

COMPRENDRE



## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

Résultats de l'enquête quantitative du  
programme national de recherche



# DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

Résultats de l'enquête quantitative  
du programme national de recherche

*Questionnaires auprès des  
Conseillers numériques*

-

Juillet 2024

-

Auteurs du rapport

**Pierre Mazet et Jordy Stefan**

pour le centre de recherche d'Askoria et le LabAccès,  
dans le cadre du programme national de recherche  
financé par le programme Société Numérique de l'Agence nationale de  
la cohésion des territoires



Le programme national de recherche portant sur le dispositif Conseiller numérique est financé par [le programme Société Numérique](#) de l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Il est réalisé par le centre de recherche d'Askoria, et placé sous la direction scientifique de Pierre Mazet. Il s'inscrit par ailleurs dans le cadre du projet Labaccès : « *Accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation* ». Le volet "Recherche" du Labaccès étant lui-même le fruit d'un partenariat entre le Ti Lab (laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne) et le centre de recherche d'Askoria.

**Pour citer ce document** : Mazet, Pierre, & Stefan, Jordy (2024). *Déploiement du dispositif conseillers numériques. Résultats de l'enquête quantitative du programme national de recherche*. Rapport du centre de recherche d'Askoria pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires.



# SOMMAIRE

NOTE DE LECTURE	7
LA DEMARCHE	9
Un programme national de recherche portant sur le dispositif Conseiller numérique	10
Pourquoi un programme de recherche ?	10
Objectif de la recherche	10
Equipe de recherche	11
LES RESULTATS	12
1. Avant-propos	13
1.1. Présentation des résultats	13
1.2. Types de questions	13
1.3. Statistiques	14
1.4. Les deux vagues	14
2. Profil et parcours	16
2.1. Genre	16
2.2. Age	17
2.3. Niveau d'étude	18
2.4. Vous vivez	19
2.5. Avez-vous eu des expériences professionnelles dans :	21
2.6. Avez-vous eu des expériences bénévoles dans :	24
2.7. Avant de postuler à l'offre de Conum, vous étiez :	26
2.8. Vous avez eu connaissance du poste de Conum par :	27
2.9. Ce qui vous a intéressé :	29
2.10. Quel système d'exploitation utilisez-vous :	30
2.11. Quelles sont vos pratiques numériques usuelles ?	31
2.12. En termes de compétences numériques, vous vous estimiez avant votre formation :	32
2.13. En termes de relation aux personnes, les autres disent de vous :	34
3. Profil & poste	36



3.1. Votre structure a recruté :	36
3.2. Votre structure employeuse est :	36
3.3. Si publique :	37
3.4. Si privée, votre structure intervient principalement dans :	39
3.5. En principe, vous intervenez sur :	41
3.6. Si un site, est-ce :	22
3.7. Si plusieurs sites, combien ?	23
3.8. Si plusieurs sites, précisez lesquels ?	24
3.9. Y a-t-il eu des changements dans vos sites d'intervention depuis votre prise de poste ?	26
3.10. Si oui, était-ce dû :	26
3.11. Plus précisément, votre/vos intervention(s) se déroule(nt) principalement :	27
3.12. Votre lieu principal d'intervention a-t-il changé depuis votre prise de poste ?	28
3.13. Si oui, était-ce dû :	28
3.14. Quels sont vos types d'interventions :	29
3.15. Sur quoi portent vos accompagnements individuels :	32
3.16. Y a-t-il eu des évolutions dans les interventions que vous proposez depuis votre prise de poste ?	32
3.17. Si oui, était-ce :	33
3.18. Vous proposez des interventions sur un mode collectif :	33
3.19. Les interventions que vous proposez sur un mode collectif (animations, formations) font-elles le plein ?	33
3.20. Les participant-e-s à ces temps collectifs sont-ils des personnes que vous avez auparavant accompagnées en individuel ?	34
3.21. Quel est le type d'intervention qui occupe le plus votre temps :	35
3.22. Y a-t-il eu un changement de ce principal type d'intervention ?	38
3.23. Si oui, à quoi est due cette évolution de votre principal mode d'intervention :	38
3.24. Disposez-vous du matériel suffisant pour votre/vos intervention(s) ?	39
3.25. Si non, qu'est-ce qui vous manquerait ?	40
<b>4. Dimension territoriale</b>	<b>42</b>
4.1. Existe-t-il une stratégie locale/un plan d'inclusion numérique sur votre territoire ?	42
4.2. Si oui, sur quel mode vous a-t-il été présenté ?	43
4.3. Avez-vous connaissance d'un poste de coordinateur des Conum sur votre territoire ?	45
4.4. Y a-t-il un Espace France Services (EFS) sur votre territoire d'intervention ?	47



4.5. Avez-vous identifié d'autres acteurs de la médiation numérique (hors Conum) sur votre territoire d'intervention ? _____	47
4.6. Si oui, lesquels ? _____	48
4.7. Dans le cadre de vos interventions, avez-vous des échanges avec des acteurs extérieurs à votre structure ? _____	49
4.8. Participez-vous (ou avez-vous participé) à des réunions portant sur des pratiques communes avec d'autres acteurs de votre territoire ? _____	52
4.9. Si oui, est-ce avec : _____	52
4.10. Avez-vous rencontré les équipes de votre principal lieu d'intervention ? _____	53
4.11. Avez-vous rencontré les équipes de vos différents lieux d'intervention ? _____	54
4.12. Avez-vous le sentiment que les agents de votre structure employeuse ont compris votre rôle ? _____	56
4.13. Avez-vous le sentiment d'avoir été identifié par les acteurs de votre territoire ? _____	57
4.14. Vous vous sentez plutôt insérés dans le réseau local ? _____	58
4.15. Avez-vous rencontré des difficultés dans vos missions/interventions ? _____	59
4.16. Si oui, portaient-elles : _____	60
4.17. Si oui, avez-vous pu aborder ces difficultés en interne ? _____	62
<b>5. Publics _____</b>	<b>63</b>
5.1. Les publics que vous accompagnez : _____	63
5.2. Les publics ont recours à vous : _____	68
5.3. Avez-vous noté des changements dans les motifs de recours des publics ? _____	71
5.4. Si oui : _____	71
5.5. Diriez-vous que vos publics ont envie de « monter en compétences numériques » ? 71	
5.6. Pensez-vous que votre intervention a permis la montée en compétences numériques des personnes reçues ? _____	72
5.7. Avez-vous pu mesurer cette montée en compétences ? _____	72
5.8. Si oui, comment ? _____	72
5.9. Diriez-vous que vos publics ont envie d'apprendre ? _____	73
5.10. En lien avec les 3 objectifs des Conum, diriez-vous que vous répondez à des demandes d'aide aux démarches administratives ? _____	73
5.11. En lien avec les 3 objectifs des Conum, diriez-vous que vous répondez à des demandes d'accompagnement au numérique du quotidien ? _____	75
5.12. En lien avec les 3 objectifs des Conum, diriez-vous que vous répondez à des demandes de montée en compétences numériques ? _____	76
5.13. Vos publics sont majoritairement : _____	77
5.14. Vous arrive-t-il de recevoir les mêmes personnes ? _____	78

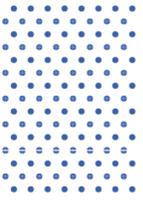


5.15. Si oui, est-ce pour des demandes :	78
5.16. Pouvez-vous répondre aux demandes de vos publics ?	79
5.17. Sur quoi portent les demandes auxquelles vous ne pouvez pas répondre ?	80
5.18. Vous est-il arrivé de rencontrer des limites dans votre accompagnement des publics ?	81
5.19. Les demandes de vos publics correspondent-elles à l'idée que vous vous en faisiez ?	82
5.20. Vous arrive-t-il d'orienter des publics vers :	83
5.21. Vous recevez principalement vos publics :	84
5.22. En général, êtes-vous principalement :	86
5.23. Lors de vos accompagnements, avez-vous la possibilité de faire avec les personnes ?	87
5.24. Si oui, est-ce :	88
5.25. Lors de vos accompagnements, vous arrive-t-il de faire à la place des personnes ?	88
5.26. Si oui, est-ce dû :	89
5.27. Si oui, diriez-vous que c'est davantage le cas pour les démarches administratives :	89
5.28. Êtes-vous habilité-e Aidants Connect ?	89
5.29. Si oui, est que vous l'utilisez :	90
<b>6. Renouveaulement</b>	<b>91</b>
6.1. Votre poste va être/a été renouvelé (avec le même employeur ou un autre employeur) / vous êtes en CDI ?	91
6.2. Si non, est-ce :	91
6.3. Si oui, est-ce avec le même employeur ?	92
6.4. Si oui, comptez-vous rester à ce poste ?	92
6.5. Si oui, est-ce :	93
6.6. Si non, est-ce :	93
6.7. Quel est votre salaire brut mensuel ?	94
<b>7. Certification</b>	<b>95</b>
7.1. La procédure pour le passage de la certification a été :	95
7.2. Le passage de la certification, c'est :	95
7.3. La certification est :	95
<b>8. Dispositif</b>	<b>96</b>
8.1. Selon vous, l'inclusion numérique c'est :	96

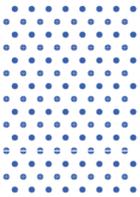


<b>8.2. Selon vous, quel type d'inclusion numérique le dispositif Conum permet-il de faciliter ?</b>	<b>97</b>
<b>8.3. Selon vous, qu'est-ce qui a manqué et devrait être amélioré dans le dispositif Conum ?</b>	<b>98</b>
<b>8.4. Selon vous, qu'est-ce qui était mis à votre disposition et qui vous a été utile dans le dispositif Conum ?</b>	<b>99</b>

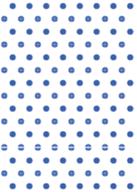




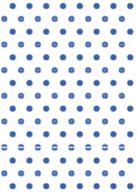
# NOTE DE LECTURE



Au lancement du présent programme de recherche en 2021, le dispositif s'intitulait « Conseiller numérique France Services » (CnFS). Depuis le début de l'année 2023, le dispositif s'intitule « Conseiller numérique » (Conum). Si une partie de nos enquêtes ont été réalisées sous l'ancien intitulé, le caractère longitudinal de notre recherche nous conduit à utiliser dans le présent rapport le terme « Conseiller numérique ». En effet, l'utilisation de l'intitulé en vigueur aujourd'hui nous permet d'inscrire la publication de nos travaux dans l'actualité du dispositif.



# LA DEMARCHE



# UN PROGRAMME NATIONAL DE RECHERCHE PORTANT SUR LE DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

## POURQUOI UN PROGRAMME DE RECHERCHE ?

Au-delà de combler un déficit constaté de professionnels de l'accompagnement au numérique, le dispositif Conseiller numérique (Conum) porte une hypothèse d'action forte :

Son déploiement sur les territoires va permettre de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales d'inclusion numérique, visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences numériques des Français.

Cette hypothèse suppose de considérer le dispositif non pas comme une fin – le déploiement de 4 000 Conum sur le territoire national – mais comme **le moyen d'une action de l'Etat visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences des Français, par les territoires, sur les territoires**. Dans cette perspective, le déploiement des conseillers numériques constitue un levier à disposition des acteurs territoriaux, pour engager et mener à bien une stratégie d'inclusion numérique au niveau local ; celle-ci étant entendue, de manière large, comme visant à équiper les Français pour le numérique du quotidien, les accompagner aux démarches administratives et les engager dans un processus de montée en compétences numériques.

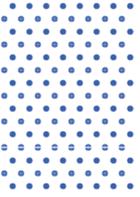
## OBJECTIF DE LA RECHERCHE

L'objectif général de ce programme de recherche est de décrire la manière dont les territoires s'emparent du dispositif Conseiller numérique pour développer des stratégies/politiques locales d'inclusion numérique.

Il se développe et s'appuie sur deux types de méthodologie :

- Une enquête quantitative par questionnaire à l'adresse des conseillers numériques d'une part, des responsables de structures employeuses d'autre part. L'objectif est de recueillir le point de vue (informations, perceptions, représentations) sur le dispositif des principaux acteurs du dispositif.
- Une enquête qualitative, par entretiens et observations, sur 5 territoires. L'objectif est de pouvoir répondre à la question dans sa dimension locale et territoriale, en adoptant une approche qualitative compréhensive (documentation du dispositif, entretiens semi-directifs, suivi d'instances ad hoc etc.) permettant de saisir les logiques d'acteurs au niveau local.

Cette recherche possède une dimension longitudinale, afin de pouvoir suivre et observer le déploiement du dispositif dans le temps.

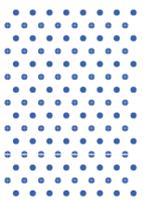


# EQUIPE DE RECHERCHE

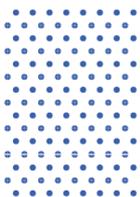
Ce programme national de recherche est financé par le programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Il est réalisé par le centre de recherche d'Askoria, et placé sous la direction scientifique de Pierre Mazet<sup>1</sup> (équipe : Florian Pedrot<sup>2</sup>, Jordy Stefan<sup>3</sup>, Alice Valiergue<sup>4</sup>). Il s'inscrit par ailleurs dans le cadre du programme de recherche-action Labaccès. Le volet "Recherche" du Labaccès étant lui-même le fruit d'un partenariat entre le Ti Lab (laboratoire régional d'innovation publique breton) et le centre de recherche d'Askoria.

Notes .....

<sup>1</sup> Chercheur en sciences social, associé au LabAcces.  
<sup>2</sup> Docteur en sociologie, membre du programme LabAcces et chercheur associé au Labers (Lorient/Brest).  
<sup>3</sup> Psychologue, docteur en psychologie sociale, chargé de recherche au centre de recherche d'Askoria.  
<sup>4</sup> Post-doctorante à la Chaire santé de Sciences Po, Chercheure associée au Centre de Sociologie des Organisations (Sciences Po/CNRS).



# LES RESULTATS



# 1. AVANT-PROPOS

## 1.1. PRESENTATION DES RESULTATS

Nous prévoyons de vous présenter les résultats de notre enquête portant sur les conseillers numériques (Conum). Cette enquête a impliqué la collecte de données au moyen de trois questionnaires distincts, le premier administré fin 2021, et le dernier passé mi-2023. Après avoir effectué les procédures de consolidation requises pour notre base de données, nous avons pu préserver 1 764 questionnaires exploitables.

Il est important de noter que la première partie du questionnaire, portant sur l'identification des répondants, présente un effectif plus réduit. Lors de la première phase de l'étude, nous avons demandé aux participants de créer un code personnel, en les informant qu'il serait requis lors de la deuxième phase pour permettre la corrélation des profils. Nous avons ajouté une question conditionnelle au début du questionnaire afin de déterminer si les répondants avaient participé à la première phase et, le cas échéant, s'ils pouvaient se souvenir de leur identifiant. Cette démarche visait à éviter de reposer les mêmes questions et à faciliter la comparaison de l'évolution des groupes (traitée dans la deuxième partie). Cette approche de codage avait pour objectif de garantir l'anonymat des participants, ce qui a été un succès. Cependant, le nombre de personnes présentes aux deux phases de l'étude est limité, et de nombreuses personnes ont saisi un code différent. Bien que l'anonymat soit préservé, cela a entraîné une importante perte de répondants. En conséquence, dans la deuxième partie de notre analyse, nous considérons les deux phases comme indépendantes, faute d'un nombre suffisant de répondants pour mesurer l'évolution de chacune d'entre elles.

## 1.2. TYPES DE QUESTIONS

Nous avons utilisé deux types de questions dans notre enquête :

1) Questions à choix multiple : Les conseillers numériques (Conum) étaient invités à sélectionner une ou plusieurs réponses parmi une liste prédéfinie. Pour ce type de questions, nous avons effectué un traitement statistique en calculant les fréquences et les moyennes. Nous avons également réalisé une analyse comparative des données en examinant les deux vagues pour déterminer s'il existait des différences significatives, en utilisant le test du Chi<sup>2</sup>.

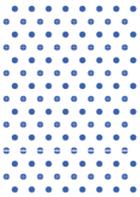
2) Échelles d'accord : Les Conum devaient indiquer leur degré d'accord ou de fréquence sur une échelle spécifique. Pour ce type de questions, nous avons effectué un traitement statistique en calculant les moyennes et les écarts types<sup>5</sup>. De plus, nous avons procédé à une analyse

Notes .....

<sup>5</sup> L'écart type est une mesure de la dispersion ou de la variabilité des données dans un ensemble statistique. Il permet de quantifier à quel point les valeurs d'un ensemble de données sont dispersées autour de la moyenne. Plus précisément, l'écart type indique à quel point les données individuelles s'écartent en moyenne de la valeur moyenne (la moyenne arithmétique) de l'ensemble.

L'écart type est généralement noté par la lettre grecque sigma ( $\sigma$ ) pour une population entière ou par la lettre latine s ( $s$ ) pour un échantillon. Plus l'écart type est élevé, plus les données sont dispersées, tandis qu'un écart type plus faible indique que les données sont plus regroupées autour de la moyenne.

La formule de l'écart type est la racine carrée de la variance, où la variance est la moyenne des carrés des écarts par rapport à la moyenne. L'écart type est largement utilisé en statistiques pour analyser la distribution des données, mesurer la précision des prédictions et effectuer des comparaisons entre différentes séries de données. Il est essentiel dans de nombreuses applications statistiques et scientifiques pour comprendre la variabilité et la dispersion des données.



comparative des données en examinant les deux vagues pour déterminer s'il existait des différences significatives, en utilisant le test de comparaison de variances de deux échantillons (test F de Fischer).

Il convient de souligner que nous avons utilisé des échelles comportant un nombre pair de gradations, ne permettant pas l'inclusion d'une réponse neutre. Pour garantir une interprétation correcte des résultats qui vous seront présentés, nous tenons à rappeler que sur une échelle de 1 à 10, la médiane se situe à 5,5.

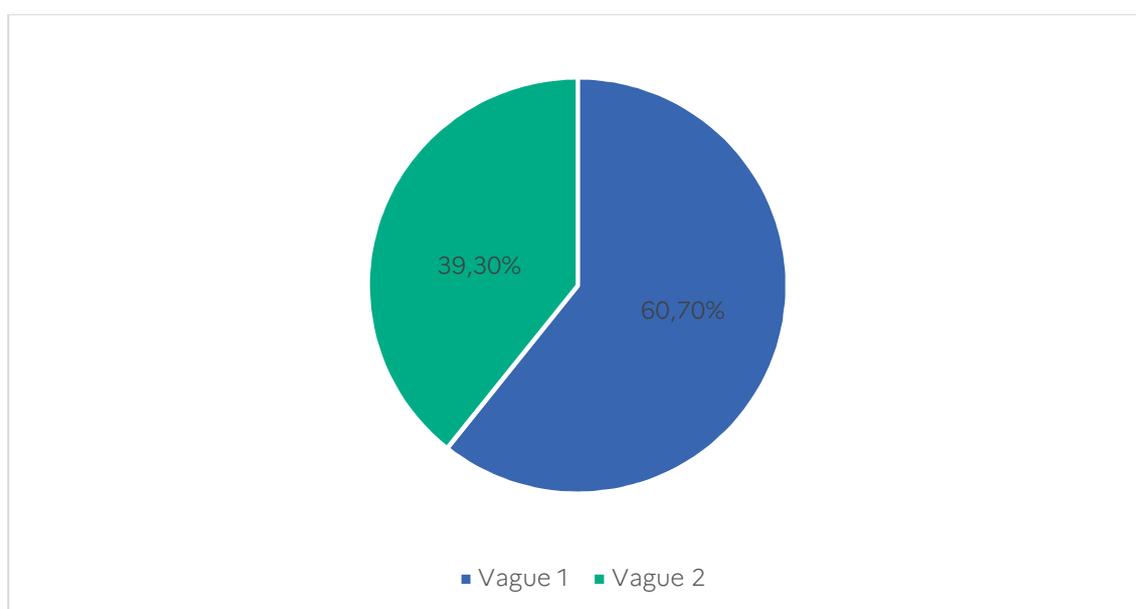
### 1.3. STATISTIQUES

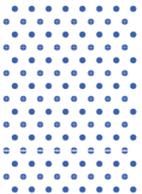
Dans le souci d'améliorer la lisibilité des résultats, en particulier lors de la comparaison entre les structures, nous avons mis en évidence en gras les résultats qui présentent une différence statistiquement significative. Pour chaque test de signification, nous avons également inclus le résultat du test (Chi2 ou F de Fischer) ainsi que la valeur "p". Nous fournissons ces informations dans un souci de précision. Pour ceux moins familiers avec les concepts statistiques, il est important de noter que la norme en sciences humaines et sociales pour considérer une différence comme significative est une valeur "p" inférieure à .05.

### 1.4. LES DEUX VAGUES

	Fréquence	Pourcentage
Vague 1	1071	60,7%
Vague 2	693	39,3%
Total (vague 1 & 2)	1764	100,0%

*Graphique : les deux vagues (résultats significatifs).*

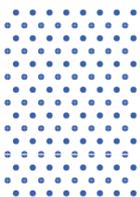




Les résultats que nous présentons résultent de la combinaison de trois passations distinctes. En raison de contraintes de calendrier, nous avons été amenés à réaliser deux passations distinctes pour la vague 1. La première partie du questionnaire (Vague 1a) a été administrée entre le 16 novembre et le 19 décembre 2021, tandis que la deuxième partie (Vague 1b) a été menée entre le 25 mai et le 15 juin 2022. Par la suite, nous avons agrégé ces données pour former ce que nous appelons la vague 1. Après consolidation des données, la vague 1 représente 1071 répondants. Nous avons ensuite procédé à une deuxième vague de passation (Vague 2) entre le 31 mai et le 21 juin 2023. La vague 2, après consolidation des données, compte 693 répondants.

En combinant ces vagues, notre échantillon global se compose de 1764 conseillers numériques (Conum) qui ont répondu à nos questionnaires.

Il est important de noter que des modifications ont été apportées entre les différentes vagues (1a, 1b et 2), ce qui a nécessité, pour certaines questions, un recodage des éléments afin de garantir la cohérence du traitement des données. Ces changements ont été motivés par les retours du terrain, notamment issus de l'enquête qualitative menée dans le cadre de cette recherche. Comme notre dispositif avance dans le temps, nous avons dû adapter nos questionnaires (et plus généralement notre approche de recherche). C'est pourquoi certaines questions ne permettent pas de réaliser des comparaisons entre les deux vagues, et cela a été clairement spécifié dans chaque cas.



## 2. PROFIL ET PARCOURS<sup>6</sup>

### 2.1. GENRE

	Fréquence	Pourcentage
Femme	784	49,1%
Homme	787	49,3%
Non genré	26	1,6%
Total	1597	100,0%

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Femme	518	48,5%	266	50,3%	784
Homme	529	49,5%	258	48,8%	787
Non genré	21	2,0%	5	0,9%	26
Total	1068	100,0%	529	100,0%	1597

Nous ne notons pas de différence significative :  $\text{Chi}^2=0,232$ ,  $\text{ddl}=1$ ,  $p=.630$ <sup>7</sup>

Notes .....

<sup>6</sup> Pour rappel, nous n'avons pas l'intégralité des réponses pour cette partie, le « n » est donc inférieur

<sup>7</sup> Pour la robustesse statistique, nous n'avons gardé que les deux premières catégories, cela ramène le nombre de ddl à 1.

## 2.2. AGE

n=1598

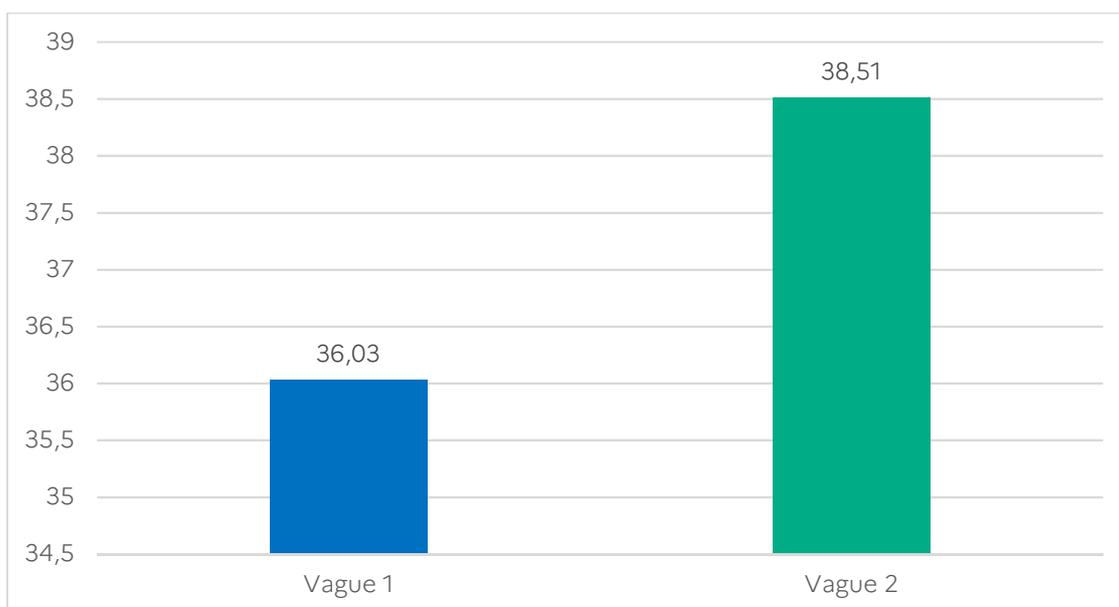
Moyenne	36,85
Ecart-type	11,27

Croisement des deux vagues :

	Vague 1 (n=1068)	Vague 2 (n=530)
Moyenne	36,03	38,51
Ecart-type	11,20	11,25

Nous notons une différence significative :  $F=17,239$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.001$

*Graphique : Age (résultats significatifs).*



## 2.3. NIVEAU D'ETUDE

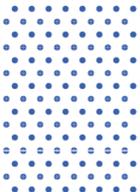
n=1598

	Fréquence	Pourcentage
Infra-bac	104	6,5%
Bac	346	21,7%
Bac +1	36	2,3%
Bac +2	546	34,2%
Bac +3	315	19,7%
Bac +5 ou plus	251	15,7%

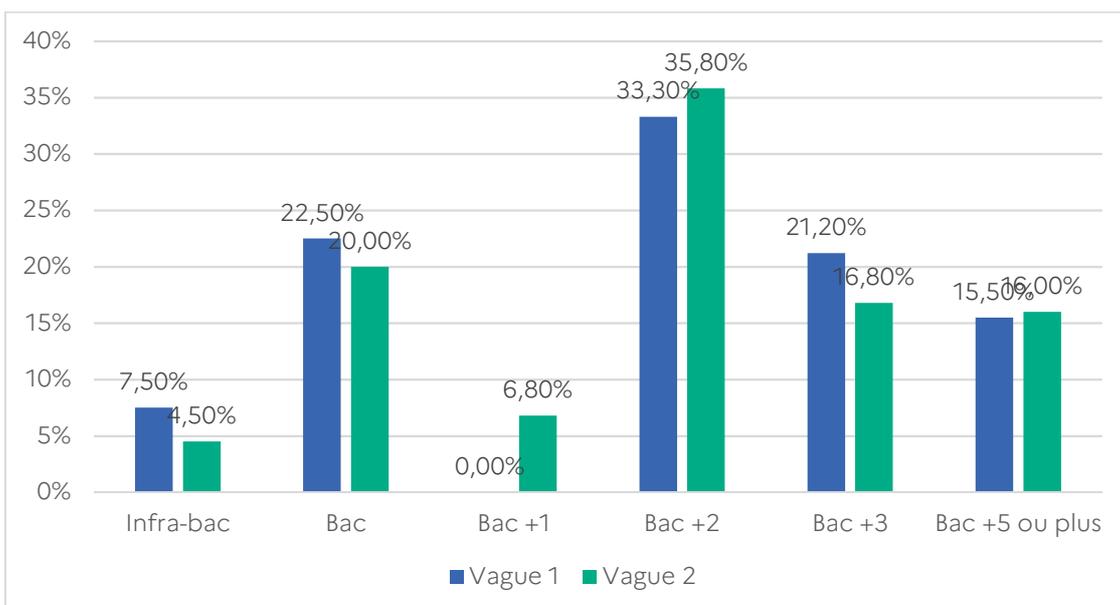
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Infra-bac	80	7,5%	24	4,5%	104
Bac	240	22,5%	106	20,0%	346
Bac +1	0	0,0%	36	6,8%	36
Bac +2	356	33,3%	190	35,8%	546
Bac +3	226	21,2%	89	16,8%	315
Bac +5 ou plus	166	15,5%	85	16,0%	251
Total	1068	100,0%	530	100,0%	1598

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=82,460$ ,  $\text{ddl}=5$ ,  $p=.001$

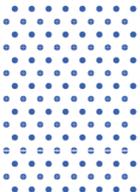


Graphique : Niveau d'étude (résultats significatifs).



