

KIT D'ACCOMPAGNEMENT

POUR LES ACTEUR.RICE.S RENCONTRANT DU
PUBLIC EN DIFFICULTÉS SOCIALES ET
NUMÉRIQUES



TRAVAILLER LA QUESTION DE
L'INCLUSION NUMÉRIQUE AVEC LES
PARTENAIRES DE SON TERRITOIRE

PARTIE 2 :
LES OUTILS POUR CONNAÎTRE ET
ANALYSER SON TERRITOIRE



POURQUOI CE GUIDE ?

Comment lutter efficacement contre l'exclusion liée à l'illectronisme, en tant que professionnel.le de l'action sociale ? Une des premières pistes de réponse est de ne pas rester seul.e face à cette problématique.

- **Comment articuler un accompagnement social avec un accompagnement numérique ?**
- **Qui peut aider une personne à réaliser une déclaration d'impôt en ligne ?**
- **Qui appeler quand la situation de la personne ne rentre pas « dans les cases » proposées par les plateformes des services publics en ligne ?**
- **Comment éviter l'effet « ping-pong » des publics ?**

“On devient tous un peu autodidactes de la dématérialisation, mais tous dans nos coins”



Ce guide vous propose un mode d'action, tirées de **notre diagnostic de terrain**. Il est pensé comme un outil de travail afin de **construire une réflexion, partagée** avec vos partenaires du territoire, autour des problématiques du numérique. Ce document est une extraction du kit entier et se concentre sur la **seconde étape** :

METTRE À DISPOSITION DES OUTILS POUR CONSTRUIRE UN DIAGNOSTIC DE TERRAIN



SOMMAIRE |

Avant de commencer	p.2
/ Pré-requis	p.3
/ Vocabulaire	p.4
Les outils pour connaître et analyser son territoire	p.6
/ Quel(s) poste(s) en libre-service sur son secteur ?	p.7
/ Quel(s) lieu(x) de formation pour les publics en difficultés ?	p.9
/ Quelles articulations entre médiation numérique et médiation sociale ?	p.12
/ Quels changements pour le travail social ?	p.14
/ Les dangers pour les publics	p.16
/ Les différents niveaux d'intervention	p.18
Annexe	p.20

AVANT DE COMMENCER

SOMMAIRE DU CHAPITRE

- **PRÉ-REQUIS**
- **VOCABULAIRE**

PRÉ-REQUIS

- La démarche peut reposer sur un.e ou des porteur.se.s de projet. En effet, l'organisation, l'animation et la centralisation des informations est plus aisée si elle est centralisée.
- Il est possible de s'appuyer sur un réseau pré-existant (sur une cette thématique ou une autre) ou le créer ex-nihilo. ■
- Il est pertinent de penser ce travail à l'échelle d'une communauté de communes dans un milieu rural, comme un ou deux quartiers dans une grande ville. Aussi, les réseaux pré-existants peuvent être un bon indicateur de l'échelle à adopter.
- Vérifier s'il existe une réflexion, un projet, ou un plan d'action déjà en place.
- Un ressenti commun est important concernant les problématiques et les besoins en matière d'inclusion numérique, entre structures d'un même territoire. L'outil diagnostique proposé ici pourra accompagner l'émergence des pistes à travailler.
- Il faut s'assurer que ce ressenti rencontre une adhésion des institutions, pour un portage financier et politique (ex : commune, intercommunalité, préfecture, département). En effet, les préconisations résultantes de votre démarche sont à valoriser.

Il reste à noter que ces étapes visent à générer une acculturation autour de ces problématiques, ainsi, ce processus prend du temps.

■ À noter :

- ◎ Si le réseau n'est pas existant, la démarche est évidemment un peu plus longue. C'est en cela que l'outil "**identification des acteur.rice.s**" de ce kit peut être utile.
- ◎ Si le réseau est existant, il semble qu'il reste important de conduire des entretiens, malgré la connaissance mutuelle des partenaires, afin de s'assurer d'une même compréhension du sujet. De plus, cette étape favorise l'émergence de nouvelles idées, ou des besoins rencontrés.

Dans tous les cas, le numérique ayant changé les domaines d'interventions de chacun.e et fait émerger de nouveaux.elles acteur.rice.s, il est probable que même les réseaux existants s'étoffent autour de cette problématique.

VOCABULAIRE |

① FRACTURE NUMÉRIQUE

Inégalité d'accès à internet, incluant la possession de matériel, les compétences informatiques, la distance géographique entre un espace numérique et soi... Ce concept sous-tend une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors).

① INCLUSION NUMÉRIQUE

Analogie à l'insertion sociale. Processus visant à rendre le numérique accessible à tous.te.s et transmettre les compétences numériques, considérées comme leviers de son inclusion sociale, financière, professionnelle... En ces termes, elle est aujourd'hui positionnée comme une norme sociale, un nouveau critère à l'intégration sociale

① MÉDIATION

Terme particulièrement utilisé dans le champ de l'insertion. Dans le sens commun, elle fait référence à la figure d'intermédiaire légitime pour instaurer une compréhension et une mise en relation entre deux entités. Elle peut être placée entre une ou plusieurs personnes, et un contenu, un ordinateur, une institution, une ou plusieurs autres personnes...

① ILLÉCTRONISME

Néologisme pour désigner une catégorie de personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique

Il est également important de lire quelques articles pour appréhender la thématique et prendre du recul sur ses ressentis de terrain. Pour vous aider, l'annexe 3 recense de nombreuses sources scientifiques sur la question du numérique et du travail social.

