

# ETAT DES LIEUX CONSOLIDE

ENQUETE AUPRES DES  
PARTENAIRES

CARTOGRAPHIE DES LIEUX DE  
MEDIATION NUMERIQUE

INDICE DE FRAGILITE

# ENQUETE AUPRES DES PARTENAIRES

ETAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

Janvier 2021

ENQUETE AUPRES DES  
PARTENAIRES

## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

Cette enquête a été réalisée en ligne en janvier 2021.

**25 réponses**

### ***Des éléments sur :***

- Les demandes des publics
- Les services numériques proposés
- Les difficultés rencontrées dans l'accompagnement du numérique
- Les éléments perçus comme prioritaires pour agir sur l'inclusion numérique sur la CCPA – et les possibilités d'actions souhaité.



## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

*Les demandes les plus fréquentes des publics (plusieurs choix possibles)*

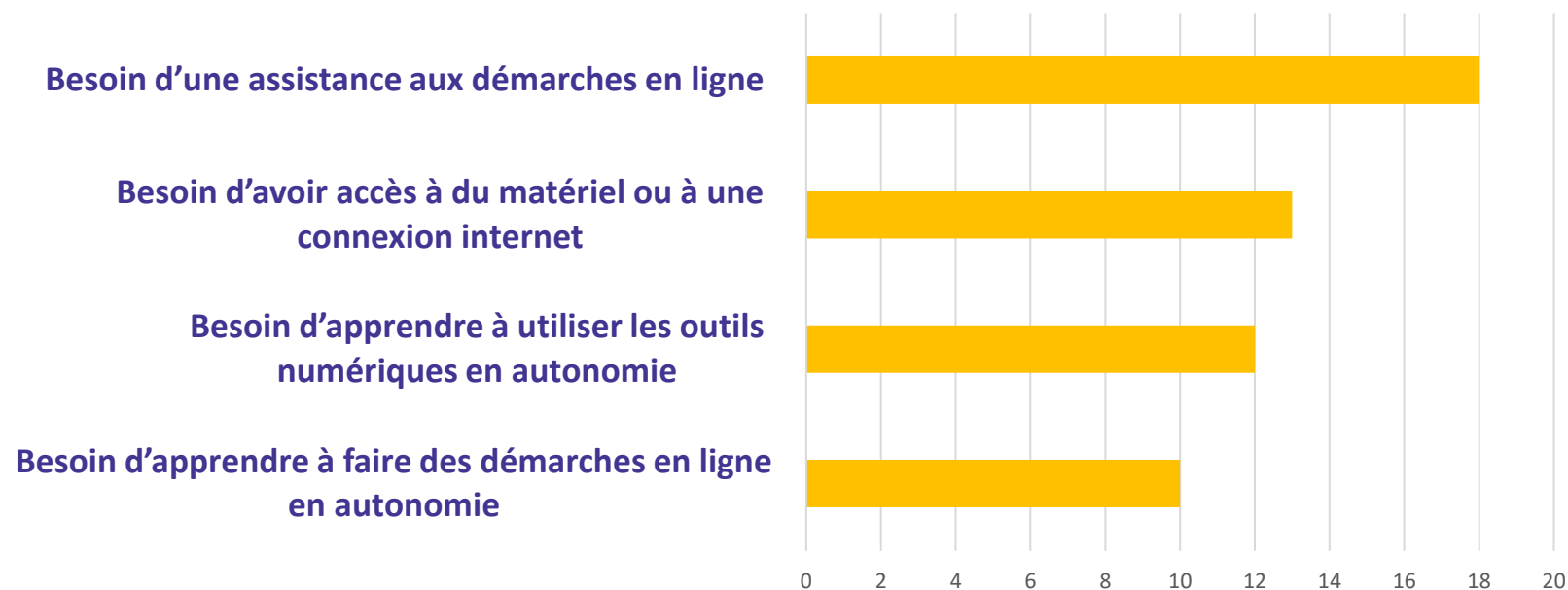


**72 %**

des répondants évoquent un  
besoin d'assistance aux  
démarches en ligne

**52 %**

des répondants évoquent un  
besoin d'accès à du matériel  
ou à une connexion



## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

### Le numérique complexifie ou facilite les démarches en ligne ?



#### Complexifie (19/25)

- La barrière de la langue
- Lecture, compréhension des consignes
- Pas de matériel
- Abandon facile
- Pour les personnes qui ne maîtrisent pas l'informatique (Appréhension /capacités/envies)
- Souvent cité : l'âge
- Faire ses impôts
- Démarches en ligne : DTR / Dossier MDPH
- Chercher du travail : CV, LM
- Ergonomie des sites
- Absence d'interlocuteur

#### Facilite (17/25)

- Démarches administratives gain de temps (CAF, prise de rdv...)
- Achat en ligne
- Recherche sur internet
- Communication avec la famille
- Les démarches sur smartphone sont intuitives
- Si les personnes ont les compétences de base en numérique : oui !
- Orientation professionnelle et recherche d'emploi

## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

### Les services numériques proposés

**13 lieux**

accès libre à du matériel informatique (10 avec un accompagnement si besoin)

**4 ateliers**

de réparation du matériel

**13 lieux**

pour imprimer/scanner (11 gratuits -2 payants)

**9 lieux**

Accès Wifi

**10 ateliers collectifs**

pour accompagner en groupes sur la montée en compétences

**12 lieux**

qui accompagnent individuellement



*Il y a des structures sur la CCPA qui accompagnent au numérique. Chacune a ses spécificités (publics /adhésion / contraintes / accompagnement...)*

## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

### Les services numériques proposés

#### 13 lieux

accès libre à du matériel  
informatique (10 avec un  
accompagnement si besoin)

MJC Arbresle  
Forma-TIC SAS  
PIJ du Pays l'Arbresle  
Médiathèque de Lentilly  
Bibliothèque de Courzieu  
Brévenne Accueil  
SAVNET  
Mission Locale Rurale Nord Ouest  
Rhône  
MAIRIE DE COURZIEU  
SUD-OUEST EMPLOi  
Pôle emploi  
mjc fleurieux eveux

#### 9 lieux

Accès Wifi

MJC Arbresle  
Forma-TIC SAS  
PIJ du Pays l'Arbresle  
Bibliothèque de Courzieu  
SAVNET  
MAIRIE DE COURZIEU  
SUD-OUEST EMPLOi  
Pôle emploi

#### 13 lieux

pour imprimer/scanner  
(11 gratuits - 2 payants)

Secours populaire  
MJC Arbresle  
Forma-TIC SAS  
PIJ du Pays l'Arbresle  
MAIRIE DE SAINT JULIEN SUR BIBOST  
Bibliothèque de Courzieu  
MAIRIE DE SARCEY  
Brévenne Accueil  
SAVNET  
RESTOS DU CŒUR  
Mission Locale Rurale Nord Ouest  
Rhône  
mairie Savingny  
SUD-OUEST EMPLOi  
Pôle emploi

#### 3 ateliers

de réparation du  
matériel

MJC Arbresle  
SAVNET  
mjc fleurieux eveux

# RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

## Les services numériques proposés

### 10 ateliers

#### en groupe

Forma-TIC SAS  
PIJ du Pays l'Arbresle  
Médiathèque de Lentilly  
Fédération ADMR du Rhône  
SAVNET  
Mission Locale Rurale Nord  
Ouest Rhône  
SUF-D-OUEST EMPLOI  
Pôle emploi  
mjc fleurieux eveux

### 12 lieux

#### qui accompagnent individuellement

Groupe icare  
MJC Arbresle  
PIJ du Pays l'Arbresle  
Médiathèque de Lentilly  
Conseil départemental  
Brévenne Accueil  
SAVNET  
RESTOS DU CŒUR  
Mission Locale Rurale Nord  
Ouest Rhône  
mairie Savingny  
Pôle emploi



## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

### Les difficultés rencontrées dans l'accompagnement numérique

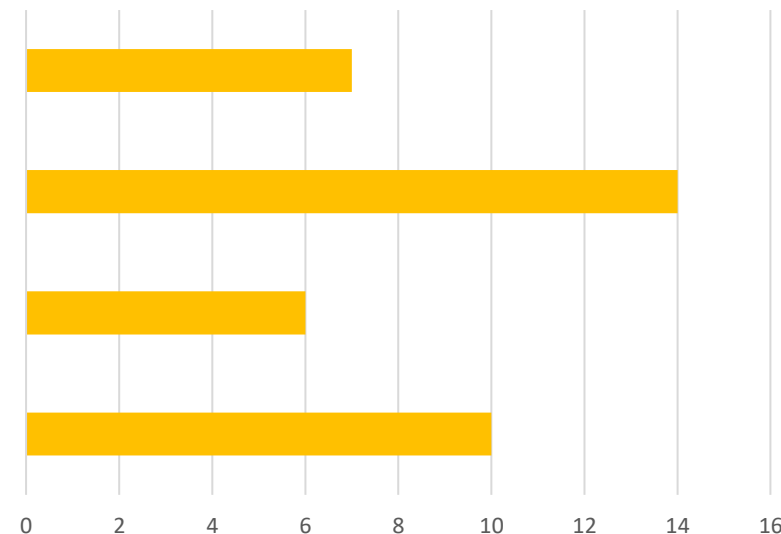
**56 %**

des répondants évoquent des demandes qui nécessitent du TEMPS, compliqué à mobiliser.