## 2.4. VOUS VIVEZ

	Fréquence	Pourcentage
Seul-e	482	30,2%
En colocation	44	2,8%
En couple	405	25,3%
En couple avec enfant(s)	404	25,3%
Seul-e avec enfant(s)	95	5,9%
Avec vos parents	168	10,5%
Total	1598	100,0%

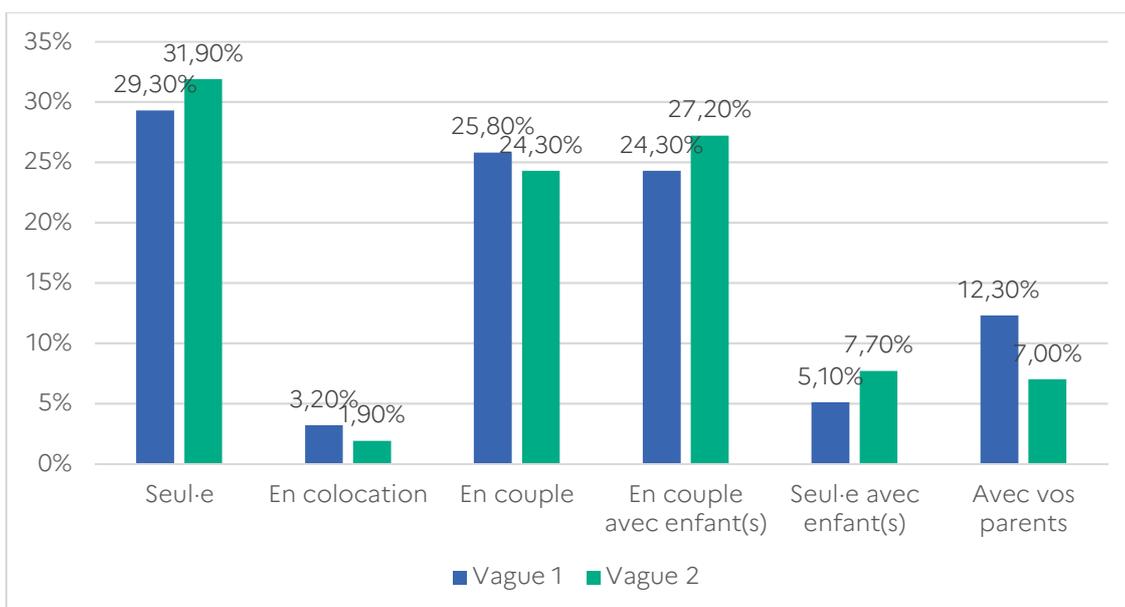


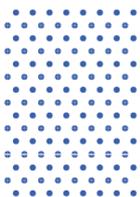
Croisement des deux vagues :

	Vague 1vée		Publique		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Seul-e	313	29,3%	169	31,9%	482
En colocation	34	3,2%	10	1,9%	44
En couple	276	25,8%	129	24,3%	405
En couple avec enfant(s)	260	24,3%	144	27,2%	404
Seul-e avec enfant(s)	54	5,1%	41	7,7%	95
Avec vos parents	131	12,3%	37	7,0%	168
Total	1068	100,0%	530	100,0%	1598

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=18,067$ ,  $\text{ddl}=5$ ,  $p=.003$

*Graphique : Vous vivez ? (résultats significatifs).*





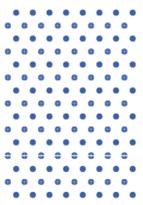
## 2.5. AVEZ-VOUS EU DES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES DANS :

(plusieurs réponses possibles) - n=1598

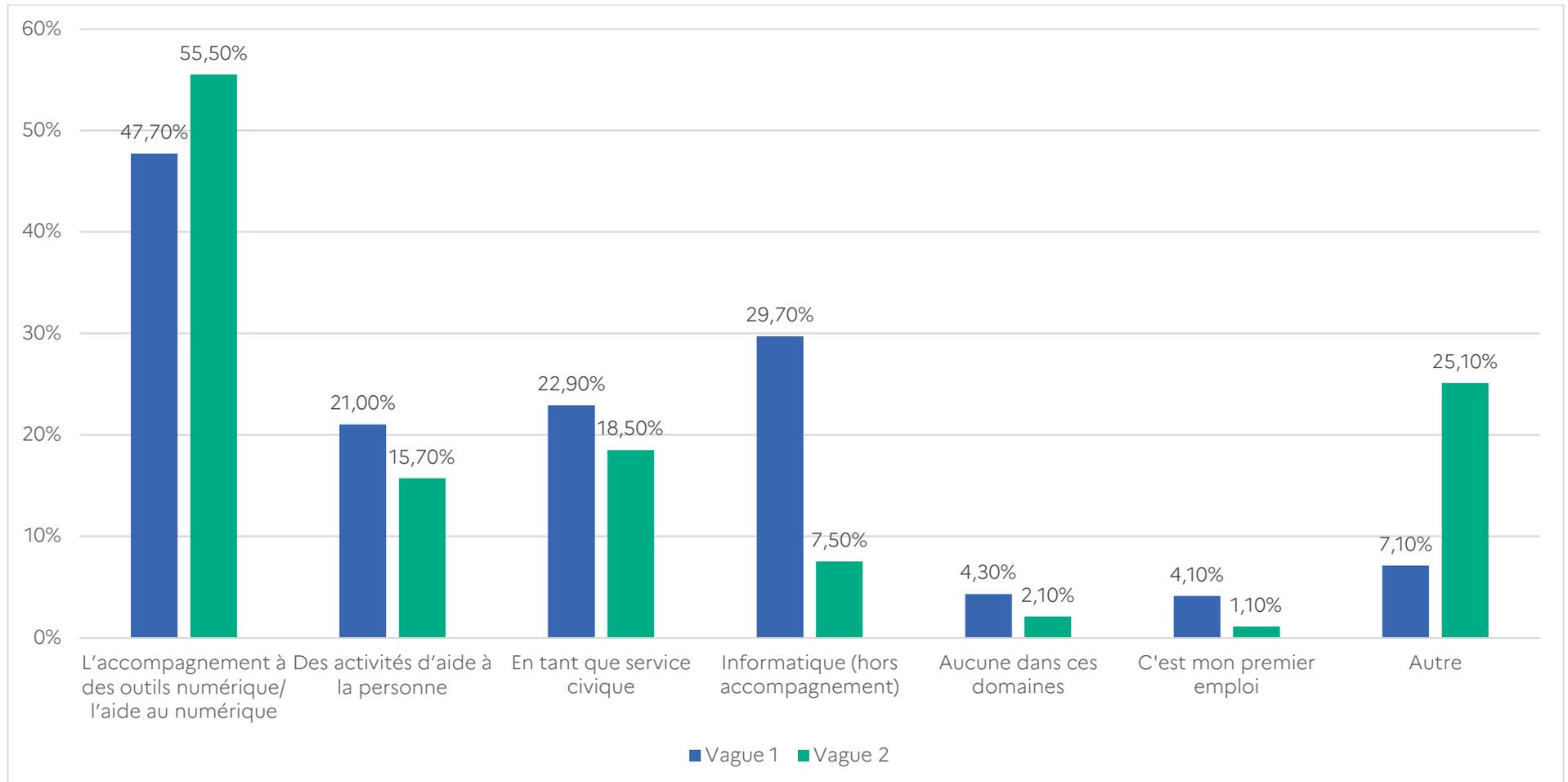
	Fréquence	Pourcentage
L'accompagnement à des outils numérique/ l'aide au numérique	803	50,3%
L'accompagnement social des personnes	396	24,8%
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	638	39,9%
L'aide à l'apprentissage	305	19,1%
La formation	487	30,5%
L'accueil des publics	995	62,3%
Des activités d'aide à la personne	307	19,2%
En tant que service civique	343	21,5%
Informatique (hors accompagnement)	357	22,3%
Aucune dans ces domaines	57	3,6%
C'est mon premier emploi	50	3,1%
Autre	209	13,1%

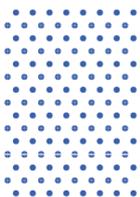
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage		
L'accompagnement à des outils numérique/ l'aide au numérique	509	47,7%	294	55,5%	8,648	.003
L'accompagnement social des personnes	264	24,7%	132	24,9%	0,007	.935
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	436	40,8%	202	38,1%	1,085	.298
L'aide à l'apprentissage	201	18,8%	104	19,6%	0,148	.701
La formation	321	30,1%	166	31,3%	0,267	.605
L'accueil des publics	662	62,0%	333	62,8%	0,108	.743
Des activités d'aide à la personne	224	21,0%	83	15,7%	6,443	.011
En tant que service civique	245	22,9%	98	18,5%	4,160	.041
Informatique (hors accompagnement)	317	29,7%	40	7,5%	100,028	.000
Aucune dans ces domaines	46	4,3%	11	2,1%	5,129	.024
C'est mon premier emploi	44	4,1%	6	1,1%	10,432	.001
Autre	76	7,1%	133	25,1%	100,709	.000



Graphique : Vous vivez ? (résultats significatifs).





## 2.6. AVEZ-VOUS EU DES EXPERIENCES BENEVOLES DANS :

(plusieurs réponses possibles) - n=1598

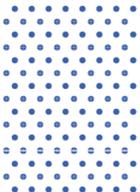
	Fréquence	Pourcentage
L'accompagnement à des outils numérique/ l'aide au numérique	478	29,9%
L'accompagnement social des personnes	229	14,3%
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	574	35,9%
L'aide à l'apprentissage	187	11,7%
La formation	169	10,6%
L'accueil des publics	430	26,9%
Des activités d'aide à la personne	179	11,2%
En tant que service civique	25	1,6%
Aucune dans ces domaines	100	6,3%
Aucune	329	20,6%
Autre	189	11,8%

Croisement des deux vagues :

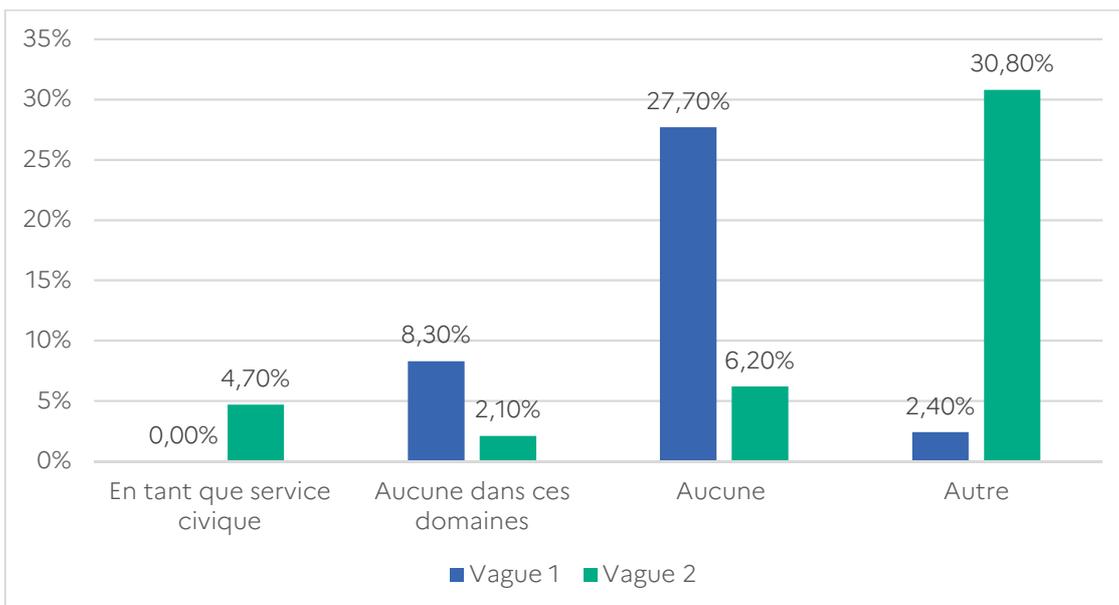
	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	%	Fréquence	%		
L'accompagnement à des outils numérique/ l'aide au numérique	314	29,4%	164	30,9%	0,402	.526
L'accompagnement social des personnes	164	15,4%	65	12,3%	2,758	.097
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	396	37,1%	178	33,6%	1,878	.171
L'aide à l'apprentissage	125	11,7%	62	11,7%	0,000	.997
La formation	117	11,0%	52	9,8%	0,490	.484
L'accueil des publics	299	28,0%	131	24,7%	1,937	.164
Des activités d'aide à la personne	129	12,1%	50	9,4%	2,491	.115
<b>En tant que service civique</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>25</b>	<b>4,7%</b>	<b>48,161</b>	<b>.000<sup>8</sup></b>
<b>Aucune dans ces domaines</b>	<b>89</b>	<b>8,3%</b>	<b>11</b>	<b>2,1%</b>	<b>23,646</b>	<b>.000</b>
<b>Aucune</b>	<b>296</b>	<b>27,7%</b>	<b>33</b>	<b>6,2%</b>	<b>100,045</b>	<b>.000</b>
<b>Autre</b>	<b>26</b>	<b>2,4%</b>	<b>163</b>	<b>30,8%</b>	<b>272,424</b>	<b>.000</b>

Notes .....

<sup>8</sup> Correction de Yates



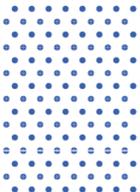
Graphique : Avez-vous eu des expériences bénévoles dans : (résultats significatifs).



## 2.7. AVANT DE POSTULER A L'OFFRE DE CONUM, VOUS ETIEZ :

n=1598

	Fréquence	Pourcentage
En emploi	578	36,2%
En recherche d'emploi	768	48,1%
En études	59	3,7%
En formation	58	3,6%
En stage	4	0,3%
En service civique	87	5,4%
Autre	44	2,8%



Croisement des deux vagues :

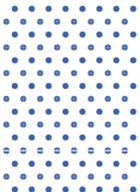
	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
En emploi	396	37,1%	182	34,3%	578
En recherche d'emploi	503	47,1%	265	50,0%	768
En études	44	4,1%	15	2,8%	59
En formation	35	3,3%	23	4,3%	58
En stage	3	0,3%	1	0,2%	4
En service civique	63	5,9%	24	4,5%	87
Autre	24	2,2%	20	3,8%	44
Total	1068	100,0%	530	100,0%	1598

Nous ne notons pas de différence significative : Chi2= 8,393, ddl=6, p=.211

## 2.8. VOUS AVEZ EU CONNAISSANCE DU POSTE DE CONUM PAR :

(plusieurs réponses possibles) - n=1598

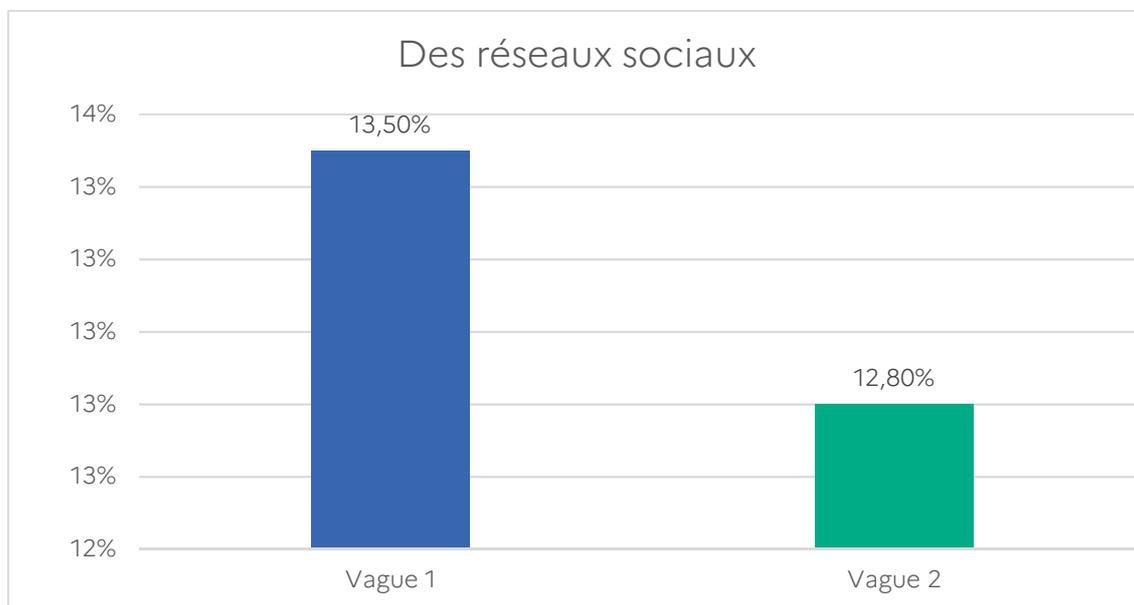
	Fréquence	Pourcentage
Des connaissances personnelles	479	30,0%
Un conseiller insertion	138	8,6%
Le site de pôle emploi	149	9,3%
Votre milieu professionnel	446	27,9%
Des médias professionnels	135	8,4%
Des réseaux sociaux	212	13,3%
La presse (locale/nationale)	130	8,1%
Autre	320	20,0%



Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage		
Des connaissances personnelles	316	29,6%	163	30,8%	0,230	.632
Un conseiller insertion	99	9,3%	39	7,4%	1,640	.200
Le site de pôle emploi	97	9,1%	52	9,8%	0,223	.637
Votre milieu professionnel	308	28,8%	138	26,0%	1,381	.240
Des médias professionnels	84	7,9%	51	9,6%	1,415	.234
<b>Des réseaux sociaux</b>	<b>144</b>	<b>13,5%</b>	<b>68</b>	<b>12,8%</b>	<b>6,912</b>	<b>.009</b>
La presse (locale/nationale)	87	8,1%	43	8,1%	0,001	.982
Autre	211	19,8	109	20,6%	0,145	.703

Graphique : Vous avez eu connaissance du poste de Conum par : (résultats significatifs).



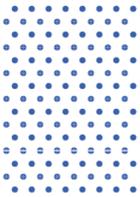
## 2.9. CE QUI VOUS A INTERESSE :

Echelle de 1 à 10 (de pas du tout intéressé 1, à très intéressé 10) - n=1591

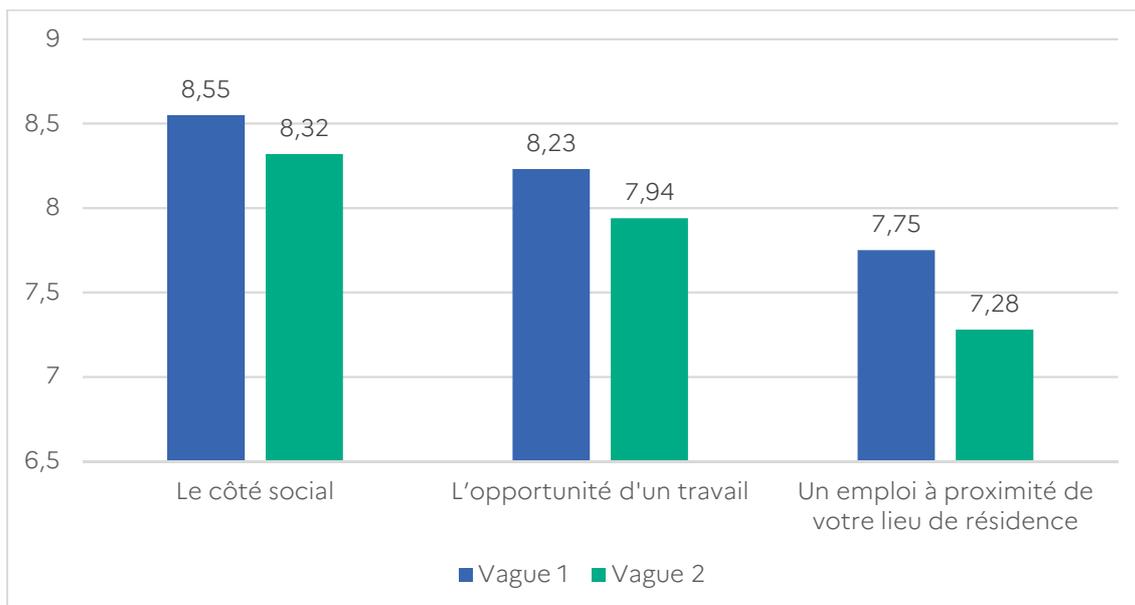
	Moyenne	Ecart-type
Le côté social	8,47	1,87
La dimension numérique	8,31	1,95
Un métier mêlant numérique et accompagnement des publics	8,71	1,70
L'opportunité d'un travail	8,13	2,38
Un emploi à proximité de votre lieu de résidence	7,59	2,59

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
Le côté social	8,55	1,89	8,32	1,82	5,382	.020
La dimension numérique	8,24	2,05	8,44	1,71	3,667	.056
Un métier mêlant numérique et accompagnement des publics	8,73	1,74	8,68	1,60	0,322	.570
L'opportunité d'un travail	8,23	2,32	7,94	2,47	5,357	.021
Un emploi à proximité de votre lieu de résidence	7,75	2,54	7,28	2,65	11,421	.001



Graphique : Ce qui vous a intéressé : (résultats significatifs).



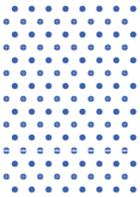
## 2.10. QUEL SYSTEME D'EXPLOITATION UTILISEZ-VOUS :

(plusieurs réponses possibles) - n=1764

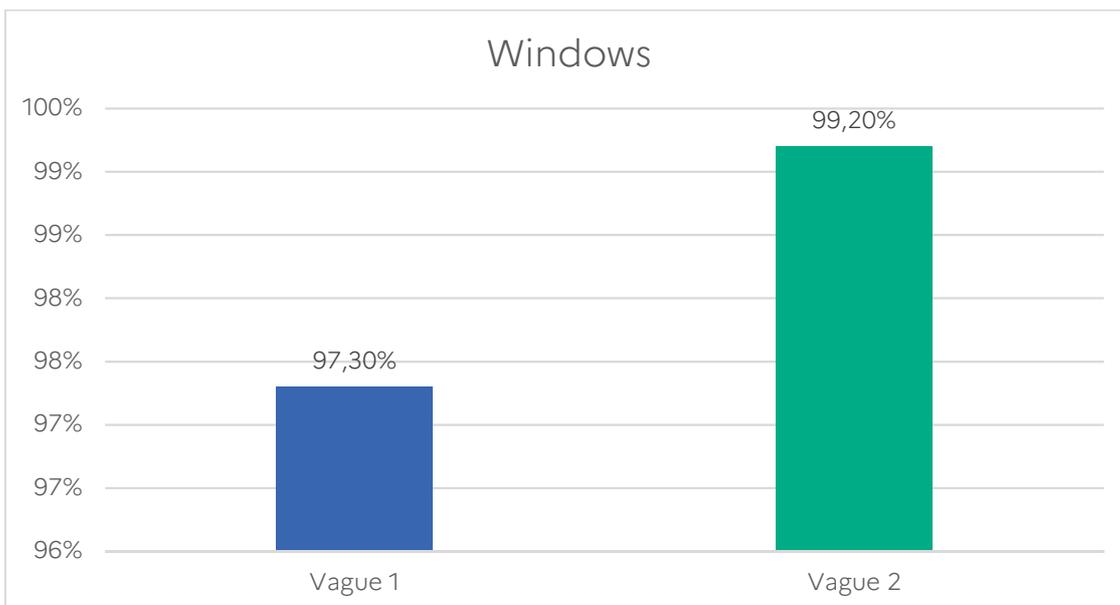
	Fréquence	Pourcentage
Windows	1565	97,9%
MacOs	347	21,7%
Ubuntu	278	17,4%

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage		
<b>Windows</b>	<b>1039</b>	<b>97,3%</b>	<b>526</b>	<b>99,2%</b>	<b>6,733</b>	<b>.010</b>
MacOs	224	21,0%	123	23,2%	1,040	.308
Ubuntu	176	16,5%	102	19,2%	1,886	.170



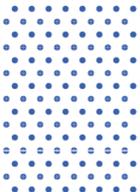
Graphique : Quel système d'exploitation utilisez-vous : (résultats significatifs).