LES OUTILS POUR CONNAITRE ET ANALYSER SON TERRITOIRE

Cette partie vous propose des outils pour cibler les enjeux des médiations numériques d'un territoire. Il est alors proposé d'analyser vos résultats pour cibler ce qui fonctionne, mais aussi ce qu'il manque. En complément, des préconisations construites grâce à des expériences de terrain sont exposées.

SOMMAIRE DU CHAPITRE

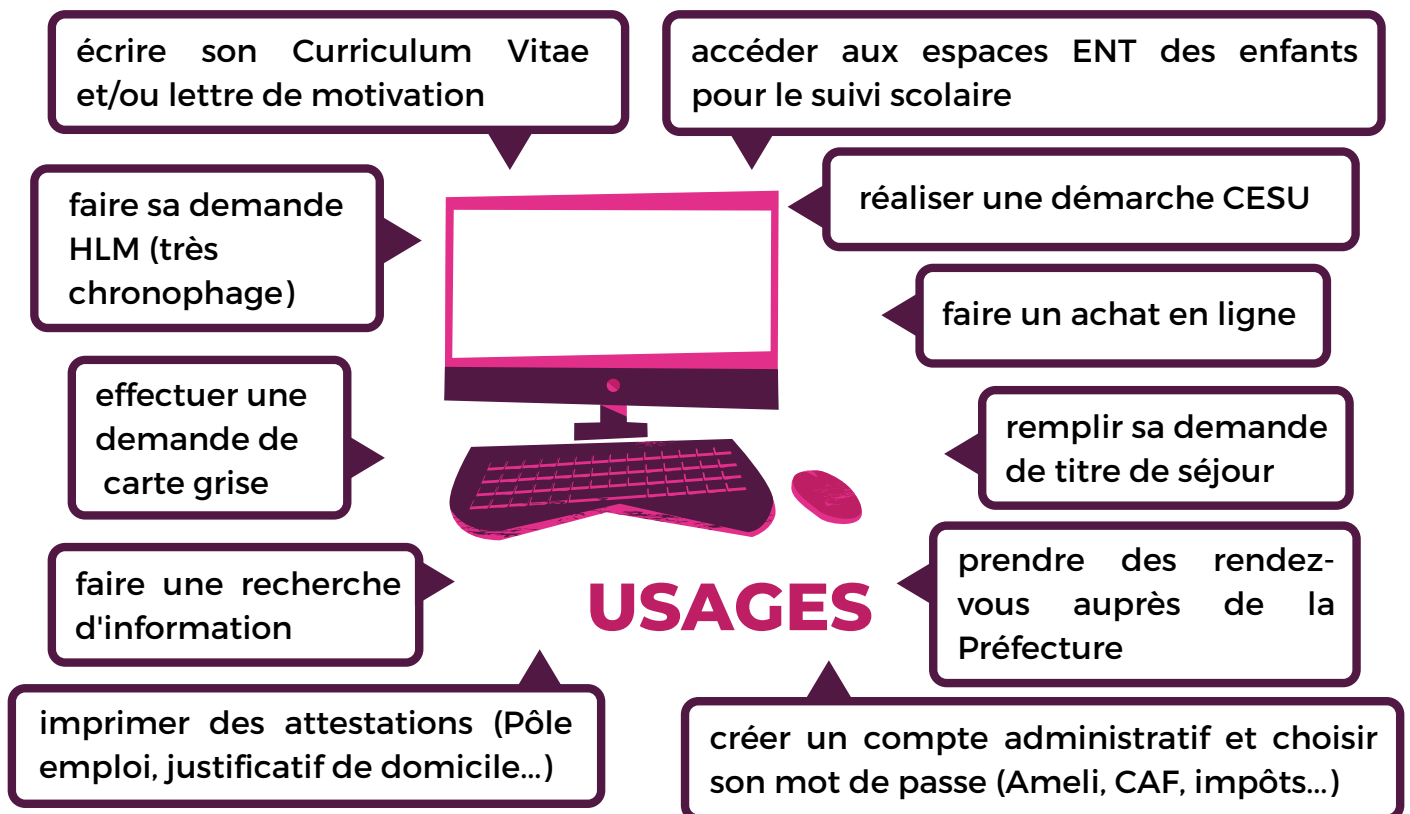
- **QUEL POSTE EN LIBRE-SERVICE SUR SON SECTEUR ?**
- **QUELS LIEUX DE FORMATION AU NUMÉRIQUE POUR LES PUBLICS EN DIFFICULTÉS ?**
- **QUELLES DIFFÉRENCES ENTRE MÉDIATION NUMÉRIQUE ET MÉDIATION SOCIALE ?**
- **QUELS CHANGEMENTS POUR LE TRAVAIL SOCIAL ?**
- **LES DANGERS POUR LES PUBLICS**
- **QUELLES ATTENTES POUR LES DIFFÉRENTS NIVEAUX D'INTERVENTION (INSTITUTIONS, ASSOCIATIONS, STRUCTURES À VOCATION SOCIALE...)**

S'il y a des postes en libre-service sur votre secteur, qu'avez-vous observé ?

En partant des usages observés auprès du public, nous vous proposons d'interroger les enjeux de cette médiation.

Dans un second temps, des pistes de solution construites à partir de notre diagnostic sont exposées.

Notre analyse de terrain conclut cet outil.



ENJEUX



Après la question des usages, les interrogations suivantes cherchent à souligner les enjeux clés des ordinateurs en libre-service sur un territoire :

Qu'avez-vous remarqué ...