**40 %**

des répondants évoquent que la structure n'est pas en capacité de répondre à certaines demandes (matériels, hors missions, pas formés...)

- Je ne sais pas vers qui orienter les personnes pour répondre à leurs demandes
- Les demandes nécessitent un accompagnement que je n'ai pas le temps de fournir
- Je n'ai pas les compétences pour accompagner les personnes sur cette thématique / je ne me...
- Ma structure a des demandes mais n'est pas en mesure d'y répondre (pas de matériel, pas...



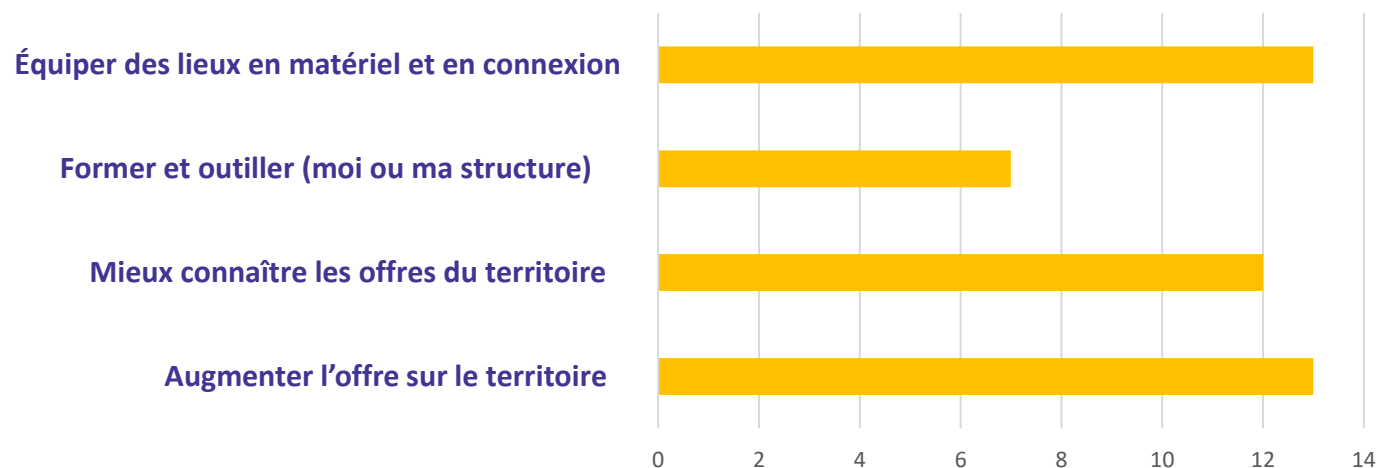
#### Autres éléments évoqués :

- démarches complexes, peur de se tromper
- fiabilité du réseau aléatoire dans les locaux
- public qui sort du public cible
- difficultés à avoir du matériel et payer des abonnements
- difficultés d'accueil liées aux mesures sanitaires.
- pas de difficultés (5)



## RETOUR DU QUESTIONNAIRE-PARTENAIRES

### Les priorités pour agir pour l'inclusion numérique sur la CCPA



#### Autres actions :

- Des ressources en personnels
- Renforcer l'existant (Financer les structures déjà en place / renforcer les ateliers pour permettre un accueil plus important)
- Mise en place d'un guichet unique (Espace France Services ?) pour les besoins en démarches administratives, qui puisse le cas échéant rediriger vers les structures adéquates du territoire
- Pouvoir récupérer du matériel informatique même ancien mais en état de marche et le reconditionner



#### Partenariats possibles (pour la suite)

**14** structures se disent prêtes à accueillir dans leurs locaux des interventions extérieures

**9** souhaiteraient développer et animer des interventions d'inclusion numérique dans leur structure

**9** seraient prêtes à aider d'autres structures d'inclusion numérique (outillage, formation, etc.)

# CARTOGRAPHIE DES LIEUX DE MEDIATION NUMERIQUE

CONNAISSANCE ET VISIBILITE DE L'OFFRE  
DE MEDIATION NUMERIQUE

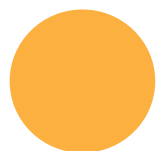


CARTOGRAPHIE DES LIEUX DE  
MEDIATION NUMERIQUE

# CONNAISSANCE ET VISIBILITE DE L'OFFRE DE MEDIATION NUMERIQUE

Le classement – à partir du questionnaire envoyé aux structures en janvier 2021

## DIFFERENTS ACCOMPAGNEMENTS



### Accès à du matériel

réseau Wifi  
accès libre à du matériel informatique  
impression et scan



### Accueil / accompagnement

Accès libre avec accompagnement si besoin  
accompagnement individuel avec ou sans rdv



### Sensibilisation / acculturation

Atelier en groupe  
Atelier de réparation de matériel info

NB : Cette typologie repose sur une gradation du service:

> "**Accueil / accompagnement**" intègre "**Accès à du matériel**"

> "**Sensibilisation/acculturation**" intègre "Accueil accompagnement" & "Accès à du matériel"

## DIFFERENTS PUBLICS



### Publics Séniors



### Publics Jeunes



### Autres publics spécifiques

Bénéficiaires du RSA / demandeurs d'emploi



### Tout Public

NB – certains structures accueillent uniquement des séniors

Le **Tout public** peut également organiser des éléments pour différents publics spécifiques selon ses actions.

# Les lieux de médiation numérique dans la Communauté de Communes du Pays de l'Arbresle

**Type d'accompagnement**

- Accès à du matériel
- Accueil/Accompagnement
- Sensibilisation/Acculturation

**Public accueilli**

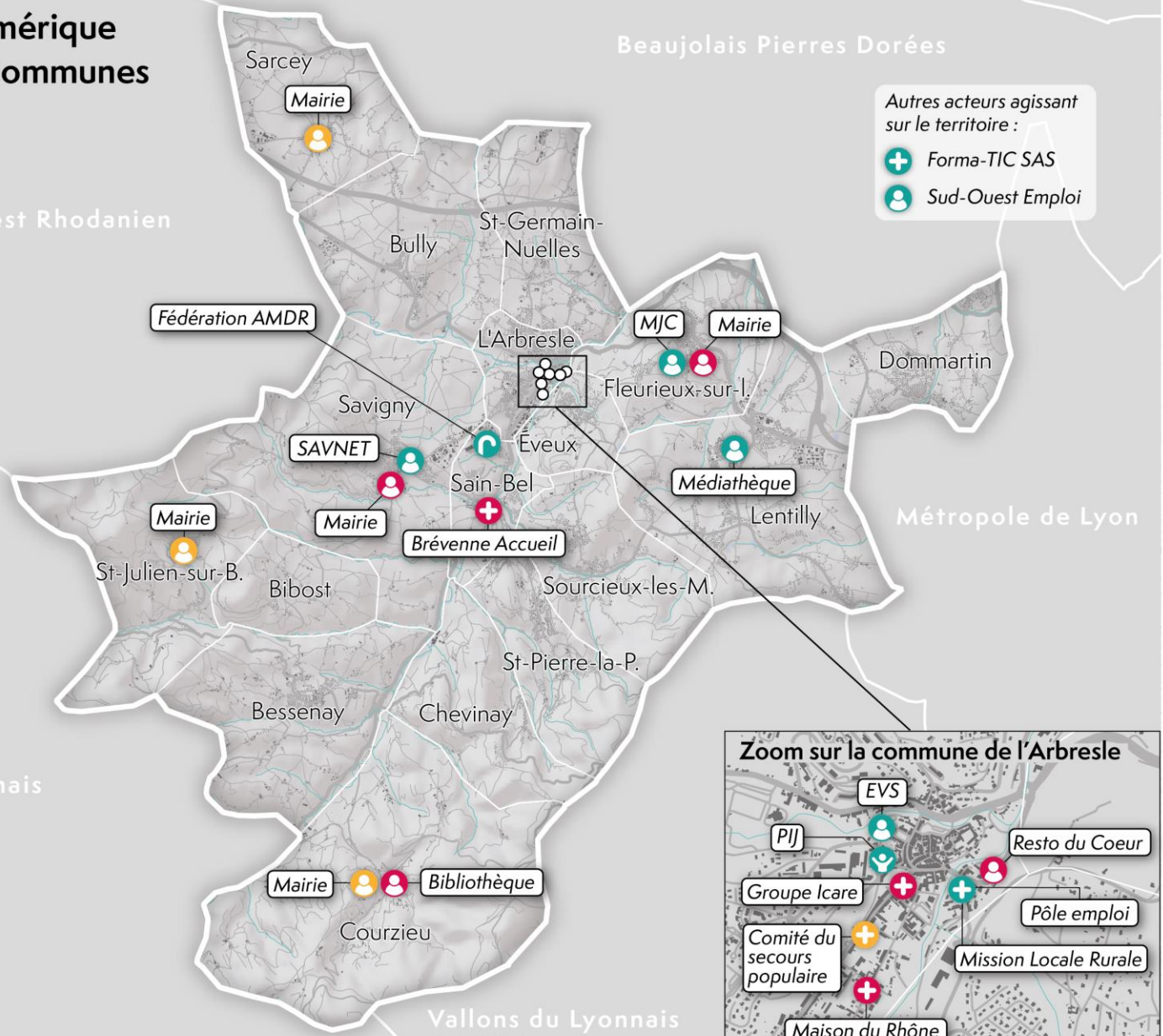
- Tout public
- Public Séniors
- Public Jeunes
- Autres Publics Spécifiques (BRSA, demandeur d'emploi...)