## 2.11. QUELLES SONT VOS PRATIQUES NUMERIQUES USUELLES ?

n=1591

	Moyenne	Ecart-type
Réseaux sociaux	6,89	2,65
Internet	9,37	1,09
Gaming	4,81	3,51
Animation ou contribution à communauté/blog	3,93	2,96
Développement de programme/codage	2,71	2,57
Activités de fabrication numérique /activité de réparation d'outils numériques	3,70	2,97



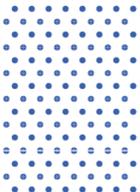
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
Réseaux sociaux	6,87	2,66	6,95	2,64	0,353	.552
Internet	9,37	1,13	9,37	1,02	0,014	.905
Gaming	4,84	3,52	4,75	3,47	0,227	.634
Animation ou contribution à communauté/blog	4,01	3,00	3,77	2,88	2,413	.121
Développement de programme/codage	2,75	2,60	2,62	2,51	0,904	.342
Activités de fabrication numérique /activité de réparation d'outils numériques	3,68	2,98	3,74	2,96	0,174	.677

## 2.12. EN TERMES DE COMPETENCES NUMERIQUES, VOUS VOUS ESTIMIEZ AVANT VOTRE FORMATION :

n=1596

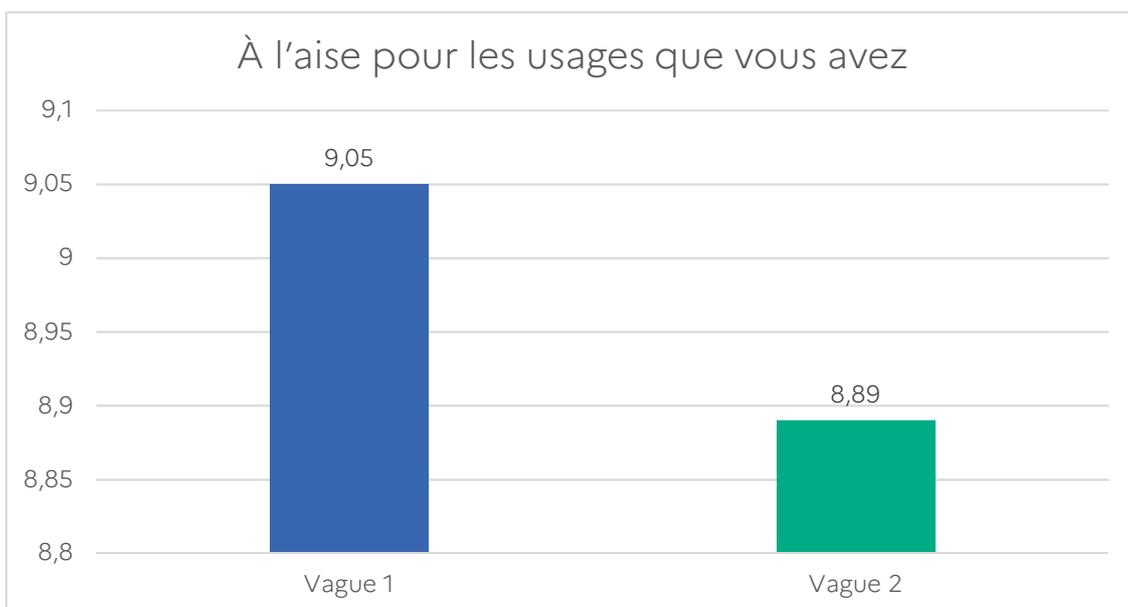
	Moyenne	Ecart-type
À l'aise pour les usages que vous avez	9,00	1,36
À l'aise pour faire ce qui est indispensable	8,90	1,42
Plutôt curieux-se et sachant trouver les ressources en ligne	8,89	1,43
Tendance Geek	5,57	3,37
Tendance logiciels libres	5,80	2,76



Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
À l'aise pour les usages que vous avez	9,05	1,34	8,89	1,41	5,243	.022
À l'aise pour faire ce qui est indispensable	8,89	1,45	8,94	1,36	0,462	.497
Plutôt curieux.se et sachant trouver les ressources en ligne	8,85	1,49	8,97	1,30	2,292	.130
Tendance Geek	5,47	3,38	5,77	3,34	2,768	.096
Tendance logiciels libres	5,84	2,76	5,70	2,75	0,969	.325

Graphique : En termes de compétences numériques, vous vous estimiez avant votre formation : (résultats significatifs).



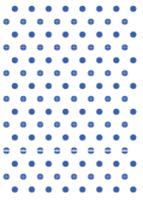
## 2.13. EN TERMES DE RELATION AUX PERSONNES, LES AUTRES DISENT DE VOUS :

n=1598

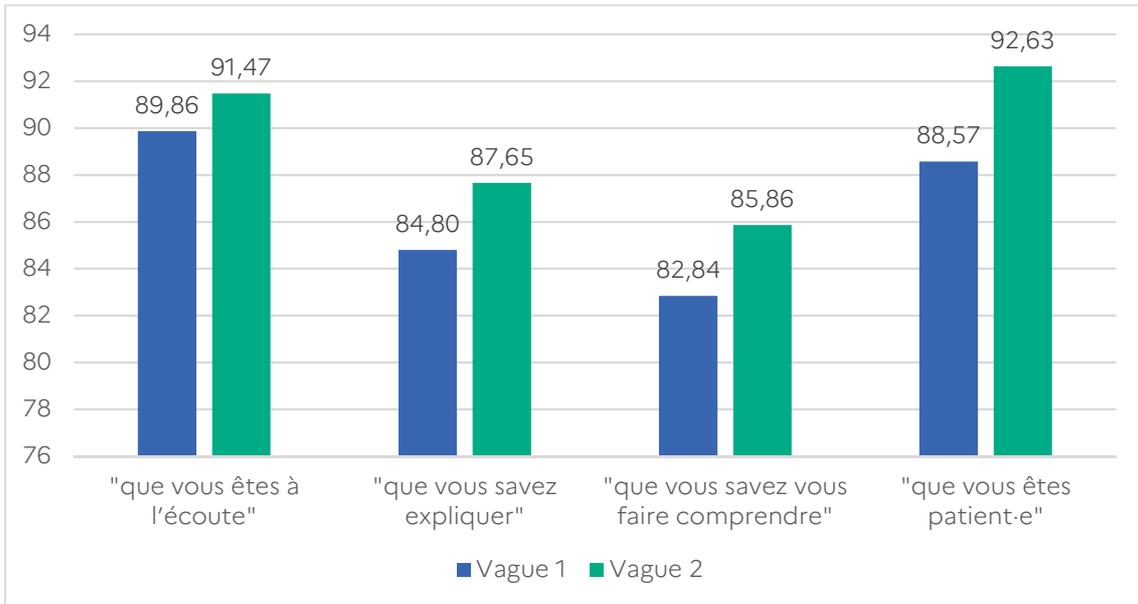
	Moyenne	Ecart-type
"que vous êtes à l'écoute"	90,39	12,14
"que vous savez expliquer"	85,75	14,46
"que vous savez vous faire comprendre"	83,84	15,23
"que vous êtes patient-e"	89,92	15,40
"que vous avez de l'empathie"	86,73	16,62

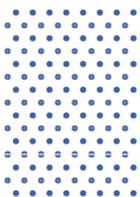
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
"que vous êtes à l'écoute"	89,86	12,44	91,47	11,45	6,234	.013
"que vous savez expliquer"	84,80	14,85	87,65	13,43	13,894	.001
"que vous savez vous faire comprendre"	82,84	15,74	85,86	13,95	14,067	.001
"que vous êtes patient-e"	88,57	16,57	92,63	12,29	24,989	.001
"que vous avez de l'empathie"	86,52	16,88	87,15	16,10	0,508	.476



Graphique : En termes de relation aux personnes, les autres disent de vous : (résultats significatifs).





## 3. PROFIL & POSTE

### 3.1. VOTRE STRUCTURE A RECRUTE :

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Plusieurs postes de Conum	225	32,5%
Un poste de Conum	468	67,5%
Total	693	100,0%

### 3.2. VOTRE STRUCTURE EMPLOYEUSE EST :

	Fréquence	Pourcentage
Privée	489	27,9
Publique	1264	72,1
Total	1753	100,0

Croisement des deux vagues :

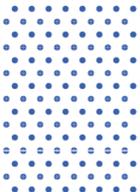
	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Privée	304	28,7%	185	26,7%	489
Publique	756	71,3%	508	73,3%	1264
Total	1060	100,0%	693	100,0%	1753

Nous ne notons pas de différence significative :  $\text{Chi}^2=0,423$ ,  $\text{ddl}=1$ ,  $p=.516$

### 3.3. SI PUBLIQUE :

	Fréquence	Pourcentage
Département	91	12,0%
Métropole	11	1,5%
Communauté d'agglomération	42	5,6%
Communauté de communes	161	21,3%
Ville (commune, mairie...)	203	26,9%
CCAS/CIAS	65	8,6%
Centre social	34	4,5%
Syndicat mixte	5	0,7%
Syndicat intercommunal	2	0,3%
Chambre d'agriculture	3	0,4%
GIP	7	0,9%
Autre	132	17,5%
Total	91	12,0%

Croisement des deux vagues :

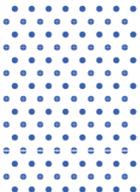


	Vague 1		Vague 2	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Département	91	12,0%	67	13,2%
Métropole	11	1,5%	7	1,4%
Communauté d'agglomération	42	5,6%	47	9,3%
Communauté de communes	161	21,3%	116	22,8%
Ville (commune, mairie...)	203	26,9%	173	34,1%
CCAS/CIAS	65	8,6%	40	7,9%
Centre social	34	4,5%	13	2,6%
Syndicat mixte	5	0,7%	3	0,6%
Syndicat intercommunal	2	0,3%	3	0,6%
Chambre d'agriculture	3	0,4%	8	1,6%
GIP	7	0,9%	4	0,8%
Autre	132	17,5%	27	5,3%

Nous ne notons pas de différence significative :  $\chi^2=5,570$ ,  $ddl=4$ ,  $p=.234^9$

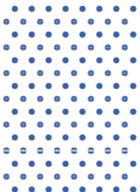
Notes .....

<sup>9</sup> Nous avons conservé pour le calcul de significativité les 5 catégories les plus représentatives



### 3.4. SI PRIVEE, VOTRE STRUCTURE INTERVIENT PRINCIPALEMENT DANS :

	Fréquence	Pourcentage
Le champ de l'accompagnement social	188	31,5%
Le champ de l'accompagnement numérique	69	11,6%
Le champ de l'éducation / la formation au numérique	19	3,2%
Le champ de l'alphabétisation	3	0,5%
Le champ de l'éducation populaire	76	12,7%
Le champ de l'insertion professionnelle	58	9,7%
Le champ du développement économique	9	1,5%
Autre	175	29,3%
Total	597	100,0%

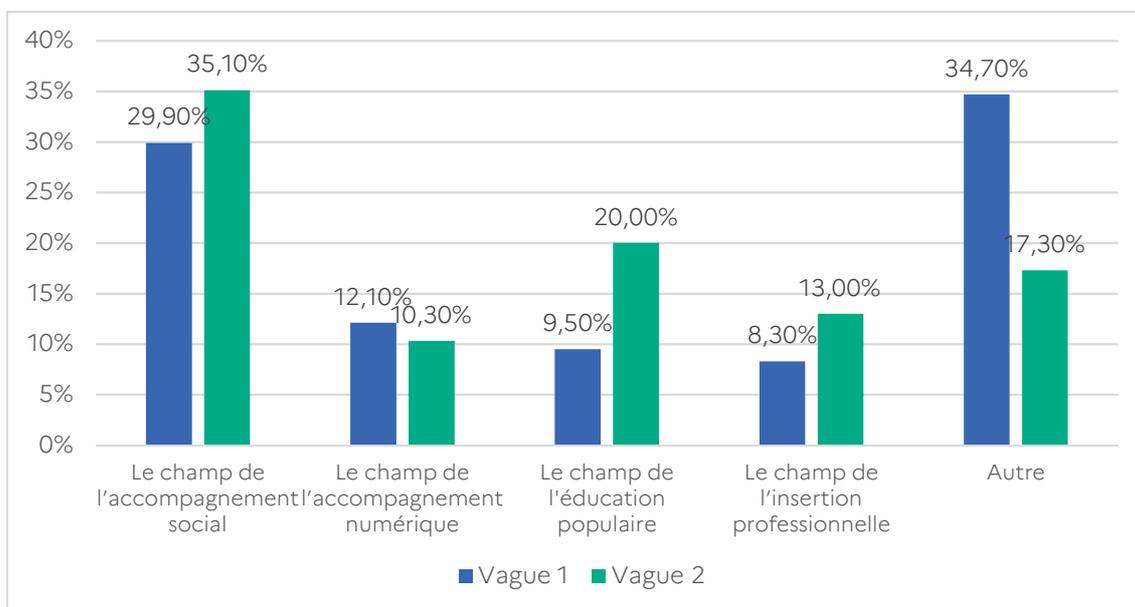


Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Le champ de l'accompagnement social	123	29,9%	65	35,1%
Le champ de l'accompagnement numérique	50	12,1%	19	10,3%
Le champ de l'éducation / la formation au numérique	16	3,9%	3	1,6%
Le champ de l'alphabétisation	1	0,2%	2	1,1%
Le champ de l'éducation populaire	39	9,5%	37	20,0%
Le champ de l'insertion professionnelle	34	8,3%	24	13,0%
Le champ du développement économique	6	1,5%	3	1,6%
Autre	143	34,7%	32	17,3%

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=28,611$ ,  $\text{ddl}=4$ ,  $p=.000^{10}$

*Graphique : Si privée, votre structure intervient principalement dans : (résultats significatifs).*



Notes .....

<sup>10</sup> Nous avons conservé pour le calcul de significativité les 5 catégories les plus représentatives

### 3.5. EN PRINCIPE, VOUS INTERVENEZ SUR :

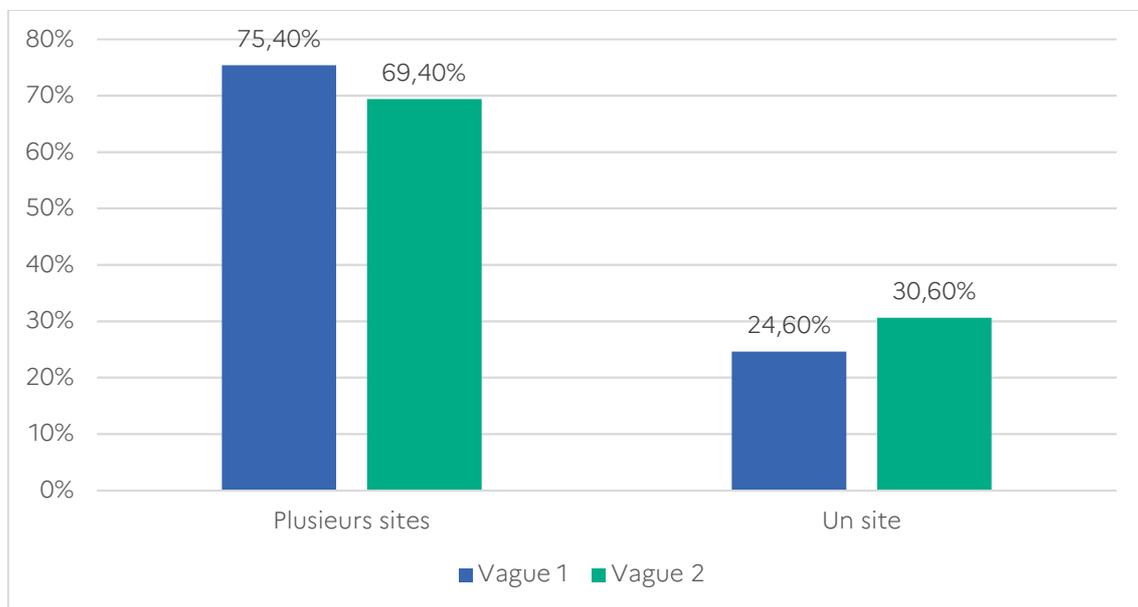
	Fréquence	Pourcentage
Plusieurs sites	1277	73,0
Un site	472	27,0
Total	1749	100,0

Croisement avec le type de structure employeuse :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Plusieurs sites	796	75,4%	481	69,4%	1277
Un site	260	24,6%	212	30,6%	472
Total	1056	100,0%	693	100,0%	1749

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2= 7,569$ ,  $\text{ddl}=1$ ,  $p=.006$

*Graphique : En principe, vous intervenez sur : (résultats significatifs).*

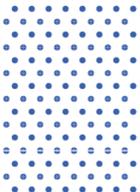


### 3.6. SI UN SITE, EST-CE :

	Fréquence	Pourcentage
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e. avec qui est signé le contrat de travail)	289	60,7%
Dans un lieu décentralisé de la structure (par exemple une des antennes de la mairie, une médiathèque si SA commune ou Communauté de commune)	148	31,1%
Dans un lieu extérieur à votre structure (institution différente de celle qui vous a recruté)	17	3,6%
Au domicile des personnes	5	1,1%
Autre	17	3,6%
Total	476	100,0%

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	%	Fréquence	%	
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e. avec qui est signé le contrat de travail)	170	64,4%	119	56,1%	289
Dans un lieu décentralisé de la structure (par exemple une des antennes de la mairie, une médiathèque si SA commune ou Communauté de commune)	73	27,7%	75	35,4%	148
Dans un lieu extérieur à votre structure (institution différente de celle qui vous a recruté)	11	4,2%	6	2,8%	17
Au domicile des personnes	4	1,5%	1	0,5%	5
Autre	6	2,3%	11	5,2%	17
Total	264	100,0%	212	100,0%	476



Nous ne notons pas de différence significative :  $\chi^2=3,578$ ,  $ddl=1^{11}$ ,  $p=.059$

### 3.7. SI PLUSIEURS SITES, COMBIEN ?

n=1277

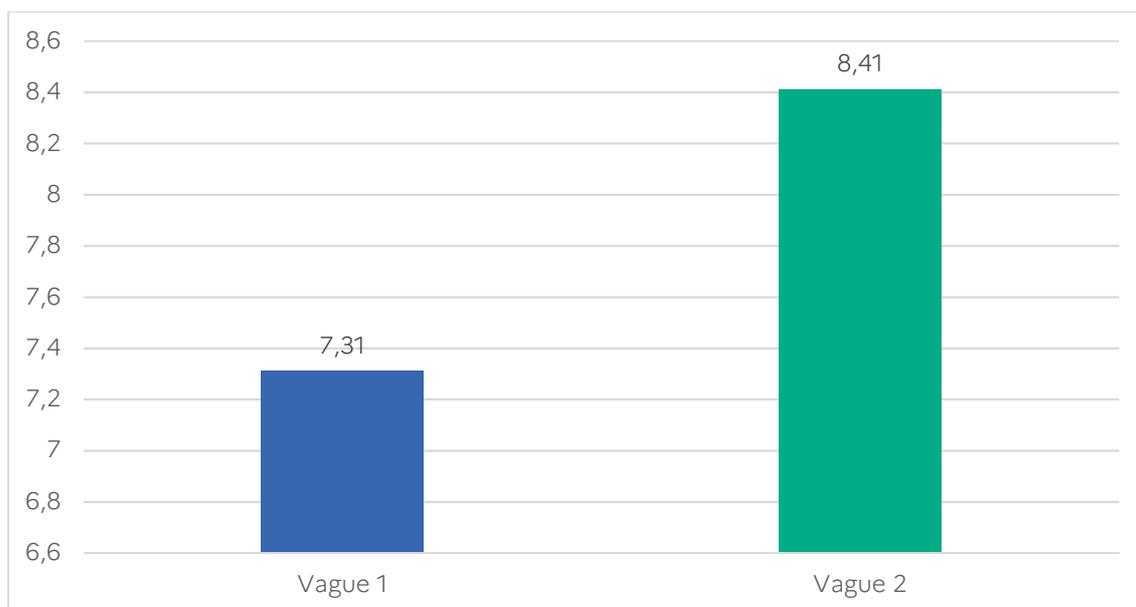
Moyenne	7,72
Ecart-type	7,19

Croisement avec le type de structure employeuse :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	7,31	8,41
Ecart-type	5,72	9,05

Nous notons une différence significative :  $F=6,996$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.008$

*Graphiques : Si plusieurs sites, combien ? (résultats significatifs).*



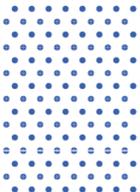
Notes .....

<sup>11</sup> Pour la validité statistique du test, nous n'avons pris que les deux premières catégories, les effectifs des trois suivantes étaient trop faibles, d'où le ddl à 1.

### 3.8. SI PLUSIEURS SITES, PRECISEZ LESQUELS ?

(plusieurs réponses possibles) - n=1277

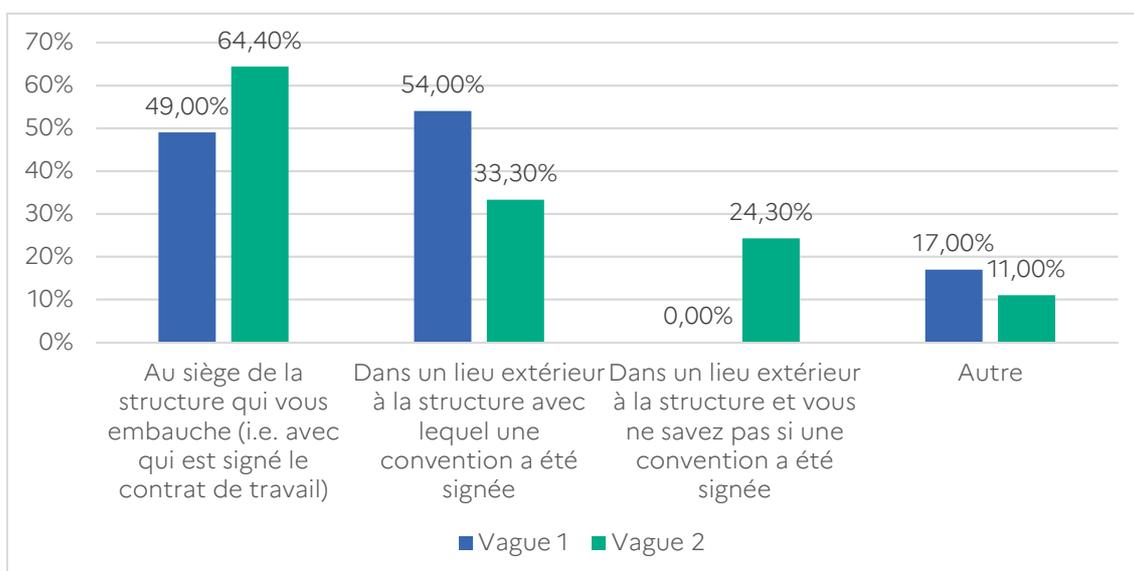
	Fréquence	Pourcentage
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e. avec qui est signé le contrat de travail)	700	54,8%
Dans un lieu décentralisé de la structure (par exemple une des antennes de la mairie, une médiathèque si SA commune ou Communauté de commune)	918	71,9%
Dans un lieu extérieur à la structure avec lequel une convention a été signée	590	46,2%
Dans un lieu extérieur à la structure et vous ne savez pas si une convention a été signée	117	9,2%
Au domicile des personnes	298	23,3%
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	108	8,5%
Autre	188	14,7%



Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	%	Fréquence	%		
<b>Au siège de la structure qui vous embauche (i.e. avec qui est signé le contrat de travail)</b>	390	49,0%	310	64,4%	28,911	.000
Dans un lieu décentralisé de la structure (par exemple une des antennes de la mairie, une médiathèque si SA commune ou Communauté de commune)	557	70,0%	361	75,1%	3,824	.051
<b>Dans un lieu extérieur à la structure avec lequel une convention a été signée</b>	430	54,0%	160	33,3%	51,967	.000
<b>Dans un lieu extérieur à la structure et vous ne savez pas si une convention a été signée</b>	0	0,0%	117	24,3%	213,151	.000
Au domicile des personnes	178	22,4%	120	24,9%	1,121	.290
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	64	8,0%	44	9,1%	0,475	.491
<b>Autre</b>	135	17,0%	53	11,0%	8,429	.004

Graphique : Si plusieurs sites, précisez lesquels ? (résultats significatifs).



### 3.9. Y A-T-IL EU DES CHANGEMENTS DANS VOS SITES D'INTERVENTION DEPUIS VOTRE PRISE DE POSTE ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui (le nombre a augmenté)	258	53,6%
Oui (le nombre a diminué)	38	7,9%
Non	185	38,5%
Total	481	100,0%

### 3.10. SI OUI, ETAIT-CE DU :

(vague 2 uniquement) - n=296

	Fréquence	Pourcentage
A une demande d'autres acteurs vous demandant d'intervenir	148	50,0%
A la demande de votre structure vous demandant d'intervenir	142	48,0%
A une suggestion de votre part	121	40,9%
Au retrait de l'un des acteurs	25	8,4%
A la demande/au besoin repéré des publics	169	57,1%
En raison de l'absence de publics	34	11,5%
Je ne sais pas	8	2,7%
Au trop grand nombre de lieux	8	2,7%

### 3.11. PLUS PRECISEMENT, VOTRE/VOS INTERVENTION(S) SE DEROULE(NT) PRINCIPALEMENT :

	Fréquence	Pourcentage
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e. avec qui est signé le contrat de travail)	499	32,6%
Dans un lieu extérieur	883	57,6%
Tiers lieu	48	3,1%
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	20	1,3%
Au domicile des personnes	40	2,6%
Autre	42	2,7%

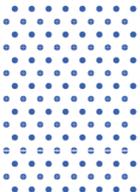
Croisement des deux vagues :

	Volet 1		Volet 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e. avec qui est signé le contrat de travail)	327	31,1%	172	35,8%	499
Dans un lieu extérieur	613	58,3%	270	56,1%	883
Tiers lieu	48	4,6%	0	0,0%	48
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	10	1,0%	10	2,1%	20
Au domicile des personnes	19	1,8%	21	4,4%	40
Autre	34	3,2%	8	1,7%	42

Nous ne notons pas de différence significative :  $\chi^2=2,219$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.136$ <sup>12</sup>

Notes .....