- ... sur l'équipement présent ? A-t-il été mentionné d'un manque de matériel ?
- ... sur l'environnement, l'aménagement de l'espace et la confidentialité ?
- ... sur la communication autour du lieu ? Le lieu est-il bien repéré ?
- ... sur la convivialité du lieu ?
- ... sur la présence physique de professionnel.le.s autour du poste et son impact ?

SUR LE TERRAIN

► L'équipement

- Les lieux accompagnés de **Wi-Fi** sont toujours plus fréquentés.
- L'accès à **internet**, aux outils de **traitement de texte** et à un **scanner** sont les plus demandés.
- L'**imprimante** est très sollicitée mais nécessite une **politique d'accès** afin d'en maîtriser les coûts.
- Une **webcam** et un **casque audio** peut être appréciée.
- Pour s'équiper à moindre coût, financier et écologique, des ordinateurs reconditionnés sont une excellente solution ! Vous trouverez tous les points de revente sur :

<http://www.ordi3-0.fr>



► La confidentialité

- Situé(s) dans un endroit de passage, il est important de faire attention à la **visibilité du contenu** de l'écran par les passant.e.s
- Situé(s) dans une **salle close**, le public y est souvent plus confortable mais le(s) ordinateur(s) sont moins repéré(s).

► La sécurité

- La **configuration d'internet** implique une réflexion sur la navigation en mode privée, le nettoyage automatique des sessions (historique, cookies, mots de passe...) et la limitation d'accès à certain site.
- Des solutions de sécurité pour la lecture des **clés USB** existent : le système d'exploitation Linux convient tout à fait, de même qu'un antivirus entretenu par le service technique.

► Les solutions libres

- Le système d'exploitation Linux (privilégier Ubuntu ou Xubuntu) est une **alternative éthique** à Windows. Moins "gourmand", Linux peut s'installer sur des PCs anciens avec des puissances moindres.
- Il n'y a **pas de virus sur Linux**, donc pas besoin d'antivirus !
- Les moteurs de recherche Startpage, Qwant ou Duck duck Go n'**utilisent pas vos données** !



Notre analyse de terrain... Libre-service ?

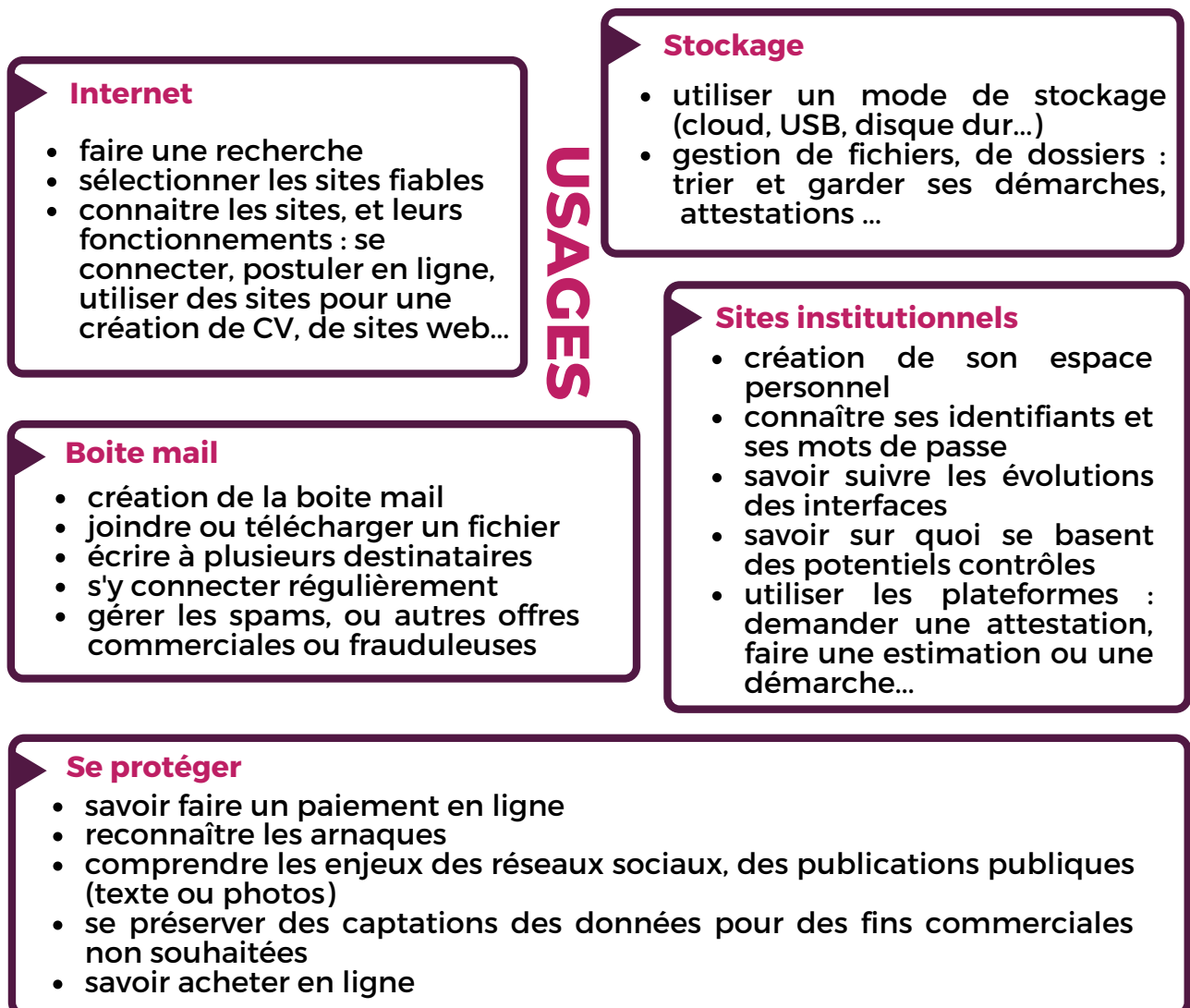
- L'utilisation des ordinateurs en libre-service de manière complètement autonome est souvent constatée dans des lieux sans connotations "administratives", comme les bibliothèques ou médiathèques par exemple.
- Toutefois, dans les autres lieux, la personne utilisatrice du poste informatique **demande presque systématiquement de l'aide** dans ses démarches. Ce phénomène est souvent lié à un **besoin d'être rassuré** dans la démarche réalisée, ou motivé par **des demandes sous-jacentes**.
- L'utilisation de l'ordinateur est presque toujours **conditionnée à une demande des institutions** pour réaliser une démarche, et non de la propre initiative de la personne en difficultés.

