



Digital Education Skills In Rural Europe

RECUEIL DE PRATIQUES

INCLUSION NUMÉRIQUE EN MILIEU RURAL





Co-funded by the
European Union

Recueil de pratiques

Recueil d'expériences de médiation numérique en France et en Italie

*Ce recueil est l'un des résultats d'un partenariat Erasmus+ à petite échelle appelé :
DESIRE (Digital Education Skills in Rural Europe).*

Le projet DESIRE :

Ce projet vise à améliorer les pratiques d'inclusion numérique dans les zones rurales en identifiant, analysant et diffusant des stratégies efficaces de médiation numérique. Grâce à la collaboration entre les établissements d'enseignement et les acteurs locaux, il fournira des outils et des ressources innovants qui répondent aux besoins spécifiques des communautés rurales.

Le recueil de pratiques est le premier résultat du projet DESIRE. Il classe et analyse les programmes existants en France et en Italie qui réussissent à atteindre les personnes vivant en zones rurales et ne disposant pas ou peu de compétences numériques.

Objectifs :

Ce recueil vise à mettre en évidence les pratiques de développement d'activités d'éducation numérique dans les zones rurales, en relevant le défi d'atteindre avec succès les personnes qui peuvent accumuler divers obstacles : isolement, manque de moyens de transport, manque d'outils informatiques et de connexion à Internet, honte de demander de l'aide, etc.

Il présente une variété de pratiques, analysées aussi objectivement que possible, qui peuvent inspirer les organisations (autorités publiques, organisations sociales, centres éducatifs) pour développer des ateliers d'éducation numérique et/ou améliorer leurs propres pratiques.

Méthodologie :

Pour élaborer ce questionnaire, les partenaires de DESIRE ont suivi les étapes suivantes :

- Identifier et sélectionner une variété de pratiques (différentes approches, catégories d'acteurs, groupes cibles, etc.)
- Créer et administrer un questionnaire commun en France et en Italie
- Conduire des entretiens pour approfondir les réponses aux questionnaires
- Se mettre d'accord sur une classification des pratiques
- Elaborer une analyse comparative des pratiques françaises et italiennes
- Définir des conseils et des astuces pour des pratiques réussies

Définitions :

Dans ce recueil, les termes suivants seront utilisés conformément à ces définitions.

- **Pratique d'éducation numérique :**

Elle désigne une initiative visant à accompagner et/ou à former les individus à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, tablettes, smartphones et objets connectés) et des services en ligne, dans le but de favoriser leur autonomie et leur inclusion numérique.

- **Zones rurales :**

Il s'agit des zones géographiques peu ou pas desservies par les transports en commun.

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Les partenaires du projet :



Fédération Régionale Familles Rurales des Pays de la Loire, Angers (France)
pays-de-la-loire.famillesrurales.org/

Familles Rurales est un réseau national français d'associations à but non lucratif. Dans la région des Pays de la Loire, Familles Rurales représente 30 000 familles adhérentes, 5 900 bénévoles, 340 associations locales, 4 fédérations départementales. Elle est impliquée dans des projets européens (Erasmus+, Corps européen de solidarité, Office franco-allemand pour la jeunesse, etc.)



Fédération Départementale Familles Rurales de Maine-et-Loire, Beaucouzé (France)
maine-et-loire.famillesrurales.org/

Familles rurales Maine-et-Loire soutient 116 associations locales impliquées dans des domaines aussi variés que l'aide à la famille, la jeunesse, le sport et la culture, les droits des consommateurs, etc. Elle a développé des activités d'éducation numérique sur l'ensemble du territoire du Maine-et-Loire.



Pixel, Florence (Italie)
www.pixel-online.net/

Pixel est une institution d'éducation et de formation basée à Florence (Italie). Fondé en 1999, sa mission est de promouvoir une approche innovante de l'éducation, de la formation et de la culture, principalement en essayant d'exploiter le meilleur potentiel des Technologies de l'Information et Communication (TIC) pour l'éducation et la formation.



Pegaso, Florence (Italie)
www.pegasonet.net/

Pegaso est un consortium de 23 entreprises sociales opérant dans toute la Toscane depuis 1995 et une agence de formation accréditée par la région de Toscane. La structure est spécialisée dans la formation professionnelle et en entreprise, les programmes de placement, les politiques actives de l'emploi et la fonction publique.