Ouest Rhodanien

Beaujolais Pierres Dorées

Autres acteurs agissant sur le territoire :

- Forma-TIC SAS
- Sud-Ouest Emploi



2 km

Sources : IGN BD TOPO 2020, ESRI, CCPA 2021 - Réalisation : Agence Alpine des Territoires - Avril 2021

Vallons du Lyonnais (CCVL)

Métropole de Lyon

Cette première version présentait une photographie à un instant T.

Lors du comité des acteurs du 07 mai 2021 une version dynamique pour faciliter la mise à jour et ainsi la pérennité d'un tel outil a été actée.

Disponible ici, <https://carto.hinaura.fr/?AnnuaireArbresle> présentée lors du séminaire de restitution en juin 2021.

# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

CONNAISSANCE ET VISIBILITE DE L'OFFRE  
DE MEDIATION NUMERIQUE



INDICE DE FRAGILITE  
NUMERIQUE

### « Aujourd’hui, 13 millions de Français sont en difficulté avec le numérique.

Plus que jamais, l’inclusion numérique est un enjeu de cohésion sociale et territoriale qui concerne tout le monde : entreprises, associations, administrations, collectivités et particuliers.

Accompagner nécessite de connaître les profils de personnes, de besoins et de territoires où elles se trouvent, pour engager les bonnes actions au bon endroit. C’est ce que permet l’indice de fragilité numérique ! »

### **La MedNUM**

Pour plus d’information : <https://fragilite-numerique.fr/>

### ● **Les objectifs de cet indice de fragilité**

- Objectiver les zones où il existe un risque accru d’exclusion numérique
- Partager une vision commune par les cartes de la géographie de l’exclusion numérique
- Avoir simplement et clés en main un outil d’analyse des données

# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## *Territoire de la CCPA*

### DONNEES

Issues de l'INSEE

### CHOIX DES INDICATEURS

Se base sur les études nationales

(défenseur des droits / études de l'INSEE / rapport de l'ANCLI sur l'illectronisme / baromètre 2019 des usages numériques...)

*Sur la CCPA, l'indice a été réalisés entre les différentes communes.*

#### **Axe 1 : Accès au numérique**

- Médiane du revenu disponible
- Taux de couverture haut et très haut débit

#### **Axe 2 : Accès à l'information**

- Distance à un service public
- Part ménage d'une personne

#### **Axe 3 : Compétences administratives**

- Part des -25 ans
- Part des agriculteurs
- Part des ouvriers
- Part des inactifs (hors étudiants et retraités)

#### **Axe 4 : Compétences numériques**

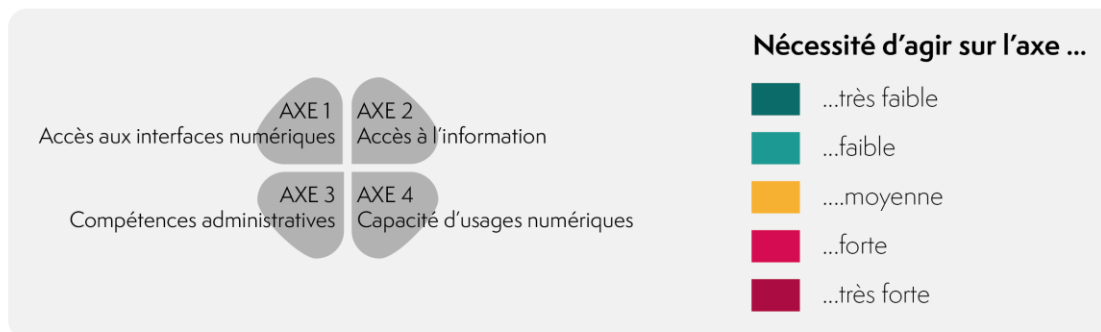
- Part des + 65 ans
- Part des personnes non diplômées



# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

### Synthèse de la fragilité numérique par axe



#### Axe 1 : Accès au numérique

- Médiane du revenu disponible
- Taux de couverture haut et très haut débit

#### Axe 2 : Accès à l'information

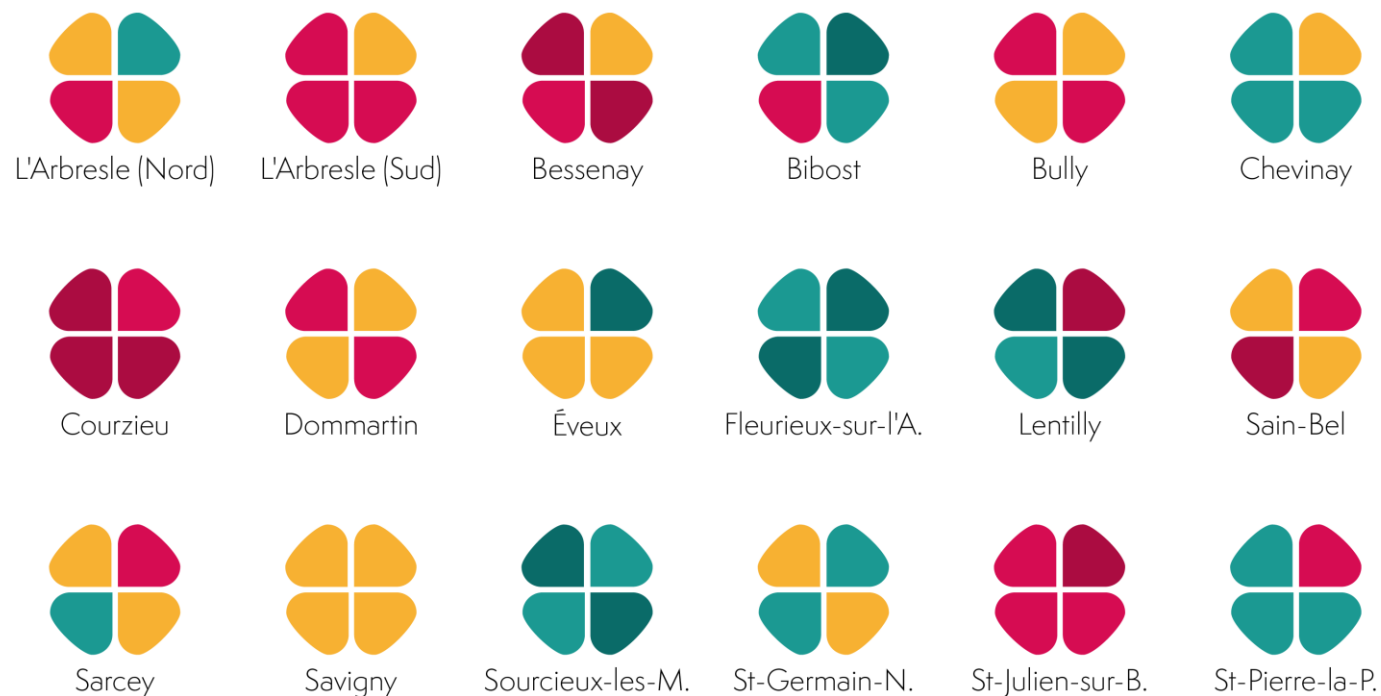
- Distance à un service public
- Part ménage d'une personne

#### Axe 3 : Compétences administratives

- Part des -25 ans
- Part des agriculteurs
- Part des ouvriers
- Part des inactifs

