

# les cahiers

## du développement social urbain

**De l'autre côté de l'écran...**  
l'emploi vu des quartiers populaires



# éditorial

les cahiers  
du développement  
social urbain

**N°75**

premier semestre 2022

Revue semestrielle  
publiée par Labo Cités

4 rue de Narvik, 69008 Lyon  
Tél. 04 78 77 01 43  
Mail : secretariat@labo-cites.org  
Site Internet : www.labo-cites.org

**Directrice de la publication**  
Laëtitia Rabih

**Directrice de la rédaction**  
Frédérique Bourgeois

Les informations contenues  
et les opinions exprimées  
par leurs auteurs ne sauraient  
engager la responsabilité des cahiers  
du développement social urbain.  
Labo Cités respecte la propriété  
intellectuelle (contrat avec  
le Centre français d'exploitation  
du droit de la copie).  
Prière de nous demander  
l'autorisation de reproduction.

**Maquette et mise en page**  
Nathalie Navarre

**Illustration de couverture**  
© Yasmine Gateau

**Impression**  
C'Print

Revue imprimée  
sur papier certifié PEFC  
issu de forêts gérées durablement  
avec des encres à base végétale  
par une entreprise Imprim'Vert

ISSN : 1283-8497  
Dépôt légal : 1<sup>er</sup> semestre 2022

**LABO  
CITES**

Que ce soit pour consulter les offres d'emploi, pour créer et rendre visible son curriculum vitae, pour organiser son déplacement à un entretien d'embauche, pour accéder à son dossier administratif de Pôle emploi ou encore pour pouvoir se maintenir dans un emploi, la compréhension et l'appropriation des outils numériques sont aujourd'hui essentielles voire incontournables. Qu'en est-il pour les habitants des quartiers politiques de la ville ? Quelles sont leurs pratiques numériques ? Comment font-ils face aux inégalités numériques, notamment en matière d'emploi ? Quelles réponses peut-on apporter pour accompagner les habitants des quartiers populaires dans la maîtrise des outils et des usages ? Le numérique peut-il être une opportunité vers l'emploi ? Et si oui, à quelles conditions ? Tels sont les questionnements ayant guidé les réflexions à l'origine de ce numéro.

Voilà dix ans, nous avons publié un numéro des *cahiers du DSU*<sup>1</sup> qui avait pour objectif de sensibiliser nos lecteurs aux enjeux du numérique, un sujet peu investi à l'époque par les acteurs du développement social urbain. Nous étions loin d'imaginer à quel point ce thème ferait partie intégrante des préoccupations des acteurs de la politique de la ville d'aujourd'hui.

## Face aux inégalités numériques... des pistes de solution

Comme le souligne le rapport 2020 de l'ONPV<sup>2</sup>, il existe des différences importantes dans l'accès et les usages du numérique, notamment pour les résidents des quartiers prioritaires de la ville : « En 2019, 87% des habitants des QPV de France métropolitaine âgés de 18 à 59 ans sont équipés d'un smartphone (91% des habitants de France métropolitaine), 75% d'un ordinateur à la maison (89% des habitants de France métropolitaine) et 48% d'une tablette (contre 54%). En QPV, les motifs de non-possession d'un smartphone sont d'abord le fait de ne pas maîtriser cet outil, puis le coût des abonnements. » Il s'avère que cette situation inégalitaire a été renforcée par la crise sanitaire : les écarts entre les populations maîtrisant les compétences numériques et celles ne les maîtrisant pas se sont creusés, comme le révèle une récente étude conduite dans les quartiers prioritaires<sup>3</sup>.

Certains évoquent la « fracture numérique » qui pénaliserait les habitants des quartiers politiques de la ville, notamment dans l'accès aux droits et à l'emploi. Il est plus juste de parler d'« inégalités numériques » car elles s'inscrivent dans la continuité des inégalités socio-économiques et elles concernent à la fois les équipements, les connexions et les usages. Comme l'explique Margot Beauchamps, « le terme de fracture numérique est inadapté... car il laisse à penser qu'il suffit de résoudre la question de l'accès à Internet pour que les personnes concernées puissent passer d'un côté à l'autre de la fracture... et il laisse également à penser que la fracture numérique se résorbera petit à petit avec le temps de la même manière que la télévision est entrée progressivement dans les foyers dans les années 1950/60 »<sup>4</sup>.

Les réponses apportées par les pouvoirs publics pour pallier les inégalités numériques, notamment en matière d'emploi et de formation, sont de divers ordres. Afin d'accompagner les territoires dans l'évolution des formes de travail et des modes de déplacement et l'adaptation au numérique, le gouvernement a lancé en juillet 2019 un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour soutenir la création de 300 Fabriques de territoires, dont 150 situées en quartiers prioritaires de la politique de la ville. Un rapport du Conseil national du numérique a été remis au gouvernement en septembre 2020 intitulé « Faire du numérique un accélérateur de diversité ». Il vise à renforcer l'insertion professionnelle via le numérique, notamment dans les quartiers politiques de la ville. Enfin, dans le cadre du plan de relance, une enveloppe de 7 milliards d'euros a été mobilisée en faveur de la transition numérique sur la période 2021-2022.

...

## Le monde du travail 2.0

Sur le terrain, dans les quartiers politiques de la ville, nombre d'initiatives sont conduites, que ce soit auprès des habitants mais aussi des employeurs, pour accompagner les salariés et les demandeurs d'emploi vers la maîtrise du numérique. À cet égard, la question de l'accompagnement est centrale, que ce soit via les missions assurées par les conseillers numériques ou les médiateurs numériques, ou les lieux d'accueil de type espaces publics numériques, centres sociaux, tiers-lieux mais aussi les agences de Pôle emploi ou les missions locales. Financées ou pas dans le cadre de la politique de la ville, ces initiatives participent pleinement de l'inclusion numérique.

