



Les objectifs de cette étape :

Maintenant que vous avez une vision plus globale de l'offre existante sur votre territoire, il est temps d'aller à la rencontre des bénéficiaires, usagers finaux, pour confronter votre étude à ce qu'ils vivent au quotidien. Cette étape est nécessaire, car elle vous permettra de prendre du recul et d'identifier d'autres leviers. La problématique de l'inclusion numérique recouvre, bien souvent, plusieurs thématiques. Les questions de matériel ou d'accès ne sont pas toujours les plus fréquentes, il faudra essayer de comprendre ce que les usagers vous indiquent en creux.

Dans l'étape qualifier la demande et les besoins, les objectifs sont les suivants :

- Saisir, capter, qualifier les besoins des usagers et non usagers, habitants du territoire sur le sujet numérique.
- Confronter vos premières analyses à la réalité du terrain et des besoins.

Nous arrivons à la fin de la phase itérative. A l'issue de cette étape, vous allez pouvoir agglomérer toutes les informations (constats / hypothèses / besoins) que vous avez recueillies jusqu'alors pour commencer à modéliser une stratégie pour votre territoire.

Mode de travail :

Pour cette étape, vous pouvez missionner d'autres agents ou des services civiques par exemple. L'important est de bien identifier différentes plages horaires pour que vos fiches récits soient le plus diversifiées possible.

- Vous-même
- Des agents
- Des services civiques

Cette collecte peut s'effectuer en plusieurs temps de permanence. Il vous faudra à minima 10 à 15 fiches récit pour établir des personas.

Préparation :

Dans un premier temps, il vous faudra identifier les lieux sur lesquelles vous souhaitez effectuer des relevés de récit. Nous vous conseillons d'élaborer un panel comme suit :

- Le lieu le plus fréquenté
- Le lieu le moins fréquenté

Vous pouvez, dans un second temps, ouvrir cette démarche aux sorties d'écoles ou bien les jours de marché. Tout autre lieu dans lequel vous pourrez croiser un public spécifique que vous aurez identifié au préalable.

En aval :

Prenez le temps de remplir la fiche bilan, vous en aurez besoin pour les étapes suivantes. C'est bien l'ensemble des fiches bilan pour les trois prochaines étapes qui vont vous permettre de définir des axes stratégiques et, par conséquent, les spécificités de votre territoire.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 3 x 4 heures

En amont :

Repartir des données [*fiche récolter des données*] et des points saillants pour cibler les publics les plus éloignés, utiliser des données chiffrées pour projeter une représentation des habitants de votre territoire.

Identifiez sur votre territoire des acteurs [*fiche identifier les acteurs*] et des lieux qui accueillent le public de votre territoire (centres sociaux, centres commerciaux, marchés de plein air, etc.).

En lien avec eux :

- Sollicitez une rencontre avec le public accueill.
- Ou annoncez votre présence sur place, date et heure donnée, pour des interview de type micro-trottoir.

Astuces :

Le tee-shirt pour le micro-trottoir
Imprimer plusieurs formulaires pour comprendre les points de vues des acteurs, parties-prenantes et des usagers.

La méthode :

Étape 0 : Imprimer la fiche outil ou la reproduire. C'est cette trame qu'il faudra remplir pour restituer de vos rencontres avec les habitants.

Étape 1 : Préparer les questions à poser lors de votre rencontre avec le public. Les rencontres simples et informelles fonctionnent souvent mieux dans une démarche terrain pour obtenir des récits de vie et d'expérience autour d'un sujet.

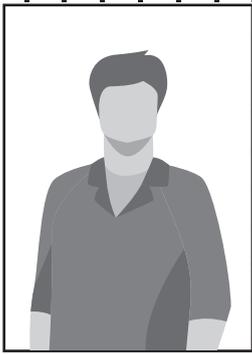
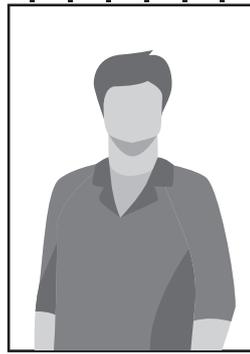
Quelques questions pour les habitants que vous allez rencontrer :

- Qui sont ils ? (commune de résidence, sexe, tranche d'âge, profil, entourage)
- Depuis quand résident-ils sur le territoire ?
- Est ce qu'ils utilisent le numérique ? Si oui, pour quoi faire ?
- Comment sont ils équipés ? (matériel, équipement et réseau)
- Est ce qu'ils rencontrent des difficultés dans leurs usages ?
- Est-ce qu'ils connaissent des lieux, des structures, des personnes pour les aider dans leurs usages ?
- Ont-ils des souhaits ou des besoins ?
- Racontez nous... la dernière fois que / quand vous avez / etc.

Étape 2 : Anticiper la capitalisation des échanges (dictaphone pour enregistrer les échanges, prise de note en directe, photographie...) pour retranscrire fidèlement les échanges que vous aurez avec les habitants sur la fiche outil.

Information :

Les fiches de récit servent à orienter la conception de vos services vers votre public cible. Elle vous permettront de réaliser des personas et établir les profils des usagers . Les personas vous permettront d'avoir des profils types pour mieux identifier les axes qu'il vous faudra développer pour votre territoire.

Neutre Femme Homme Nom : Prénom : Âge : Profession : Récit : Récit : Récit : Besoins énoncés : Souhaits énoncés :



Les retours à chaud : *(Inscrivez ici les retours des hypothèses à vérifier que vous aviez inscrites sur la [fiche bilan faire émerger l'offre existante])*

À noter :

Si vous avez plus de constats, vous pouvez imprimer plusieurs fiches bilan.

Servez-vous de vos retours à chaud pour faire des constats sur les offres de médiation numérique sur votre territoire. Pour rappel, la définition d'un constat est la suivante : *Examen objectif des résultats d'une action, d'une période, d'une situation.*

Constat n°1 :

Constat n°2 :

Constat n°3 :

Une fois vos constats rédigés, vous pouvez alors faire une synthèse des principaux besoins qui sont issues de votre enquête sur le terrain auprès des acteurs et des usagers. Les besoins peuvent se croiser avec d'autres hypothèses que vous avez formaliser précédemment.

Le besoin n°1 :

Le besoin n°2 :

Le besoin n°3 :

Le besoin principal : *(Inscrivez ici l'explication qui fait d'après vous que le besoin que vous identifiez comme principale et bien incontournable.)*