#### Axe 4 : Compétences numériques

- Part des + 65 ans
- Part des personnes non diplômées



# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

### Un exemple - Bully

#### Axe 1 : Accès au numérique

- Médiane du revenu disponible
- Taux de couverture haut et très haut débit

#### Axe 2 : Accès à l'information

- Distance à un service public
- Part ménage d'une personne

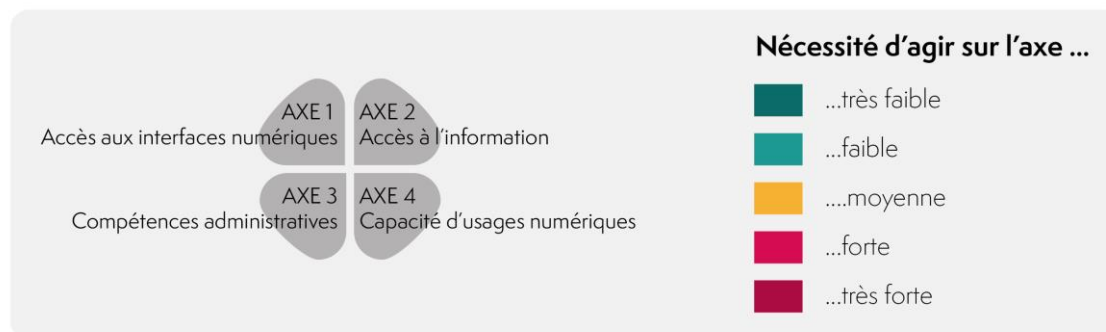
#### Axe 3 : Compétences administratives

- Part des -25 ans
- Part des agriculteurs
- Part des ouvriers
- Part des inactifs

#### Axe 4 : Compétences numériques

- Part des + 65 ans
- Part des personnes non diplômées

## Synthèse de la fragilité numérique par axe



### Prenons l'exemple de la commune de Bully

#### Une réelle nécessité d'agir sur axe 1 et axe 4.



**Axe 1 =>** On peut difficilement agir sur le taux de couverture Haut et Très Haut Débit.

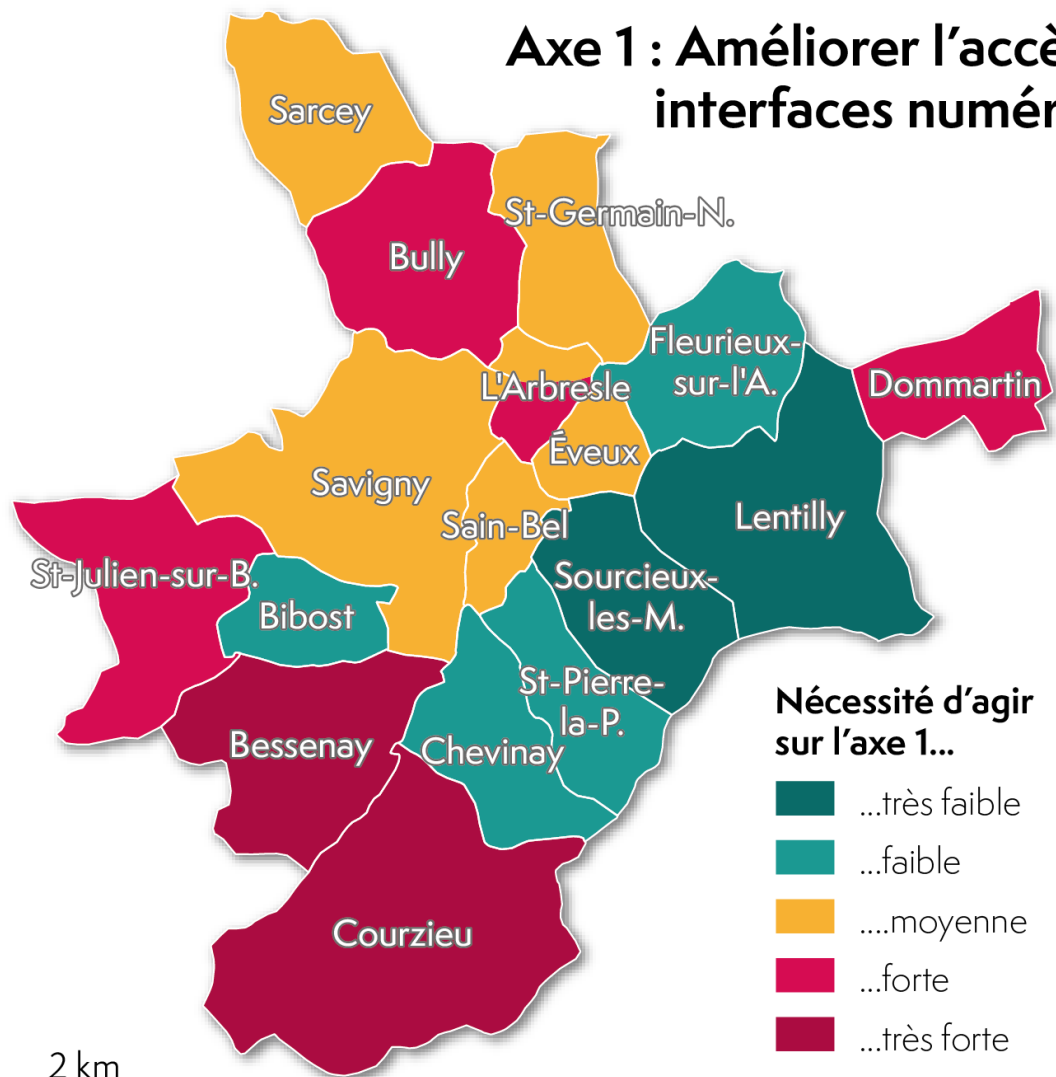
On revanche on peut s'adresser à des populations à bas revenu.

**Axe 4 =>** il faut regarder lequel des 2 indicateurs n'est pas très bon (*dispositive 23*), il sera donc important d'agir sur les personnes des +65 ans (les populations de non scolarisées et non diplômées étant dans la moyenne)

# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

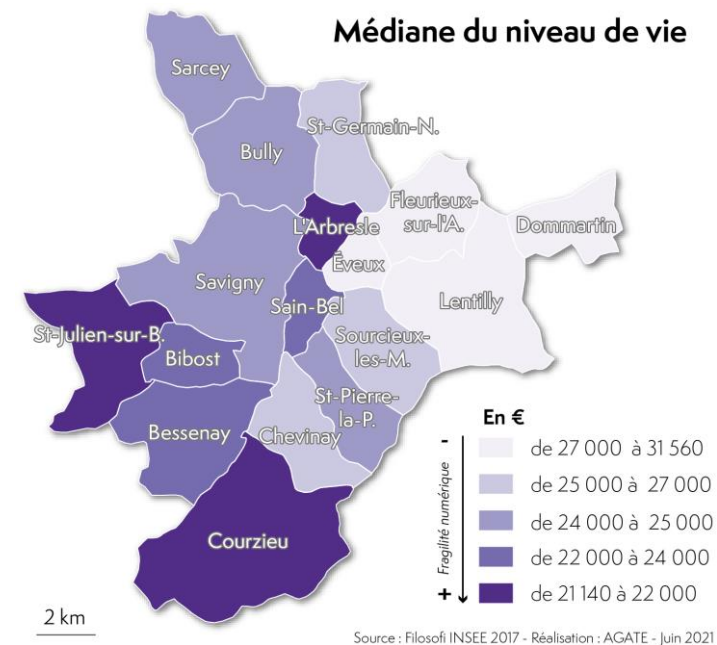
### Axe 1 : Améliorer l'accès aux interfaces numériques



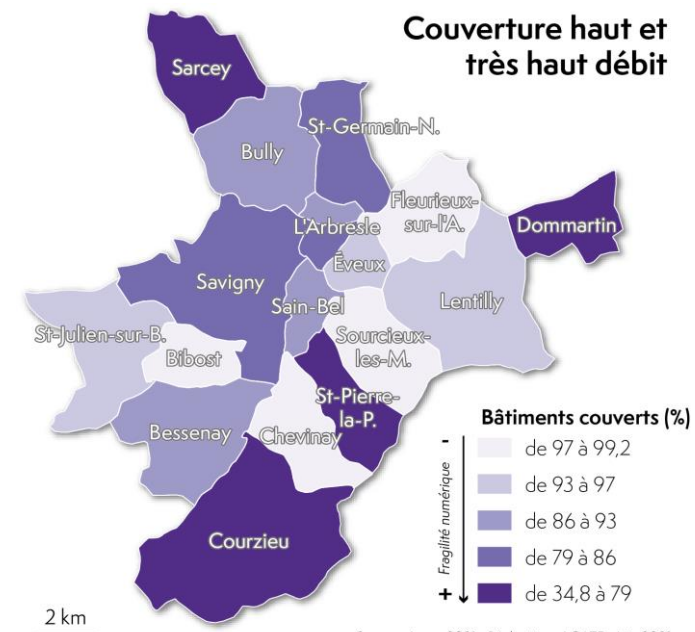
Source : INSEE 2017, Arcep 2021 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