Avez-vous repéré des lieux où se tiennent des ateliers de formation pour le public en difficultés numériques ?

En partant des usages observés auprès du public, nous vous proposons d'interroger les enjeux de cette médiation.

Dans un second temps, des pistes de solution construites à partir de notre diagnostic sont exposées.

Notre analyse de terrain conclut cet outil.



Ces usages du public sont souvent au coeur des ateliers de formation au numérique. Ils soulèvent un large panel de problématiques, et sous-entendent un parcours de formation adapté au(x) besoin(s) du public.



ENJEUX

Après la question des thématiques abordées, les interrogations suivantes cherchent à souligner les enjeux clés des formations sur son territoire :

Qu'avez-vous remarqué ...

► D'ordre général sur

- ... le nombre de participant.e.s par session ?
- ... la durée moyenne de la formation ?
- ... la manière de s'inscrire à une session de formation ?
- ... la fréquentation des ateliers ?

► Sur le/la formateur.rice :

- ... sa formation ?
- ... son statut professionnel ?

► Sur le contenu de la séance :

- ... la pédagogie employée ?
- ... la présence de données personnelles durant la formation ?
- ... les techniques d'accroche du public ?
- ... la construction du module (support de cours, construction des exercices, utilisation de Pix, APTIC, Les bons clics, autre...) ?

► Au près du public :

- ... le type de public fréquentant la formation ?
- ... les raisons de leur participation (horaires des cours, participation spontanée, thématiques abordées, prescription ...) ?
- ... l'envie et la motivation du public pour se former sur l'outil informatique ?
- ... les freins ressentis par le public concernant l'apprentissage du numérique ?



SUR LE TERRAIN

► La fréquentation

Les personnes sont difficiles à mobiliser sur le long terme. Pour pallier à cela, les structures insistent sur l'importance de l'**orientation du public par les partenaires** et la **convivialité de l'accueil**. De plus, les petits groupes sont plus fréquentés par le public, où il trouve une écoute et un accompagnement plus **individualisé**.

► Le ou la formateur.rice

Il existe beaucoup de formateur.rice avec des **statuts précaires**. Les chèques **APTIC*** peuvent être une solution, toutefois ce modèle économique est conditionnée à la **fréquentation** des ateliers. Il est alors nécessaire de penser des solutions de **subventions** en complément.

* Voir www.aptic.fr



► Diversifier les points d'accroche

Le public peut "entrer" dans le numérique grâce à **plusieurs points d'entrée**. Il est important de proposer des **offres de formation diversifiées** pour tout type d'apprentissage. Par exemple : "Qu'est ce qu'un système d'exploitation ?", "Qui peut utiliser vos données ?", "Qu'est-ce qu'il y a dans un ordinateur ?" sont des sujets peu traités qui peuvent intéresser le public.

► Complémentarité et accompagnements

La formation au numérique ne peut souvent pas faire l'économie d'une **accompagnement social complémentaire**. Un.e **référent.e social.e** est vivement conseillé.e, en articulation avec un accompagnement numérique.



Notre analyse de terrain... Connaissances numériques et connaissances administratives

Des manques de formations sont souvent revendiqués par les formateur.rice.s de terrain. Il est possible de distinguer deux profils à ces demandes :

- Le.la professionnel.le ayant des connaissances informatiques techniques importantes, qui rencontre des limites pour adapter sa posture, faute ou manque de connaissances dans l'accompagnement social.
- Le.la professionnel.le qui était au départ dans l'action sociale, mais n'ayant pas ou peu de connaissances générales en informatique.

De manière transversale, la question du cadre légal d'action, et des limites d'intervention se posent également.

Quelles différences entre médiation numérique et médiation sociale ?

Avez-vous remarqué d'autres formes d'intervention sur votre territoire que des ordinateurs en libre service ou des ateliers de formation ? Dans cette partie, nous abordons les médiations individuelles, les questions suivantes cherchent à souligner les enjeux clés de ces lieux sur un territoire :

Qu'avez-vous remarqué sur...

- ... les modalités d'intervention ?
- ... le contenu de l'accompagnement et la place de l'accès aux droits dans l'entretien ?
- ... les limites des interventions ?
- ... les liens entretenus avec les institutions dématérialisant leurs procédures (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT...)?
- ... le statut des professionnel.le.s menant l'entretien et/ou l'accompagnement ?
- ... la formation des professionnel.le.s ?
- ... la provenance du public ?
- ... la connaissance du partenariat et les orientations du public si une demande ne peut être réalisée ?
- ... le type de structure accueillant cette forme de médiation numérique ?



