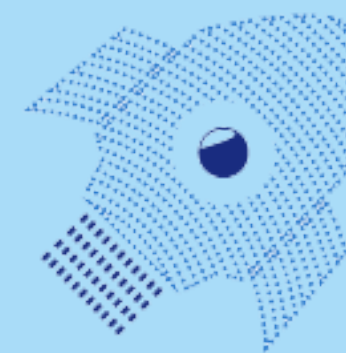




HYPRA
GÉNÉRATEUR DE PUISSANCE D'AGIR

Café numérique

Le quotidien du conseiller numérique

25 novembre 2024



Salutations & Présentations !

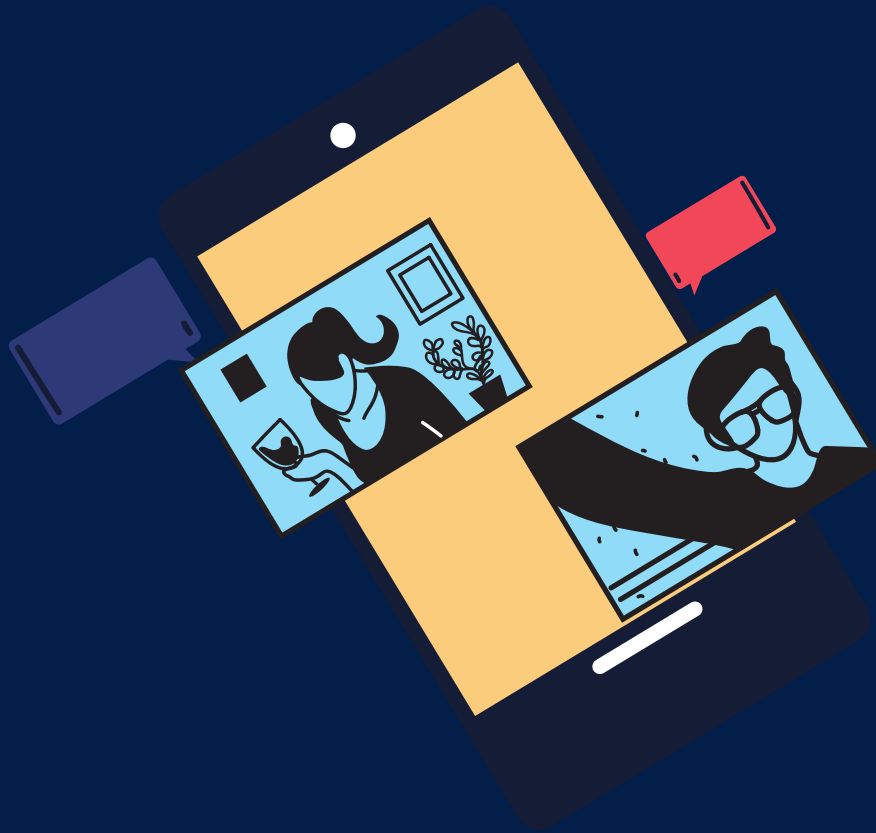




**Tout le monde a bien son
téléphone ???**



**Tout le monde voit bien à
l'écran ???**



Tout le monde entend bien ???



Vos souhaits :

- Mener un diagnostic territorial
- Méthodes et outils pour évaluer nos actions



Ce que nous allons aborder aujourd'hui :