<sup>12</sup> Nous avons seulement comparé les deux premières options de réponse.



### 3.12. VOTRE LIEU PRINCIPAL D'INTERVENTION A-T-IL CHANGE DEPUIS VOTRE PRISE DE POSTE ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	71	14,8%
Non	410	85,2%
Total	481	100,0%

### 3.13. SI OUI, ETAIT-CE DU :

(plusieurs réponses possibles) - n=71

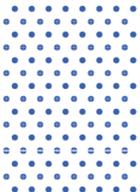
	Fréquence	Pourcentage
A une demande d'autres acteurs	17	23,9%
A la demande de votre structure	38	53,5%
A une suggestion de votre part	27	38,0%
Au retrait de l'un des acteurs	1	1,4%
A la demande/au besoin repéré des publics	24	33,8%
En raison de l'absence de publics	7	9,9%

### 3.14. QUELS SONT VOS TYPES D'INTERVENTIONS

:

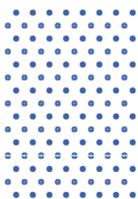
(plusieurs réponses possibles) - n=1764

	Fréquence	Pourcentage
Accueil/accompagnement individuel tout venant	1245	70,6%
Accompagnement individuel en rendez-vous	1553	88,0%
Initiation individuelle à l'informatique/ aux usages numériques	1434	81,3%
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base (prise en main smartphone/tablettes, premier pas, bureautique, etc.)	1399	79,3%
Animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques (réseaux sociaux, écran parentalité, cybersécurité, ludique avec enfants, etc. )	566	32,1%
Animation d'ateliers collectifs sur la réparation des matériels numériques	45	2,6%
Formation aux outils numériques à destination des publics	1067	60,5%
Formation aux outils numériques à destination des agents de votre structure (en interne)	536	30,4%
Formation à destination de partenaires extérieurs	142	8,0%
Conception/coordination d'un schéma territorial	50	2,8%
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/ enjeux numériques	183	10,4%
Coordination des Conum	190	10,8%
Autre	143	8,1%

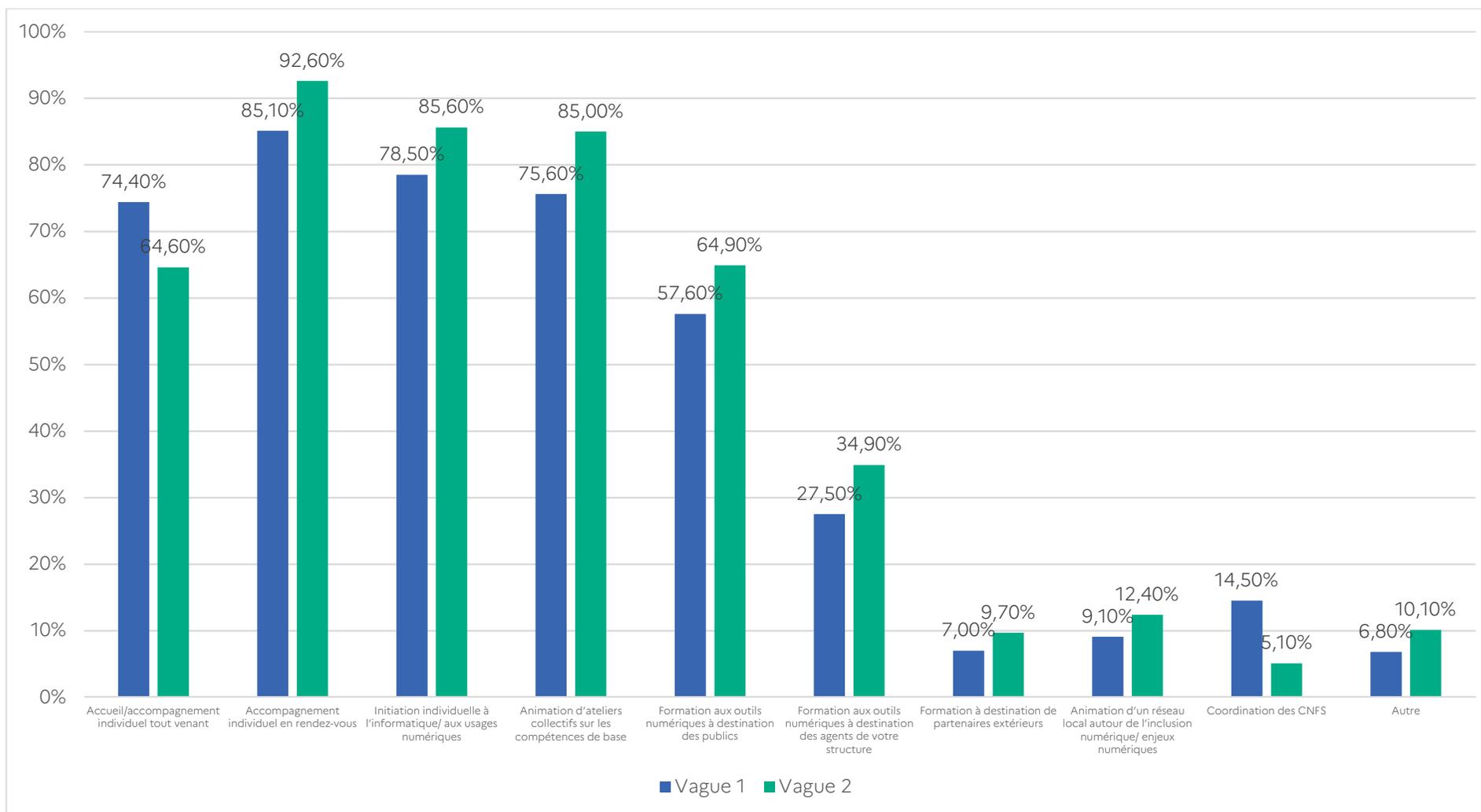


Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	%	Fréquence	%		
Accueil/accompagnement individuel tout venant	797	74,4%	448	64,6%	19,341	.000
Accompagnement individuel en rendez-vous	911	85,1%	642	92,6%	22,957	.000
Initiation individuelle à l'informatique/ aux usages numériques	841	78,5%	593	85,6%	13,733	.000
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base (prise en main smartphone/tablettes, premier pas, bureautique, etc.)	810	75,6%	589	85,0%	22,475	.000
Animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques (réseaux sociaux, écran parentalité, cybersécurité, ludique avec enfants, etc.)	566	52,8%	0	0,0%	xxx	xxx
Animation d'ateliers collectifs sur la réparation des matériels numériques	0	0,0%	45	6,5%	xxx	xxx
Formation aux outils numériques à destination des publics	617	57,6%	450	64,9%	9,447	.002
Formation aux outils numériques à destination des agents de votre structure (en interne)	294	27,5%	242	34,9%	11,098	.000
Formation à destination de partenaires extérieurs	75	7,0%	67	9,7%	4,038	.044
Conception/coordination d'un schéma territorial	0	0,0%	50	7,2%	xxx	xxx
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/ enjeux numériques	97	9,1%	86	12,4%	5,087	.024
Coordination des Conum	155	14,5%	35	5,1%	38,864	.000
Autre	73	6,8%	70	10,1%	6,095	.014



Graphique : Quels sont vos types d'interventions : (résultats significatifs).



### 3.15. SUR QUOI PORTENT VOS ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS :

(vague 2 uniquement) - n=669

	Moyenne	Ecart-type
Accompagnement aux démarches administratives/commerciales/du quotidien	7,77	2,60
Accompagnement/aide à la prise en main d'outils numériques apportés par les usagers	8,88	1,77
Initiation à l'informatique/au numérique sur du matériel du lieu d'intervention	6,58	3,18
Initiation à l'informatique/au numérique sur du matériel apporté par les usagers	8,39	2,27

### 3.16. Y A-T-IL EU DES EVOLUTIONS DANS LES INTERVENTIONS QUE VOUS PROPOSEZ DEPUIS VOTRE PRISE DE POSTE ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	500	72,2%
Non	193	27,8%
Total	693	100,0%

### 3.17. SI OUI, ETAIT-CE :

(vague 2 uniquement) - n=500

	Moyenne	Ecart-type
Davantage vers le collectif (animation d'atelier, formation)	6,48	2,97
Davantage vers l'individuel (accompagnement, initiation individuelle)	6,93	2,89
Davantage vers les apprentissages (formation, initiation)	6,19	2,86
Davantage vers l'aide ponctuelle (dépannage, résolution de difficultés)	5,79	3,00
Davantage vers d'autres types d'intervention (réseau local, coordination, etc.)	3,84	2,86

### 3.18. VOUS PROPOSEZ DES INTERVENTIONS SUR UN MODE COLLECTIF :

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	418	60,3%
Non	43	6,2%
Rarement/occasionnellement	232	33,5%
Total	693	100,0%

### 3.19. LES INTERVENTIONS QUE VOUS PROPOSEZ SUR UN MODE COLLECTIF (ANIMATIONS, FORMATIONS) FONT-ELLES LE PLEIN ?

(degré d'accord de 1 à 10) - (vague 2 uniquement) - n=607

Moyenne	6,08
Ecart type	2,64



### 3.20. LES PARTICIPANT·E·S A CES TEMPS COLLECTIFS SONT-ILS DES PERSONNES QUE VOUS AVEZ AUPARAVANT ACCOMPAGNEES EN INDIVIDUEL ?

(de jamais 1 à toujours 10) - (vague 2 uniquement) - n=607

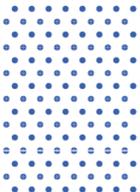
Moyenne	5,18
Ecart-type	2,78

### 3.21. QUEL EST LE TYPE D'INTERVENTION QUI OCCUPE LE PLUS VOTRE TEMPS :

	Fréquence	Pourcentage
Accueil/accompagnement individuel tout venant	278	15,9%
Accompagnement individuel en rendez-vous	717	41,1%
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base/les usages numériques	141	8,1%
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/enjeux numériques	2	0,1%
Animation d'ateliers collectifs sur la réparation des matériels numériques	15	0,9%
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base (prise en main smartphone/tablettes, premier pas, bureautique, etc.)	206	11,8%
Animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques (réseaux sociaux, écran parentalité, cybersécurité, ludique avec enfants, etc.)	61	3,5%
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/enjeux numériques	8	0,5%
Conception/coordination d'un schéma territorial	15	0,9%
Formation aux outils numériques à destination des publics	20	1,1%
Formation aux outils/aux usages numériques à destination de partenaires extérieurs	14	0,8%
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des agents de votre structure (en interne)	25	1,4%
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des publics	69	4,0%
Initiation individuelle à l'informatique/aux usages numériques	139	8,0%
Coordination des Conum	16	0,9%
Autre	18	1,0%

Croisement avec le type de structure employeuse :

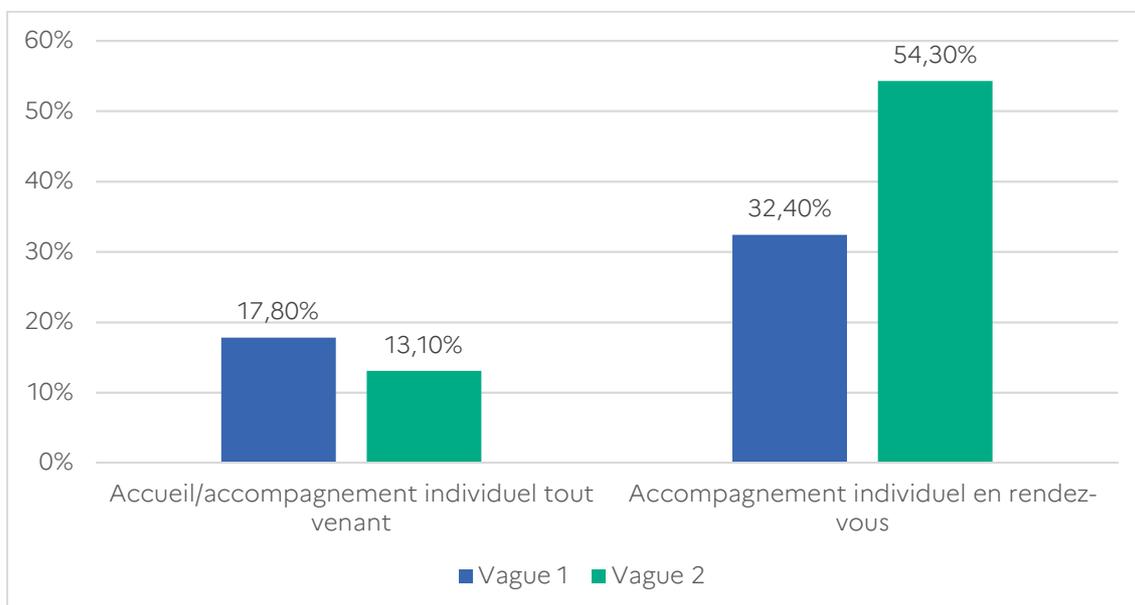
	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Accueil/accompagnement individuel tout venant	187	17,8%	91	13,1%	278
Accompagnement individuel en rendez-vous	341	32,4%	376	54,3%	717
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base/les usages numériques	0	0,0%	141	20,3%	141
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/enjeux numériques	0	0,0%	2	0,3%	2
Animation d'ateliers collectifs sur la réparation des matériels numériques	14	1,3%	1	0,1%	15
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base (prise en main smartphone/tablettes, premier pas, bureautique, etc.)	206	19,6%	0	0,0%	206
Animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques (réseaux sociaux, écran parentalité, cybersécurité, ludique avec enfants, etc.)	61	5,8%	0	0,0%	61
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/ enjeux numériques	8	0,8%	0	0,0%	8
Conception/coordination d'un schéma territorial	12	1,1%	3	0,4%	15
Formation aux outils numériques à destination des publics	0	0,0%	20	2,9%	20
Formation aux outils/aux usages numériques à destination de partenaires extérieurs	13	1,2%	1	0,1%	14
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des	22	2,1%	3	0,4%	25



agents de votre structure (en interne)					
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des publics	69	6,6%	0	0,0%	69
Initiation individuelle à l'informatique/aux usages numériques	96	9,1%	43	6,2%	139
Coordination des Conum	10	1,0%	6	0,9%	16
Autre	12	1,1%	6	0,9%	18

Nous notons une différence significative<sup>13</sup> :  $\text{Chi}^2=31,237$ ,  $\text{ddl}=1$ ,  $\text{p}=.000$

*Graphique : Quel est le type d'intervention qui occupe le plus votre temps ? (résultats significatifs).*



Notes .....

<sup>13</sup> Pour le calcul de significativité, nous n'avons conservé que les deux premières catégories. Cette partie du questionnaire a évolué entre la vague 1 et la vague 2, il est donc important de prendre en compte ces éléments dans la lecture de la significativité.

### 3.22. Y A-T-IL EU UN CHANGEMENT DE CE PRINCIPAL TYPE D'INTERVENTION ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	131	18,9%
Non	562	81,1%
Total	693	100,0%

### 3.23. SI OUI, A QUOI EST DUE CETTE EVOLUTION DE VOTRE PRINCIPAL MODE D'INTERVENTION :

(vague 2 uniquement) - n=131

	Moyenne	Ecart-type
A l'augmentation des demandes/besoins des publics	8,50	2,04
A l'absence de publics	2,34	2,40
A la réorientation de vos missions à la demande votre structure	3,66	3,09
A la réorientation de vos missions à votre demande	4,46	3,46
A l'apparition d'un nouvel acteur/ une nouvelle offre sur le territoire	2,85	2,91
A des problèmes de locaux	2,73	2,72

### 3.24. DISPOSEZ-VOUS DU MATERIEL SUFFISANT POUR VOTRE/VOS INTERVENTION(S) ?

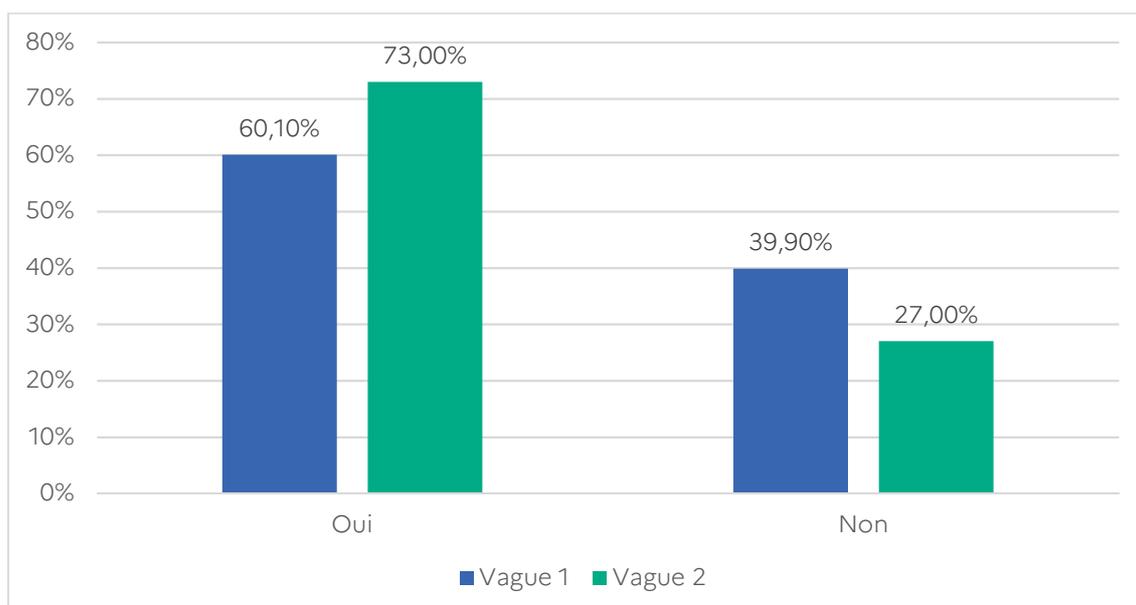
	Fréquence	Pourcentage
Oui	1138	65,3%
Non	606	34,7%
Total	1744	100,0%

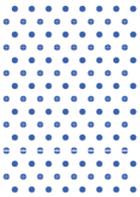
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui	632	60,1%	506	73,0%	1138
Non	419	39,9%	187	27,0%	606
Total	1051	100,0%	693	100,0%	1744

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=30,569$ ,  $\text{ddl}=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : Disposez-vous du matériel suffisant pour votre/vos intervention(s) ? (résultats significatifs).*

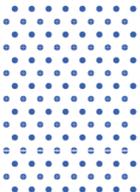




### 3.25. SI NON, QU'EST-CE QUI VOUS MANQUERAIT ?

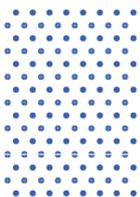
(plusieurs réponses possibles) - n=606

	Fréquence	Pourcentage
Ordinateur(s) fixe(s)	159	26,2%
Ordinateur(s) portable(s)	424	70,0%
Tablette(s)	339	55,9%
Téléphone portable(s)	221	36,5%
Imprimante	162	26,7%
Scanner	141	23,3%
Photocopieuse	62	10,2%
Imprimante 3D	152	25,1%
Ordinateur double souris	95	15,7%
Connexion internet/wifi	172	28,4%
Connexion stable/de qualité	254	41,9%
Autre	57	9,4%



Croisement des deux vagues :

	Privée		Publique		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	%	Fréquence	%		
Ordinateur(s) portable(s)	116	27,7%	43	23,0%	1,470	.225
Tablette(s)	296	70,6%	128	68,4%	1,033	.310
Téléphone portable(s)	245	58,5%	94	50,3%	3,532	.060
Imprimante	162	38,7%	59	31,6%	2,823	.093
Scanner	117	27,9%	45	24,1%	0,983	.321
Photocopieuse	92	22,0%	49	26,2%	1,306	.253
Imprimante 3D	42	10,0%	20	10,7%	0,063	.801
Ordinateur double souris	106	25,3%	46	24,6%	0,034	.854
Connexion internet/wifi	73	17,4%	22	11,8%	3,131	.077
Connexion stable/de qualité	126	30,1%	46	24,6%	1,905	.168
Autre	174	41,5%	80	42,8%	0,083	.773



## 4. DIMENSION TERRITORIALE

### 4.1. EXISTE-T-IL UNE STRATEGIE LOCALE/UN PLAN D'INCLUSION NUMERIQUE SUR VOTRE TERRITOIRE ?

	Fréquence	Pourcentage
Oui	823	47,2%
Non	288	16,5%
Je ne sais pas	631	36,2%
Total	1742	100,0%

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui	496	47,3%	327	47,2%	823
Non	161	15,3%	127	18,3%	288
Je ne sais pas	392	37,4%	239	34,5%	631
Total	1049	100,0%	693	100,0%	1742

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=3,196$ ,  $\text{ddl}=2$ ,  $p=.202$

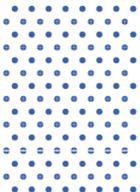
## 4.2. SI OUI, SUR QUEL MODE VOUS A-T-IL ETE PRESENTE ?

(plusieurs réponses possibles) - n=823

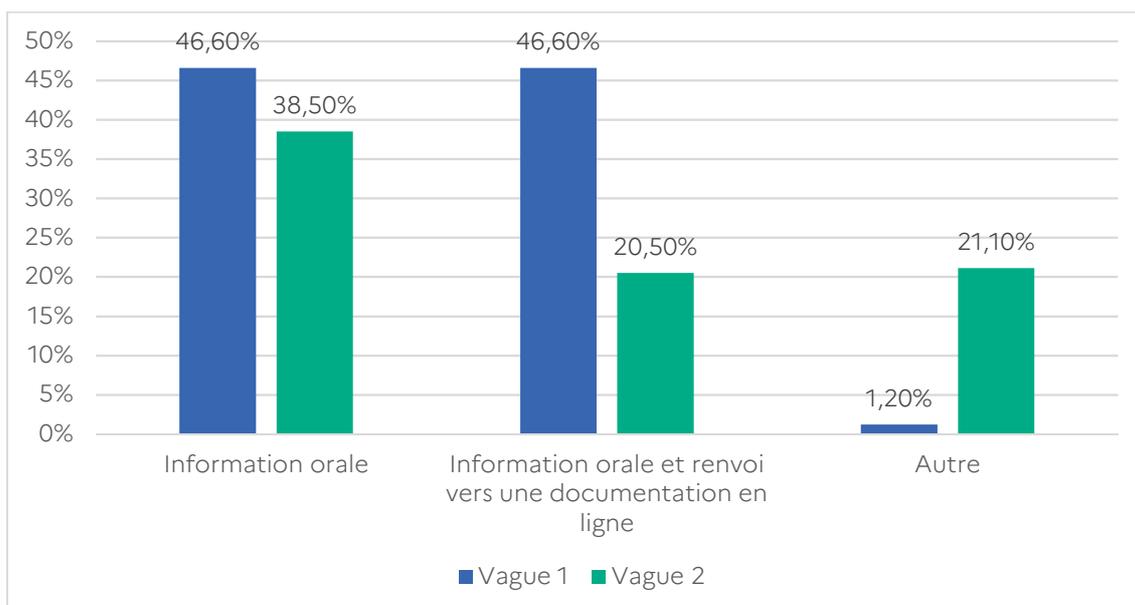
	Fréquence	Pourcentage
Remise d'un document écrit	176	21,4%
Information orale	357	43,4%
Présentation lors d'une réunion	507	61,6%
Information orale et renvoi vers une documentation en ligne	298	36,2%
Autre	75	9,1%

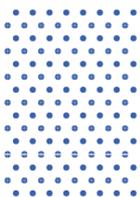
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage		
Remise d'un document écrit	113	22,8%	63	19,3%	1,449	.229
Information orale	231	46,6%	126	38,5%	5,187	.023
Présentation lors d'une réunion	307	61,9%	200	61,2%	0,045	.832
Information orale et renvoi vers une documentation en ligne	231	46,6%	67	20,5%	58,047	.000
Autre	6	1,2%	69	21,1%	94,143	.000



Graphique : Si oui, sur quel mode vous a-t-il été présenté ? (résultats significatifs).