SUR LE TERRAIN

► Des statuts divers...

- des services civiques
- des bénévoles
- des professionnel.le.s de l'accueil
- des médiateur.rice.s social.e.s
- des travailleur.se.s sociaux.les
- des agent.e.s techniques
- des écrivain.e.s publics.ques...

Selon le statut, les **missions sont à adapter**. Par exemple, des binômes entre des titulaires et des bénévoles ou services civiques sont toujours plus efficaces.

► ... et des formations inégales

À l'image des statuts, les médiateur.rice.s ont des formations inégales en informatique, mais aussi en droits sociaux.

Pour la plus grande partie, une appétence pour le numérique est constatée. Toutefois, la lutte contre la fracture numérique inclut également l'accès aux droits. Des **formations adaptées** et à la carte peuvent être proposées par RhinOcc à ce sujet.



► L'effet ping-pong

Le numérique a déplacé les limites des domaines d'intervention. Cette nouvelle donne révèle un **manque de coordination** sur les secteurs urbains, et un manque d'équipement sur les secteurs ruraux. Parfois, l'accompagnement d'une personne peut comprendre un travailleur social, une accompagnante numérique, une médiatrice sociale, et un agent technique. Le diagnostic et la participation à l'élaboration d'un répertoire commun et d'un parcours de l'utilisateur permettent d'atténuer cet effet.



Notre analyse de terrain... Un poste à valoriser !

Souvent en posture d'aller-vers, les médiateur.rice.s sont très **repéré.e.s** par les personnes en difficulté. Leurs actions s'étendent à de **nombreux champs** tels que l'accueil, l'écoute, l'évaluation, la prise en compte d'un autre accompagnement, l'apprentissage numérique, l'instruction d'une demande... Cet échange peut ensuite générer de nouvelles problématiques, modifier la demande initiale, ou provoquer des émotions. Tout ce **versant social**, parfois difficile à mettre en avant, s'accompagne souvent de l'impossibilité de joindre le.la professionnel.le qui les a orientés, ou de proposer un accompagnement sur la durée. De par sa **position stratégique**, il est particulièrement étonnant d'avoir si peu de valorisation sur ce poste, ni même de formations adaptées !

Quels changements pour le travail social ?

Au cours de nos rencontres, nous avons pu constater que le numérique avait fortement impacté le travail social. Acteur.rice.s souvent en première ligne auprès du public en difficultés, il semble important de se pencher sur les modifications dans leurs pratiques professionnelles. Les questions suivantes cherchent à souligner les enjeux clés du numérique dans le travail social sur un territoire :

Qu'avez-vous remarqué sur ... ?

► **L'accueil :**

- ... la présence d'équipements en libre service ?
- ... les tâches réalisées par les professionnel.le.s à l'accueil ?
- ... les formations de ces professionnel.le.s ?
- ... à quel moment iels orientent la personne accueillie vers un autre service de la structure, lorsqu'une demande impliquant une manipulation informatique est requise ?
- ... le pourcentage de demandes liées à une action numérique ?

► **Les entretiens :**

- ... la formation des professionnel.le.s à l'outil numérique ?
- ... leur volonté à utiliser l'outil ?
- ... leurs craintes concernant le développement de la dématérialisation ?
- ... leur avis sur la complémentarité du travail social et de la médiation numérique ?

► **D'ordre général :**

- ... les liens entretenus avec les institutions dématérialisant leurs procédures (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT...) ?
- ... les connaissances du partenariat extérieur sur le sujet ?
- ... les connaissances sur les différents types de médiation ?
- ... les difficultés internes liées au numérique ?



SUR LE TERRAIN

► La médiation numérique à l'accueil

- L'installation d'ordinateurs en libre-service émerge au sein des accueils. Toutefois, des **formations** importantes sur ces outils sont à prévoir pour les professionnel.le.s proches de ce poste (cf. parties sur les ordinateurs en libre-service)
- L'utilisation d'un outil de répertoire sur les médiations numériques aide à gérer le flux important des demandes liées au numérique, notamment en termes d'orientation.

► La formation des professionnel.le.s

Les travailleur.se.s sociaux.les expriment souvent des besoins en formation liés aux outils numériques. Il est possible de suivre des formations à ce sujet auprès de RhinOcc.



► L'articulation avec la médiation numérique

Les expériences de terrain montrent que la médiation numérique peut être articulée avec le travail social, en tant qu'**accompagnement complémentaire**. Le travail social garde alors une approche globale de la situation, et joue le rôle de référent pour les partenaires. Ainsi, ce fonctionnement rassure la personne en difficultés, propose un cadre d'intervention et pose les limites de chaque intervention, facilitant l'accompagnement.



Notre analyse de terrain... Des modifications dans la relation au public

- La première demande du public a, en effet, changé avec l'arrivée du numérique. Toutefois, une sollicitation d'aide pour réaliser une démarche en ligne masque souvent les besoins sous-jacents. La complexité de la situation, les difficultés émotionnelles et le souhait d'un accompagnement social émergent en second temps, une fois la demande numérique traitée.
- La **même fracture numérique** que le public est présente chez les professionnel.le.s. De plus, la **nécessité de se former** aux nouvelles gestions des demandes dématérialisées se ressent : les **points d'attention à avoir sont différents**, les « cases » sont **plus strictes** et le traitement des dossiers change. Le **lien avec les institutions** est alors ressenti comme **plus lointain**, pouvant créer des sentiments d'isolement, voire d'abandon.