Etat des lieux consolidé sur la CCPA - HINAURA - juin 2021

### Médiane du niveau de vie



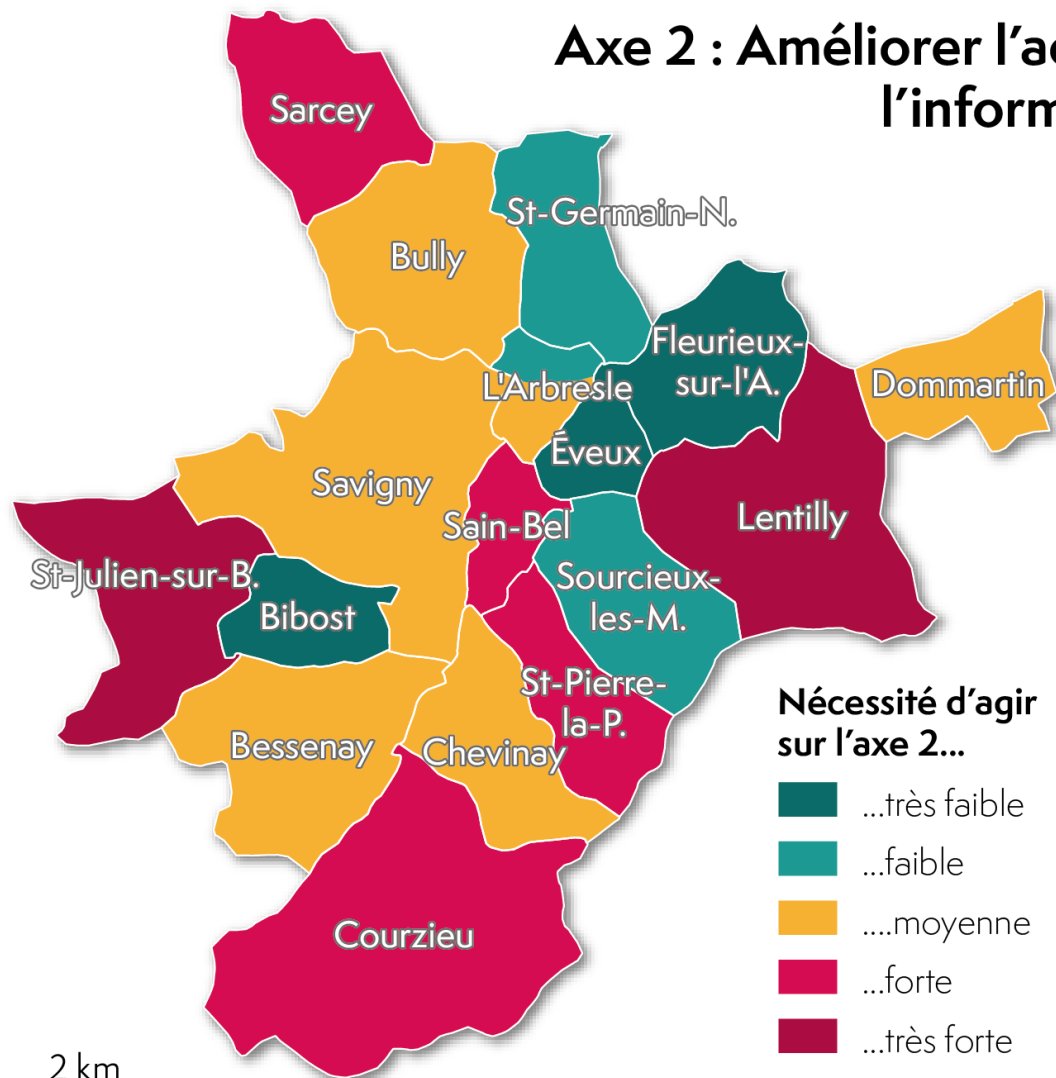
### Couverture haut et très haut débit



# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

### Axe 2 : Améliorer l'accès à l'information

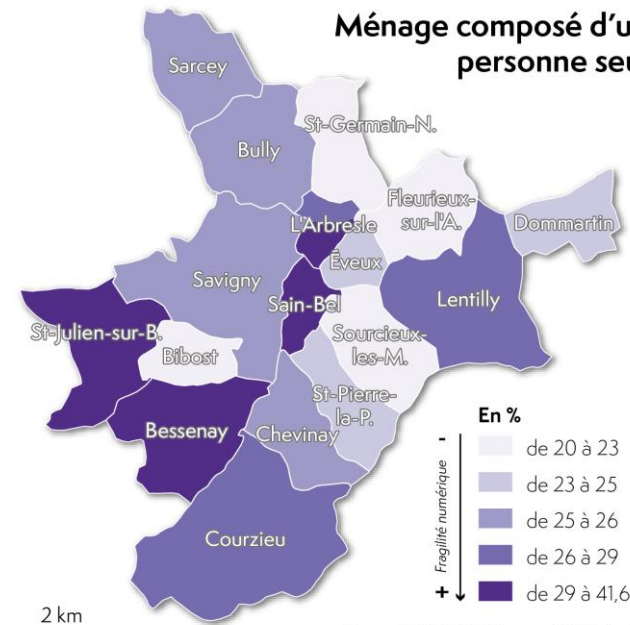


2 km

Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

Etat des lieux consolidé sur la CCPA - HINAURA - juin 2021

### Ménage composé d'une personne seule

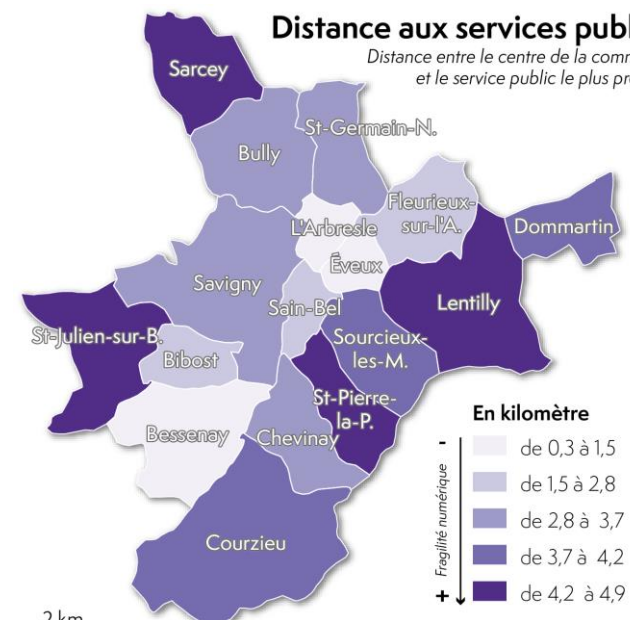


2 km

Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

### Distance aux services publics

Distance entre le centre de la commune et le service public le plus proche



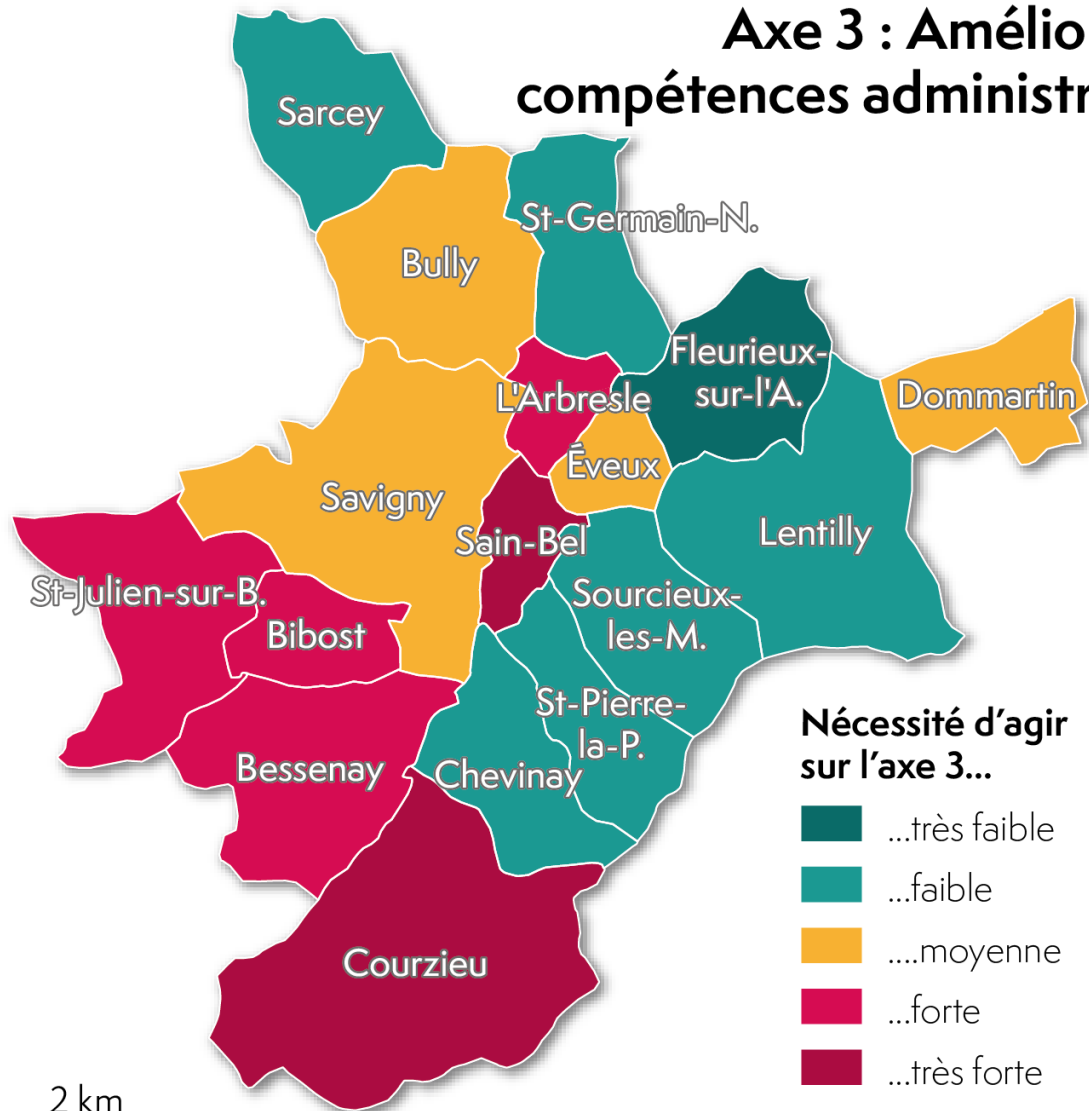