Temps 1 - Mener un diagnostic territorial

Comprendre ce qu'est le diagnostic territorial

Mobiliser les données et outils relatifs à l'analyse territoriale

Réaliser une analyse à chaud

Temps 2 - Méthodes et outils pour évaluer nos actions

Pourquoi évaluer

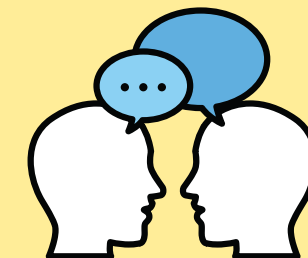
Comment évaluer

Comment nous allons fonctionner

- Une activité avec un QR code ou lien dans le chat



- Un temps d'échange sur les réponses apportées



- Un “qu'en retenir” pour retenir l'essentiel



TEMPS 1

Mener un diagnostic territorial

1. Comprendre ce qu'est le diagnostic territorial



2. Mobiliser les données et outils relatifs à l'analyse territoriale

3. Réaliser une analyse à chaud

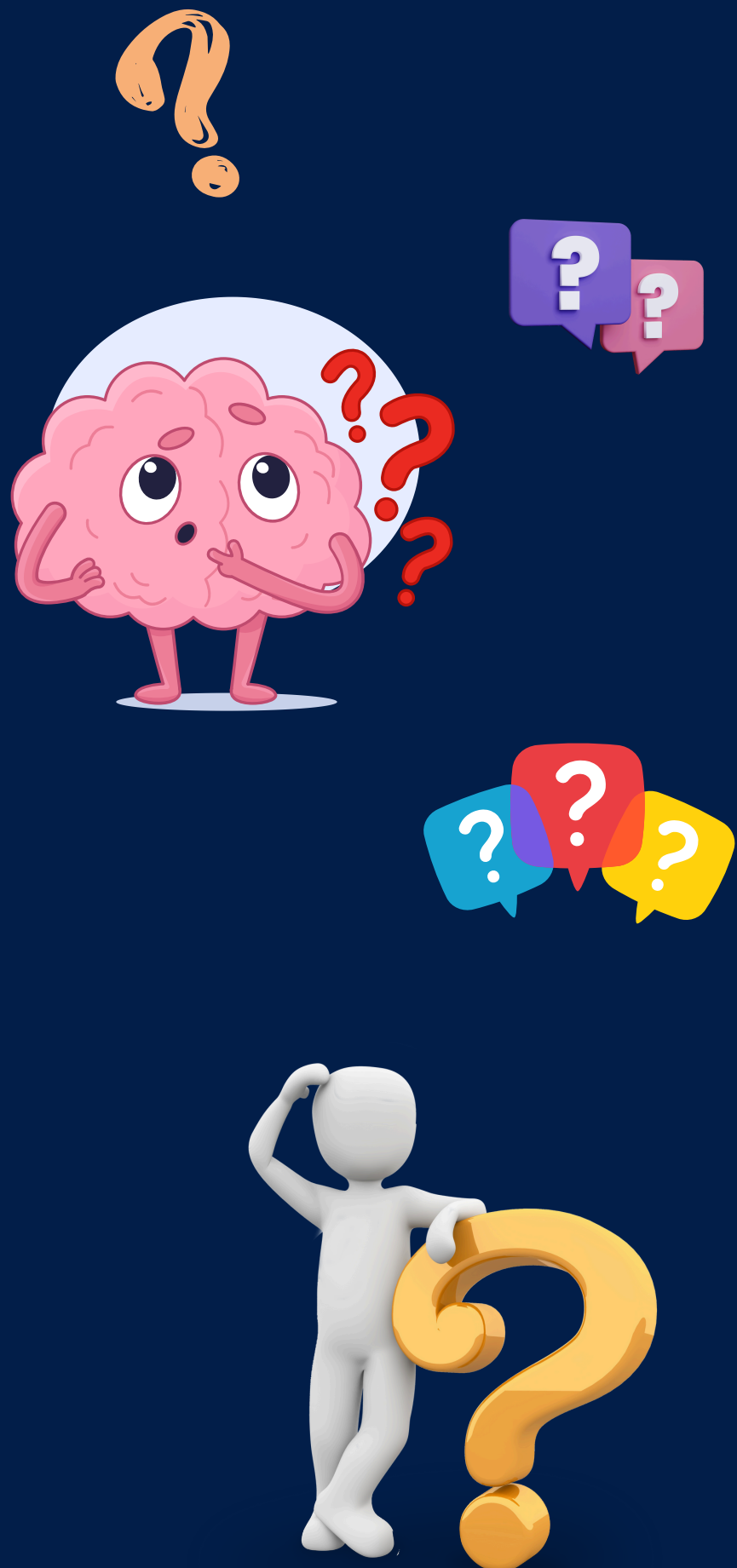
TEMPS 2

Évaluer son impact

1. Pourquoi évaluer

2. Comment évaluer

Qu'est-ce que le diagnostic territorial ?



Qu'est-ce qu'un diagnostic territorial ?

Le diagnostic territorial permet de [.....] en
matière d'inclusion numérique. Il constitue une [.....]
la mise en œuvre d'actions en inclusion numérique.

[étape préalable à]

[mettre en évidence les ressources
et les besoins d'un territoire]

[étape qui vient après]

[dialoguer uniquement avec le
Conseil Départemental pour
connaître les besoins]

Qu'est-ce qu'un diagnostic territorial ?

Le diagnostic territorial permet de [**mettre en évidence les ressources et les besoins d'un territoire**] en matière d'inclusion numérique. Il constitue une [**étape préalable à**] la mise en œuvre d'actions en inclusion numérique.



[mettre en évidence les ressources
et les besoins d'un territoire]

[étape préalable à]



[dialoguer uniquement avec le
Conseil Départemental pour
connaître les besoins]

[étape qui vient après]



**Quels sont les objectifs du
diagnostic territorial ?**



Quels sont les objectifs du diagnostic territorial ?