LES DANGERS POUR LE PUBLIC

Tout au long de ce diagnostic, nous avons pu voir que le numérique soulève de nombreux questionnements quant aux dispositifs et aux pratiques professionnelles sur le terrain. Malgré des va-et-vient constants sur les difficultés rencontrées par le public, il semble important de s'attarder sur les enjeux forts reposant sur l'accompagnement.

PERTE DE CONFIANCE

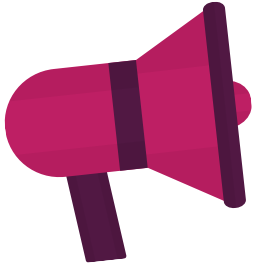
La confiance est un **lien** à construire entre la personne et le professionnel, le médiateur, ou l'institution. La **dématérialisation**, l'augmentation de la responsabilité, l'**automatisation** des contrôles et de la contrainte d'autonomie a créé un risque en plus, une **vulnérabilité supplémentaire**, et un sentiment d'abandon, de non-considération. Il est important de ne pas envisager la formation au numérique comme une solution à une situation difficile. C'est un **outil faisant partie d'un accompagnement global**, répondant à un besoin d'apprentissage. Le risque engendré est la perte de confiance dans les institutions et les professionnels de l'accompagnement.



FRACTURE NUMÉRIQUE

La question **économique** a été peu énoncée durant ce diagnostic. Malgré l'augmentation de l'équipement de smartphone dans la population, la **possession d'un ordinateur** et d'une **connexion** au réseau est toujours insuffisante, **faute de moyens financiers** (voir de zone blanche en milieu rural et péri-urbain). Ce problème est un **véritable risque**, car certains contrôles se basent sur l'assiduité et la présence sur l'espace personnel, ou la relève de ses courriers virtuels... Ces actions sont **limitées sur des applications de smartphone**, restreignant la gestion de documents. La **gratuité du réseau internet** et des **tarifs préférentiels** pour l'acquisition d'ordinateurs d'occasion pourraient être de véritables solutions au premier pallier de la fracture numérique et de l'accès aux droits.

INVISIBILISATION DE LA PAROLE



Les dispositifs actuels, renforcés par les **cases prédéfinies des démarches en ligne**, imposent une **catégorisation stricte** de la situation présentée. L'accompagnant.e peut alors être **formaté.e** par le "jargon" institutionnel, et ne comprendre qu'**une demande exprimée dans le lexique** du dispositif sollicité.

Un autre effet peut également se retrouver : **invisibiliser inconsciemment certains aspects** de la situation afin de **trouver des solutions** et/ou **solliciter des dispositifs adéquats**. Si ce processus peut être réalisé par le.la professionnel.le menant l'entretien, la personne rencontrée peut également avoir recours à ce stratagème et **omettre sciemment des éléments de sa situation**. Ainsi, des **difficultés rencontrées peuvent demeurer invisibles**, particulièrement dans le **contexte difficile de demande d'aide**.

RISQUES SOCIÉTAUX

Tous les aspects de la dématérialisation cités précédemment participent au **risque de non-recours aux droits**. Les causes sont difficiles à isoler, mais sont pointées du doigt la complexité des démarches, la non-maîtrise du numérique, mais également le sentiment de manque de considération ou de culpabilisation ressenti par le public.

L'**accès aux droits partiels** peut aussi être rencontré, à défaut d'un accompagnement adapté ou d'une prise en compte partielle de sa situation, voire de non-coordination des acteur.rice.s. Ces risques peuvent avoir un effet important, et générer du découragement, de la perte de confiance, en soi ou dans l'institution. Tous ces facteurs participent aussi à **un risque de désinsertion**.



LES DIFFÉRENTS NIVEAUX D'INTERVENTION |

Quelles attentes pour les différents niveaux d'intervention (institutions, associations, structures à vocation sociale...)?

Il est important de repérer les différents niveaux d'interventions sur le numérique. L'écosystème d'acteur.rice.s comprend une importante diversité de structures oeuvrant pour l'inclusion numérique des publics. Il nous semblait alors important de réunir sur ce dernier outil les attentes récurrentes exprimées durant nos diagnostics sur l'organisation globale de la médiation numérique sur un territoire :

Sur le territoire, quelles attentes pour les institutions ?

- Conserver des accueils physiques
- Proposer des formations sur les évolutions des sites internet (idéalement avant les changements)
- Donner des informations sur le procédé de traitement des demandes en cours. Par exemple : quelle(s) case(s) faut-il cocher pour mettre une priorité de traitement ? A quel moment intervient une personne physique dans le processus ?
- Communiquer un moyen de contact s'il y a un problème d'instruction d'une demande
- Être présentes dans les concertations de terrain afin de co-construire des solutions

Sur le territoire, quelles attentes pour les associations et les structures d'intervention sociale ?

- Être financées, de manière perenne, pour des postes de médiation numérique et sociale, et de l'équipement
- S'entourer de partenaires, institutionnels et pairs, pour sortir de l'isolement face aux difficultés générés par le numérique
- Avoir une protection légale si le.la professionnel.le est amenée à "faire à la place de"
- Obtenir des moyens et du temps pour se former

Pour aller plus loin...