2 km

Source : BPE INSEE 2019 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

### Axe 3 : Améliorer les compétences administratives

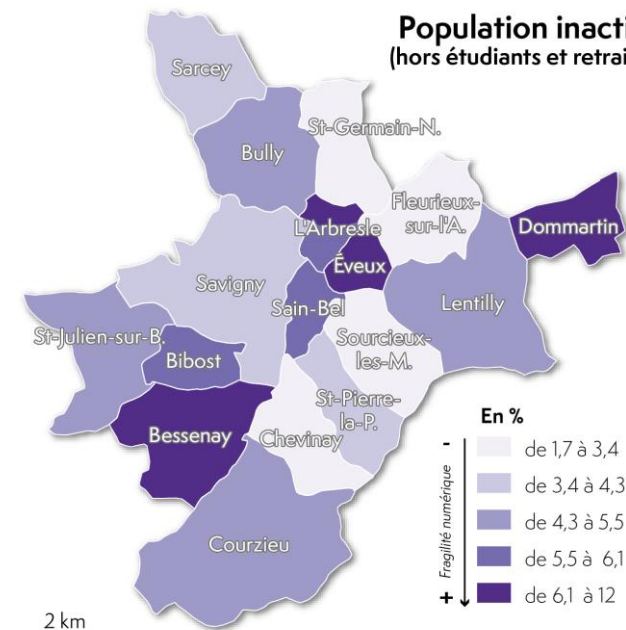


Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

Etat des lieux consolidé sur la CCPA - HINAURA - juin 2021

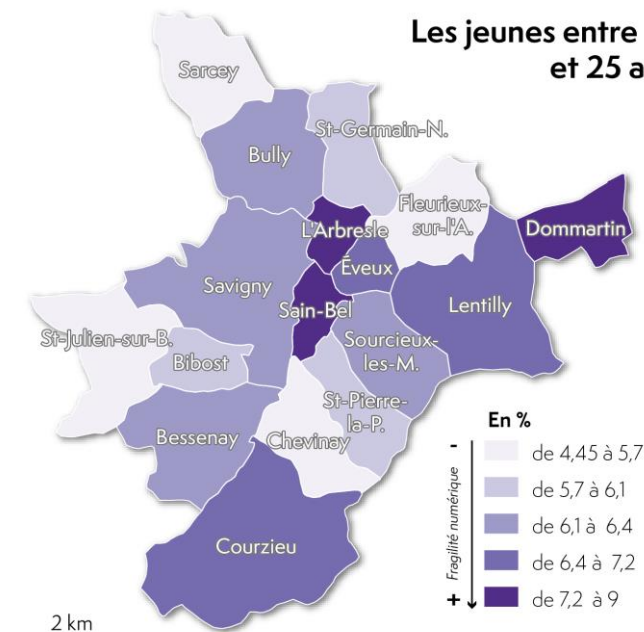
+ CSP  
Ouvrier et agriculteur

### Population inactive (hors étudiants et retraités)



Source : NSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

### Les jeunes entre 18 et 25 ans



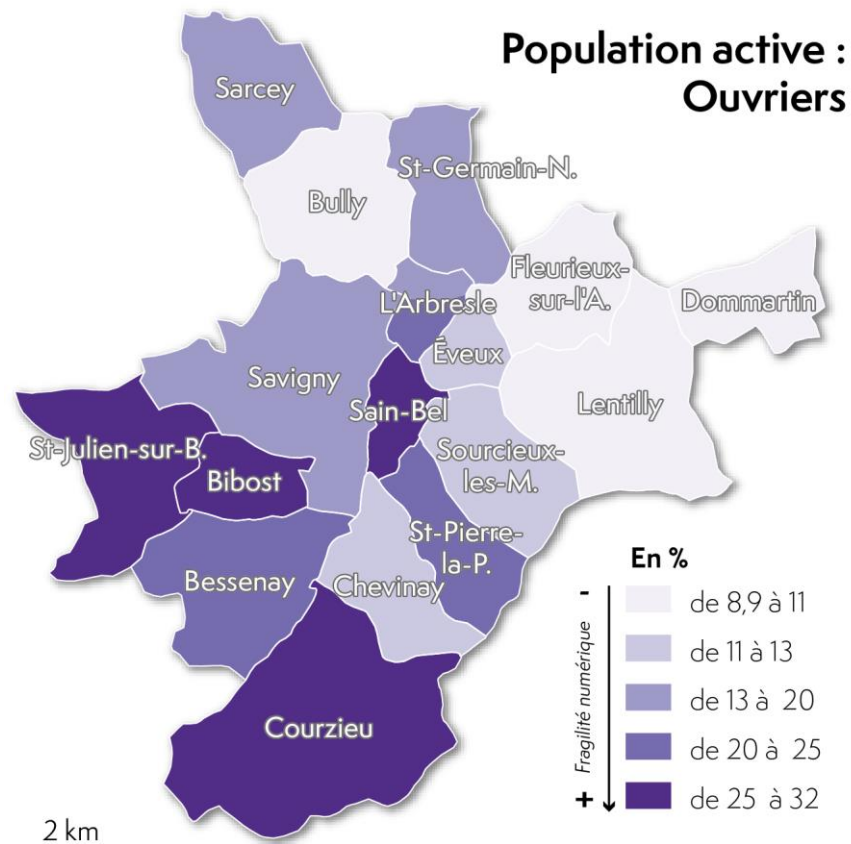
Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021



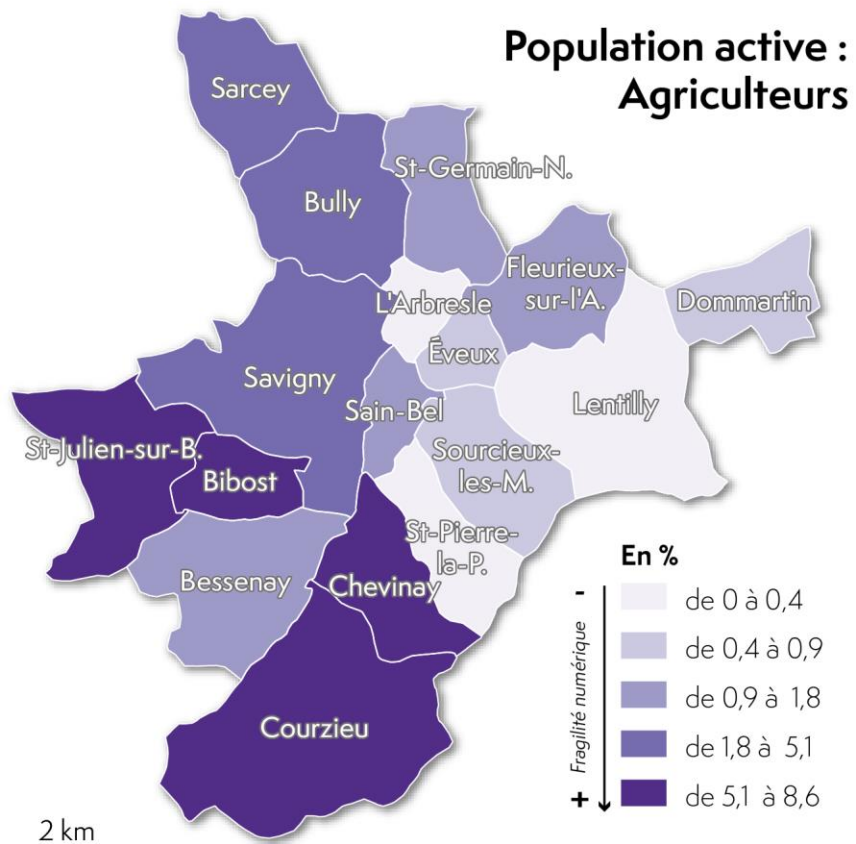
# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