Le secteur du numérique représente un gisement d'emplois, notamment grâce aux métiers liés au développement web ou au codage, ou encore à l'accompagnement vers la transition numérique. Selon un rapport du Conseil national du numérique<sup>5</sup>, en 2019, 80 000 emplois restaient non pourvus dans le numérique. Or il s'agit d'un secteur prometteur en termes d'emplois : 1,75 million de nouveaux emplois sont attendus d'ici 2030 dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. Pour autant, ces emplois peuvent-ils bénéficier aux habitants des quartiers prioritaires ? La question est entière.

Le numérique peut être un accélérateur vers l'emploi : de nombreuses initiatives conduites par les missions locales ou les centres sociaux le prouvent<sup>6</sup>. Et la création des tiers-lieux dans les quartiers prioritaires (ex. : la Dynamo dans les Hauts de Chambéry ou le Lab01 à Ambérieu-en-Bugey) permet de promouvoir le numérique auprès du grand public et/ou de favoriser l'entrepreneuriat (ex. : la CoCotte à Vénissieux).

### Vers l'inclusion numérique ?

« De l'autre côté de l'écran... l'emploi vu des quartiers populaires » : avec ce titre qui fait écho au mythe de la traversée du miroir dans le roman de Lewis Carroll<sup>7</sup>, ce numéro des *cahiers du développement social urbain* encourage le lecteur à aller au-delà des apparences, et à regarder de près ce qui se passe devant mais aussi derrière l'écran.

Pour y parvenir, nous avons souhaité, dans une première partie, documenter et objectiver la situation des habitants des quartiers prioritaires face aux inégalités numériques, notamment pour l'accès à l'emploi et à la formation. L'objectif de la deuxième partie est d'apporter des éléments de compréhension sur la manière dont les politiques publiques abordent la question de la transition numérique, notamment dans le champ de l'insertion professionnelle. Il s'agit ainsi de donner à voir les réponses mises en place, du national au local, pour accompagner les habitants des quartiers vers la transition numérique pour et dans l'emploi. Enfin la troisième partie s'intéresse aux opportunités d'emploi offertes par le numérique : le numérique peut-il être un support, une réponse, pour non seulement faciliter l'accès à l'emploi mais aussi pour créer de l'emploi ?

Comme vous le constaterez au fil de la lecture, tous ces sujets ne font pas forcément consensus et nous espérons que ce numéro des *cahiers du DSU* participe pleinement au débat qui est loin d'être clos tant il s'agit d'un domaine mouvant, en constante évolution. ●

Frédérique Bourgeois

1. « Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge », *les cahiers du DSU*, n°55, 1<sup>er</sup> semestre 2012, p. 2.

2. *Vulnérabilités et ressources des quartiers prioritaires de la politique de la ville*, Rapport 2020, ONPV, p. 21.

3. P. Archias et S. Manouvrier, « Comprendre la diversité des pratiques pour accompagner la capacitation numérique : retour sur l'étude Capital numérique », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2020-2. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-045>

4. M. Beauchamps in *Les Échos des journées du CR-DSU*, n°11, juin 2013, p. 4.

5. *Faire du numérique un accélérateur de diversité*, rapport d'Anthony Babkine et du Conseil national du numérique, septembre 2020, 35 p.

6. Cf. les exemples cités dans *La ville intelligente dans les quartiers prioritaires de la Métropole de Lyon*, co-pilotage Métropole intelligente et direction du pilotage urbain, décembre 2017, pp. 22-25.

7. L. Carroll, *De l'autre côté du miroir*, 1871, Folio Junior.

# sommaire

## De l'autre côté de l'écran... l'emploi vu des quartiers populaires

### première partie

<b>Numérique, emploi, quartiers prioritaires : quand les inégalités se croisent</b> .....	5
<b>Inégalités sociales-numériques : décryptage sociologique</b> , Fabien Granjon .....	6
<b>Les habitants des quartiers prioritaires ne sont pas des exclus du numérique</b> , Philippe Archias .....	9
<b>Les pratiques numériques de recherche d'emploi des habitant-e-s des quartiers populaires</b> , Richard Nordier .....	11
<b>Recherche d'emploi dans les quartiers populaires clermontois : une dématérialisation, mais à quel prix ?</b> Estelle Jardin et Sophie Vicario .....	12
<b>La stratégie numérique de Pôle emploi au service du parcours d'un demandeur d'emploi</b> , Clémentine Nicolas et Emmanuelle Roigt .....	14
<b>Pour une transformation numérique inclusive des TPE-PME</b> , Vincent Mandinaud, Christophe Teissier, Amandine Brugière et Philippe Archias .....	16

### deuxième partie

<b>Du national au local : les réponses s'organisent</b> .....	19
<b>La stratégie nationale pour un numérique inclusif : quelles déclinaisons pour les quartiers politique de la ville ?</b> Léa Gislais .....	20
<b>La Métropole de Lyon, territoire pilote du déploiement des conseillers numériques France Services</b> , Hugo Brunon et Hélène Colson .....	23
<b>Conseiller numérique : le couteau suisse de l'accompagnement au numérique !</b> Quentin Bolgiani .....	25
<b>La technologie et les pratiques évoluent... la médiation numérique aussi !</b> Coline Siguier Rigoni, Marianne Khoulé Tall et Carole Schmitt .....	26
<b>Le développement du pouvoir d'agir numérique : une réponse aux problématiques d'insertion socioprofessionnelle ?</b> Salim Dahbi ..	29
<b>Lever les freins au numérique : un atout pour les femmes en recherche d'emploi</b> , Stéphane Rougeon .....	30
<b>Le numérique pour l'accès à l'emploi : parole à une collectivité</b> , Siham Labich .....	32