### 4.3. AVEZ-VOUS CONNAISSANCE D'UN POSTE DE COORDINATEUR DES CONUM SUR VOTRE TERRITOIRE ?

	Fréquence	Pourcentage
Oui	729	42,0%
Non	495	28,5%
En projet	89	5,1%
Je ne sais pas	396	22,8%
Je suis coordinateur-riche	28	1,6%
Total	1737	100,0%

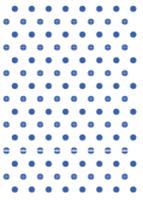
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui	439	42,0%	290	41,8%	729
Non	304	29,1%	191	27,6%	495
En projet	41	3,9%	48	6,9%	89
Je ne sais pas	244	23,4%	152	21,9%	396
Je suis coordinateur-riche	16	1,5%	12	1,7%	28
Total	1044	100,0%	693	100,0%	1737

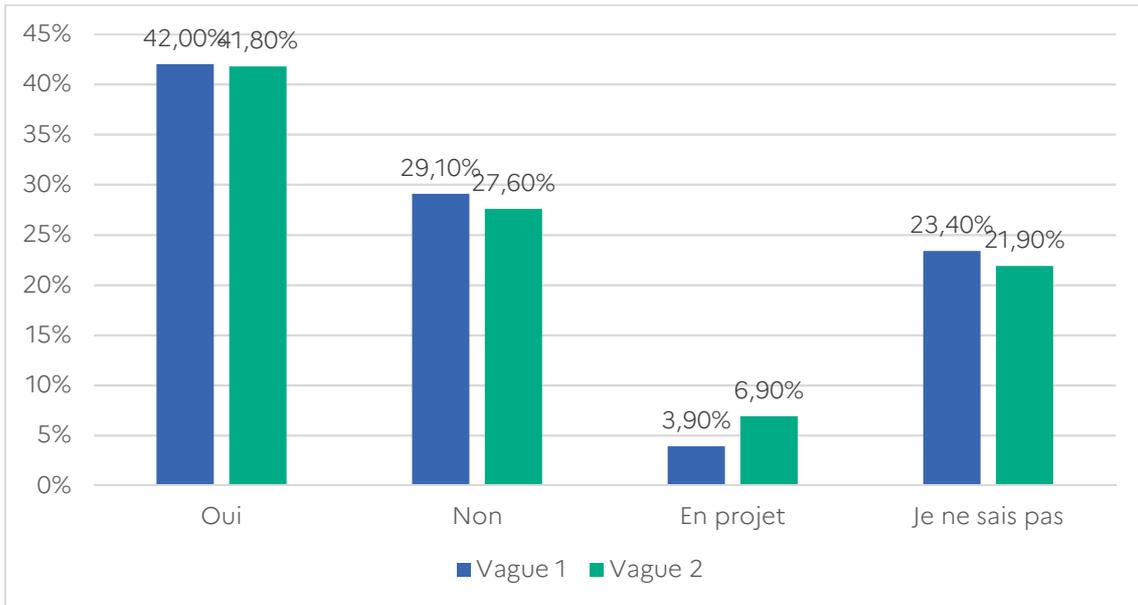
Nous notons une différence significative :  $\chi^2 = 8,050$ ,  $ddl = 3$ ,  $p = .045$ <sup>14</sup>

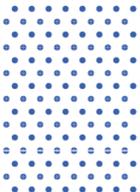
Notes .....

<sup>14</sup> Pour le calcul de significativité, nous n'avons retiré l'item : « je suis coordinateur-riche »



Graphique : Avez-vous connaissance d'un poste de coordinateur des Conum sur votre territoire ?  
(résultats significatifs).





## 4.4. Y A-T-IL UN ESPACE FRANCE SERVICES (EFS) SUR VOTRE TERRITOIRE D'INTERVENTION ?

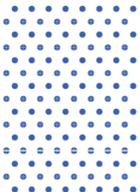
(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	567	81,8%
Non	87	12,6%
Je ne sais pas	39	5,6%
Total	693	100,0%

## 4.5. AVEZ-VOUS IDENTIFIE D'AUTRES ACTEURS DE LA MEDIATION NUMERIQUE (HORS CONUM) SUR VOTRE TERRITOIRE D'INTERVENTION ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	529	76,3%
Non	112	16,2%
Je ne sais pas	52	7,5%
Total	693	100,0%



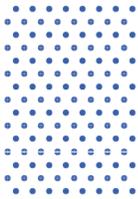
## 4.6. SI OUI, LESQUELS ?

(plusieurs réponses possibles) - (vague 2 uniquement) - n=529

	Fréquence	Pourcentage
EPN (espace public numérique), association de médiation numérique	270	51,0%
Service au sein d'une collectivité (ville/commune/mairie, communauté de commune, département, etc.) disposant de matériel connecté avec accompagnement	308	58,2%
Médiathèque disposant de matériel connecté avec accompagnement	311	58,8%
Association disposant de matériel connecté avec accompagnement	330	62,4%
Fablab	223	42,2%

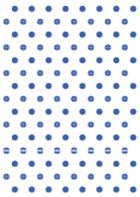
## 4.7. DANS LE CADRE DE VOS INTERVENTIONS, AVEZ-VOUS DES ECHANGES AVEC DES ACTEURS EXTERIEURS A VOTRE STRUCTURE ?

	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Jamais
Des échanges avec d'autres Conum	251 (14,5%)	174 (10,0%)	476 (27,5%)	630 (36,4%)	201 (11,6%)
Des échanges avec d'autres acteurs de la médiation numérique	66 (3,8%)	48 (2,8%)	331 (19,2%)	775 (44,8%)	508 (29,4%)
Des échanges avec des acteurs sociaux (travail et action sociale, associations, etc.)	173 (10,0%)	115 (6,6%)	461 (26,6%)	624 (36,0%)	359 (20,7%)
Des échanges avec des administrations (Services publics, Organismes de sécurité sociale, etc.)	81 (4,7%)	83 (4,8%)	301 (17,4%)	551 (31,8%)	714 (41,3%)
Des agents France Services	240 (13,9%)	66 (3,8%)	232 (13,4%)	423 (24,5%)	767 (44,4%)
Avec d'autres acteurs	21 (3,0%)	31 (4,5%)	119 (17,2%)	246 (35,5%)	276 (39,8%)

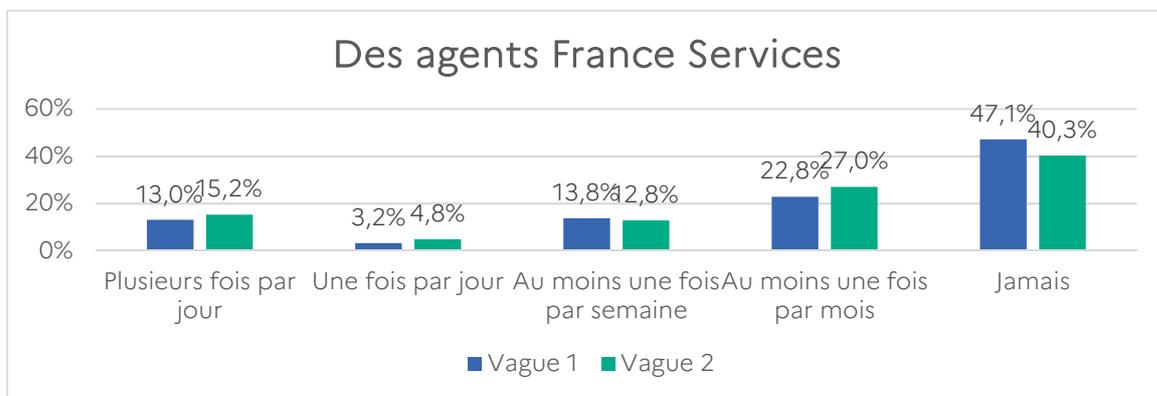
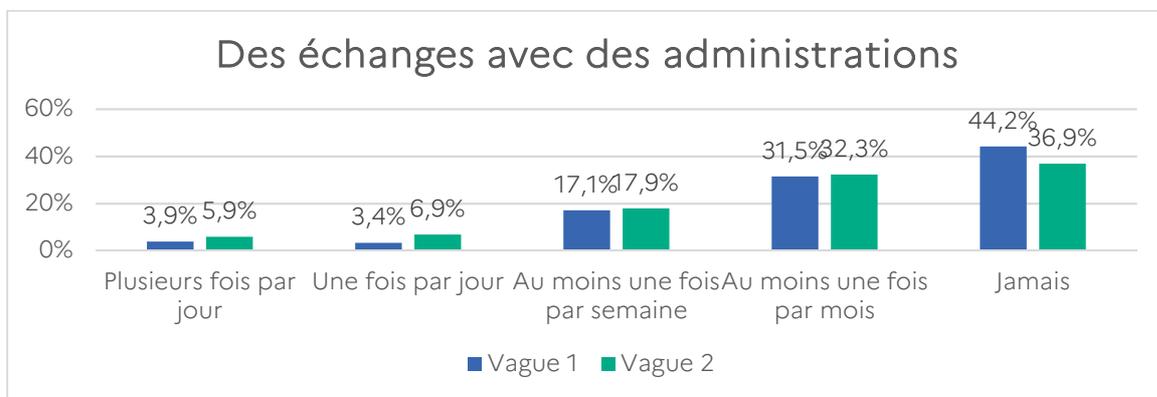
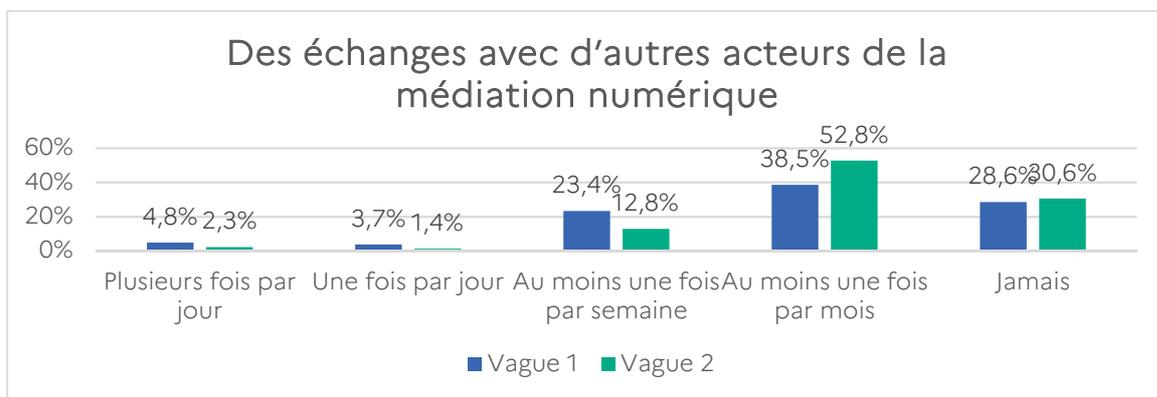
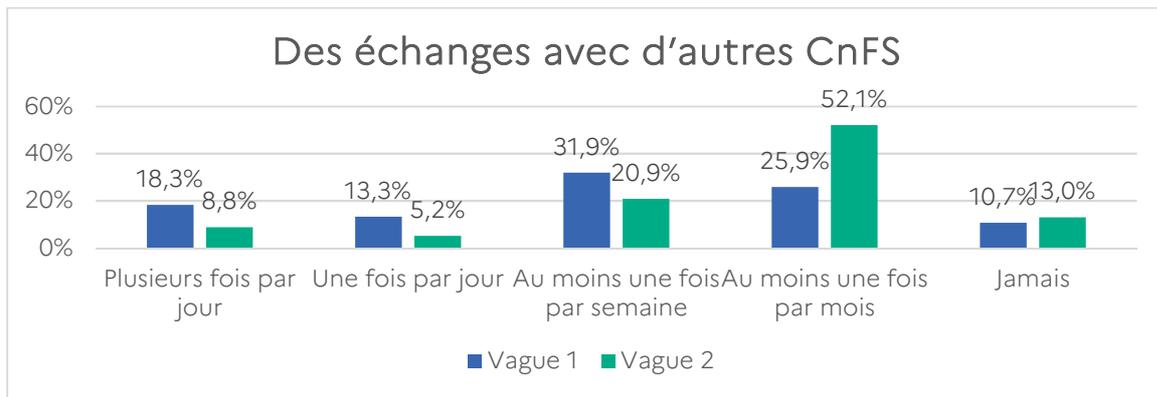


Croisement des deux vagues :

	Plusieurs fois par jour		Une fois par jour		Au moins une fois semaine		Au moins une fois par mois		Jamais		Chi <sup>2</sup>	p
	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2		
Des échanges avec d'autres Conum	190 (18,3%)	61 (8,8%)	138 (13,3%)	36 (5,2%)	331 (31,9%)	145 (20,9%)	269 (25,9%)	361 (52,1%)	111 (10,7%)	90 (13,0%)	151,320	.000
Des échanges avec d'autres acteurs de la médiation numérique	50 (4,8%)	16 (2,3%)	38 (3,7%)	10 (1,4%)	242 (23,4%)	89 (12,8%)	409 (39,5%)	366 (52,8%)	296 (28,6%)	212 (30,6%)	55,326	.000
Des échanges avec des acteurs sociaux (travail et action sociale, associations, etc.)	101 (9,7%)	72 (10,4%)	64 (6,2%)	51 (7,4%)	278 (26,8%)	183 (26,4%)	361 (34,7%)	263 (38,0%)	235 (22,6%)	124 (17,9%)	6,769	.149
Des échanges avec des administrations (Services publics, Organismes de sécurité sociale, etc.)	40 (3,9%)	41 (5,9%)	35 (3,4%)	48 (6,9%)	177 (17,1%)	124 (17,9%)	327 (31,5%)	224 (32,3%)	458 (44,2%)	256 (36,9%)	20,179	.001
Des agents France Services	135 (13,0%)	105 (15,2%)	33 (3,2%)	33 (4,8%)	143 (13,8%)	89 (12,8%)	236 (22,8%)	187 (27,0%)	488 (47,1%)	279 (40,3%)	11,717	.020
Des échanges avec d'autres Conum	190 (18,3%)	61 (8,8%)	138 (13,3%)	36 (5,2%)	331 (31,9%)	145 (20,9%)	269 (25,9%)	361 (52,1%)	111 (10,7%)	90 (13,0%)	151,320	.000



Graphiques : Dans le cadre de vos interventions, avez-vous des échanges avec des acteurs extérieurs à votre structure ? (résultats significatifs).



## 4.8. PARTICIPEZ-VOUS (OU AVEZ-VOUS PARTICIPE) A DES REUNIONS PORTANT SUR DES PRATIQUES COMMUNES AVEC D'AUTRES ACTEURS DE VOTRE TERRITOIRE ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	529	76,3%
Non	164	23,7%
Total	693	100,0%

## 4.9. SI OUI, EST-CE AVEC :

(plusieurs réponses possibles) - (vague 2 uniquement) - n=529

	Fréquence	Pourcentage
D'autres Conum	466	88,1%
Des travailleurs sociaux	230	43,5%
D'autres médiateurs numériques	259	49,0%
Des agents France Service	238	45,0%
Des responsables de l'action sociale (département, CCAS)	264	49,9%
Des responsables des administrations	139	26,3%
Des acteurs des bibliothèques/médiathèques	207	39,1%
Des acteurs des centres sociaux/ maisons de quartier	198	37,4%
Autres	51	9,6%

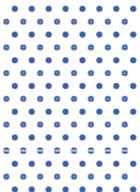
## 4.10. AVEZ-VOUS RENCONTRE LES EQUIPES DE VOTRE PRINCIPAL LIEU D'INTERVENTION ?

	Fréquence	Pourcentage
Oui en totalité	1045	60,2%
Oui en majorité	377	21,7%
Oui en partie	245	14,1%
Non	70	4,0%
Total	1737	100,0%

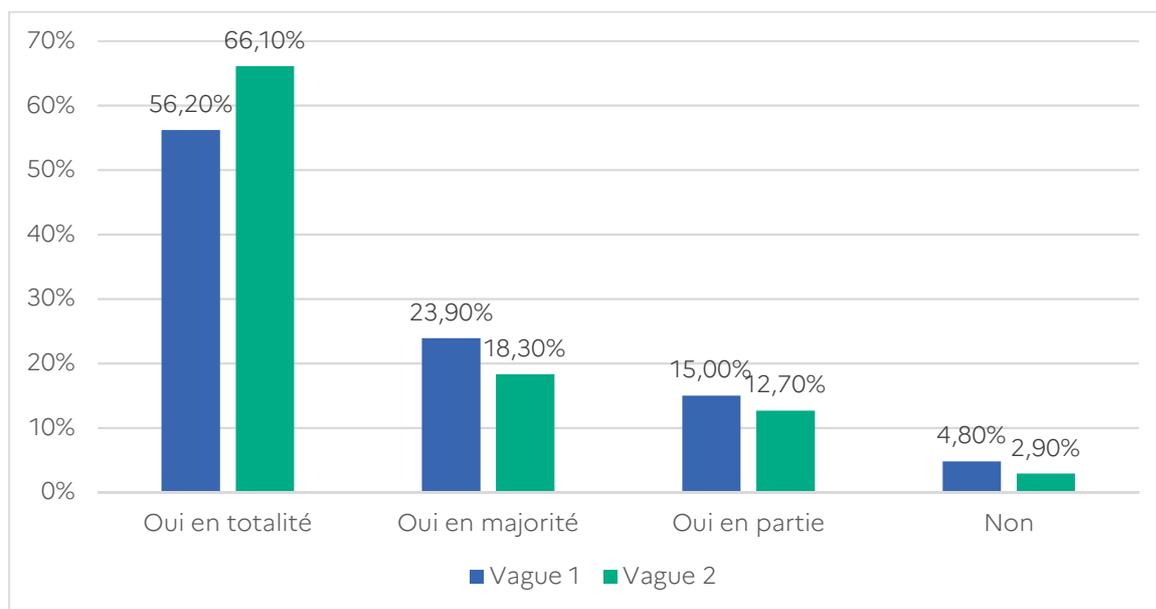
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui en totalité	587	56,2%	458	66,1%	1045
Oui en majorité	250	23,9%	127	18,3%	377
Oui en partie	157	15,0%	88	12,7%	245
Non	50	4,8%	20	2,9%	70
Total	1044	100,0%	693	100,0%	1737

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2= 18,158$ ,  $\text{ddl}=3$ ,  $p=.000$

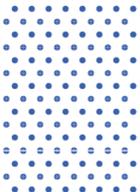


Graphique : Avez-vous rencontré les équipes de votre principal lieu d'intervention ? (résultats significatifs).



## 4.11. AVEZ-VOUS RENCONTRE LES EQUIPES DE VOS DIFFERENTS LIEUX D'INTERVENTION ?

	Fréquence	Pourcentage
Oui en totalité	500	30,1%
Oui en majorité	444	26,7%
Oui en partie	394	23,7%
Non	115	6,9%
Je ne suis pas concerné-e, je n'interviens que dans un seul lieu	210	12,6%
Total	1663	100,0%

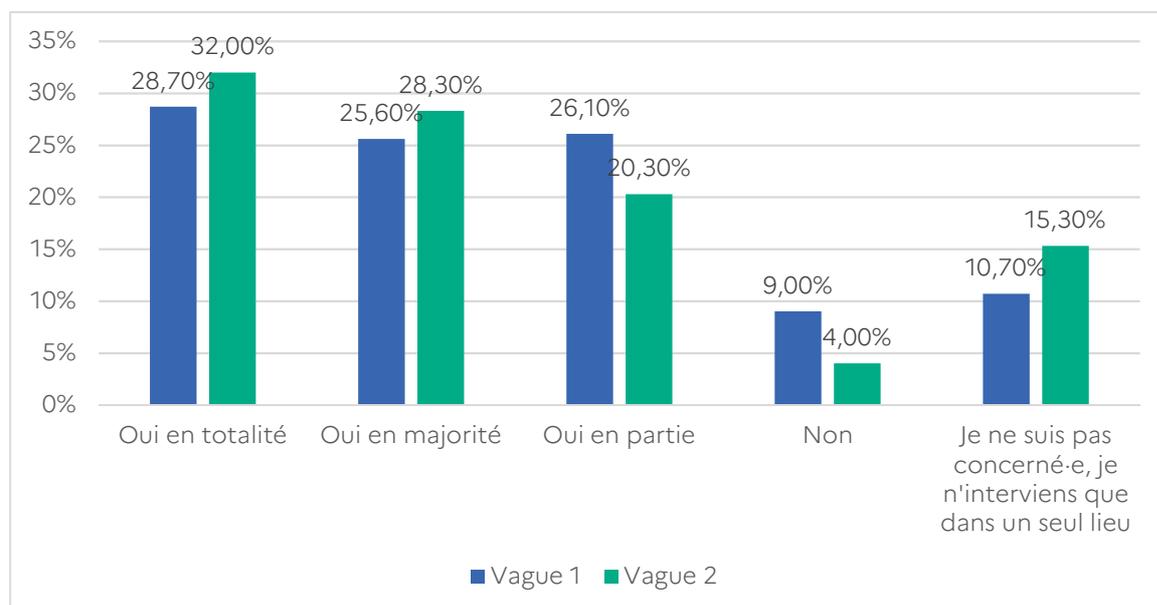


Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui en totalité	278	28,7%	222	32,0%	500
Oui en majorité	248	25,6%	196	28,3%	444
Oui en partie	253	26,1%	141	20,3%	394
Non	87	9,0%	28	4,0%	115
Je ne suis pas concerné-e, je n'interviens que dans un seul lieu	104	10,7%	106	15,3%	210
Total	970	100,0%	693	100,0%	1663

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2= 29,158$ ,  $\text{ddl}=4$ ,  $p=.000$

*Graphique : Avez-vous rencontré les équipes de vos différents lieux d'intervention ? (résultats significatifs).*



## 4.12. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LES AGENTS DE VOTRE STRUCTURE EMPLOYEUSE ONT COMPRIS VOTRE RÔLE ?

*n=693*

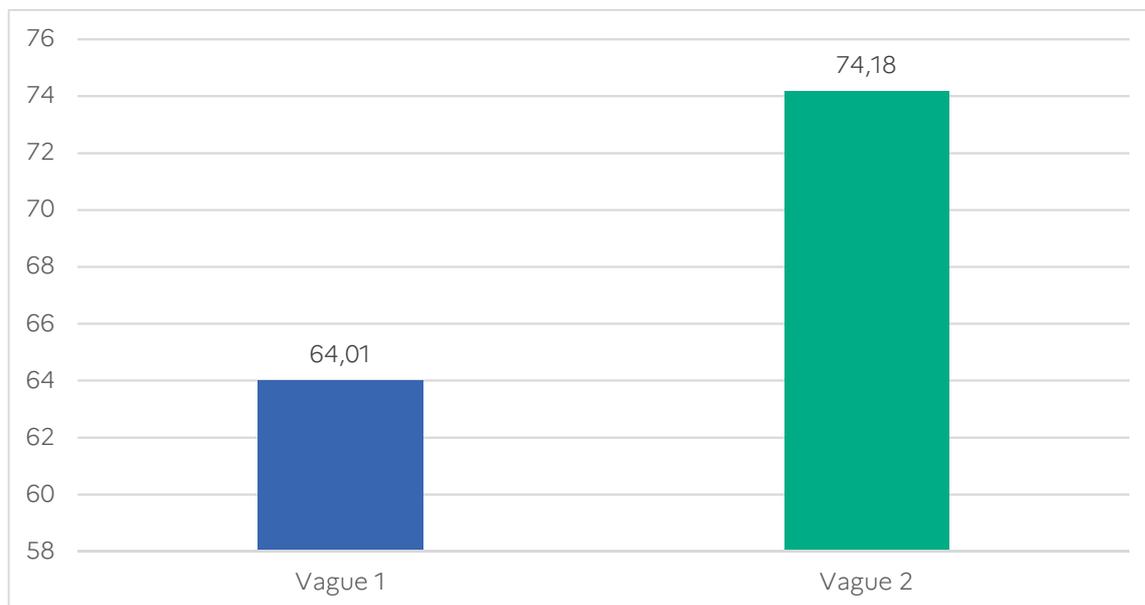
Moyenne	68,01
Ecart type	29,51

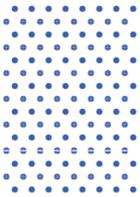
Croisement avec le type de structure employeuse :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	64,01	74,18
Ecart-type	30,44	26,93

Nous notons une différence significative :  $F=50,919$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : Avez-vous le sentiment que les agents de votre structure employeuse ont compris votre rôle ? (résultats significatifs).*





## 4.13. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT D'AVOIR ETE IDENTIFIE PAR LES ACTEURS DE VOTRE TERRITOIRE ?

n=693

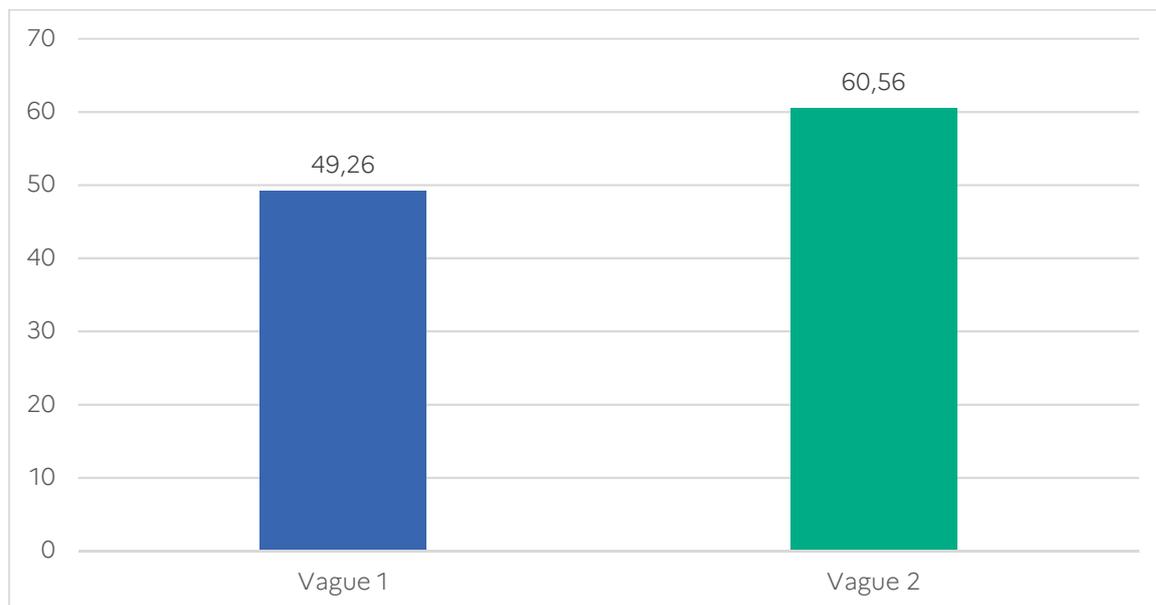
Moyenne	53,77
Ecart type	28,52

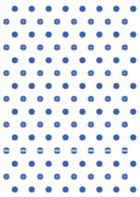
Croisement des deux vagues :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	49,26	60,56
Ecart-type	28,49	27,21

Nous notons une différence significative :  $F=67,939$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : Avez-vous le sentiment d'avoir été identifié par les acteurs de votre territoire ? (résultats significatifs).*