Au sein du réseau de partenaires construit autour du sujet du numérique sur le territoire, de nouvelles interrogations peuvent émerger. Ainsi, Coll.in peut alors vous proposer :



- Un accompagnement pour l'animation de votre réseau
- Des formations issues de notre catalogue de formation
- Un accompagnement au sein de votre structure pour vous aider à développer de la médiation numérique

Les autres acteurs sur le territoire :



<https://rhinocc.fr/>



RhinOcc
Réseau et Hub de l'inclusion Numérique en Occitanie

Par ailleurs, les dispositifs APTIC et Aidants Connect évoqués dans nos outils peuvent se trouver sur les liens suivants :



APTIC <https://www.aptic.fr/>

#APTIC



Aidants Connect
<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

**Aidants
Connect**

ANNEXES



- **ANNEXE 2 : IDENTIFIER LES BESOINS DES PUBLICS**

Ces annexes sont des outils utilisés par nos structures. Supports à notre démarche, nous vous proposons donc ces annexes documentant nos sources bibliographiques et en ligne, ainsi que des outils complémentaires à certaines étapes évoquées durant ce kit.

Annexe 2

IDENTIFIER LES BESOINS DES PUBLICS |

En parallèle, il est important de consulter les publics sur leurs équipements, leurs usages du numérique et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer. Cette enquête peut être plus rapide que celles auprès des professionnel.le.s. En effet, elle peut être conduite sans forcément prendre de temps de rendez-vous, au fil du flux de personnes accueillies dans une structure. Toutefois, des entretiens plus poussés peuvent évidemment compléter la démarche.

QUESTIONNAIRE POUR CONNAÎTRE LES USAGES ET LES DIFFICULTÉS DU PUBLIC

Les équipements que vous utilisez

De quelle manière avez-vous accès aux équipements suivants ?
Plusieurs réponses possibles.

	Je n'y ai pas accès	Dans un espace dédié (ex : maison des chômeurs, médiathèque)	Un proche me le prête	J'en suis propriétaire
Ordinateur fixe				
Ordinateur portable				
Smartphone				
Tablette				
Clé USB				
Imprimante				
Scanner				

Quelle est selon vous votre niveau de maitrise des équipements suivants ?
Une seule réponse possible par ligne

	Je ne sais pas m'en servir	Moyen	Bon
Ordinateur			
Smartphone			
Tablette			
Imprimante			
Scanner			

À quelle fréquence utilisez-vous les équipements suivants ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Jamais	Rarement	Une fois par semaine	Tous les jours
Ordinateur				
Smartphone				
Tablette				
Imprimante				
Scanner				

À quelle fréquence utilisez-vous les équipements suivants ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Aucun	Pour mes loisirs	Pour chercher un emploi	Pour travailler	Pour mes démarches administratives
Ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imprimante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scanner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

————— Votre utilisation des mails —————

Avez-vous une adresse mail ?
Une seule réponse possible.

Oui Non

Si oui, à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
Une seule réponse possible.

Jamais Rarement 1 fois par semaine Tous les jours

Savez-vous gérer votre adresse mail sur les équipements suivants ?
Plusieurs réponses possibles.

	Oui	Non
Ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Savez-vous ... ?

Une seule réponse par ligne possible.

- Joindre un document à un mail ? Oui Non
- Récupérer un document joint à un mail que vous avez reçu ? Oui Non
- Envoyer un mail à plusieurs destinataires en même temps ? Oui Non
- Transférer un mail ? Oui Non

Les fonctions que vous utilisez

Utilisez-vous la bureautique pour les fonctions suivantes ?

Une seule réponse par ligne possible.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas le faire	Je sais le faire mais je ne le fais pas	Je le fais
Utiliser un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word)				
Utiliser un tableur (Excel)				
Enregistrer des documents à un endroit précis)				
Utiliser une clé USB				

Utilisez-vous Internet pour les fonctions suivantes ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas le faire	Je sais le faire mais je ne le fais pas	Je le fais
Faire une recherche d'information				
Acheter/payer				
Faire mes démarches administratives				

De quel site vous servez-vous ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas m'en servir	Je m'en sers	Je ne m'en sers pas car je préfère me déplacer
Pôle emploi				
CAF				
CPAM				
Impôts				
Mairie de Toulouse (cantine, papiers)				
Préfecture				
Réseaux sociaux (Facebook, instagram)				
Réseaux sociaux professionnels (Viadeo, LinkedIn)				
Banque				
Dossier logement				

Dans le cadre de votre recherche d'emploi, utilisez-vous l'informatique pour les fonctions suivantes ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Je n'en ai pas besoin	Je ne sais pas le faire	Je sais le faire mais je ne le fais pas	Je le fais
Chercher une offre d'emploi				
Chercher une formation				
Répondre à une offre d'emploi en ligne				
Créer un CV et le mettre en ligne (ex : sur Pôle Emploi)				
Écrire et envoyer une lettre de motivation				
Utiliser les outils de l'Emploi Store				

⊖ — L'accompagnement dont vous avez besoin — ⊖

Si vous avez répondu "Je ne sais pas le faire" une ou plusieurs fois aux questions précédentes, souhaitez-vous suivre une formation ?

Une seule réponse possible.

- Oui**
- Non**
- Je suis déjà en formation.**

Si non, pourquoi ?
Plusieurs réponses possibles.

- Je n'ai pas d'équipement donc inutile**
- Je préfère le contact humain**
- Je n'ai pas assez de motivation**
- Je trouve que cela nécessite trop de temps**
- J'ai peur de ne pas réussir**
- On ne me propose pas de formation qui me convienne**
- Autre :**

Si oui ou si vous suivez une formation, quel(s) thème(s) souhaiteriez-vous voir abordés ?
Plusieurs réponses possibles.