Axe 3 : Améliorer les compétences administratives (suite)



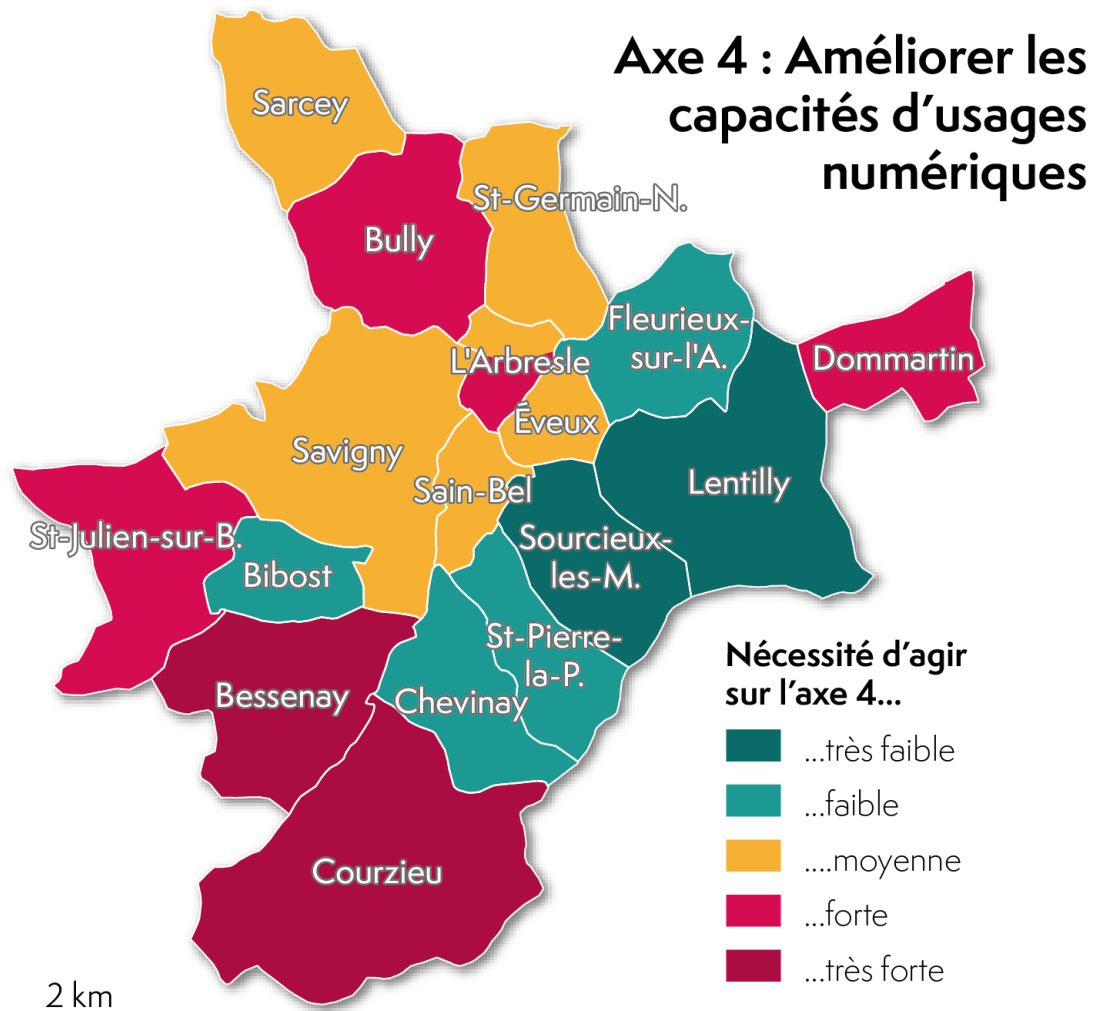
Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021



Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

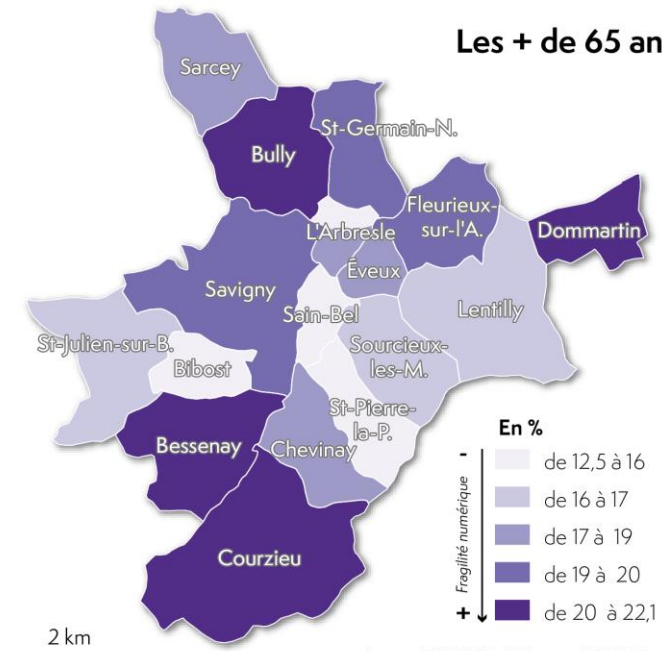
# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA



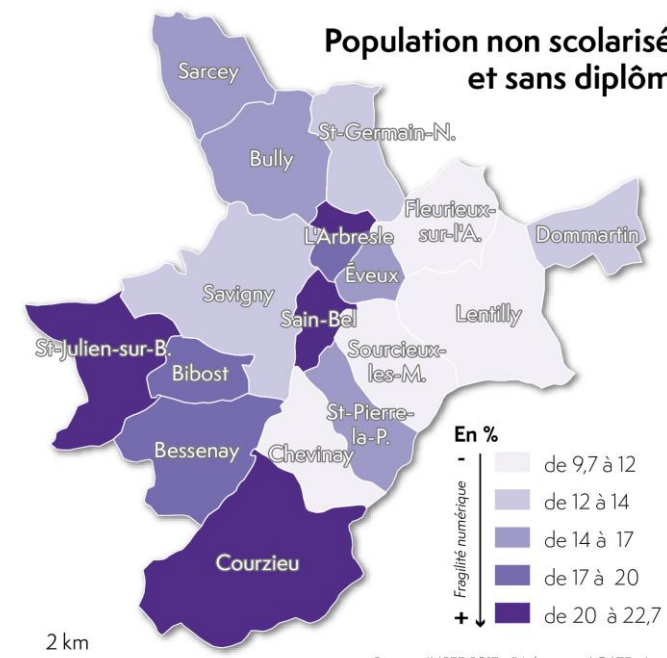
Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