- ☐ Comprendre et analyser l'offre de service sur le territoire, sa spécificité, ses forces et faiblesses pour agir en complémentarité
- ☐ Sans diagnostic territorial, les chances de financement et d'action politique restent bonnes
- ☐ Réaliser un diagnostic territorial participe pleinement d'une démarche pour éviter les antagonismes territoriaux, les concurrences contre-productives en services d'inclusion numérique
- ☐ Connaître les zones d'implantations prioritaires pour apporter une offre de service
- ☐ Connaître les taux de pauvreté de la population résidant sur le territoire
- ☐ Savoir quels publics sont prioritaires
- ☐ Détecter quelles salles sont disponibles pour intervenir
- ☐ Amorcer une stratégie d'enrôlement en égard aux freins spécifiques relevés sur le territoire pour le public illettré
- ☐ Avoir des chiffres pour réaliser un plaidoyer auprès des élus / des financeurs

Quels sont les objectifs du diagnostic territorial ?

✓ Comprendre et analyser l'offre de service sur le territoire, sa spécificité, ses forces et faiblesses pour agir en complémentarité

Sans diagnostic territorial, les chances de financement et d'action politique restent bonnes

✓ Réaliser un diagnostic territorial participe pleinement d'une démarche pour éviter les antagonismes territoriaux, les concurrences contre-productives en services d'inclusion numérique

✓ Connaître les zones d'implantations prioritaires pour apporter une offre de service

Connaître les taux de pauvreté de la population résidant sur le territoire

✓ Savoir quels publics sont prioritaires

Détecter quelles salles sont disponibles pour intervenir

✓ Amorcer une stratégie d' enrôlement en égard aux freins spécifiques relevés sur le territoire pour le public illettré

✓ Avoir des chiffres pour réaliser un plaidoyer auprès des élus / des financeurs

Votre employeur a-t-il une idée du public cible de votre périmètre d'intervention ?

Avez-vous la possibilité d'émettre d'autres propositions d'action de médiation numérique par rapport à celle de votre quotidien actuel ?



Qu'en retenir

- Le diagnostic territorial permet de mettre en évidence les ressources et les besoins d'un territoire en matière d'inclusion numérique.
- Il constitue une étape préalable à la mise en œuvre d'actions en inclusion numérique.
- Il permet de proposer des actions pertinentes sur son territoire qui répondent à des besoins spécifiquement identifiés auprès de publics précis.

TEMPS 1

Mener un diagnostic territorial

1. Comprendre ce qu'est le diagnostic territorial

2. Mobiliser les données et outils relatifs à l'analyse territoriale

3. Réaliser une analyse à chaud

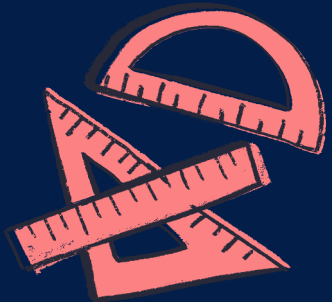


Les outils utiles

- La mesure de l'illectronisme
- L'indice de fragilité numérique
- Le recensement des actions existantes

La mesure de l'illectronisme





La mesure de l'illectronisme



Une personne illectroniste : soit n'a pas utilisé [...] sur une longue période (3 derniers mois ou plus), soit n'a pas [...] pour s'en servir dans [...] définis par [...].

Ces domaines sont le traitement de l'information, la communication, la création de contenu et la résolution de problèmes.

[les compétences de base]

[d'ordinateur]

[4 grands domaines]

[EUROSTAT]

[le numérique et Internet]

[3 grands domaines]

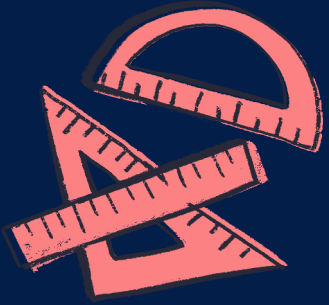


La mesure de l'illectronisme



Une personne illectroniste : soit n'a pas utilisé **[le numérique et Internet]** sur une longue période (3 derniers mois ou plus), soit n'a pas **[les compétences de base]** pour s'en servir dans **[4 grands domaines]** définis par **[EUROSTAT]**.

Ces domaines sont le traitement de l'information, la communication, la création de contenu et la résolution de problèmes.



La mesure de l'illectronisme



Selon vous, combien de Français sont concernés par l'illectronisme ?

- ☐ 6,7% des Français
- ☐ 15,4% des Français de 15 ans et plus
- ☐ 60% des Français de 60 ans et plus
- ☐ Cela concerne uniquement les seniors et les personnes en situation de handicap (environ 20%)



La mesure de l'illectronisme



Selon vous, combien de Français sont concernés par l'illectronisme ?

6,7% des Français

✓ 15,4% des Français de 15 ans et plus

60% des Français de 60 ans et plus

Cela concerne uniquement les seniors et les personnes en situation de handicap (environ 20%)

- Sachant que 15,4% des français de 15 ans et + sont en situation d'illectronisme.
- Et à l'aide du tableau ci-dessous.