- Utilisation du matériel (impression, scan, ...)**
- Bureautique (Word/Excel/Powerpoint, création et enregistrement de fichiers, ...)**
- Internet (recherches, boîte mail, ...)**
- Informatique dans le cadre de la recherche d'emploi (répondre à une annonce, CV, LM, ...)**
- Informatique dans le cadre des démarches administratives (Pôle Emploi, CPAM, CAF, impôts, ...)**
- Autre :**

Si oui ou si vous suivez une formation, sur quel(s) équipement(s) souhaiteriez-vous être formés ?
Plusieurs réponses possibles.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ordinateur | <input type="checkbox"/> Imprimante |
| <input type="checkbox"/> Smartphone | <input type="checkbox"/> Scanner |
| <input type="checkbox"/> Tablette | |

○= Votre envie d'utiliser l'informatique et l'impact de la dématérialisation sur votre quotidien =○

La dématérialisation des activités suivantes vous pose-t-elle problème ?
Une seule réponse possible par ligne.

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup	Énormément
Recherche d'emploi (annonces en ligne, réseaux sociaux professionnels, ...)				
Démarches administratives (Pôle Emploi, CAF, ...)				

En quoi la dématérialisation peut-elle vous poser problème ?
Plusieurs réponses possibles.

- Elle supprime les relations humaines directes**
- Cela nécessite un budget trop important (matériel, abonnements)**
- C'est trop compliqué**
- Le fait de passer par l'outil informatique nécessite trop de temps**
- Je manque de motivation, cela me décourage dans la réinsertion sociale et professionnelle**
- Cela manque d'aide personnalisée**
- J'ai peur que les informations ne soient pas fiables, pas claires**
- Je ne sais pas ce qui est fait des informations personnelles qu'on me demande de fournir**
- Je suis dans l'incapacité physique d'utiliser l'outil informatique**
- Autre :**

En quoi la dématérialisation peut-elle vous aider ?
Plusieurs réponses possibles.

- Cela me fait gagner du temps**
- Cela m'évite de me déplacer**
- Cela me permet d'avoir des informations claires et fiables**
- Cela me permet de garder du lien avec mes proches, mon réseau, ...**
- Cela me permet d'avoir une information très rapidement**
- Autre :**

La dématérialisation crée-t-elle chez vous un sentiment d'isolement ?
Une seule réponse possible.

- Pas du tout** **Un peu** **Beaucoup** **Énormément**

————— Votre profil —————

Vous êtes ?
Une seule réponse possible.

- Demandeur.euse d'emploi**
- Salarié.e à temps partiel**
- Salarié.e à temps complet**
- Retraité.e**
- Étudiant.e**
- Personne au foyer**
- Autre :**

Vous avez ?
Une seule réponse possible.

- Moins de 25 ans**
- Entre 25 et 35 ans**
- Entre 35 et 55 ans**
- Plus de 55 ans**

EXEMPLE DE RÉSULTATS ÉMANANT DU QUESTIONNAIRE PRÉCÉDENT

Cette enquête a été réalisée auprès de personnes fréquentant l'association Avenir, Nouvelle maison des chômeurs, entre mai et septembre 2018. 245 réponses ont été récoltées. Les chiffres exposés sont issus de cette enquête. Les verbatims sont issues d'observations auprès de personnes fréquentant l'association, durant des entretiens individuels, des ateliers informatiques ou des petit-déjeuners débat.

Avoir ou savoir

117 personnes possèdent un ordinateur portable.

Pourtant, elles déclarent que leur maîtrise de l'outil informatique est bon pour seulement **40,5%** d'entre elles, moyen pour **26,5%**, et **33%** disent ne pas savoir faire.

« Avant, j'utilisais le net pour chercher des informations, de l'emploi, des solutions pour ma situation. J'ai été très active. Mais j'ai lâché maintenant, ça m'a lassé. Ce n'est pas magique ! »

« J'utilise tout le temps Facebook, et ma messagerie, mais je ne connaissais pas comment faire pour les démarches à la CAF, à Pôle Emploi, la carte grise... »

Isolement et maîtrise

70% estiment que la dématérialisation a créé chez eux un sentiment d'isolement. Si leur maîtrise de l'outil informatique est bonne, **24%** d'entre eux se sentent isolés. Si le niveau de maîtrise est moyen, le pourcentage monte à **73%**

« Certaines personnes ne voient pas toujours l'intérêt de l'informatique. Les délais administratifs sont toujours longs, et les difficultés à devoir demander à des institutions de l'aide n'a pas changé »

Plus et moins

57,8% pensent que la dématérialisation leur fait gagner du temps. Toutefois, **46,8%** évoquent qu'elle leur pose problème car ils.elles ne savent pas comment sont utilisées leurs informations personnelles.

61% des personnes pensent que la dématérialisation évite de se déplacer, mais **33%** ont peur que les informations sur le net ne soient pas fiables.

Adresse mail

Si certaines démarches en ligne requièrent obligatoirement une adresse mail pour qu'elles aboutissent, **15,6%** des interrogés.e.s n'utilisent pas son adresse mail alors qu'ils.elles en possèdent une, et **22,9%** l'utilisent une fois par semaine.

« En fait, il faut être calé en informatique et en administration ! »



Ce kit est mis à disposition sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 3.0 France. Pour voir une copie de cette licence, visitez <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/fr/> ou écrivez à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Pour nous contacter, vous pouvez écrire un mail à l'adresse suivante :
contact@coll-in.org

Coll.in / SIÈGE SOCIAL

Chez Avenir Nouvelle maison des chômeurs
115, rue Bonnat
31400 TOULOUSE
07 55 62 90 36
07 55 64 64 82



BANQUE des
TERRITOIRES



MISSION
SOCIÉTÉ
NUMÉRIQUE



AG2R LA MONDIALE



UNION EUROPÉENNE



Projet cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional