
- Communication
- Partenaires institutionnels
- Observatoire



Erwan LE LURON

- Plateforme Rés'in
- Médiation numérique
- Matériel numérique
- Formation des agents



Antoine LOUVET

- Inclusivité numérique
- Droit au non-numérique
- Partenariats communaux
- Forum Rés'in
- Mesure d'impact

Les délégations et directions impliquées à la Métropole de Lyon

- **Développement Responsable**
  - Action & transition économique
  - Insertion & emploi
  - Culture & vie associative
  - Innovation numérique & systèmes d'information

- **Urbanisme et Mobilités**
  - Pilotage urbain

- **Solidarités, Habitat, Education**
  - Éducation
  - Territoires

- **Ressources Humaines et Moyens Généraux**
  - Ressources Humaines

L'inclusion numérique à la Métropole de Lyon

Gouvernance et animation actuelles

Gouvernance Métropole

Comité Stratégique
Grandes orientations politiques
Annuel

Comité de Direction
Arbitrages opérationnels
Semestriel

Comité
Inclusion Numérique & Territoires
Trimestriel

Comités projets
Pilotage des projets
À la demande

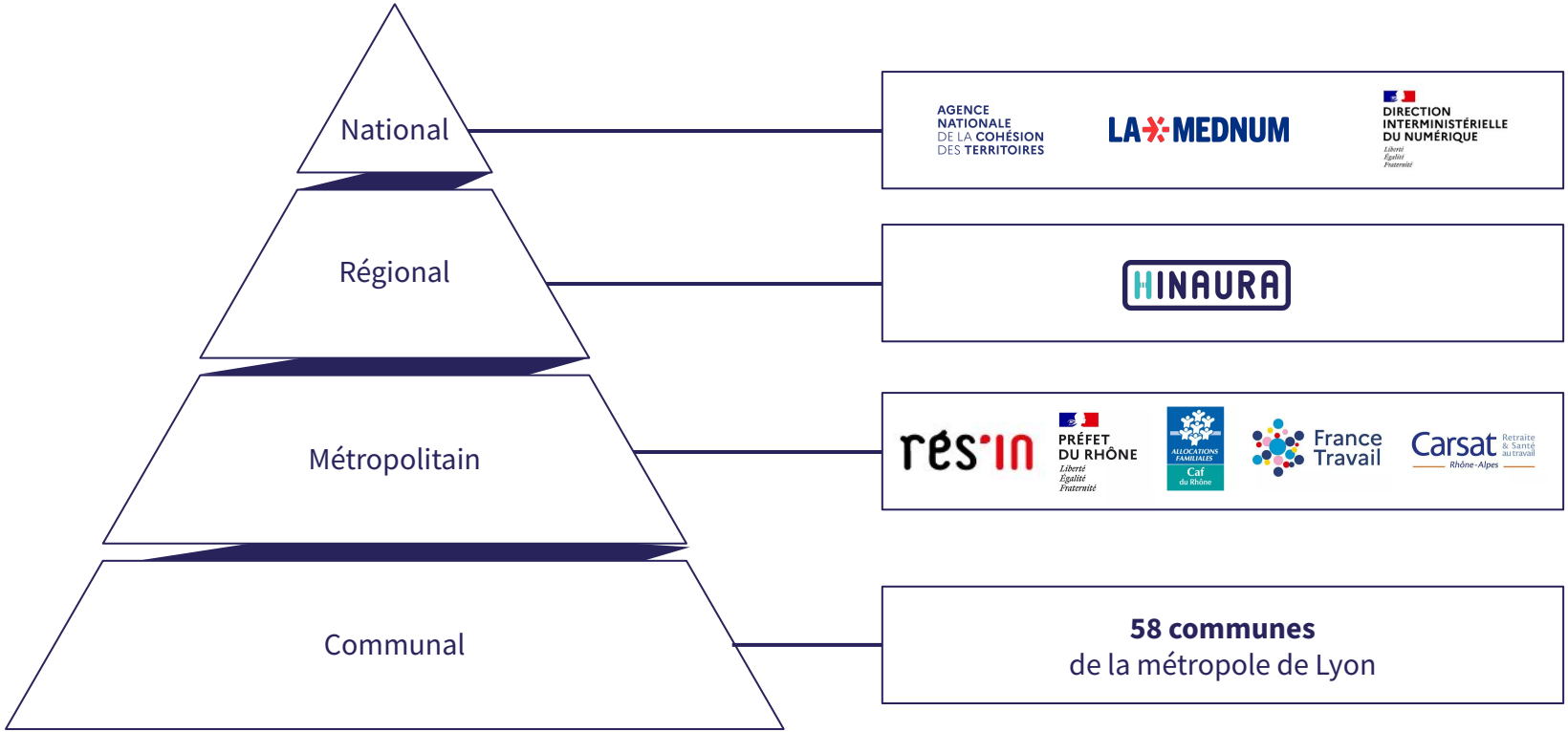
Animation du territoire

FORUM ANNUEL

SESSIONS
RES'IN

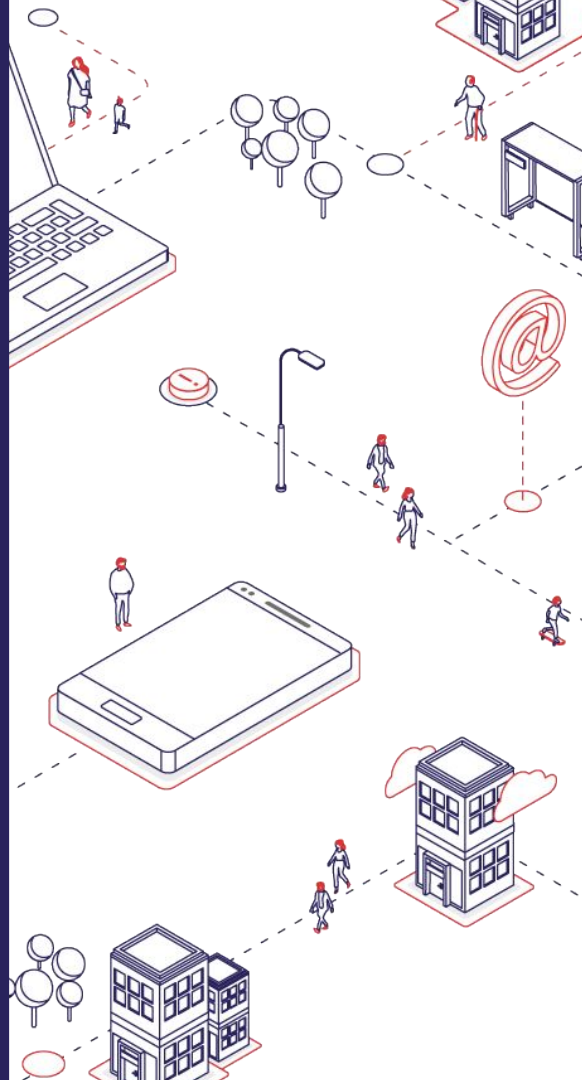
RÉSEAU + PLATEFORME
RES'IN

Une collaboration avec l'ensemble des acteurs institutionnels

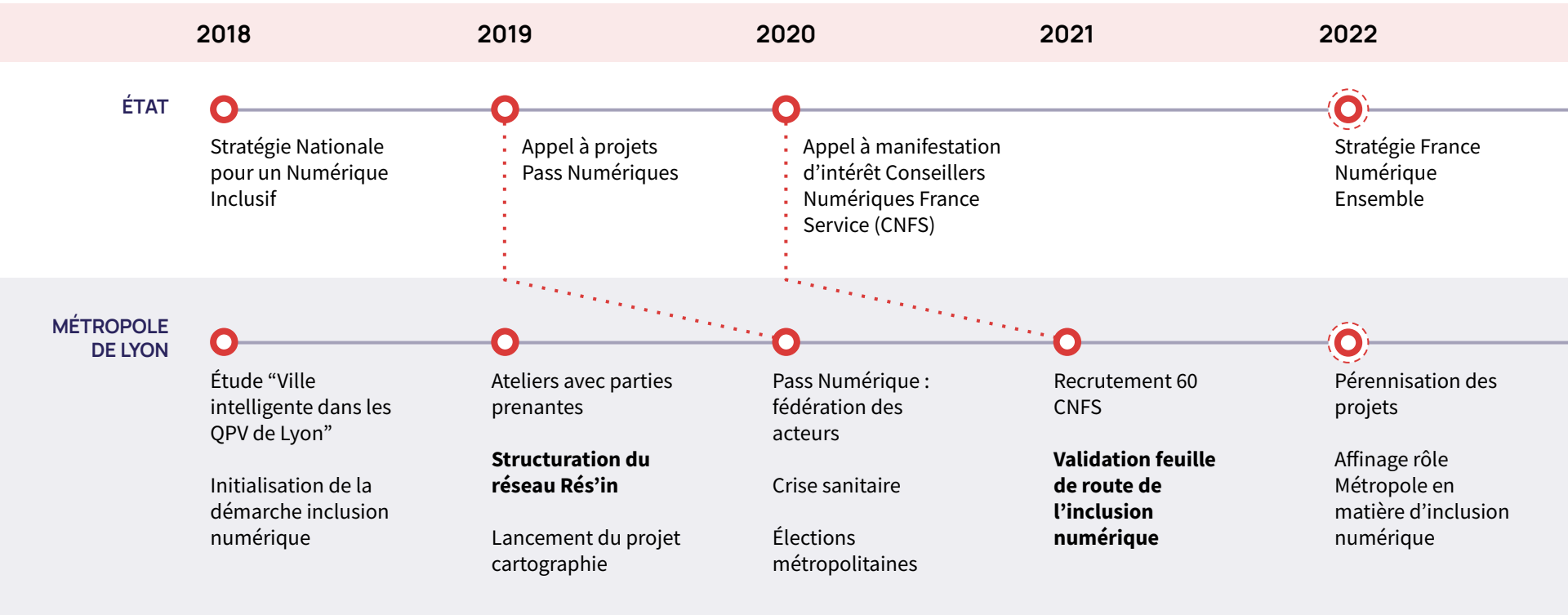


Réalisations depuis 2018 et stratégie 2024-2026

MÉTROPOLE GRAND LYON | res·in



Un déploiement réussi depuis 2018



Un déploiement réussi depuis 2018

	2023	2024
ÉTAT	CoNum (v2) France numérique ensemble	Fin des Pass numérique
MÉTROPOLE DE LYON	Finalisation du "jeu inclusif"	Kits inclusifs (passage à l'échelle) Détection de la fragilité numérique des agents

Une feuille de route en 3 axes

Axe 1

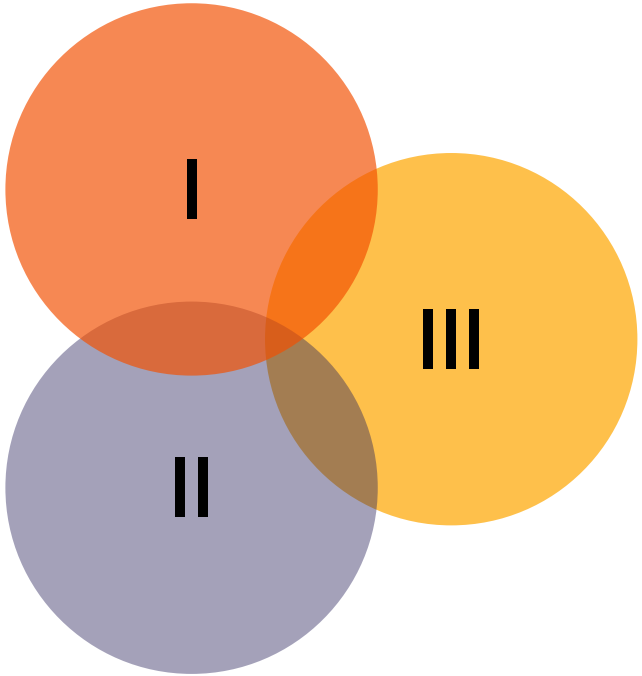
Animation et soutien du réseau

Au travers d'événements professionnels, d'une plateforme numérique, d'appels à projets…

Axe 2

Services aux publics

Via des dispositifs dédiés : dons de PC, formation, numéro d'assistance, coffre-fort simplifié…



Axe 3

Exemplarité de la collectivité

Grâce à la formation de ses agents et l'inclusivité de ses sites

Axe I - Animation et soutien du réseau

Potentiels de progression

- Relation renforcée aux communes
- Observatoire de l'inclusion numérique
- Charte Rés'in des réseaux locaux

Indicateurs clés (fin de mandat en 2026)

- *4 évènements annuels décentralisés min.*
- *Observatoire : une étude thématique par an*
- *2 instances annuelles avec les référents communaux*
- *2 instances annuelles avec les acteurs parapublics*
- *Un AAP thématique par an pour financer des actions auprès des habitants*

Objectifs

- Faire essaimer le réseau Rés'in à l'échelle infra-métropolitaine, en collaboration avec les communes
- Lancer et animer un observatoire au service de tous les acteurs
- Favoriser l'articulation entre accès aux droits et inclusion numérique, notamment via la plateforme Rés'in