**A combien peut-on estimer le
nombre de personnes illectronistes
de + de 15 ans dans la commune
d'Aubenas en 2021 ?**

Répartition de la population sur la commune de Aubenas (source : RP Insee 2020):

Âge	2010	%	2015	%	2021	%
Ensemble	11 323	100	12 248	100	12 360	100
0 à 14 ans	1 739	15,4	1 849	15,1	1 660	13,4
15 à 29 ans	2 186	19,3	2 118	17,3	2 133	17,3
30 à 44 ans	1 841	16,3	1 951	15,9	1 869	15,1
45 à 59 ans	1 940	17,1	2 200	18	2 253	18,2
60 à 74 ans	1 756	15,5	2 126	17,4	2 432	19,7
75 ans ou plus	1 861	16,4	2 004	16,4	2 013	16,3

Âge	2021	%
Ensemble	12 360	100
0 à 14 ans	1 660	13,4
15 à 29 ans	2 133	17,3
30 à 44 ans	1 869	15,1
45 à 59 ans	2 253	18,2
60 à 74 ans	2 432	19,7
75 ans ou plus	2 013	16,3

**A combien peut-on estimer le
nombre de personnes illectronistes
de + de 15 ans dans la commune
d'Aubenas en 2021 ?**



On estime la population des 15 ans et plus à $2133 + 1869 + 2\,253 + 2\,432 + 2\,013 = 10\,700$

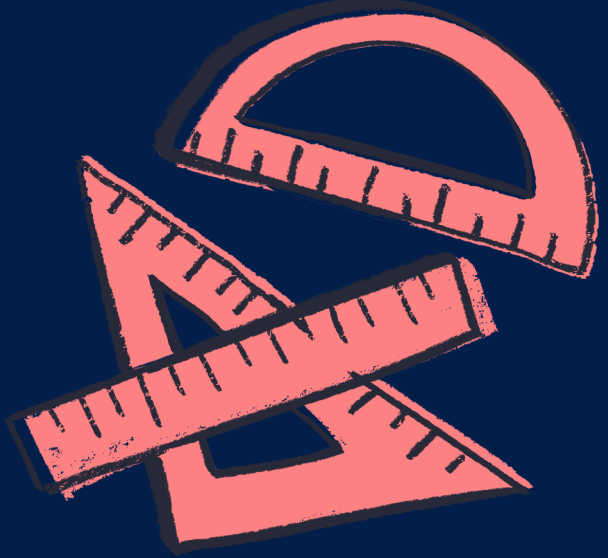
$10\,700 \times 0,154 = 1\,648$

Qu'en retenir ?

1^{er} outil = INSEE démographie – Comment mesurer l'illectronisme → Prendre les données nationales Insee (les plus récentes : étude 2021 parue en 2023) et estimer à partir du nombre d'habitants sur la commune ou le département comme nous venons de le faire.

Estimer l'illectronisme sur un territoire est un bon départ pour construire son diagnostic territorial, permettant d'avoir une idée du nombre de personnes concernées.

Il existe aussi une partie de la population non-illectroniste mais en difficulté avec le numérique.



L'indice de fragilité numérique



La commune d'Azerables

À partir de ces ressources : [Fragilité numérique](#) et [Dossier complet – Commune d'Azerables \(23015\) | Insee](#)

1. Se familiariser avec la carte, puis donner l'indice de fragilité des jeunes (0-30 ans) sur la commune d'[Azerables](#) dans la Creuse en précisant le nombre d'habitants sur la commune.
2. Comparer l'indice de fragilité à la moyenne départementale (toujours chez le jeune public).



L'indice de fragilité numérique



A Azerables :

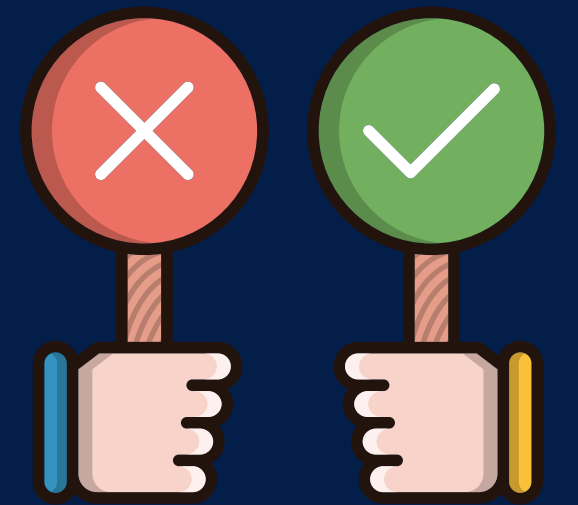
- l'indice de fragilité chez les jeunes de 0-30 ans est de 8.8/10
- l'indice de fragilité de la commune est supérieur à l'indice de fragilité départemental

L'indice de fragilité numérique

Aviez-vous connaissance de cet outil ?

Vous semble-t-il facile d'utilisation ?

Vous semble-t-il pertinent ?



Qu'en retenir ?

Le diagnostic territorial dépend de l'échelle à laquelle on le mène, certains outils comme l'indice de fragilité numérique couvrent tout le territoire national et peuvent être utilisés à différentes échelles (départementale/ intercommunale/Communale).



Les risques :

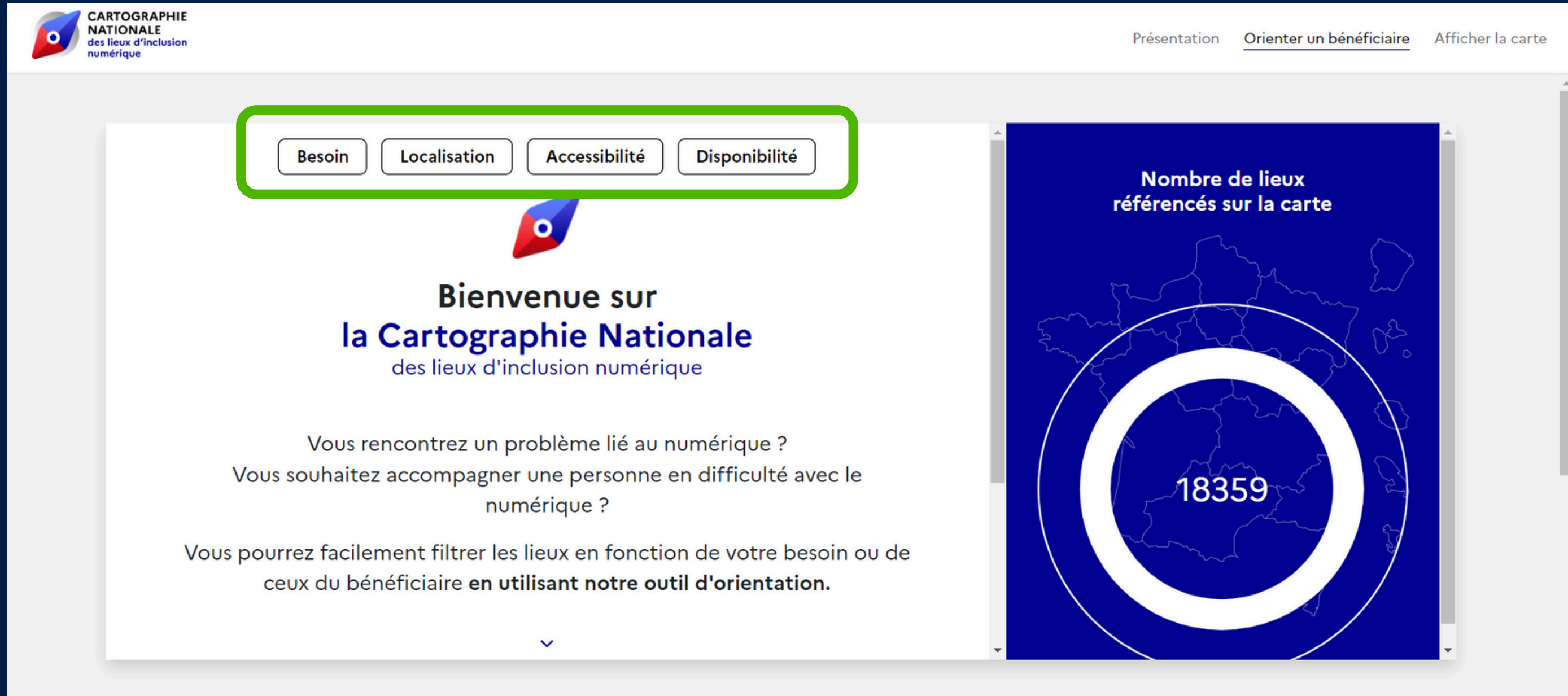
- ✓ • Rencontrer des difficultés d' enrôlement dans vos ateliers
- ✓ • Entrer dans une logique conflictuelle avec les acteurs préexistants
- ✗ • Battre tous les acteurs locaux en termes de qualité des accompagnements et quantité d'usagers, car c'est l'objectif des conseillers numériques
- ✓ • Ne pas vous coordonner avec le club et de proposer les mêmes accompagnements

Qu'en retenir ?

Vos actions doivent être complémentaires à l'existant afin de couvrir des besoins qui ne le sont pas encore : mutualiser les compétences et mailler le territoire.

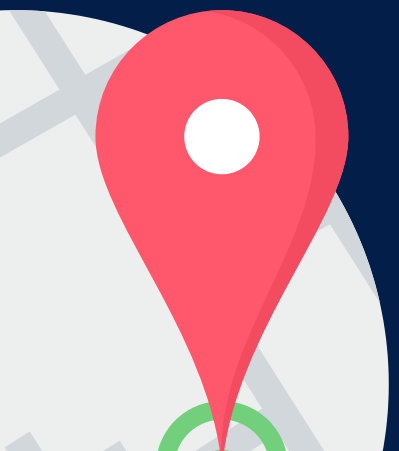
Le diagnostic territorial doit aussi vous aider à évaluer si les dispositifs existants sont adaptés aux contraintes des publics visés.

La cartographie nationale des lieux de médiation numérique



The screenshot shows the website interface for the National Cartography of Digital Inclusion Points. At the top left is the logo 'CARTOGRAPHIE NATIONALE des lieux d'inclusion numérique'. At the top right are navigation links: 'Présentation', 'Orienter un bénéficiaire' (underlined), and 'Afficher la carte'. Below the navigation bar is a green-bordered box containing four filter buttons: 'Besoin', 'Localisation', 'Accessibilité', and 'Disponibilité'. Below this box is a red and blue compass icon. The main content area on the left has the heading 'Bienvenue sur la Cartographie Nationale des lieux d'inclusion numérique' followed by the text: 'Vous rencontrez un problème lié au numérique ? Vous souhaitez accompagner une personne en difficulté avec le numérique ? Vous pourrez facilement filtrer les lieux en fonction de votre besoin ou de ceux du bénéficiaire en utilisant notre outil d'orientation.' Below this text is a small blue downward arrow. On the right side of the interface is a large blue panel with the title 'Nombre de lieux référencés sur la carte' and a large white circle containing the number '18359'.

Ressource : <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/orientation>



Qu'en retenir ?

Certains lieux de médiation répondent mieux que d'autres aux contraintes des publics et sont davantage fréquentés par un public en particulier.

L'écosystème associatif doit également être analysé.

Tous les outils vus constituent une analyse à froid.

Quid d'une analyse à chaud ?

TEMPS 1

Mener un diagnostic territorial

1.Comprendre ce qu'est le diagnostic territorial

2.Mobiliser les données et outils relatifs à
l'analyse territoriale



3.Réaliser une analyse à chaud

Réaliser une analyse à chaud



Selon vous, par quoi faut-il compléter l'analyse à froid afin de réaliser le diagnostic territorial ?

Par la prise de contact avec son Hub territorial ou avec la gouvernance France Numérique Ensemble

Par le taux d'accès à la 5G sur le territoire

Par son expérience de terrain

Par des prises de contact avec les acteurs locaux

Par un appel au président de la région

Par la participation à des réunions de territoire



Selon vous, par quoi faut-il compléter l'analyse à froid afin de réaliser le diagnostic territorial ?

Par la prise de contact avec son Hub territorial ou avec la gouvernance France Numérique Ensemble ✓

Par le taux d'accès à la 5G sur le territoire ✗

Par son expérience de terrain ✓

Par des prises de contact avec les acteurs locaux ✓

Par un appel au président de la région ✗

Par la participation à des réunions de territoire ✓

Qu'en retenir ?

De nombreux indicateurs sont disponibles afin d'estimer les besoins d'un public-cible sur un territoire.

En plus des études et outils existants, l'expérience des acteurs de l'inclusion numérique et votre expérience de terrain sont une plus-value pour le diagnostic.

Compléter son diagnostic





Pour compléter mon diagnostic, je peux

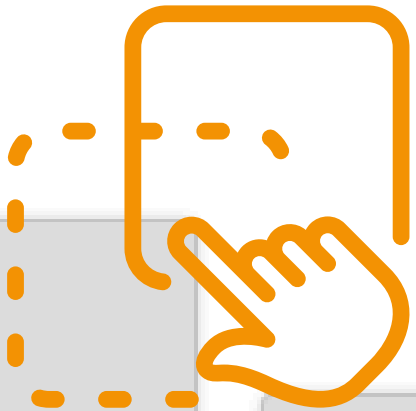
Lorsque je passe un appel avec un acteur local ou un potentiel partenaire

Cela permet également de faire

Toutes ces actions sont

Elle vient compléter

Une analyse à chaud



Cela permet d'enrichir mon diagnostic et de prendre des contacts en amont de la mise en oeuvre de mon action

L'analyse à froid réalisée par les recherches de données disponibles

Prendre contact avec les Hubs, assister à des rencontres de territoire, envoyer des mails aux acteurs locaux, passer des appels

Une présentation de mon action, de me faire connaître dans l'écosystème

Pour compléter mon diagnostic, je peux

Prendre contact avec les Hubs, assister à des rencontres de territoire, envoyer des mails aux acteurs locaux, passer des appels



Lorsque je passe un appel avec un acteur local ou un potentiel partenaire

Cela permet d'enrichir mon diagnostic et de prendre des contacts en amont de la mise en oeuvre de mon action