### Les + de 65 ans



Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

### Population non scolarisée et sans diplôme



Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

### Synthèse graphique

#### Axe 1 : Accès au numérique

- Médiane du revenu disponible
- Taux de couverture haut et très haut débit

#### Axe 2 : Accès à l'information

- Distance à un service public
- Part ménage d'une personne

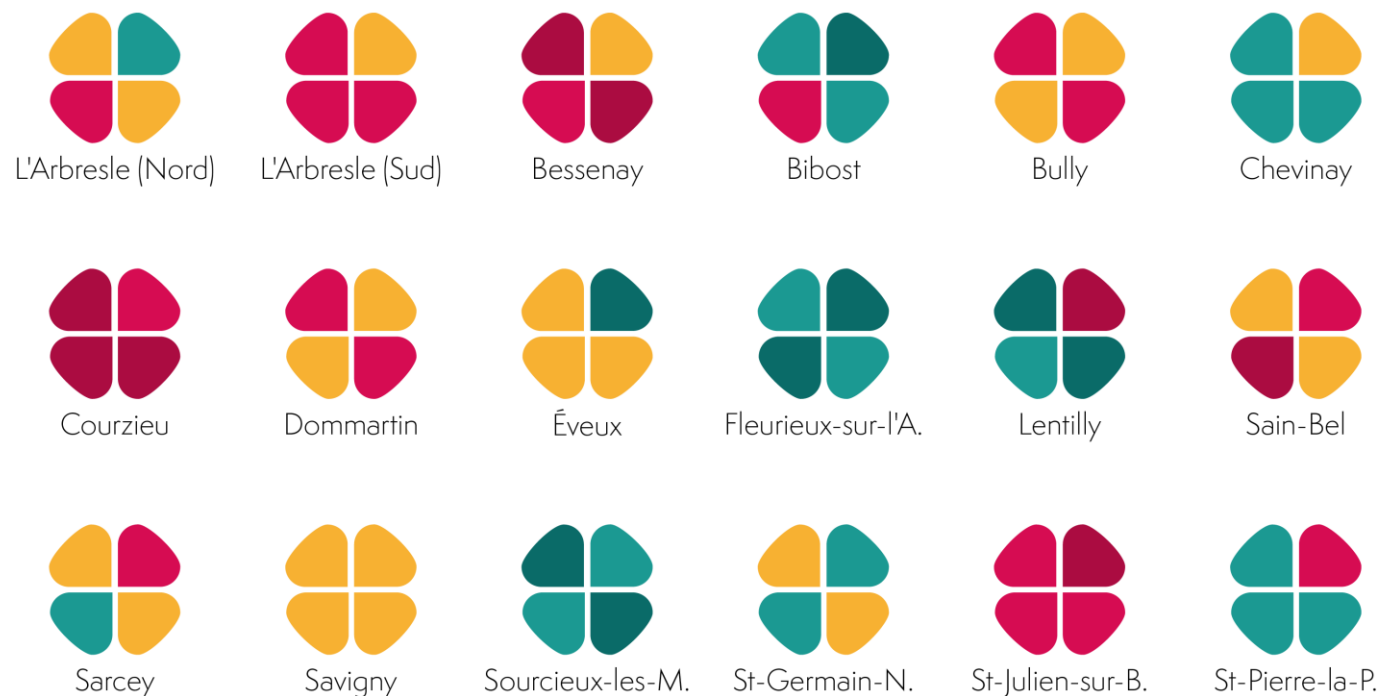
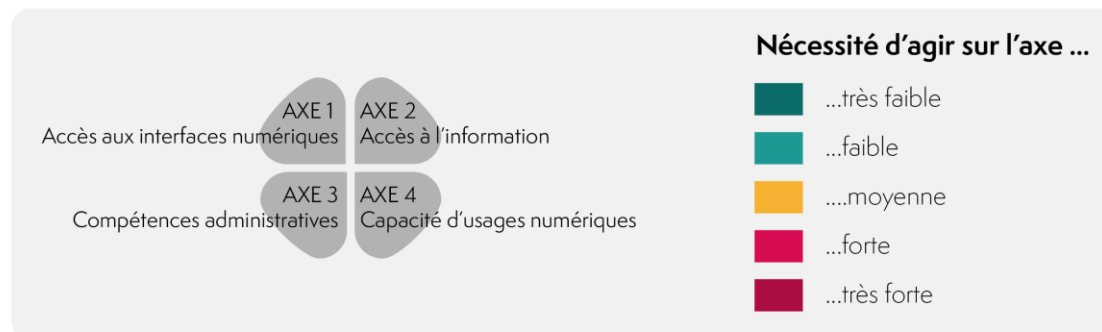
#### Axe 3 : Compétences administratives

- Part des -25 ans
- Part des agriculteurs
- Part des ouvriers
- Part des inactifs

#### Axe 4 : Compétences numériques

- Part des + 65 ans
- Part des personnes non diplômés

### Synthèse de la fragilité numérique par axe



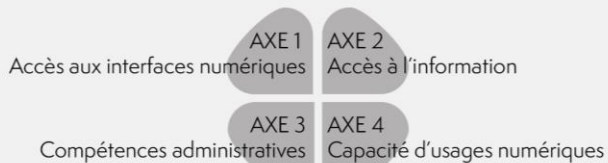


# INDICE DE FRAGILITE NUMERIQUE

## Territoire de la CCPA

Synthèse cartographique

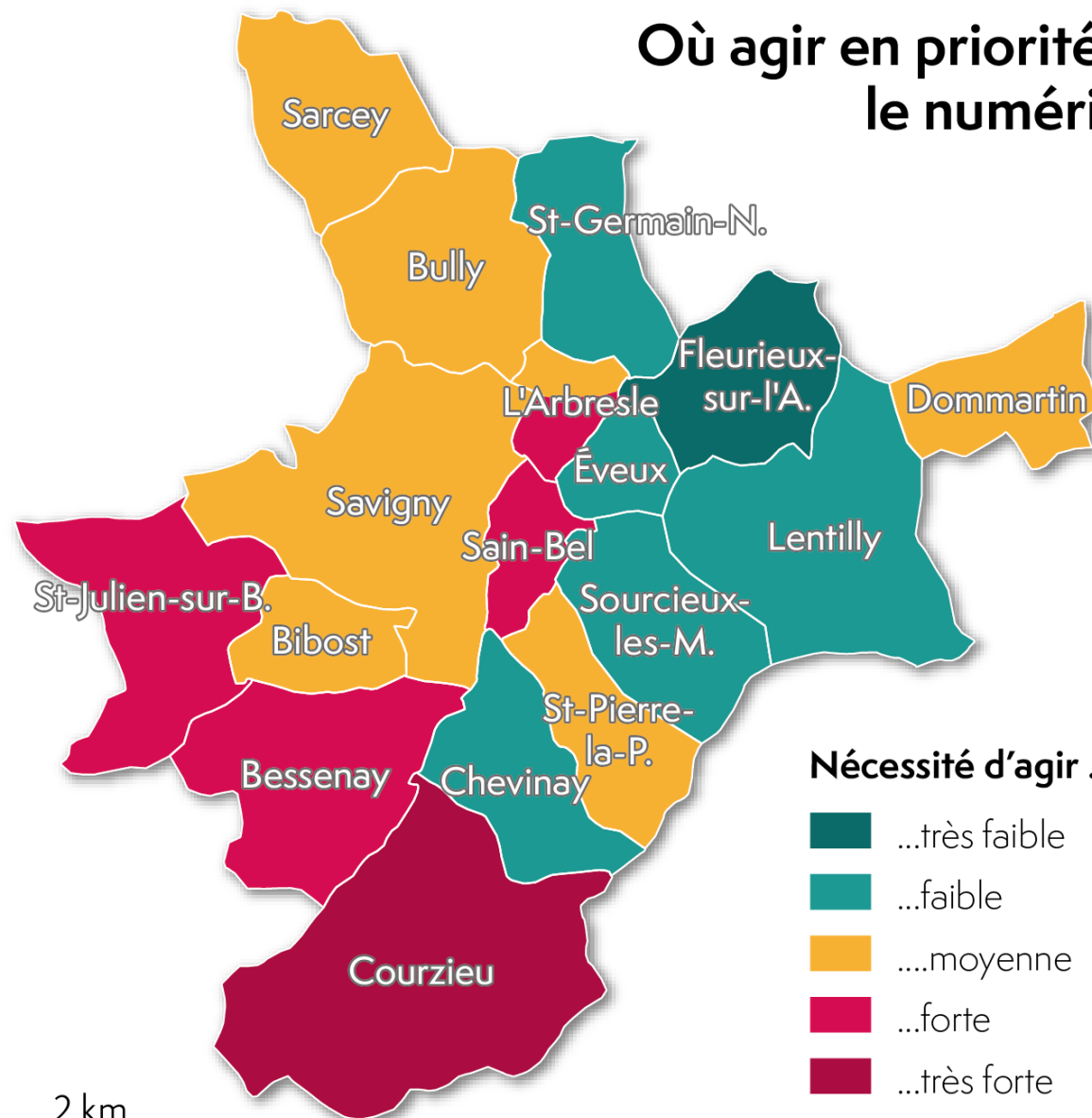
### Synthèse de la fragilité numérique par axe



#### Nécessité d'agir sur l'axe ...



## Où agir en priorité pour le numérique ?



#### Nécessité d'agir ...



Source : INSEE 2017 - Réalisation : AGATE - Juin 2021

Une synthèse produite dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie d'inclusion numérique suite à la consultation de la communauté de communes du Pays de l'Arbresle

Licence Creative Commons \_ CC-BY-SA

**Juin 2021 – CCPA**

**Réalisée dans le cadre du Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne-Rhône-Alpes (HINAURA) par :**

**Mathilde DUPRE** - AGATE territoires – [mathilde.dupre@agate-territoires.fr](mailto:mathilde.dupre@agate-territoires.fr)

**Stéphanie LUCIEN-BRUN** – La fabrique à Liens - [stephanie@lafabriquealiens.org](mailto:stephanie@lafabriquealiens.org)