## 4.14. VOUS VOUS SENTEZ PLUTOT INSERES DANS LE RESEAU LOCAL ?

*n=693*

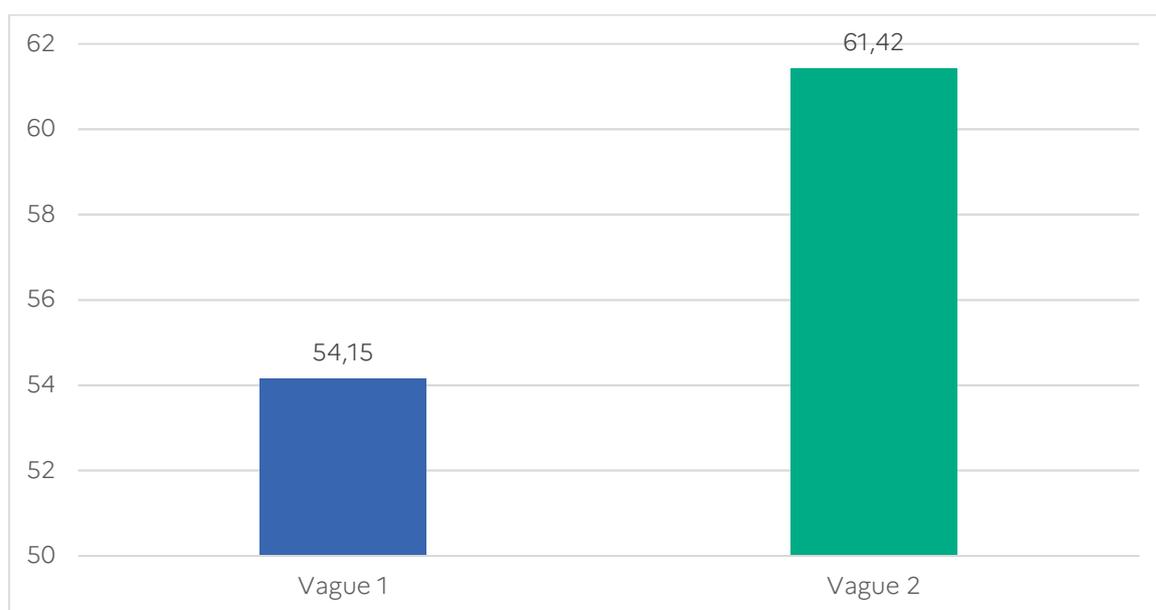
Moyenne	57,05
Ecart type	28,00

Croisement des deux vagues :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	54,15	61,42
Ecart-type	28,07	27,37

Nous notons une différence significative :  $F=28,524$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : Vous vous sentez plutôt insérés dans le réseau local ? (résultats significatifs).*



## 4.15. AVEZ-VOUS RENCONTRE DES DIFFICULTES DANS VOS MISSIONS/INTERVENTIONS ?

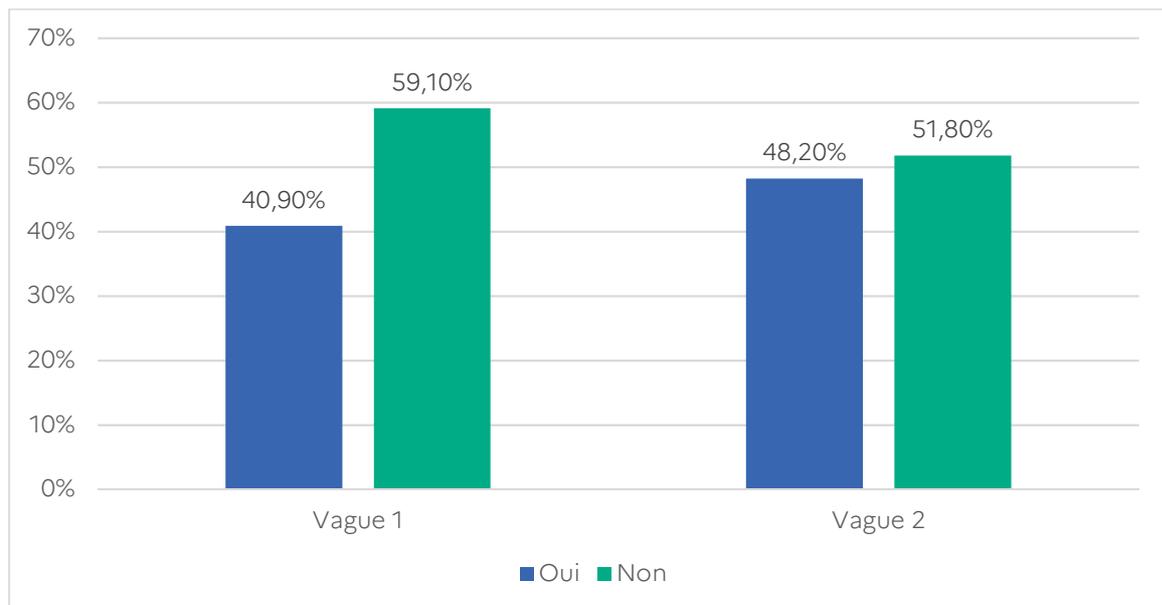
	Fréquence	Pourcentage
Oui	761	43,8%
Non	976	56,2%
Total	1737	100,0%

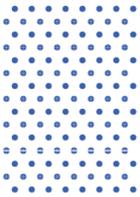
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui	427	40,9%	334	48,2%	761
Non	617	59,1%	359	51,8%	976
Total	1044	100,0%	693	100,0%	1737

Nous notons une différence significative : **Chi2= 9,006, ddl=1 p=.003**

*Graphique : Avez-vous rencontré des difficultés dans vos missions/interventions ? (résultats significatifs).*

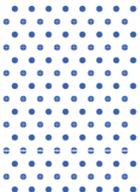




## 4.16. SI OUI, PORTAIENT-ELLES :

(plusieurs réponses possibles) - n=761

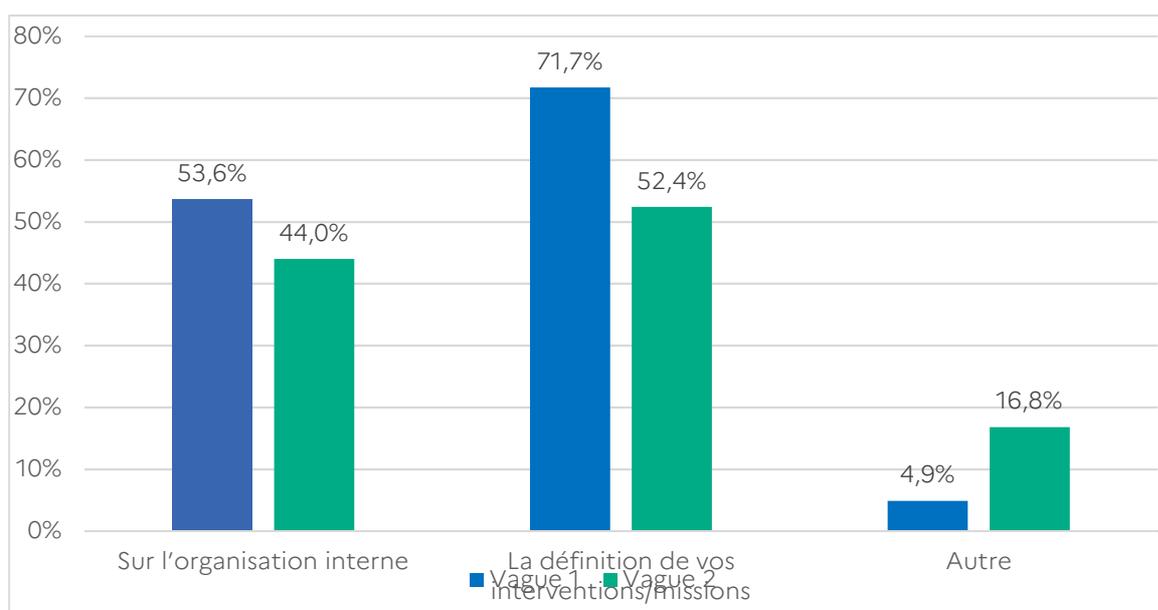
	Fréquence	Pourcentage
Sur l'organisation interne	376	49,4%
Les relations avec d'autres acteurs de votre structure	210	27,6%
La réception des publics	205	26,9%
Les relations avec des acteurs extérieurs	204	26,8%
La définition de vos interventions/missions	481	63,2%
Problème(s) matériel(s) (informatique, numérique, espace, mobilier...)	353	46,4%
Le manque de formation	200	26,3%
Autre	77	10,1%



Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Chi <sup>2</sup>	p
	Fréquence	%	Fréquence	%		
Sur l'organisation interne	229	53,6%	147	44,0%	6,936	.009
Les relations avec d'autres acteurs de votre structure	118	27,6%	92	27,5%	0,001	.978
La réception des publics	108	25,3%	97	29,0%	1,338	.247
Les relations avec des acteurs extérieurs	109	25,5%	95	28,4%	0,812	.368
La définition de vos interventions/missions	306	71,7%	175	52,4%	29,916	.000
Problème(s) matériel(s) (informatique, numérique, espace, mobilier...)	196	45,9%	157	47,0%	0,092	.762
Le manque de formation	105	24,6%	95	28,4%	0,074	.786
Autre	21	4,9%	56	16,8%	28,929	.000

Graphique : Si oui, portaient-elles ? (résultats significatifs).



## 4.17. SI OUI, AVEZ-VOUS PU ABORDER CES DIFFICULTES EN INTERNE ?

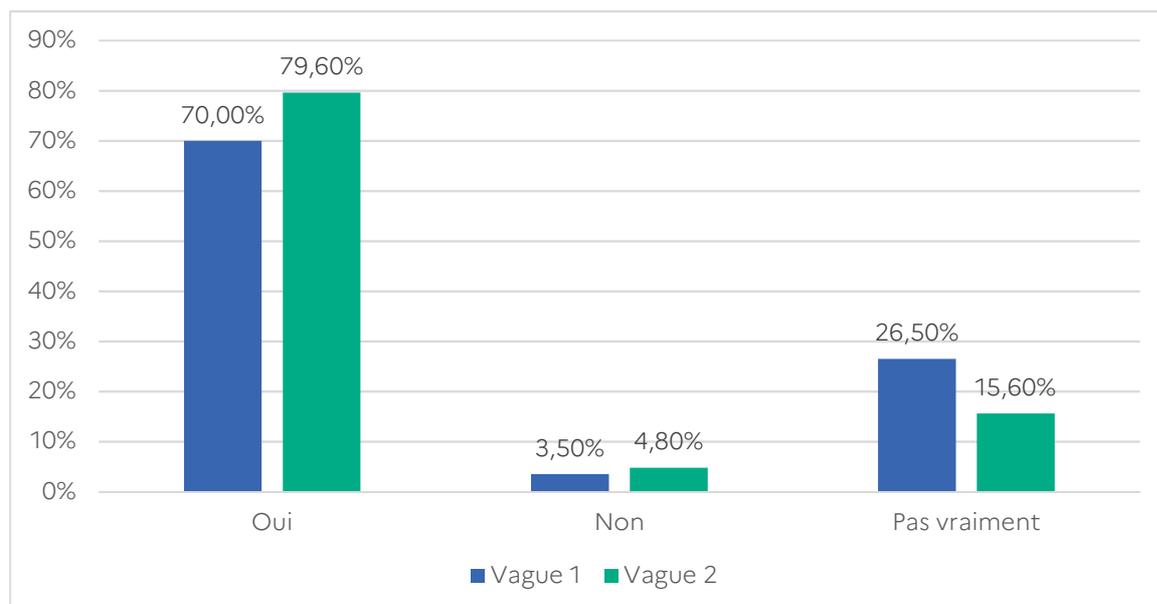
	Fréquence	Pourcentage
Oui	564	74,2%
Non	31	4,1%
Pas vraiment	165	21,7%
Total	760	100,0%

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Oui	298	70,0%	266	79,6%	564
Non	15	3,5%	16	4,8%	31
Pas vraiment	113	26,5%	52	15,6%	165
Total	426	100,0%	334	100,0%	760

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=13,460$ ,  $\text{ddl}= 2$ ,  $p=.001$

*Graphique : Si oui, avez-vous pu aborder ces difficultés en interne ? (résultats significatifs).*

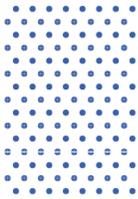


## 5. PUBLICS

### 5.1. LES PUBLICS QUE VOUS ACCOMPAGNEZ :

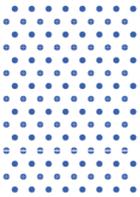
n=1758

	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Sont venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de votre présence	129 (7,3%)	157 (8,9%)	442 (25,1%)	811 (46,1%)	219 (12,5%)
Venaient déjà et ont découvert votre intervention	303 (17,4%)	182 (10,5%)	527 (30,3%)	598 (34,3%)	131 (7,5%)
Ont été orientés par un autre service de votre Structure employeuse	180 (10,3%)	194 (11,1%)	618 (35,2%)	593 (33,8%)	169 (9,6%)
Ont été orientés par des partenaires (acteurs externes avec lesquels une convention est établie)	578 (33,1%)	313 (17,9%)	517 (29,6%)	286 (16,4%)	50 (2,9%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous êtes en relation	363 (20,8%)	361 (20,7%)	642 (36,8%)	335 (19,2%)	45 (2,6%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous n'êtes pas en relation	704 (40,3%)	501 (28,7%)	389 (22,3%)	126 (7,2%)	25 (1,4%)

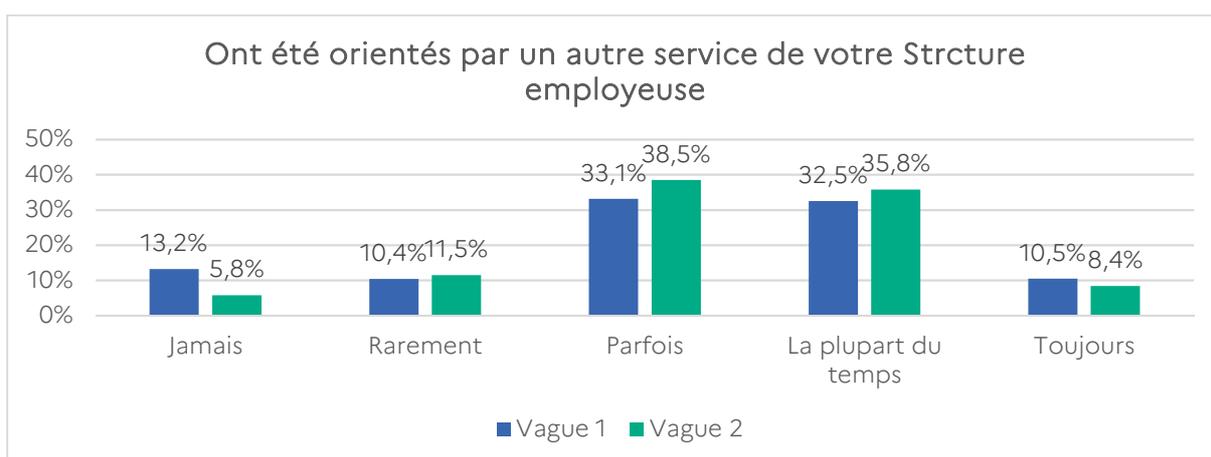
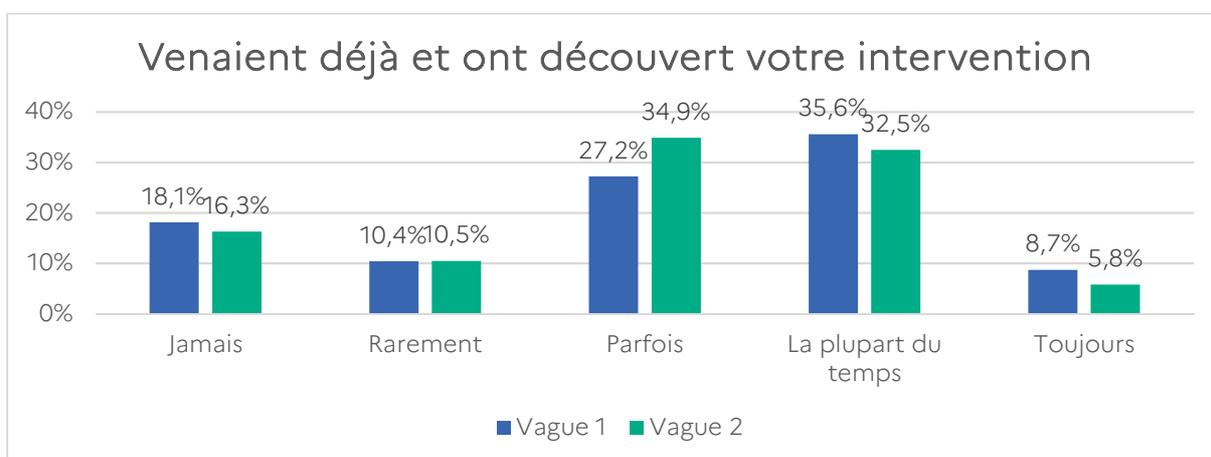
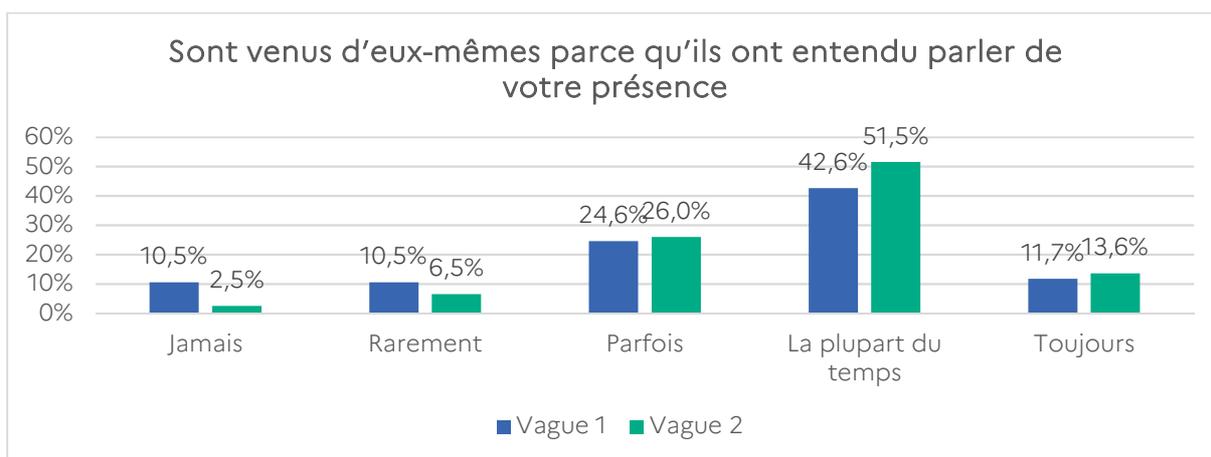


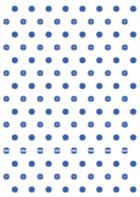
Croisement des deux vagues :

	Jamais		Rarement		Parfois		La plupart du temps		Toujours		Chi <sup>2</sup>	p
	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2	Vague 1	Vague 2		
Sont venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de votre présence	112 (10,5%)	17 (2,5%)	112 (10,5%)	45 (6,5%)	262 (24,6%)	180 (26,0%)	454 (42,6%)	357 (51,5%)	125 (11,7%)	94 (13,6%)	54,432	.000
Venaient déjà et ont découvert votre intervention	190 (18,1%)	113 (16,3%)	109 (10,4%)	73 (10,5%)	285 (27,2%)	242 (34,9%)	373 (35,6%)	225 (32,5%)	91 (8,7%)	40 (5,8%)	14,914	.005
Ont été orientés par un autre service de votre Structure employeuse	140 (13,2%)	40 (5,8%)	114 (10,7%)	80 (11,5%)	351 (33,1%)	267 (38,5%)	345 (32,5%)	248 (35,8%)	111 (10,5%)	58 (8,4%)	29,510	.000
Ont été orientés par des partenaires (acteurs externes avec lesquels une convention est établie)	414 (39,4%)	164 (23,7%)	172 (16,4%)	141 (20,3%)	288 (27,4%)	229 (33,0%)	153 (14,6%)	133 (19,2%)	24 (2,3%)	26 (3,8%)	47,945	.000
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous êtes en relation	244 (23,2%)	119 (17,2%)	197 (36,9%)	164 (23,7%)	389 (36,9%)	253 (36,5%)	197 (18,7%)	138 (19,9%)	26 (2,5%)	19 (2,7%)	12,662	.013
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous n'êtes pas en relation	441 (41,9%)	263 (38,0%)	275 (26,1%)	226 (32,6%)	253 (24,0%)	136 (19,6%)	69 (6,6%)	57 (8,2%)	14 (1,3%)	11 (1,6%)	13,192	.010

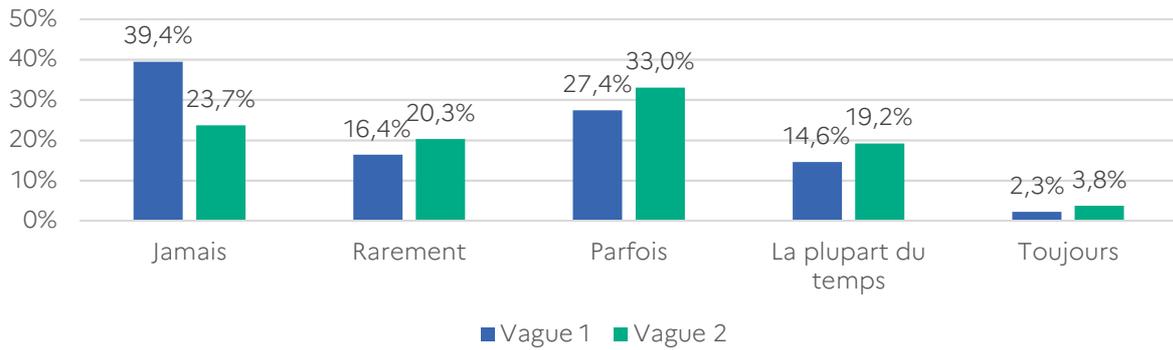


Graphiques : Les publics que vous accompagnez : (résultats significatifs).

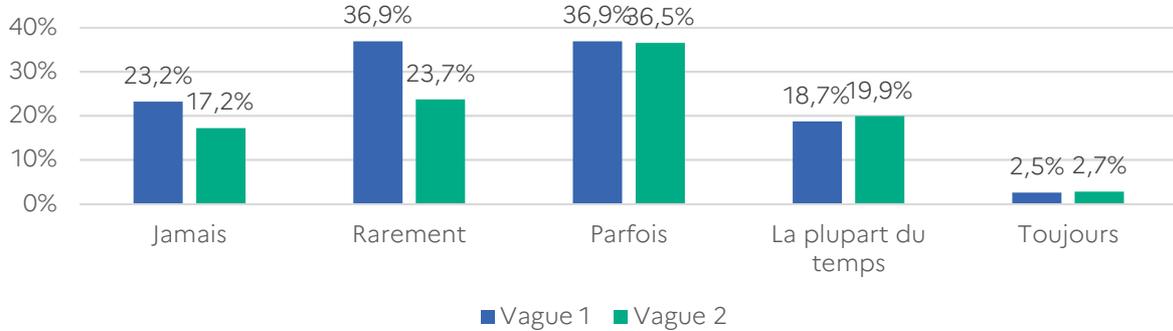




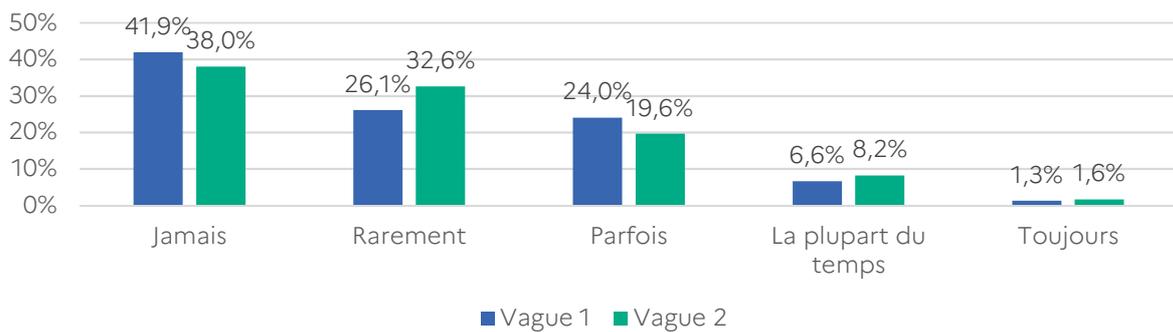
### Ont été orientés par des partenaires

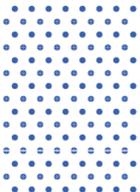


### Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous êtes en relation



### Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous n'êtes pas en relation

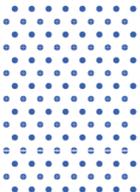




## 5.2. LES PUBLICS ONT RECOURS A VOUS :

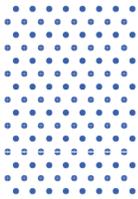
n=1759

	Moyenne	Ecart-type
Pour avoir accès à du matériel et/ou une connexion	5,22	3,16
Pour avoir un accompagnement à des démarches administratives	7,55	2,73
Pour avoir un accompagnement aux démarches courantes sur internet (loisirs, transports, services commerciaux, etc.)	6,77	2,78
Pour avoir un accompagnement à des outils numériques	8,56	1,96
Pour avoir une formation sur les outils numériques	8,00	2,41
Pour avoir de l'information sur les démarches administratives	6,86	2,83
Pour avoir de l'information sur la sécurité sur internet (protection des données, etc.)	6,17	2,92
Pour avoir de l'information sur les acteurs du territoire	2,97	2,34
Pour qu'on réalise leurs démarches administratives à leur place	5,77	3,36
Pour être rassurés	8,22	2,25