### troisième partie

<b>Le numérique, un nouveau visage pour l'emploi</b> .....	33
<b>Bienvenue dans le monde du numérique ! Des opportunités d'emploi pour tous...</b> , Philippe Zymek .....	34
<b>Les métiers du web sont-ils vraiment une opportunité pour les jeunes des quartiers prioritaires ?</b> Dorie Bruyas .....	36
<b>La filière du reconditionnement informatique et numérique :</b> <b>un gisement d'emplois pour les territoires</b> , Victor Baysang-Michelin et Gabriel Jobin .....	37
<b>Attirer davantage de femmes des quartiers populaires vers les métiers du numérique :</b> <b>un challenge</b> , Anthony Babkine et Nadim Bel Lallahom .....	39
<b>ADÉQUATION : un clic, une offre, une candidature</b> , Adeline Laurance Miaille .....	40
<b>Identifier et valoriser les compétences numériques : un pari gagnant pour l'accès à l'emploi</b> , Caroline Ronin .....	41
<b>Le numérique au service de l'inclusion professionnelle : des propositions pour l'avenir</b> , Mathias Dufour, Romain Rabier et Claire Stride .....	42
<b>Gloss@ire du numérique</b> , Coline Thébault .....	45

### Bibliographie

Muriel Salort .....	47
---------------------	----

# Recherche d'emploi dans les quartiers populaires clermontois : une dématérialisation, mais à quel prix ?

**En 2022, le numérique est un outil indispensable pour effectuer des démarches en matière de recherche d'emploi. Toutefois, la dématérialisation des services constitue un frein pour certains publics.**

**À partir de l'analyse de l'enquête téléphonique « Allo quartiers »<sup>1</sup>, cet article revient sur les enjeux de la dématérialisation pour les publics en insertion professionnelle sur le territoire de la métropole de Clermont-Ferrand. Les autrices, Estelle Jardin et Sophie Vicario, chargées d'études à l'Agence d'urbanisme et de développement de Clermont Métropole, parviennent à qualifier les écarts territoriaux existant en matière de numérique et d'insertion professionnelle.**

Aujourd'hui, l'accès au marché de l'emploi requiert tout autant des compétences d'usages de l'outil numérique que de savoir-faire professionnels. Mais pour les publics éloignés du numérique ou de l'emploi, ce système ne contribue-t-il pas à les fragiliser ?

## **De l'accès à l'usage : des enjeux convergents pour les habitants des quartiers populaires**

Les écarts face au numérique s'observent selon la situation d'emploi. À l'échelle de la métropole, les personnes sans emploi sont moins bien dotées en matériel informatique et en connexion internet à domicile que les personnes en emploi, davantage encore pour les personnes sans emploi vivant dans les quartiers prioritaires.

Quel que soit leur statut d'emploi, parmi les habitants de ces quartiers, 18% n'ont pas Internet à domicile et 21% ne possèdent pas de matériel informatique, soit deux fois plus que le reste de la métropole.

En outre, près d'un tiers des habitants des quartiers populaires se déclarent peu à l'aise avec les plateformes dématérialisées des services publics et affirment rencontrer davantage de difficultés à trouver un accompagnement pour effectuer leurs démarches administratives comparativement au cœur de la métropole (+15 points).

Ces résultats soulèvent deux enjeux convergents face aux inégalités numériques : il s'agit tout autant, pour les habitants de ces quartiers, de pouvoir accéder au matériel informatique que de disposer de compétences d'usages.

Si, au sein des quartiers prioritaires, des postes informatiques en libre-service sont disponibles dans différents lieux (centres sociaux, médiathèques, etc.), cette mise à disposition nécessite la présence d'un personnel formé à l'accompagnement des usagers, ce qui n'est pas toujours le cas.

## **Dans les quartiers prioritaires, un recours considérable à Pôle emploi**

Les personnes sans emploi résidant dans ces quartiers ont un recours plus fréquent aux services de Pôle emploi comparativement au reste de la métropole (+8 points). Ils en sont aussi plus satisfaits (+10 points). Ajoutons que les personnes actives habitant en quartier prioritaire sont également plus nombreuses à avoir trouvé leur emploi grâce à Pôle emploi (+15 points), soulignant l'importance du maintien de ce lien.

Cependant, le recours à Pôle emploi varie selon le sexe et l'âge des personnes considérées. En effet, le taux d'emploi entre les femmes et les hommes dans les quartiers populaires atteint jusqu'à 20 points d'écart contre 5 points à l'échelle de

Clermont Métropole<sup>2</sup>. En outre, le taux de demandeuses d'emploi inscrites en fin de mois dans ces quartiers est quasiment équivalent à celui observé à l'échelle de l'agglomération. L'hypothèse d'un non-recours aux services de Pôle emploi de ces publics mériterait d'être testée.

Un parallélisme peut être fait avec les jeunes. Au sein de ces quartiers, le taux des 16-25 ans ni en emploi ni en étude est particulièrement élevé (entre 30 et 40%<sup>3</sup>), alors même que le taux de demandeurs d'emploi de moins de 26 ans est légèrement plus bas que dans le reste de la métropole.

## **Profils socio-numériques : une illustration des effets cumulatifs des difficultés dans les quartiers populaires**

À partir du croisement entre les critères socio-démographiques et les réponses du panel d'enquêtes d'« Allo quartiers », quatre profils socio-numériques ont été établis : trois profils sont plus particulièrement touchés par les inégalités numériques, pointant l'effet cumulatif des difficultés rencontrées. À côté de ceux-ci, on trouve des jeunes qualifiés se déclarant à l'aise avec les outils numériques.

### **Les déconnectés davantage présents au sein des quartiers populaires de la métropole**

Ils ne disposent pas de matériel informatique et n'ont pas accès à Internet à domicile. Ils sont mal à l'aise avec les outils numériques développés par les services publics, mais parviennent à trouver un accompagnement près de chez eux. Ce sont des personnes de plus de 60 ans, mais on retrouve dans une moindre mesure des personnes entre 40 et 59 ans, vivant seules et ayant un faible niveau de diplôme. Les femmes sont légèrement surreprésentées.

### **Les séniors équipés mais illectrés<sup>4</sup>, surreprésentés en dehors des quartiers populaires**

Ils disposent de matériel informatique et d'une connexion internet. Néanmoins, ils ne sont pas très à l'aise avec le numérique et trouvent peu d'accompagnement. Ce sont davantage des femmes, de plus de 60 ans, faiblement diplômées, vivant seules.

### **Les familles connectées, mais fragiles**

Elles sont équipées mais les trois quarts d'entre elles sont peu à l'aise avec les outils numériques et un quart d'entre elles ne trouvent pas d'accompagnement à proximité. Ce profil est surreprésenté dans les quartiers prioritaires et se compose essentiellement de couples avec enfants, de familles monoparentales, entre 25 et 59 ans, souvent sans emploi.

### **Les jeunes, des publics à l'aise avec le numérique ?**

Les jeunes sont à l'aise avec les outils numériques et ont du matériel informatique. Ils sont soit en études supérieures, soit en emploi. Parmi eux, 20% ne trouvent pas d'accompagnement près de chez eux.

Ainsi, les personnes sans emploi, les habitants des quartiers prioritaires et certains publics (femmes, jeunes) semblent particulièrement touchés par les inégalités numériques. Celles-ci se juxtaposent à d'autres critères de fragilité économique et sociale comme l'âge, le niveau d'études ou la composition familiale. L'accès au numérique constitue alors un obstacle supplémentaire pour certains.

Le risque majeur est que la dématérialisation renforce la fracture sociale déjà existante. Dès lors, la lutte contre les inégalités numériques doit prendre en considération ces différentes variables et se combiner à un accompagnement global et de proximité des demandeurs d'emploi les plus fragilisés. Sur notre territoire, c'est avant tout un enjeu métropolitain, en lien avec le recours aux droits et notamment celui des personnes âgées et des habitants des quartiers prioritaires, qui se joue. ●

Estelle Jardin et Sophie Vicario

1. L'enquête a été réalisée par l'Agence d'urbanisme et de développement de Clermont Métropole auprès de 1 500 habitants résidant au sein et en dehors des quartiers populaires de la métropole clermontoise.

2. INSEE recensement de la population (RP) 2015.

3. INSEE RP 2015.

4. Ce terme fait référence aux personnes victimes d'illectronisme (cf. Glossaire en fin de numéro).

# Conseiller numérique : le couteau suisse de l'accompagnement au numérique !

**La maîtrise des compétences numériques fait partie des fondamentaux utiles pour habiter, vivre et travailler dans un territoire. Quentin Bolgiani, médiateur et conseiller numérique France Services, explique comment il accompagne les habitants de l'Allier (330 000 habitants, 6 QPV), ses modalités d'intervention, les ressources et les acteurs qu'il mobilise dans le cadre de ses missions.**

## Q Que fait un conseiller numérique au quotidien ?

En tant que conseiller numérique recruté par le Département, j'interviens auprès de l'ensemble des Bourbonnaises et des Bourbonnais, notamment auprès des résidents des quartiers prioritaires. Je tiens des permanences dans les maisons des solidarités départementales (principalement) qui m'orientent du public pour les aider à s'équiper<sup>1</sup>. Je propose aussi des animations (sur la sécurité des données personnelles, la connexion aux sites internet administratifs comme FranceConnect<sup>2</sup>) et des sessions d'initiation et de perfectionnement à l'utilisation des outils numériques.

## Q Comment appréhendez-vous la question du numérique et de l'accompagnement vers l'emploi ?

Le numérique est un moyen parmi d'autres pour communiquer, trouver un emploi, une information. Je cherche à démystifier la machinerie et à prendre le temps de l'explication. Le point de départ, c'est de partir de ce qui fait plaisir pour aller vers l'acquisition des savoirs et la maîtrise des fondamentaux. J'ai rencontré une personne qui souhaitait être accompagnée sur la rédaction de son CV. Elle avait peur d'utiliser son ordinateur, d'aller sur Internet, redoutant les virus. Après un accompagnement d'une heure et demie, elle avait intégralement rédigé son CV et sa lettre de motivation la semaine suivante. Je l'ai aidée à déposer son CV sur le site de Pôle emploi et quelques jours plus tard, une entreprise l'a acceptée pour une formation en alternance. Au quotidien, j'utilise toute la palette des services en ligne disponibles comme Les Bons Clics<sup>3</sup>, Pix<sup>4</sup>... mais aussi les outils libres pour des questions d'accessibilité et de moyens financiers du public.

## Q Sur quel écosystème vous appuyez-vous ?

La stratégie, c'est de travailler en réseau. Je coordonne le réseau des conseillers de l'Allier, ce qui permet de décupler notre action et notre expertise. J'échange avec les référents numériques des agences Pôle emploi du département, les maisons France Services<sup>5</sup> sur le sujet de l'accès aux droits en ligne. Je mets en place des ateliers Repair'café avec les centres sociaux, CCAS, associations caritatives et les tiers-lieux pour aborder la question du reconditionnement et de la réparabilité des équipements.

## Q Quelle est la plus-value de votre mission ?

Donner confiance aux publics sur les outils numériques pour leur permettre d'avancer. Le copilotage du dispositif État/Département structure les actions mises en œuvre dans le champ de l'inclusion numérique. Les conseillers numériques densifient le maillage territorial et la demande en accompagnement est là ! ●

Propos recueillis par Mickael Cloux, chargé de développement de l'accès des services aux publics - inclusion numérique au Conseil départemental de l'Allier

1. Le Conseil départemental a mis en place depuis janvier 2021 une aide à l'équipement informatique des publics inscrits dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle et/ou exclus du numérique.  
2. FranceConnect est un dispositif qui permet aux internautes de s'identifier sur un service public en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant.  
3. Les Bons Clics est une plateforme gratuite conçue pour guider et former les aidants numériques qui interviennent auprès des publics.  
4. Pix est le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques tout au long de la vie.  
5. Les maisons France Services proposent d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