Cela permet également de faire

Une présentation de mon action, de me faire connaître dans l'écosystème



Toutes ces actions sont

Une analyse à chaud



Elle vient compléter

L'analyse à froid réalisée par les recherches de données disponibles

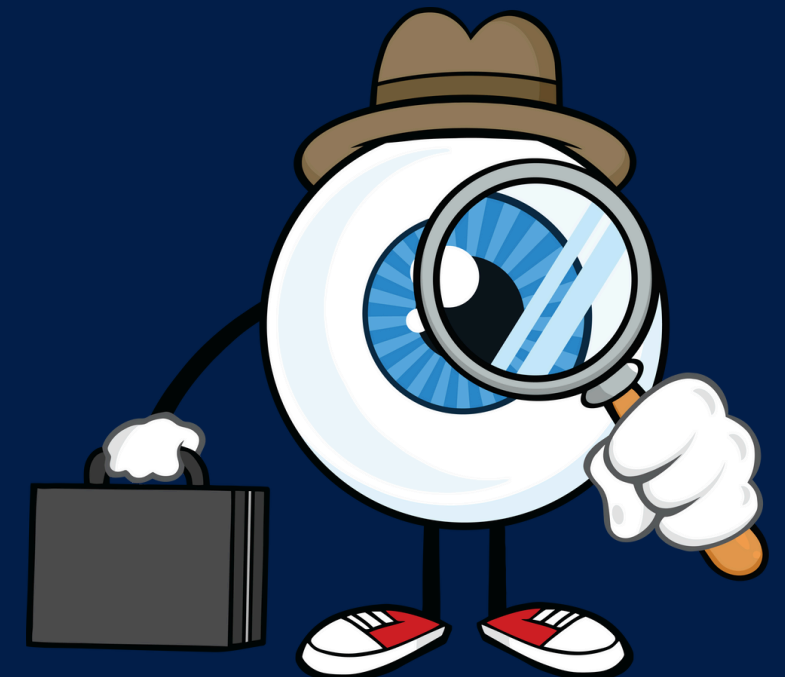




Lorsque j'appelle un acteur local :



- J'ai un pitch de mon action que je lui expose de manière structurée pour voir ce qu'il en pense
- Je lui pose des questions pour connaître ses actions, j'écoute ses réponses, je propose des solutions en fonction de ses besoins



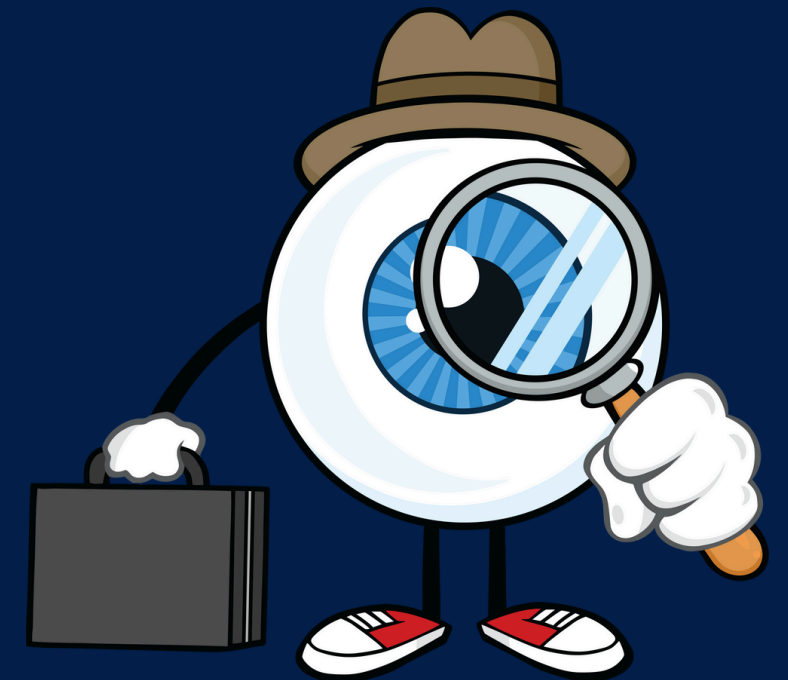
Lorsque j'appelle un acteur local :



- J'ai un pitch de mon action que je lui expose de manière structurée pour voir ce qu'il en pense



- Je lui pose des questions pour connaître ses actions, j'écoute ses réponses, je propose des solutions en fonction de ses besoins



Qu'en retenir ?

Lorsque je passe des appels, j'instaure un dialogue, je pose des questions de façon maïeutique : cela permet de rassurer l'interlocuteur, de créer un lien de confiance et de se faire une place dans l'écosystème.

Le contenu de ces échanges peut être reporté dans le diagnostic territorial.

TEMPS 1

Mener un diagnostic territorial

1. Comprendre ce qu'est le diagnostic territorial

2. Mobiliser les données et outils relatifs à l'analyse territoriale

3. Réaliser une analyse à chaud

TEMPS 2



Évaluer son impact

1. Pourquoi évaluer

2. Comment évaluer



Pourquoi évaluer ???



Quelle peut être la finalité de l'évaluation ?

- A. comparer le niveau de culture numérique avant et après l'accompagnement
- B. mesurer l'impact de l'accompagnement sur la vie de la personne
- C. mesurer la satisfaction du public

Quelle peut être la finalité de l'évaluation ?



A. comparer le niveau de culture numérique avant et après l'accompagnement



B. mesurer l'impact de l'accompagnement sur la vie de la personne



C. mesurer la satisfaction du public

Qu'en retenir ?

Evaluer, cela permet de constituer des données qu'on pourra ensuite utiliser pour raconter la réalité du terrain et notre impact sur celle-ci, notamment vis-à-vis de financeurs.

A l'échelle FNE, cela permet aussi de comparer nos pratiques afin de tirer un socle de pratiques communes sur l'ensemble du département.



Classer du plus pertinent au moins pertinent ces indicateurs d'évaluation :

- A. Nombre de participants à un atelier
- B. Nombre de personnes ayant participé à l'ensemble d'un cycle d'ateliers
- C. Compétence numérique validée
- D. Compétence numérique acquise par l'atelier
- E. Nombre de participants à l'atelier équipés
- F. Nombre de participants s'étant équipé par l'atelier

Classer du plus pertinent au moins pertinent ces indicateurs d'évaluation :

1. Compétence numérique acquise par l'atelier
2. Nombre de participants s'étant équipé par l'atelier
3. Nombre de personnes ayant participé à l'ensemble d'un cycle d'ateliers
4. Compétence numérique validée
5. Nombre de participants à l'atelier équipés
6. Nombre de participants à un atelier

Qu'en retenir ?

Une évaluation efficace et pertinente :

- mesure l'évolution d'une situation suite à nos actions
- par exemple, les suites que les participants y ont donné



Par quelle méthode peut-on mesurer l'évolution d'une compétence chez un usager ?

A. un questionnaire de satisfaction

B. notre observation des actions réalisées comparé au test de positionnement

C. un quiz

Par quelle méthode peut-on mesurer l'évolution d'une compétence chez un usager ?



A. un questionnaire de satisfaction



B. notre observation des actions réalisées comparé au test de positionnement



C. un quiz

Qu'en retenir ?

Si on constitue des dossiers de suivi des personnes, ce qui est cohérent pour pratiquer le “aller vers” sur la base de tests de positionnement, il faut pouvoir intégrer une grille de compétences et y consigner l'état avant et après la formation.

PIX peut aider à cela, mais il n'est clairement pas adapté à tous les publics, notamment les plus éloignés du numérique, et sa démarche reste assez scolaire.

Un questionnaire peut aider pour évaluer des aspects purement subjectif : sentiment de confiance en soi, diminution du sentiment d'isolement social, etc.



plus les usagers ont recours souvent un conseiller numérique, plus son action est positive



plus le nombre d'usagers ayant recours à un conseiller numérique augmente, plus son action a du sens





plus les usagers ont recours souvent un conseiller numérique, plus son action est positive



plus le nombre d'usagers ayant recours à un conseiller numérique augmente, plus son action a du sens



Qu'en retenir ?

Si on mesure périodiquement un indicateur chiffré, il doit alors être défini de telle sorte qu'il révèle que notre action a résolu un problème collectif.

Notre rôle n'est pas seulement de rendre un service ponctuel, mais d'autonomiser les publics.



le compte-rendu d'activité est un indicateur de résultats
d'une stratégie locale d'inclusion numérique



le compte-rendu d'activité est un indicateur d'impact de
notre action sur la lutte contre l'illectronisme





le compte-rendu d'activité est un
indicateur de résultats d'une
stratégie locale d'inclusion
numérique



le compte-rendu d'activité est un
indicateur d'impact de notre action
sur la lutte contre l'illectronisme



Qu'en retenir ?

Le CRA permet au référent de la structure de savoir si sa stratégie se met bel et bien en oeuvre: type d'accompagnement, type de public accompagné, thématique, suivi dans l'accès aux droits.

Mais il ne permet pas de dire si l'action a permis un progrès dans l'autonomie des publics cible, ou une meilleure acculturation. Or, c'est cette dimension qui justifie les budgets et la pérennisation des postes auprès du décideur.

Dans ce contexte, le compte-rendu ne se suffit pas à lui-même.



Débat

A quel moment est-il pertinent
d'évaluer l'impact de son atelier ?

- A. en début et en fin de cycle
- B. à chaque séance
- C. plusieurs semaines après



Qu'en retenir ?

Cumuler une évaluation à chaud et à froid a du sens. Elle permet d'évaluer progressivement, de voir un état d'esprit évoluer, d'être plus fin.

Plus elle est possible longtemps après l'action, plus on peut mesurer l'impact, c'est-à-dire l'effet de notre action sur l'illectronisme d'une personne dans son contexte quotidien.



MERCI POUR VOTRE *implication*