Liens avec la feuille de route FNE

- Structurer un comité de filière (local) associant l'ensemble des acteurs de la médiation numérique (#9)
- Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique (#4)
- Collecter et partager les données locales d'inclusion numérique (Axe 4)

Axe I - Animation et soutien du réseau : Projets identifiés

réso in	Réseau professionnel d'inclusion numérique. Site web collaboratif pour les pros. Forum annuel pour les pros.	**Près de 300 structures membres début 2024**
Observatoire	Analyse des besoins et de l'offre d'inclusion numérique pour mieux orienter les actions de la Métropole et des acteurs locaux.	**2024 : Le droit au non numérique** **2025 : Les modèles économiques de la médiation numérique**
Appels à projets	Soutien financier de projets d'inclusion numérique portés par les acteurs du territoire, et répondant à des besoins peu ou mal couverts.	**AAP Parentalité & Education (2024-2025)** **AAP Information & Communication (2025-2026) (à confirmer)**

Axe II - Services aux publics

Potentiels de progression

- Changement d'échelle des services pérennisés
- Fin ou réduction de certains dispositifs : quelles offres relais ?

Indicateurs clés (fin de mandat en 2026)

- 5000 utilisateurs de Mes Papiers
- 2000 utilisations / an de l'assistance numérique
- 3500 kits inclusifs remis

Objectifs

- Diffusion large des services Mes papiers
- Diffusion de l'Assistance numérique de la Métropole
- Diffusion des kits inclusifs
- Maintien de l'offre de services numériques éthiques (clouds personnels Métropolitains)

Liens avec la feuille de route FNE

- Lever les freins psychosociaux à l'usage du numérique (#4)
- Accompagner les acteurs dans la collecte et le don de matériel informatique (#8)

Axe II - Services aux publics : Projets identifiés (1 sur 2)

Accompagnement numérique à distance par téléphone réservé aux publics les plus en difficulté

2000 personnes accompagnées par an

Coordination des conseillers Numériques intégrés aux équipes de la Métropole (MMIE) et membres d'autres structures du territoire.

40 CoNum sur le territoire

Application gratuite pour la gestion simplifiée et accompagnée des documents administratifs numériques

Service actif depuis juin 2023

Axe II - Services aux publics : Projets identifiés (2 sur 2)

reboot.

Collecte, reconditionnement et distribution de matériel informatique en partenariat avec les acteurs publics, privés et associatifs.

+ de 1000 dons prévus sur 2024 - 2027

Kits inclusifs gratuits pour les publics en difficulté, intégrant matériel, formation et assistance.

2000 kits distribués sur 2024 - 2027 via les MDML

Axe III - Exemplarité et développement des compétences

Potentiels de progression

- Un besoin de formation des agents au numérique
- Un portefeuille de services numériques encore peu inclusif à ce jour

Objectifs

- Évaluation des compétences numériques de tous les agents
- Les services numériques métropolitains les plus utilisés sont inclusifs et accessibles

Indicateurs clés (fin de mandat en 2026)

- Tous les agents métropolitains évalués
- 5 services existants majeurs inclusifs + analyse systématique pour les nouveaux projets
- 100% des agents dédiés à l'accès aux droits formés à la fragilité numérique
- 1 mesure d'impact par an sur une partie du portefeuille de projets
- Diffusion du jeu sérieux "Inclusif, le jeu"

Liens avec la feuille de route FNE

- Promouvoir le référentiel de compétences DigComp (#6)
- Déployer des solutions de diagnostic et d'accompagnement harmonisées et accessibles (#7)
- Développer la formation continue des Aidants Numériques (#11,#12)

Axe III - Exemplarité : Projets identifiés (1 sur 2)

Détection des agents en situation de fragilité numérique
Expérimentation en septembre 2024
Passage à l'échelle en 2025

Expérimentation auprès de 180 agents (subdivision) en 2024

Sensibilisation à la fracture numérique des publics (enjeux et posture d'aidant) pour les agents en MDML.

90 agents formés en 2024

Axe III - Exemplarité : Projets identifiés (2 sur 2)

Inclusivité des services numériques

Jeu sérieux à destination des équipes projet, pour favoriser l'inclusivité des services numériques de la Métropole de Lyon.

Diffusion externe au format libre.
250 structures ont testé le jeu.

Mesure d'impact

Mesure d'impact des dispositifs clés portés par la Métropole de Lyon.

Première mesure effectuée en 2024 sur 5 projets clés.

Nous contacter :

inclusionnumerique@grandlyon.com

MÉTROPOLE GRAND LYON | res·in