# Le numérique pour l'accès à l'emploi : parole à une collectivité

**L'emploi, notamment des jeunes, est un sujet majeur dans les quartiers prioritaires, dont les habitant.e.s souffrent plus qu'ailleurs du chômage. Pour autant, la politique de la ville, alliée à d'autres dispositifs de droit commun portés par Pôle emploi et les missions locales, est un formidable outil pour lutter contre ce problème pour peu que les acteurs locaux le décident. En misant sur les opportunités offertes par les outils numériques, c'est ce qu'a choisi de faire la Ville de Saint-Étienne, comme nous l'explique Siham Labich, adjointe chargée de la politique de la ville, de l'éducation populaire, de la laïcité et des relations avec les cultes.**

## **Q** *Quelle stratégie et quels moyens sont mis en place sur le territoire stéphanois en matière d'utilisation du numérique pour l'emploi ?*

Il existe depuis 2015 au sein de la Ville de Saint-Étienne un service qui gère les 14 espaces de pratiques numériques (EPN), parmi lesquels 9 sont situés en quartier prioritaire. Ils sont animés par des conseillers numériques et financés par le droit commun et de manière complémentaire par le contrat de ville, tout cela pour lutter contre la fracture numérique et accompagner vers l'emploi. Dans le cadre du plan de relance France numérique, 6 conseillers numériques supplémentaires vont venir renforcer l'activité des acteurs de la médiation numérique.

Cette politique locale forte s'inscrit dans la stratégie Territoire Emploi Formation de la Métropole qui met en lien le monde de l'entreprise et les demandeurs d'emploi pour faire coïncider attentes des employeurs et compétences des chômeurs, avec une attention particulière portée aux quartiers en politique de la ville.

## **Q** *Pouvez-vous nous donner quelques exemples ?*

En 2018, il y a eu une véritable montée en charge du travail sur la médiation sociale et numérique avec Capacity Sainté<sup>1</sup>. Et d'autres actions sont développées comme l'EPN mobile, qui va à la rencontre des habitant.e.s (sur les marchés, sur l'espace public...). Ou encore le Garage 404, une structure de l'ESS implantée dans un rez-de-chaussée vacant du quartier Tarentaise-Beaubrun. Son objectif : former au codage et à l'apprentissage de l'outil numérique dès 7 ans afin de créer des vocations dans le secteur du numérique pour lequel il y a une forte demande.

## **Q** *Selon-vous, quels peuvent être les freins et les leviers à l'emploi ?*

Les problématiques de mobilité, notamment des jeunes des quartiers de la politique de la ville, sont un véritable frein à l'accès à l'emploi. La maîtrise technique de l'outil numérique en est un autre, tout comme les difficultés des acteurs de l'emploi et de l'insertion à identifier et capter une partie des habitant.e.s qui ne veulent pas s'insérer dans des dispositifs institutionnels. Pour lever ces freins, plusieurs leviers peuvent être mobilisés : l'implantation des lieux ressources sur les quartiers, leur animation par du personnel formé à l'accompagnement individuel et le renforcement des moyens des collectivités. Et il faut également simplifier les démarches administratives pour gagner en efficacité, ce qui peut être facilité par des délégations politiques croisées.

## **Q** *Quel bilan pouvez-vous dresser de l'ensemble de vos actions ?*

Nous mesurons la baisse du nombre de chômeurs et, dans un même temps, une hausse de la fréquentation des EPN ou des actions sur l'espace public. Il y a aussi une meilleure information et considération des équipements et dispositifs existants. De plus, les bénéficiaires ont des taux de sortie des dispositifs plus intéressants. Des témoignages nous confirment également que ces actions redonnent de l'estime et de la confiance en soi à des personnes éloignées de l'emploi. Il nous reste cependant du chemin à parcourir, nous n'aurons de cesse d'inventer sur ce sujet-là afin que chacun.e puisse accéder à l'emploi. ●

Propos recueillis par Fabien Bressan

<sup>1</sup> Lire à ce sujet l'encadré inséré dans l'article « La technologie et les pratiques évoluent... la médiation numérique aussi ! », page 28 du présent numéro.



# ADÉQUATION : un clic, une offre, une candidature

**Pour faciliter la recherche d'emploi des jeunes, la mission locale de Montluçon a conçu un outil numérique qui ouvre de nouvelles perspectives à l'accompagnement des jeunes vers le monde professionnel. Adeline Laurance Miaille, responsable de secteur, nous présente ADÉQUATION, une application qui facilite la relation entre les jeunes et les employeurs.**

Instantanéité, fluidité et accessibilité, trois mots qui caractérisent la façon dont les jeunes consomment l'information. Dans un environnement de plus en plus digitalisé, la connaissance des outils numériques, de leurs usages et de leurs possibilités est essentielle pour s'insérer professionnellement.

Or, les conseillers de la mission locale de Montluçon constatent qu'une proportion importante de jeunes ne maîtrisent pas les compétences de base (envoi d'un CV par mail, traitement d'une télécandidature...), et n'utilisent pas les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi. Ils s'inscrivent très facilement sur les plateformes d'emploi (job-boards, méta-moteur de recherches...), sans réellement savoir laquelle est la plus en adéquation avec leurs besoins et sans en mesurer pleinement la plus-value pour leur recherche d'emploi.

Enfin, il ne suffit pas d'être ultraconnecté pour trouver un emploi : les savoir-faire, les compétences ainsi que la connaissance du secteur d'activité sont essentiels dans l'étude des candidatures par les recruteurs.

## Faciliter et sécuriser la mise en relation entre jeunes et employeurs

Il nous est donc apparu important de développer un nouvel outil numérique pour optimiser la recherche d'emploi des jeunes et faciliter leur accès au monde économique, tout en offrant aux employeurs la garantie d'un recrutement solide et fiable, et en bénéficiant d'une expertise professionnelle.

ADÉQUATION est un *job-board* accessible depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur, en interconnexion avec Indeed et d'autres plateformes numériques (LinkedIn, Monster, Pôle emploi). L'application donne de nombreuses possibilités aux jeunes et aux recruteurs.