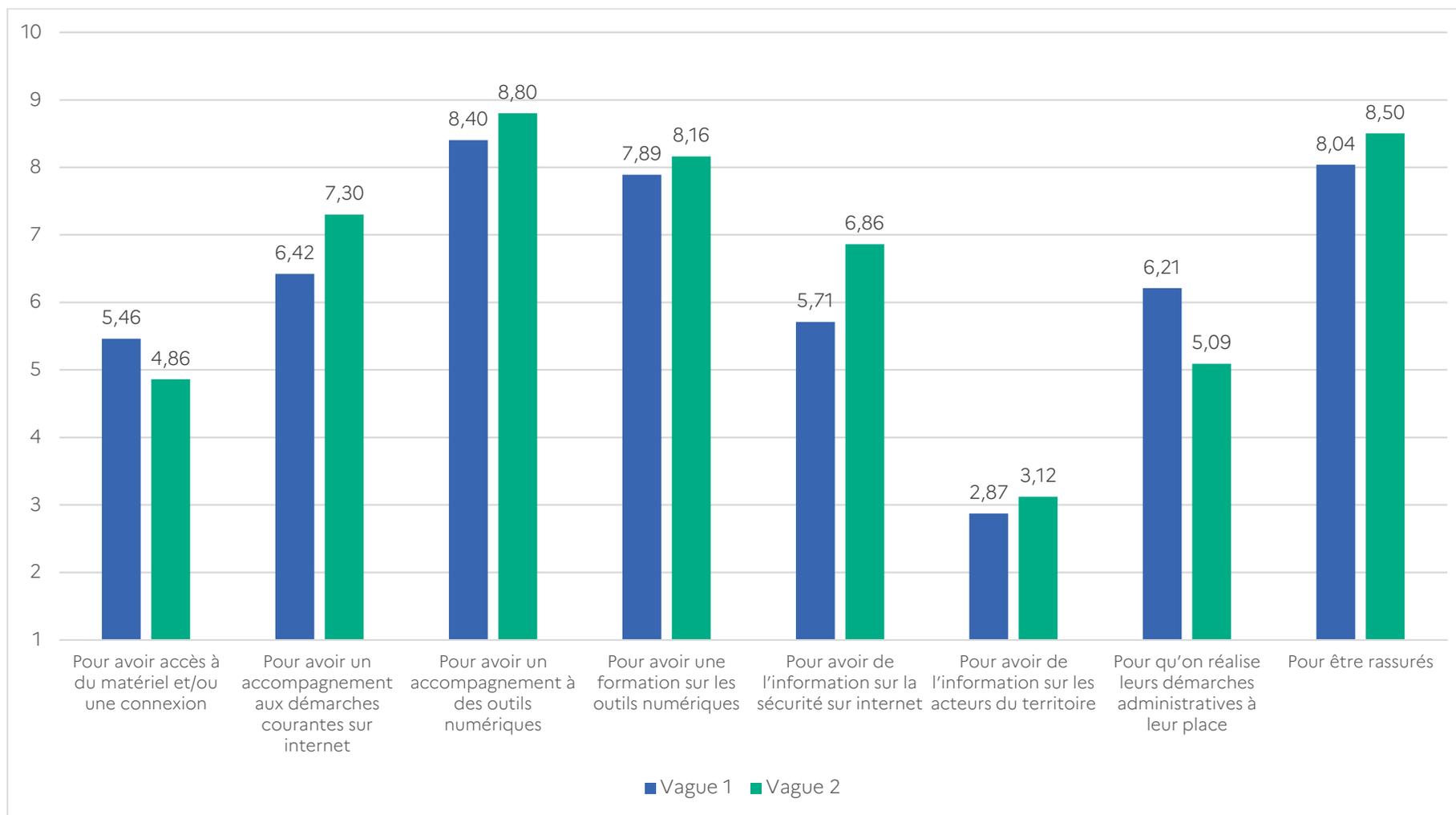


Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
Pour avoir accès à du matériel et/ou une connexion	5,46	3,25	4,86	3,00	15,135	.000
Pour avoir un accompagnement à des démarches administratives	7,59	2,81	7,49	2,60	0,564	.453
Pour avoir un accompagnement aux démarches courantes sur internet (loisirs, transports, services commerciaux, etc.)	6,42	2,93	7,30	2,45	42,844	.000
Pour avoir un accompagnement à des outils numériques	8,40	2,17	8,80	1,55	17,728	.000
Pour avoir une formation sur les outils numériques	7,89	2,50	8,16	2,25	5,255	.022
Pour avoir de l'information sur les démarches administratives	6,93	2,95	6,74	2,64	1,948	.163
Pour avoir de l'information sur la sécurité sur internet (protection des données, etc.)	5,71	3,01	6,86	2,62	67,395	.000
Pour avoir de l'information sur les acteurs du territoire	2,87	2,31	3,12	2,37	4,837	.028
Pour qu'on réalise leurs démarches administratives à leur place	6,21	3,36	5,09	3,26	47,726	.000
Pour être rassurés	8,04	2,38	8,50	1,99	18,19	.000



Graphique : Les publics ont recours à vous : (résultats significatifs).



### 5.3. AVEZ-VOUS NOTE DES CHANGEMENTS DANS LES MOTIFS DE RECOURS DES PUBLICS ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	154	22,2%
Non	539	77,8%
Total	693	100,0%

### 5.4. SI OUI :

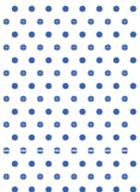
(vague 2 seulement) - n=154

	Moyenne	Ecart-type
Vers davantage d'accompagnement aux démarches administratives	7,18	2,94
Vers davantage d'accompagnement aux démarches courantes sur internet	7,38	2,46
Vers davantage d'accompagnement à des outils numériques	7,84	2,31
Vers davantage de formation	6,68	2,96
Vers davantage d'information	7,10	2,68
Vers davantage de réalisation des démarches administratives	6,88	3,15
Davantage pour être rassuré	7,95	2,56

### 5.5. DIRIEZ-VOUS QUE VOS PUBLICS ONT ENVIE DE « MONTER EN COMPETENCES NUMERIQUES » ?

(vague 2 uniquement) - n=693 (de 1, pas du tout à 10, tout à fait)

Moyenne	7,38
Ecart type	2,23



## 5.6. PENSEZ-VOUS QUE VOTRE INTERVENTION A PERMIS LA MONTEE EN COMPETENCES NUMERIQUES DES PERSONNES REÇUES ?

(vague 2 uniquement) - n=693 (de 1, pas du tout à 10, tout à fait)

Moyenne	8,20
Ecart type	1,68

## 5.7. AVEZ-VOUS PU MESURER CETTE MONTEE EN COMPETENCES ?

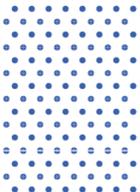
(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	512	73,9%
Non	181	26,1%
Total	693	100,0%

## 5.8. SI OUI, COMMENT ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
En faisant passer un test	79	15,4%
En observant le changement de pratiques des personnes reçues	385	75,2%
Les personnes vous l'ont dit	48	9,4%
Total	512	100,0%



## 5.9. DIRIEZ-VOUS QUE VOS PUBLICS ONT ENVIE D'APPRENDRE ?

(vague 2 uniquement) - n=693 (de 1, pas du tout à 100, tout à fait)

Moyenne	73,69
Ecart type	23,15

## 5.10. EN LIEN AVEC LES 3 OBJECTIFS DES CONUM, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS REPONDEZ A DES DEMANDES D'AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES ?

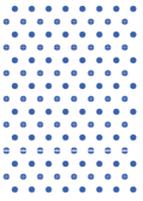
n=1764 (de 1, pas du tout à 100, tout à fait)

Moyenne	70,53
Ecart type	30,39

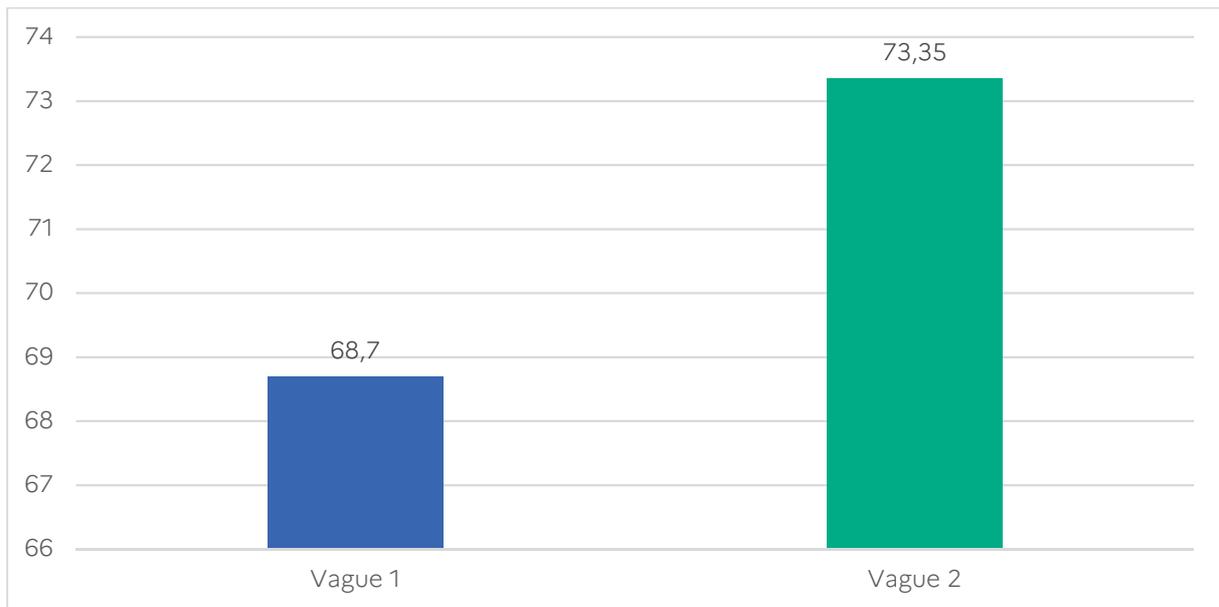
Croisement des deux vagues :

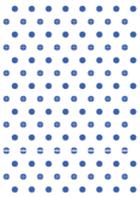
	Vague 1	Vague 2
Moyenne	68,70	73,35
Ecart-type	31,28	28,75

Nous notons une différence significative : **F=9,883, ddl=1, p=.002**



*Graphique : Les publics ont recours à vous : (résultats significatifs).*





## 5.11. EN LIEN AVEC LES 3 OBJECTIFS DES CONUM, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS REPONDEZ A DES DEMANDES D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE DU QUOTIDIEN ?

n=1764 (de 1, pas du tout à 100, tout à fait)

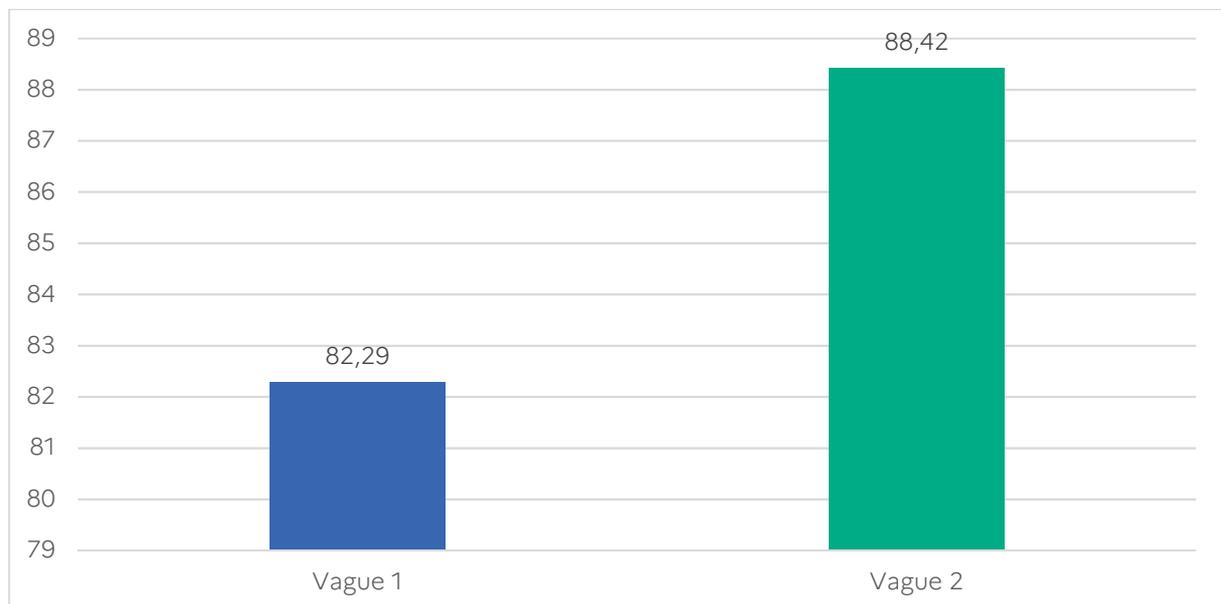
Moyenne	84,70
Ecart type	20,04

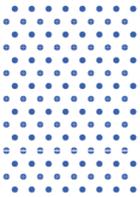
Croisement avec le type de structure employeuse :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	82,29	88,42
Ecart-type	21,95	15,96

Nous notons une différence significative :  $F=40,273$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : En lien avec les 3 objectifs des Conum, diriez-vous que vous répondez à des demandes d'accompagnement au numérique du quotidien ? (résultats significatifs).*





## 5.12. EN LIEN AVEC LES 3 OBJECTIFS DES CONUM, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS REPONDEZ A DES DEMANDES DE MONTEE EN COMPETENCES NUMERIQUES ?

n=1764 (de 1, pas du tout à 100, tout à fait)

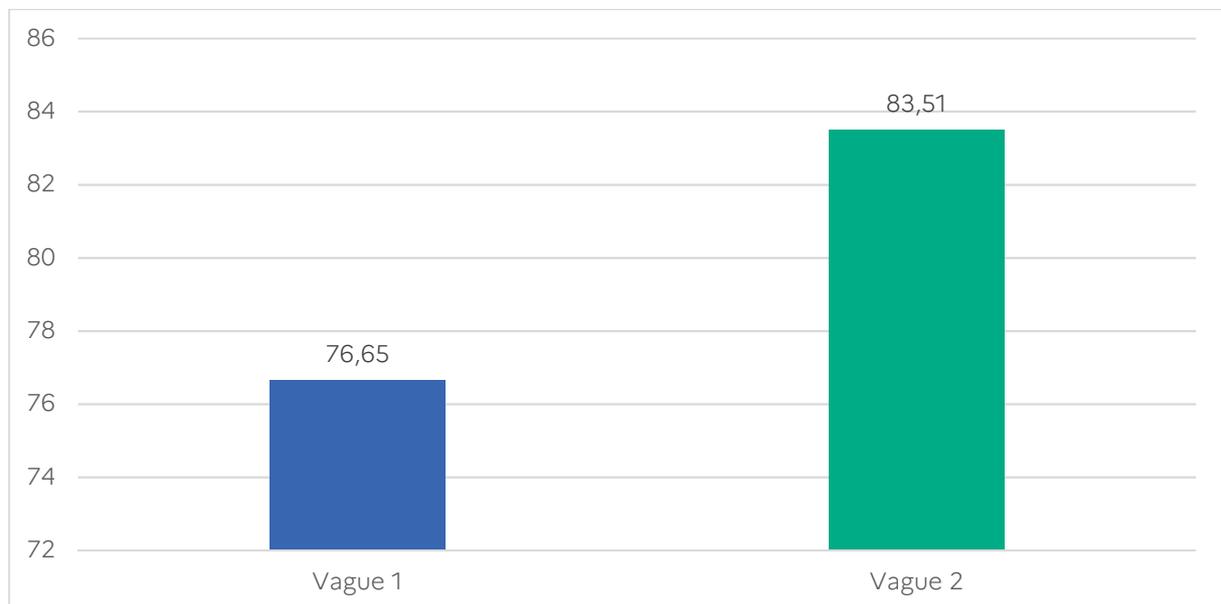
Moyenne	79,34
Ecart type	23,57

Croisement des deux vagues :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	76,65	83,51
Ecart-type	25,33	19,87

Nous notons une différence significative :  $F=36,286$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : En lien avec les 3 objectifs des Conum, diriez-vous que vous répondez à des demandes de montée en compétences numériques ? (résultats significatifs).*



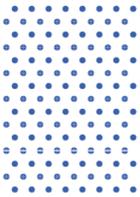
## 5.13. VOS PUBLICS SONT MAJORITAIREMENT :

n=1755

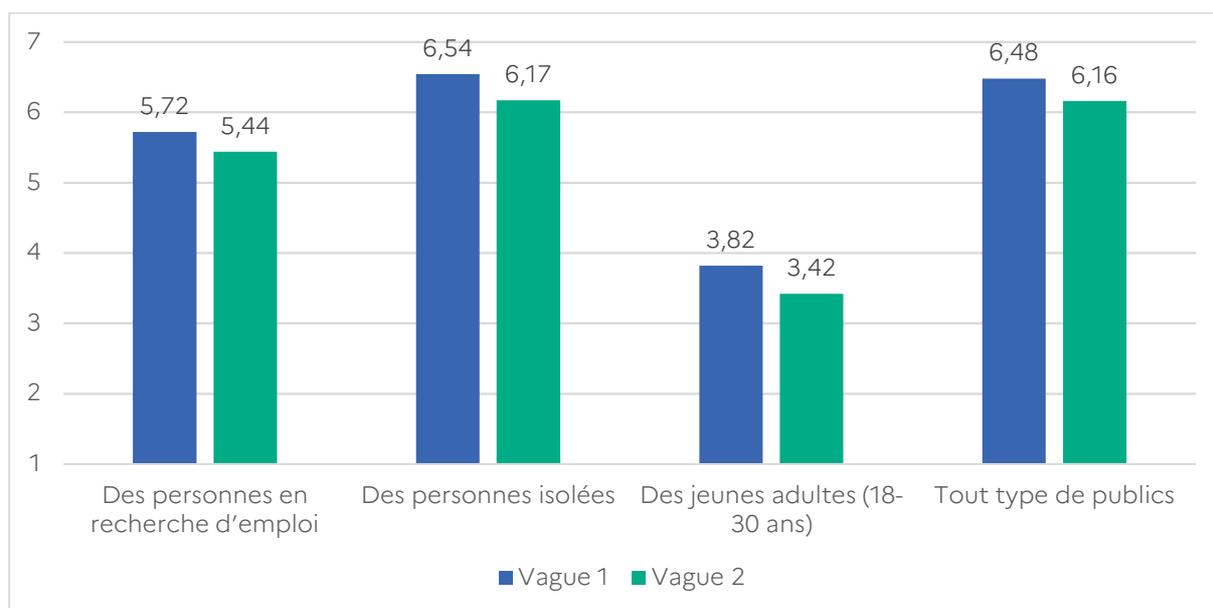
	Moyenne	Ecart-type
Des personnes âgées	8,65	2,22
Des personnes en situation de précarité	6,50	2,86
Des personnes en recherche d'emploi	5,61	2,87
Des personnes isolées	6,39	2,78
Des jeunes adultes (18-30 ans)	3,66	2,47
Des jeunes (<18 ans)	2,71	2,38
Tout type de publics	6,35	3,03

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
Des personnes âgées	8,57	2,35	8,77	2,01	3,405	.065
Des personnes en situation de précarité	6,43	2,99	6,59	2,66	1,304	.254
Des personnes en recherche d'emploi	5,72	2,99	5,44	2,68	4,112	.043
Des personnes isolées	6,54	2,83	6,17	2,69	7,190	.007
Des jeunes adultes (18-30 ans)	3,82	2,62	3,42	2,21	10,875	.000
Des jeunes (<18 ans)	2,73	2,46	2,67	2,26	0,325	.569
Tout type de publics	6,48	3,10	6,16	2,91	4,369	.037



Graphique : Vos publics sont majoritairement : (résultats significatifs).



## 5.14. VOUS ARRIVE-T-IL DE RECEVOIR LES MEMES PERSONNES ?

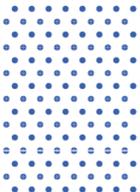
(vague 2 uniquement) - n=693 (de 1 jamais, à 10 très souvent)

Moyenne	8,71
Ecart type	1,55

## 5.15. SI OUI, EST-CE POUR DES DEMANDES :

(Vague 2 uniquement) - n=693 (de 1, pas du tout à 10, tout à fait)

	Moyenne	Ecart-type
Toujours du même type (démarches administratives, ou accompagnement aux outils numériques, ou apprentissages)	7,80	2,27
De types différents/variés	6,92	2,48



## 5.16. POUVEZ-VOUS REpondre AUX DEMANDES DE VOS PUBLICS ?

n=1764 (de 1 non pas toujours, à 100 oui tout le temps)

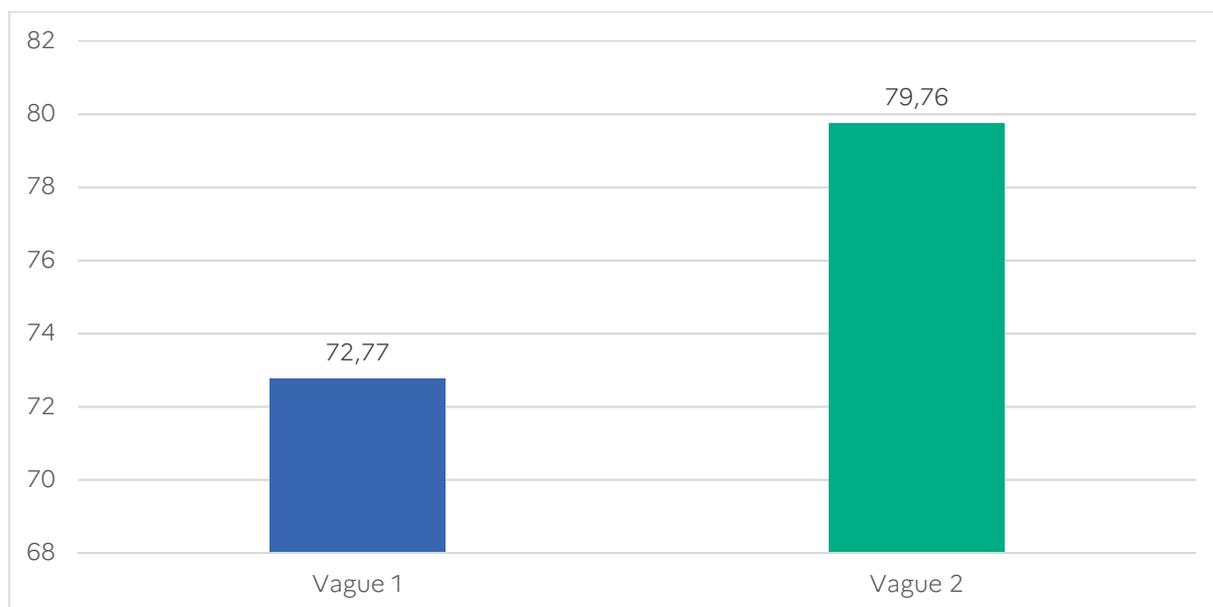
Moyenne	75,51
Ecart type	20,93

Croisement des deux vagues :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	72,77	79,76
Ecart-type	22,93	16,53

Nous notons une différence significative :  $F=48,299$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.000$

*Graphique : Pouvez-vous répondre aux demandes de vos publics ? (résultats significatifs).*



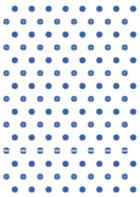
## 5.17. SUR QUOI PORTENT LES DEMANDES AUXQUELLES VOUS NE POUVEZ PAS REpondre ?

n=1745

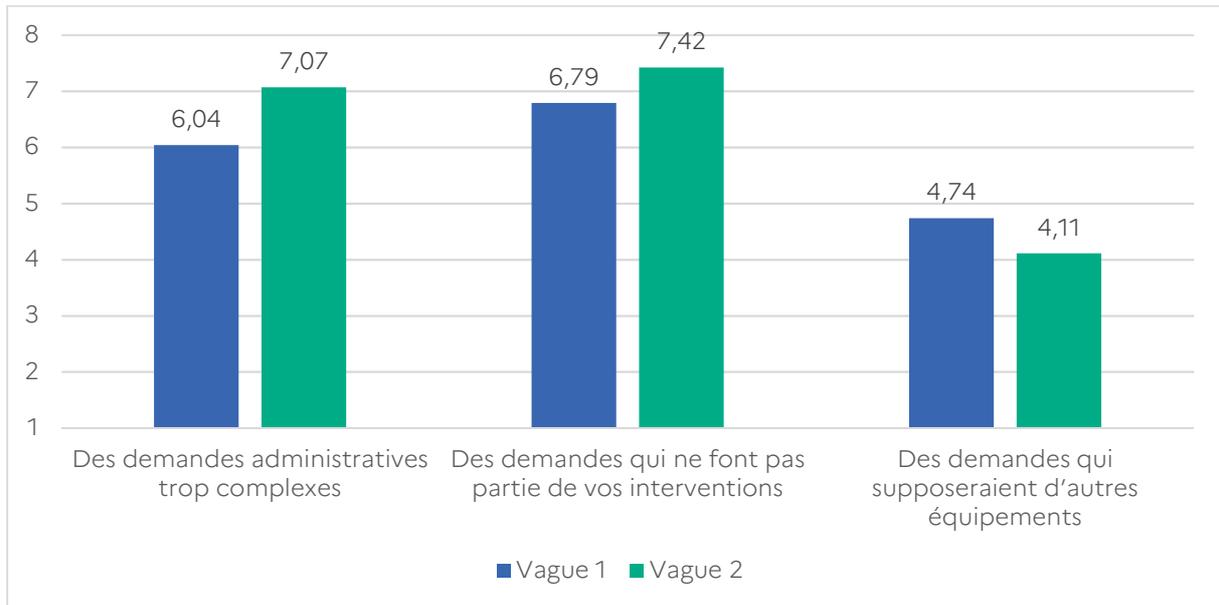
	Moyenne	Ecart-type
Des demandes administratives trop complexes	6,45	3,53
Des demandes qui ne font pas partie de vos interventions	7,04	3,24
Des demandes qui dépassent vos compétences numériques	4,96	3,45
Des demandes qui supposeraient beaucoup de temps pour y répondre	3,84	3,04
Des demandes qui supposeraient d'autres équipements (espace, matériel, etc.)	4,49	3,37

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
<b>Des demandes administratives trop complexes</b>	<b>6,04</b>	<b>3,56</b>	<b>7,07</b>	<b>3,38</b>	<b>36,470</b>	<b>.000</b>
<b>Des demandes qui ne font pas partie de vos interventions</b>	<b>6,79</b>	<b>3,30</b>	<b>7,42</b>	<b>3,10</b>	<b>15,950</b>	<b>.000</b>
Des demandes qui dépassent vos compétences numériques	4,91	3,43	5,05	3,50	0,755	.385
Des demandes qui supposeraient beaucoup de temps pour y répondre	3,90	3,08	3,74	2,97	1,249	.264
<b>Des demandes qui supposeraient d'autres équipements (espace, matériel, etc.)</b>	<b>4,74</b>	<b>3,41</b>	<b>4,11</b>	<b>3,26</b>	<b>14,814</b>	<b>.000</b>



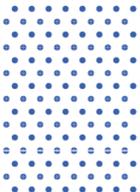
Graphique : Sur quoi portent les demandes auxquelles vous ne pouvez pas répondre ? (résultats significatifs).