Le jeune peut répondre à une offre par un simple clic et recevoir des propositions correspondant à son profil. Les contacts directs avec les professionnels de la mission locale sont facilités. Il en est de même pour les employeurs qui peuvent déposer facilement une offre d'emploi et la diffuser en simultané sur d'autres sites.

Pour nous, l'intérêt est de pouvoir toucher des jeunes aux profils variés (quels que soient leur métier, leur secteur d'activité, leur niveau d'études) et de leur proposer un accompagnement personnalisé et innovant pour construire leur parcours d'accès à l'emploi.

ADÉQUATION permet également de développer une nouvelle offre de service à destination des employeurs. Ils voient leur recherche de candidats facilitée, tout en ayant la garantie de profils sérieux, vérifiés par les chargés de relations entreprises, et en adéquation avec leurs besoins.

Une mise en ligne de l'application en 2020 dans un contexte sanitaire compliqué a rendu plus difficiles la mobilisation des publics et le maintien d'une dynamique d'insertion professionnelle. Malgré cela, 528 jeunes l'ont téléchargée et 34% sont entrés en situation d'emploi.

Cette application numérique est un véritable moyen de favoriser la relation entre les jeunes et les entreprises tout en alliant le digital et la relation humaine ! ●

Adeline Laurance Miaille

# Gloss@ire du numérique

Le vocabulaire lié à l'univers du numérique est souvent complexe. Coline Thébault, chargée de mission à Labo Cités, propose avec ce glossaire d'appréhender différentes notions clés abordées tout au long du numéro des *cahiers*. Pour les définir, elle s'est appuyée sur plusieurs ouvrages et acteurs de référence dans le domaine.

► **Capacitation** : selon la sociologue Marie-Hélène Bacqué, la capacitation est le « processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, de s'émanciper ». Parler de capacitation numérique, c'est mettre l'accent sur les ressources accessibles et activables par les personnes pour répondre à leurs besoins, mais surtout développer leurs propres pratiques, et donc leur pouvoir d'agir. C'est choisir de s'adresser non pas aux usagers mais aux citoyens<sup>1</sup>.

► **Compétences numériques** : d'après le portail de la transformation numérique des entreprises (France Num), il s'agit de l'ensemble des aptitudes relatives à une utilisation confiante, critique et créative du numérique pour atteindre des objectifs liés à l'apprentissage, au travail, aux loisirs, à l'inclusion dans la société ou à la participation à celle-ci.

► **Dématérialisation ou numérisation** : processus de remplacement des supports d'informations matériels (comme les procédures administratives) par un format numérique. Le terme renvoie au phénomène de transformation numérique de l'administration et des services publics.

► **EPN (espace public numérique)** : lieu destiné à l'accompagnement de tous les publics pour leur initiation ou perfectionnement aux usages des outils numériques, dans le cadre d'ateliers collectifs, de médiations individuelles et de créneaux réservés à la libre consultation. Le terme EPN a

fait l'objet d'un label national mis en place par l'État. Le label a disparu, mais le sigle est resté comme un nom générique permettant de rassembler sous une même bannière la multitude de dispositifs ou de labels locaux et régionaux<sup>2</sup>.

► **Hubs territoriaux pour un numérique inclusif** : têtes de réseaux régionales créées à l'initiative de la Banque des Territoires et de l'ANCT pour accélérer la consolidation de l'offre de médiation numérique sur l'ensemble du territoire et mettre en cohérence les politiques publiques en matière d'inclusion numérique. Les Hubs ont vocation à incarner un rôle de coordination, d'animation et de création de synergies dans les écosystèmes territoriaux. Ils fournissent un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numériques<sup>3</sup>.

► **Inclusion numérique (ou e-inclusion)** : processus qui vise à rendre le numérique accessible à tous les individus et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique<sup>4</sup>.

► **Illectronisme** : le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle)<sup>5</sup>.

► **Indice de fragilité numérique** : créé à l'initiative de la MedNum et de l'ANSA, cet indice révèle les territoires où la population est le plus à risque d'exclusion. De nombreux facteurs sont à l'origine de l'exclusion numérique. Ils sont regroupés en quatre axes qui constituent les principales causes de l'exclusion numérique.

► **Job-board** : plateforme web mettant en relation employeurs et candidats et proposant divers services tels l'accès à une CVthèque partagée entre plusieurs recruteurs ou encore le tri, le classement et l'évaluation des profils de candidats par rapport à une offre d'emploi déterminée<sup>6</sup>.

► **Littératie numérique** : ensemble de connaissances et de savoir-faire accompagnant l'usage d'une technologie, entre des compétences qui relèvent d'une maîtrise technique de l'outil et des savoirs culturels associés à l'usage. Par extension, la littératie numérique renvoie à un ensemble de connaissances et compétences, techniques et sociales, pour agir en contexte numérique<sup>7</sup>.

► **Médiation numérique** : selon la MedNum, elle désigne les techniques qui permettent aux personnes de comprendre et de s'approprier le numérique, ses enjeux et ses usages. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...), dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie.

► **Non-recours** : pour l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), il s'agit de la situation dans laquelle une personne est éligible à une offre publique de droits et de services (prestation sociale, notamment) et qui – en tout état de cause – ne la perçoit pas. Il existe quatre formes de non-recours : la non-connaissance de l'offre, la non-demande, la non-réception et la non-proposition (lorsque l'offre n'est pas activée par les agents publics malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou non l'offre).

► **Open data (ou donnée ouverte)** : désigne des données disponibles en libre accès et pouvant être utilisées et partagées librement. Une donnée ouverte doit être accessible, réutilisable et redistribuable sans restriction par n'importe quel utilisateur.

► **Tiers-lieux** : espaces hybrides, les tiers-lieux sont des espaces de sociabilité permettant aux personnes de s'entraider, d'apprendre ou de développer des projets. Selon Marie-Laure Cuvelier, « *c'est un lieu avant tout citoyen, favorable à l'éclosion des idées et à l'émancipation individuelle par le collectif. Ce n'est pas juste un lieu mais aussi une "culture tiers-lieux", marquée par la liberté et l'indépendance, le partage, le faire, la poursuite de l'intérêt général, la co-construction et la coopération* »<sup>8</sup>.

► **Usages et pratiques numériques** : les usages renvoient à l'utilisation d'un outil ou service. Les pratiques recouvrent non seulement le recours à ces dispositifs mais également les comportements, attitudes et représentations des individus qui les utilisent. Parler de pratiques, c'est finalement déplacer la focale de l'outil/service à l'homme<sup>9</sup>. ●

Coline Thébault

1. *Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires, 2018-2019*, Le lab Ouishare X Chronos, 2019.  
2. *Le carnet pour construire un numérique d'intérêt général, Retours sur Numérique En Commun[S] 2021*, NEC, mars 2022.  
3. *Ibid.*, NEC, mars 2022.  
4. « Accélérez l'inclusion numérique sur votre territoire », *Les Cahiers de l'inclusion numérique* n°4, We Tech Care et Emmaüs Connect, avril 2018.  
5. S. Legleye et A. Rolland, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », *Insee Première* n°1780, octobre 2019.  
6. *Projet de guide sur le recrutement*, CNIL, 2021.  
7. *Ibid.*, NEC, mars 2022.  
8. *Tiers-lieux, nouvelles ingénieries locales, Retour sur la 7e édition des journées de l'ingénierie territoriale*, 26 novembre 2020.  
9. *Ibid.*, Le lab Ouishare X Chronos, 2019.

# bibliographie

## Pour aller plus loin...

Les ressources recensées dans ces pages sont consultables à Labo Cités ou téléchargeables  sur notre base de données documentaire : <http://cosoter-ressources.info>

## Inégalités numériques

### Les centres sociaux au cœur des transitions numériques

Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France. *C'est Possible* n° 23, mars-mai 2022

Acculturation, éducation aux médias, reconditionnement d'ordinateurs... les approches du numérique dans les centres sociaux sont multiples. Et surtout, cette activité, longtemps cantonnée à l'accès aux droits, prend de l'ampleur pour répondre au mieux aux besoins des habitants et développer les usages.

### Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens

Rapport d'information de Patricia Demas, fait au nom de la commission de l'Aménagement du territoire et du développement durable, n° 588, 29 mars 2022

Comment réduire les disparités territoriales liées au numérique et outiller les collectivités territoriales pour venir en aide à leurs usagers éloignés du numérique ? Ce rapport formule 20 propositions pour répondre à cette problématique.

### Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?

Défenseur des droits, février 2022, 95 p.

Ce rapport fait état des évolutions observées ces dernières années en

matière d'inégalités d'accès aux droits provoquées par l'accélération de la transformation numérique de l'administration et des services publics. Il revient sur la façon dont les préconisations émises dans le premier rapport publié en 2019 ont été – ou non – suivies d'effet.

### Numérique et fragilités humaines. Livre blanc

Ansa, Fondation Sopra Steria, octobre 2021, 51 p.

Ce livre blanc souhaite apporter des solutions aux acteurs qui accompagnent les plus précaires. Il étudie la place du numérique dans la vie de ces personnes et les actions menées par les intervenants qui les aident en contexte de crise sanitaire. Il identifie également les besoins d'accompagnement et d'outillage des intervenants sociaux.

Fabien Granjon

### Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques

Presses des Mines, 2021, 360 p.

Quels usages les classes populaires font-elles de l'informatique connectée ? De quelle manière les inégalités sociales cadrent-elles les pratiques numériques ? Comment ces pratiques influencent-elles, en retour, les existences des plus modestes ? Cet ouvrage entend apporter des réponses à ces questions et à quelques autres que la littérature en sciences sociales a souvent traitées sous les auspices de la « fracture numérique ».

### Faire du numérique un accélérateur de diversité. 15 recommandations stratégiques pour une France numérique plus diversifiée, inclusive et performante, au cœur du plan de relance économique post-COVID-19

Rapport d'Anthony Babkine et du Conseil national du numérique, septembre 2020, 35 p.

Ce rapport préconise de garantir une information claire sur les opportunités d'emplois dans le numérique et sur les modalités d'accès à une formation auprès des profils issus de la diversité, mais aussi de repenser la politique de recrutement et de renforcer la politique de redynamisation des territoires, notamment des quartiers prioritaires.

## Emploi et numérique

### Appréhender les enjeux du numérique sur les conditions de travail et l'emploi

Udes, mars 2022, 40 p.

Ce guide apporte des réponses appropriées et concrètes aux employeurs et entreprises de l'ESS confrontés ou souhaitant aborder la question du numérique dans les différents aspects de la relation de travail.

### Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant Internet

Opale, 2021, 2 documents

L'Opale (Observatoire partenarial économie, emploi, insertion de l'Agence ...

- d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise) analyse la façon dont divers publics (jeunes, femmes, bénéficiaires du RSA...) utilisent Internet pour la recherche d'emploi, de stage ou de formation dans les quartiers en politique de la ville.

### 50 propositions pour mettre le numérique au service de l'inclusion professionnelle dans tous les territoires. Livre blanc

Pôle « Territoires inclusifs » du think tank #Leplusimportant, 2021, 62 p.

Ce *think tank* émet 50 propositions pour mobiliser les acteurs et mettre le numérique au service de l'inclusion professionnelle dans tous les territoires, et en particulier dans les territoires dits « fragilisés » comme les quartiers politique de la ville.

### Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires. 2018-2019

Le lab Ouishare X Chronos, 2019

Ce rapport, résultat d'une recherche-action focalisée sur les pratiques numériques des habitants de quatre quartiers en politique de la ville, tire quatre enseignements clés : il n'existe pas de fracture numérique mais des pratiques numériques diversifiées ; les formations numériques actuelles ne donnent pas davantage de capacités d'agir ; les ressources dédiées à l'accompagnement numérique trouvent chacune leurs limites ; face au 100% dématérialisation, les lieux de proximité sont indispensables. Forts de ces constats, il formule quatre repères pour l'action.

### Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle - Étude de cas : « Les usagers des missions locales face aux technologies de l'information et de la communication »

Yves-Marie Davenel. Emmaüs Connect, mai 2015, 30 p.

Cette étude montre que, contrairement aux idées reçues, l'utilisation du numérique dans un parcours d'insertion n'est pas forcément

optimale pour la « génération internet », et plaide pour davantage de formation et d'accompagnement.

Amnyos

### Les demandeurs d'emploi face au numérique

Unedic, 2019, 16 p.

Cette étude met en lumière la nature des obstacles rencontrés par des demandeurs d'emploi en difficulté avec le numérique et la façon dont ils y font face.

## Les acteurs du numérique

### Grande école du numérique

La GEN publie les chiffres-clés et ses actions en faveur de l'accès aux formations pour les résidents des quartiers de la politique de la ville.

<https://www.grandeecolenumerique.fr/ressources/la-gen-et-les-qpv>

### NEC

À l'initiative de l'ANCT et de la MedNum, Numérique En Commun[s] a vocation à fédérer de larges communautés d'acteurs unies par le souhait de faire émerger un numérique d'intérêt général.

<https://numerique-en-communs.fr/>

### ANSA - Agence nouvelle des solidarités actives

<https://www.solidarites-actives.com>

### Emmaüs-Connect

<https://emmaus-connect.org>

### Diversidays

Cette association ambitionne de rétablir l'égalité des chances dans les carrières et l'entrepreneuriat dans le numérique. Elle a lancé le programme d'insertion professionnelle dans les métiers de la Tech, DéClics Numériques et créé l'« indice QPV et numérique », en partenariat avec Pôle emploi et Occurrence.

<https://diversidays.com>

### Société numérique

Le programme Société numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires propose un ensemble de services et de ressources à destination des collectivités territoriales et des aidants numériques, dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif.

<https://societenumerique.gouv.fr>

### HINAURA

Le hub pour l'inclusion numérique en Auvergne-Rhône-Alpes

<https://www.hinaura.fr>

### Pôle ressources numériques de l'agglomération grenobloise

<https://ressourcesnumeriques.metropolegrenoble.fr/1234-emploi-insertion.htm>

### Zoomacom

Cette association ligéroise forme et accompagne les territoires, les structures et les citoyens aux changements économiques, sociaux et culturels résultant de notre passage à l'ère du numérique.

<https://www.zoomacom.org/>

### Fréquence écoles

Cette association accompagne les pratiques numériques et médiatiques.

<https://www.frequence-ecoles.org/>

Muriel Salort

# Le centre de ressources Labo Cités

est un espace d'informations, d'échanges et de qualification pour les acteurs de la politique de la ville intervenant en Auvergne-Rhône-Alpes : professionnels, élus, institutionnels, partenaires locaux, réseaux associatifs, chercheurs, formateurs, conseillers citoyens...

## Nos missions

### Contribuer à l'animation de réseaux d'acteurs

- Des groupes de travail
  - thématiques
  - fonctionnels
  - territoriaux
- Des séminaires
- Des conférences
- Des ateliers d'échanges d'expériences

### Accompagner la montée en compétences des acteurs

- Des espaces de travail collectifs
  - cycles de qualification
  - journées régionales
  - sessions de formation
- Le service « questions/réponses »  
grâce auquel nous répondons à vos demandes individuelles

### Capitaliser et diffuser la connaissance et les expériences

- Des publications
  - *les cahiers du développement social urbain*
  - *les Échos* de Labo Cités
  - lettres d'informations
- Des vidéos
- Le centre de documentation et sa base en ligne [cosoter-ressources.info](http://cosoter-ressources.info)
- Des revues de presse en ligne [www.scoop.it](http://www.scoop.it)
- Les réseaux sociaux twitter et facebook

## 4 raisons pour adhérer à Labo Cités ?

### Barème des adhésions

Consultez le site :  
[www.labo-cites.org](http://www.labo-cites.org)

- 1 Soutenir le développement de l'association et marquer son attachement aux enjeux du développement solidaire de nos villes
- 2 Bénéficier des services, du savoir-faire de Labo Cités :
  - Réception gratuite de la revue semestrielle *les cahiers du développement social urbain*
  - Accès à tous les cahiers du développement social urbain en version numérique
  - Espace adhérent du site internet
  - Accès prioritaire aux journées et à des tarifs préférentiels
  - Service documentaire à votre disposition, avec le prêt d'ouvrages et la sélection documentaire mensuelle
  - Accès à la fonction de conseil et de mise en relation avec des personnes ressources, en appui à vos projets locaux
- 3 Profiter du potentiel du réseau de Labo Cités, pour faciliter vos contacts et échanges entre acteurs
- 4 Participer à la définition des orientations de l'association : vous êtes un relais privilégié pour ajuster nos propositions

**Faites l'acquisition  
des cahiers du  
développement social  
urbain**

**Abonnement pour un an,  
soit 2 numéros :  
30 € (frais de port compris)**

**Prix au numéro :  
17 € (frais de port compris)**

Pour tout renseignement :  
**secretariat@labo-cites.org**

**Retrouvez les  
articles des cahiers du  
développement social  
urbain**

[www.cairn.info](http://www.cairn.info)

**LABO  
CITES**

centre de ressources  
politique de la ville  
Auvergne-Rhône-Alpes

4 rue de Narvik, 69008 Lyon - Tél. 04 78 77 01 43

Mail : [secretariat@labo-cites.org](mailto:secretariat@labo-cites.org) - Site Internet : [www.labo-cites.org](http://www.labo-cites.org)



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
AUVERGNE-  
RHÔNE-ALPES**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**GRANDLYON**  
la métropole