## 5.18. VOUS EST-IL ARRIVÉ DE RENCONTRER DES LIMITES DANS VOTRE ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ?

n=1754

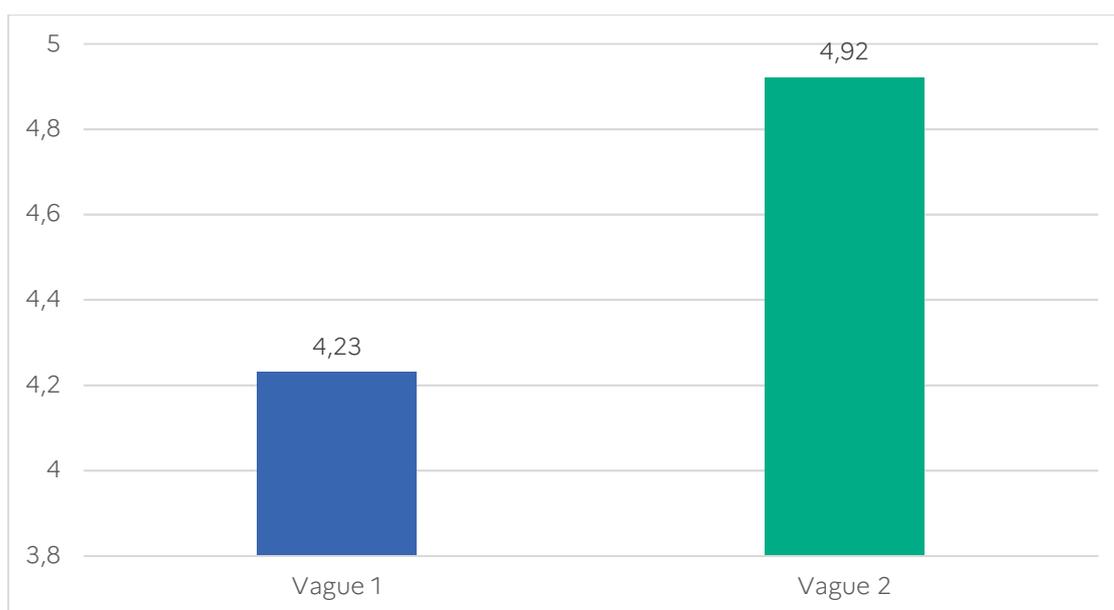
	Moyenne	Ecart-type
En raison d'une indisponibilité de l'interface	4,50	2,99
En raison de problèmes informatiques internes	3,66	2,81
En raison de limitations de votre accès à internet(sécurité)	3,28	2,83
Pour une question de temps	3,51	2,71



Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
En raison d'une indisponibilité de l'interface	4,23	3,01	4,92	2,90	22,647	.000
En raison de problèmes informatiques internes	3,59	2,84	3,77	2,77	1,700	.192
En raison de limitations de votre accès à internet(sécurité)	3,24	2,82	3,36	2,85	0,750	.387
Pour une question de temps	3,47	2,72	3,57	2,70	0,514	.473

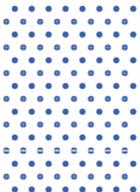
Graphique : Vous est-il arrivé de rencontrer des limites dans votre accompagnement des publics ?  
(résultats significatifs).



## 5.19. LES DEMANDES DE VOS PUBLICS CORRESPONDENT-ELLES A L'IDEE QUE VOUS VOUS EN FAISIEZ ?

n=1764 (de 1 pas du tout, à 100 oui tout à fait)

Moyenne	76,31
Ecart type	21,91



Croisement des deux vagues :

	Vague 1	Vague 2
Moyenne	75,73	77,21
Ecart-type	22,16	21,50

Nous ne notons pas de différence significative :  $F=1,926$ ,  $ddl=1$ ,  $p=.165$

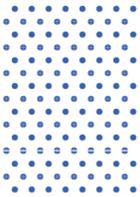
## 5.20. VOUS ARRIVE-T-IL D'ORIENTER DES PUBLICS VERS :

n=1755

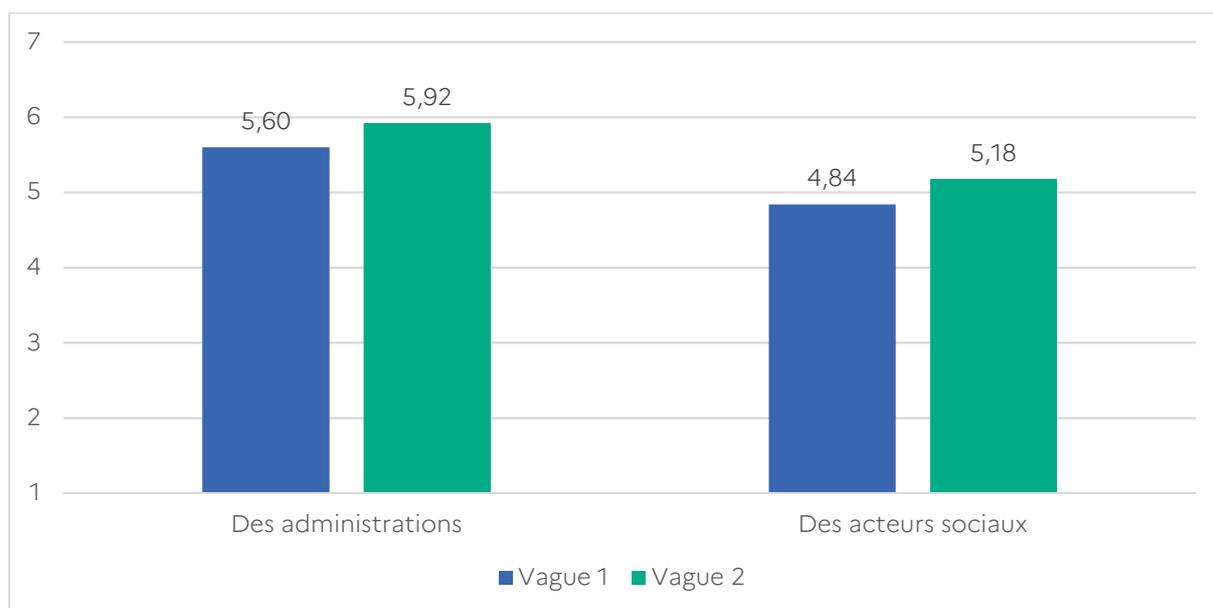
	Moyenne	Ecart-type
Des administrations (État, collectivités locales, Organismes de sécurité sociale, etc.)	5,73	2,61
Des acteurs sociaux	4,98	2,88
Des acteurs de la médiation numérique	3,29	2,62
Des acteurs de l'insertion	3,96	2,81
Des acteurs économiques	2,83	2,41
Des Espaces France Services (EFS) (Vague 2 uniquement)	5,39	3,04

Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		F	p
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type		
Des administrations (État, collectivités locales, Organismes de sécurité sociale, etc.)	5,60	2,78	5,92	2,32	6,598	.010
Des acteurs sociaux	4,84	2,99	5,18	2,69	5,650	.018
Des acteurs de la médiation numérique	3,26	2,67	3,33	2,54	0,353	.552
Des acteurs de l'insertion	4,06	2,88	3,81	2,71	3,315	.069
Des acteurs économiques	2,86	2,46	2,79	2,33	0,361	.548

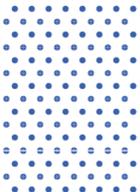


Graphique : Vous arrive-t-il d'orienter des publics vers : (résultats significatifs).



## 5.21. VOUS RECEVEZ PRINCIPALEMENT VOS PUBLICS :

	Fréquence	Pourcentage
A une borne d'accueil	40	2,3%
A un bureau dans un espace ouvert	421	23,9%
A un bureau dans un espace séparé	556	31,5%
Dans une salle dédiée	682	38,7%
Autre	65	3,7%
Total	1764	100,0%

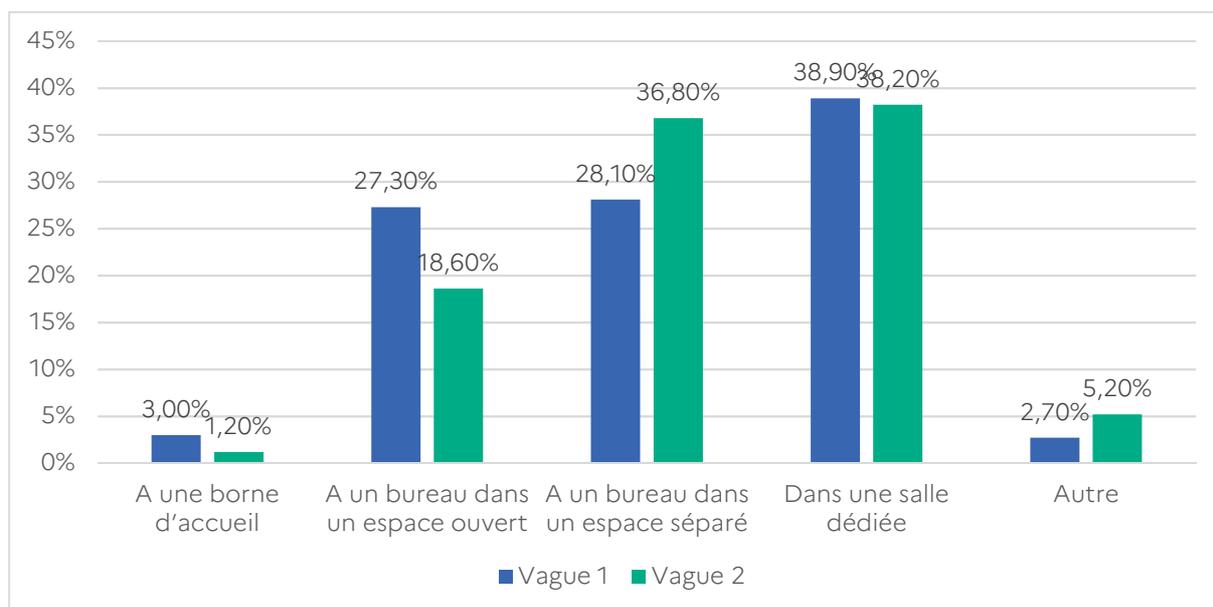


Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
A une borne d'accueil	32	3,0%	8	1,2%	40
A un bureau dans un espace ouvert	292	27,3%	129	18,6%	421
A un bureau dans un espace séparé	301	28,1%	255	36,8%	556
Dans une salle dédiée	417	38,9%	265	38,2%	682
Autre	29	2,7%	36	5,2%	65
<b>Total</b>	<b>1071</b>	<b>100,0%</b>	<b>693</b>	<b>100,0%</b>	<b>1764</b>

Nous notons une différence significative : **Chi2=36,628, ddl=4 p=.000**

*Graphique : Vous recevez principalement vos publics : (résultats significatifs).*



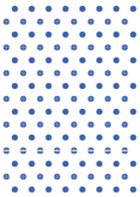
## 5.22. EN GENERAL, ETES-VOUS PRINCIPALEMENT :

	Fréquence	Pourcentage
Assis-e à côté des personnes (publics) assises	1376	78,0%
Assis-e à côté des personnes (publics) debout	19	1,1%
Debout à côté des personnes (publics) assises	344	19,5%
Debout à côté des personnes (publics) debout	25	1,4%
Total	1764	100,0%

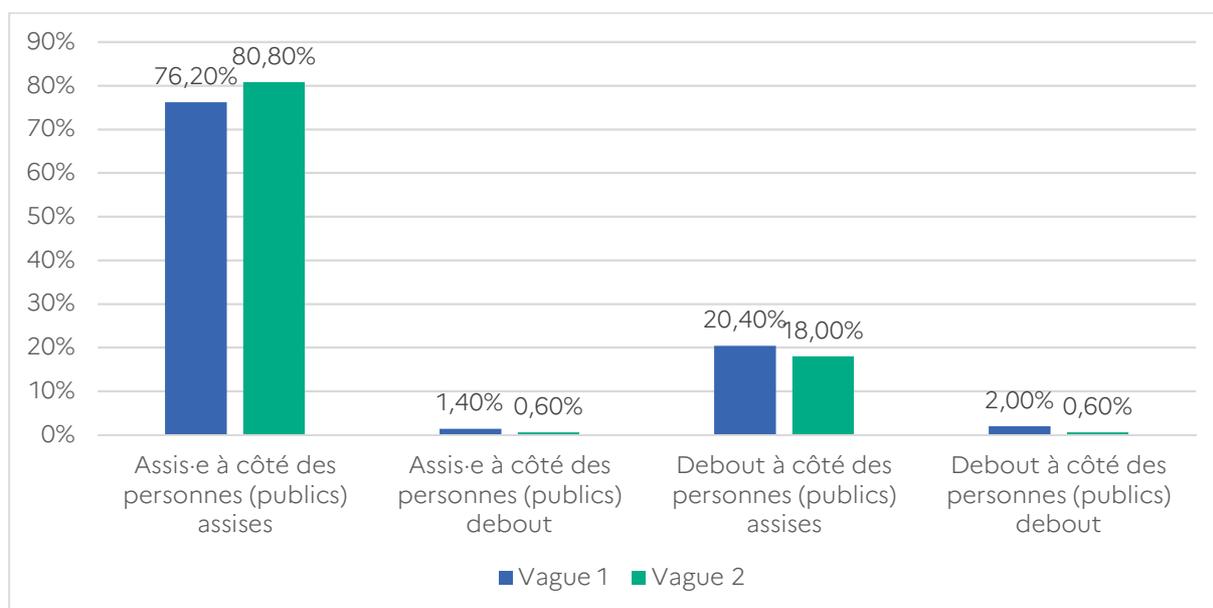
Croisement des deux vagues :

	Vague 1		Vague 2		Total
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	
Assis-e à côté des personnes (publics) assises	816	76,2%	560	80,8%	1376
Assis-e à côté des personnes (publics) debout	15	1,4%	4	0,6%	19
Debout à côté des personnes (publics) assises	219	20,4%	125	18,0%	344
Debout à côté des personnes (publics) debout	21	2,0%	4	0,6%	25
Total	1071	100,0%	693	100,0%	1764

Nous notons une différence significative :  $\text{Chi}^2=10,735$ ,  $\text{ddl}=3$   $p=.013$



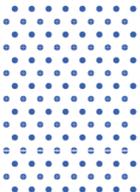
Graphique : En général, êtes-vous principalement : (résultats significatifs).



## 5.23. LORS DE VOS ACCOMPAGNEMENTS, AVEZ-VOUS LA POSSIBILITE DE FAIRE AVEC LES PERSONNES ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	676	97,5%
Non	12	1,7%
Je ne fais pas d'accompagnements	5	0,7%
Total	693	100,0%



## 5.24. SI OUI, EST-CE :

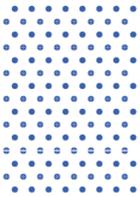
(vague 2 uniquement) - n=676

	Moyenne	Ecart-type
En laissant la personne reçue manipuler seule les outils numériques (ordinateur, tablette, smartphone)	7,72	2,20
En indiquant oralement à la personne comment faire, sans intervenir	7,87	1,99
En alternant prise en main et manipulation par la personne	7,14	2,33
En faisant vous-même et en expliquant	4,74	2,70
En alternant prise en main, manipulation par la personne, et indications orales	7,26	2,44

## 5.25. LORS DE VOS ACCOMPAGNEMENTS, VOUS ARRIVE-T-IL DE FAIRE A LA PLACE DES PERSONNES ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	499	72,0%
Non	190	27,4%
Je ne fais pas d'accompagnements	4	0,6%
Total	693	100,0%



## 5.26. SI OUI, EST-CE DU :

(vague 2 uniquement) - n=499

	Moyenne	Ecart-type
A une question de configuration des locaux (bureau, écran tourné vers vous, manque de place, etc.)	2,64	2,56
A l'absence d'aisance/d'habilités numériques de la personne reçue	7,71	2,47
A l'absence de volonté de la personne reçue	5,97	3,35
A l'urgence de la situation	7,01	3,00
Au manque de temps	4,46	3,33

## 5.27. SI OUI, DIRIEZ-VOUS QUE C'EST DAVANTAGE LE CAS POUR LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES :

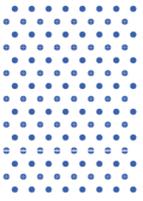
(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	400	80,2%
Non	99	19,8%
Total	499	100,0%

## 5.28. ÊTES-VOUS HABILITE·E AIDANTS CONNECT ?

(vague 2 uniquement)

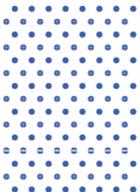
	Fréquence	Pourcentage
Oui	215	53,8%
Non	185	46,3%
Total	400	100,0%



## 5.29. SI OUI, EST QUE VOUS L'UTILISEZ :

n=215 (de 1 jamais, à 10 très régulièrement)

Moyenne	2,76
Ecart type	2,34



## 6. RENOUVELLEMENT

### 6.1. VOTRE POSTE VA ETRE/A ETE RENOUVELE (AVEC LE MEME EMPLOYEUR OU UN AUTRE EMPLOYEUR) / VOUS ETES EN CDI ?

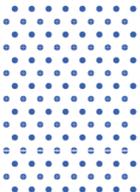
(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	214	30,9%
Non	155	22,4%
Je ne sais pas	281	40,5%
J'ai été directement recruté-e en CDI	43	6,2%
Total	693	100,0%

### 6.2. SI NON, EST-CE :

(vague 2 uniquement) - (Plusieurs réponses possibles) - n=155

	Fréquence	Pourcentage
Dû à un problème de financement	74	47,7%
Parce que le poste n'apparaît plus nécessaire pour la structure	11	7,1%
Parce que votre structure ne souhaite plus porter le poste de Conum	17	11,0%
Parce que l'offre de médiation est suffisante sur votre territoire	1	0,6%
Je ne sais pas	71	45,8%



### 6.3. SI OUI, EST-CE AVEC LE MEME EMPLOYEUR ?

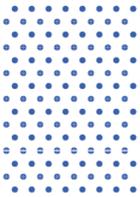
(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	211	98,6%
Non	3	1,4%
Total	214	100,0%

### 6.4. SI OUI, COMPTEZ-VOUS RESTER A CE POSTE ?

(vague 2 uniquement)

	Fréquence	Pourcentage
Oui	167	79,2%
Non	15	7,1%
Je ne sais pas	29	13,7%
Total	211	100,0%



## 6.5. SI OUI, EST-CE :

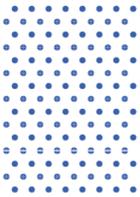
(vague 2 uniquement) - n=167

	Moyenne	Ecart-type
Parce que le poste vous plaît	9,03	1,51
Parce que vous aimez le contact avec le public	9,08	1,50
Parce que c'est le moyen de travailler avec/dans le numérique	7,19	2,61
Parce que vous pensez qu'il vous permettra d'évoluer vers un autre poste	5,72	3,13
Parce que vous le trouvez gratifiant	8,34	2,01
Parce que vous n'avez pas le choix/ pas d'autres projets	2,82	2,47
Parce que cela vous permet de rester sur votre territoire	6,20	3,33
Parce que vous avez obtenu une amélioration des conditions salariales	3,87	3,24
Parce que cela vous permet d'avoir un emploi en attendant mieux	3,04	2,70

## 6.6. SI NON, EST-CE :

(vague 2 uniquement) - n=15

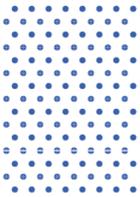
	Moyenne	Ecart-type
Parce que le poste n'est pas assez rémunéré	7,00	4,00
Parce que la fiche de poste est trop large	2,07	2,28
Parce que le poste suppose trop de déplacements	2,20	2,46
Parce que les conditions de travail ne sont pas satisfaisantes	4,33	3,40
Parce que vous avez fait le tour de ce travail	3,40	3,11
Parce que votre travail n'est pas assez reconnu	5,80	3,36
Parce que vous avez d'autres projets	7,47	3,58
Parce que vous employez pérenne ou qui va le devenir	1,93	1,62
Parce que les missions ne vous plaisent/conviennent finalement pas	3,53	2,97



## 6.7. QUEL EST VOTRE SALAIRE BRUT MENSUEL ?

(vague 2 uniquement) - Arrondi à 50€

Moyenne	1772,87 €
Ecart type	267,48 €



## 7. CERTIFICATION

### 7.1. LA PROCEDURE POUR LE PASSAGE DE LA CERTIFICATION A ETE :

(vague 2 uniquement) - n=693 (de mal organisée 1, à bien organisée 10)

Moyenne	5,38
Ecart type	3,22

### 7.2. LE PASSAGE DE LA CERTIFICATION, C'EST :

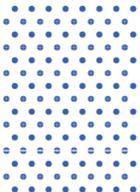
(Vague 2 uniquement) - n=693 (de mal déroulé 1, à Bien déroulé 10)

Moyenne	7,35
Ecart type	2,87

### 7.3. LA CERTIFICATION EST :

(vague 2 uniquement) - n=693 (de pas du tout 1, à tout à fait 10)

	Moyenne	Ecart-type
La marque de la professionnalisation de la médiation numérique	5,65	3,03
Vous permettra d'accéder plus facilement à des emplois dans la médiation numérique/le numérique	5,06	2,90
Était importante pour les structures recruteuses	4,86	3,17
Une reconnaissance de vos compétences/qualifications	5,88	3,16
Un gadget	5,09	3,46
Indispensable pour exercer le métier de Conum	4,09	3,19
L'aboutissement logique de votre formation	5,82	3,35
Un avantage pour votre parcours professionnel	5,42	3,13
Permet de rassurer les partenaires/acteurs du territoire	5,40	3,22

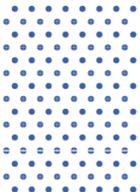


## 8. DISPOSITIF

### 8.1. SELON VOUS, L'INCLUSION NUMERIQUE C'EST :

(vague 2 uniquement) - n=693 (de pas du tout d'accord 1, à tout à fait d'accord 10)

	Moyenne	Ecart-type
Lutter contre l'exclusion (par le) numérique/ne pas être exclu par le numérique	8,94	1,49
Être capable de se débrouiller dans les démarches quotidiennes	8,62	1,70
Avoir des compétences numériques	7,57	2,05
Pouvoir choisir le numérique qu'on veut utiliser	7,75	2,20
Avoir un usage critique des outils numériques	7,55	2,35
Se repérer dans un monde devenu numérique	8,60	1,62
Être capable de faire ses démarches administratives seul	8,29	1,92



## 8.2. SELON VOUS, QUEL TYPE D'INCLUSION NUMERIQUE LE DISPOSITIF CONUM PERMET-IL DE FACILITER ?

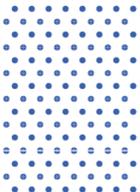
(vague 2 uniquement) - n=693 (de pas du tout d'accord 1, à tout à fait d'accord 10)

	Moyenne	Ecart-type
La lutte contre l'exclusion (par le) numérique	8,29	2,04
Le fait d'être capable de se débrouiller dans les démarches quotidiennes	8,43	1,75
La montée en compétences numériques	8,39	1,72
Pouvoir choisir le numérique qu'on utilise	7,38	2,29
Un usage critique des outils numériques	7,29	2,35
Se situer dans un monde devenu numérique	7,92	1,95
Ne plus avoir peur/ dédramatiser le numérique	8,89	1,57
La réalisation de démarches administratives	8,08	2,08

### 8.3. SELON VOUS, QU'EST-CE QUI A MANQUE ET DEVRAIT ETRE AMELIORE DANS LE DISPOSITIF CONUM ?

(vague 2 uniquement) - n=693 (de pas du tout d'accord 1, à tout à fait d'accord 10)

	Moyenne	Ecart-type
Une distinction plus claire entre l'aide ponctuelle/l'accompagnement et la montée en compétences numériques	6,25	2,93
Une définition plus claire de vos missions/vos objectifs	6,70	2,96
Une définition plus claire de votre rôle dans l'accompagnement aux démarches administratives	7,20	2,84
Une définition plus claire de vos publics cibles	4,81	3,01
Une meilleure communication vers les publics	8,03	2,48
Davantage de moyens matériels	7,10	2,86
Davantage de liens avec les partenaires	7,62	2,42
Une réflexion territoriale sur les lieux où vous intervenez	6,99	2,78
Une meilleure formation	7,72	2,77
Une plus grande reconnaissance de votre métier/vos interventions	8,39	2,23
De meilleures conditions de rémunération	8,92	1,88
Une plus grande visibilité sur la stabilité de votre poste	9,17	1,71



## 8.4. SELON VOUS, QU'EST-CE QUI ETAIT MIS A VOTRE DISPOSITION ET QUI VOUS A ETE UTILE DANS LE DISPOSITIF CONUM ?

(vague 2 uniquement) - n=693 (de pas du tout d'accord 1, à tout à fait d'accord 10)

	Moyenne	Ecart-type
Le compte rendu d'activité de l'espace Coop	7,03	2,91
L'espace d'échange communautaire Mattermost	5,54	3,13
La Base Conum (ressourcerie)	5,69	2,92
La cartographie nationale	5,58	2,92
La lettre d'information mensuelle	5,22	2,78
RDV Aide Numérique (prise de rdv en ligne)	4,18	3,43
Pix (ABC Pix, ABC Diag, Pix Orga)	5,37	3,10
Les webinaires Conum	5,94	2,76
Aidants Connect	3,72	3,04



COMPRENDRE

## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

Résultats de l'enquête quantitative  
du programme national de  
recherche



Agence nationale de la cohésion des territoires – Juillet 2024