PROGRAMMES DE SOUTIEN ET DE COORDINATION

NOM DU PROJET	PORTEUR DU PROJET	PUBLIC CIBLE	LE PROJET
<u>LES BASES DU NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL</u>	Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) 	Médiateurs numériques	Il s'agit d'une plateforme collaborative de ressources en matière de médiation numérique
<u>LA COOP DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE</u>	Programme Société Numérique - ANCT 	Médiateurs numériques	Ce projet a pour but de créer une plateforme répondant aux besoins de suivi des médiateurs numériques vis à vis des publics qu'ils accompagnent
<u>RUR@LINETTE</u> 	Familles Rurales Aveyron (association) 	Public vivant en zone rural et n'ayant pas la possibilité de se déplacer	La Rur@linette est un camping-car aménagé pour proposer du conseil en numérique dans des territoires isolés, peu accessibles
<u>CONSEILLERS NUMÉRIQUES</u>	Programme Société Numérique - ANCT 	Collectivités locales et associations impliquées dans l'éducation numérique	Ce dispositif permet d'accompagner les citoyens dans leurs usages quotidiens du numérique, de les sensibiliser aux enjeux du numérique et de favoriser l'autonomie des citoyens.
<u>ANJOU NUMÉRIQUE</u>	Syndicat Anjou Numérique 	Tous les publics éloignés du numérique	Propose des actions d'accompagnement numérique au plus près des habitants dans les territoires les moins pourvus
<u>MARAUD'IN</u>	Fédération des acteurs de la solidarité 	Personnes sans domicile fixe	Rendre le numérique accessible à tous et de renforcer l'accès aux droit et le lien social auprès des personnes sans domicile fixe. Il permet à des maraudes d'aller au contact des publics avec des outils numériques.
<u>POINTS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE (PMN)</u> 	Familles Rurales Maine-et-Loire (association) 	Public n'ayant pas ou peu de compétences en matière de numérique	Les PMN sont des espaces pensés pour conseiller et accompagner tous types de publics vers leur autonomie numérique
<u>L'IA AU SERVICE DE LA CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE</u>	Glocal Factory 	Salariés de la coopérative et collaborateurs externes	Améliorer les compétences numériques du personnel, des collaborateurs et des adultes défavorisés, en ciblant plus de 40 employés internes, collaborateurs externes et bénéficiaires adultes.
<u>POINTS D'ASSISTANCE NUMÉRIQUE</u>	Municipalité de Capannori (LU) 	Les personnes ayant un faible niveau en numérique, en particulier les personnes âgées vivant dans des régions isolées.	Guichet d'assistance numérique mis en place par la commune de Capannori
<u>CONNECTÉ EN BONNE COMPAGNIE</u>	Region Toscane + ANCI (Association Nationale des Communes Italiennes) 	Personnes âgées (65 ans et plus) vivant dans les zones rurales et mal desservies de la Toscane.	Autonomiser les personnes âgées vivant en milieu rural, en leur fournissant les compétences numériques nécessaires pour accéder aux services régionaux en ligne et atténuer l'isolement social.

PROGRAMMES DE FORMATION POUR LES MÉDIATEURS/ CONSEILLERS NUMÉRIQUES

NOM DU PROJET	PORTEUR DU PROJET	PUBLIC CIBLE	LE PROJET
<u>AIDANTS CONNECT</u>	Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) 	Médiateurs numérique	Service public numérique qui permet aux médiateurs numériques professionnels d'accompagner les utilisateurs dans leurs démarches administratives en ligne, de manière légale et sécurisée.
<u>HORIZON NUMÉRIQUE</u>	Fondation INRIA 	Etudiants	Ce programme engendre la mise en place des « campus connectés » qui permettent aux étudiants de suivre un enseignement supérieur à distance.
<u>LES HUBS TERRITORIAUX POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF</u>	Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) 	Acteurs de la médiation numérique	ce programme regroupe Hubs dont le but est de promouvoir et développer la coopération entre les acteurs de l'inclusion numérique au niveau régional
<u>GOL UPSKILLING – PROFORMA</u>	PRO-FORMA 	Demandeurs d'emploi qui ont besoin d'améliorer leurs compétences numériques.	Parcours d'apprentissage personnalisés basés sur DigComp ; contenu modulaire ; axé sur l'emploi ; plus de 2 200 participants.
<u>COMPÉTENCES DE BASES EN NUMÉRIQUE</u>	Département de planification, conception et technologie architecture, Université de Rome « La Sapienza » 	Les acteurs de l'éducation numérique (enseignants et professeurs) exerçant dans des zones rurales ou avec peu d'infrastructure digitale	Former les formateurs » qui travaillent dans les zones rurales et défavorisées sur le plan numérique. Cette formation est axée sur l'acquisition de compétences numériques de base et la création de leurs propres ressources numériques en libre accès.

LES BASES DU NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

<https://lesbases.anct.gouv.fr>

Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Les Bases du numérique d'intérêt général est une plateforme qui a pour but de créer une ressource collaborative à l'échelle nationale autour du numérique d'intérêt général. Il s'agit de faciliter le partage de ressources, de communs, de bonnes pratiques, de projets, etc. autour de différents sujets en lien avec le numérique d'intérêt général : médiation et inclusion numérique ; numérique responsable ; culture numérique ; souveraineté numérique, etc.

PUBLIC CIBLE

Les principaux publics des Bases sont aujourd'hui les médiateurs numériques, qui peuvent facilement partager et collecter des ressources, supports pédagogiques, flyers, ateliers, sur la plateforme. Des chargés de mission Inclusion numérique / Numérique responsable utilisent également la plateforme pour partager des documents stratégiques/projets.



FORCES

- Une plateforme facile à utiliser
- Une plateforme utilisable sans compte pour accéder à la majorité des ressources
- Une plateforme de mieux en mieux identifiée comme « l'outil de veille » en matière de ressources pédagogiques pour la médiation numérique



FAIBLESSES

- Une recherche parfois compliquée face à la multiplication des ressources et leur mauvaise indexation par les créateur.trices
- Une difficulté à comprendre certains concepts, comme les « collections » qui permettent de ranger/classer des ressources
- Un système de recommandations/ commentaires encore trop peu utilisé car pas assez mis en avant dans l'interface

IMPACTS DU DISPOSITIF

Avec près de 2 000 ressources accessibles et plus de 1 000 visiteurs uniques quotidiens, Les Bases est devenue une plateforme de veille et de partage indispensable pour de nombreux médiateurs/conseillers numériques.



Les Bases du numérique
d'intérêt général

En savoir plus sur cet outil



LA COOP DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

<https://coop-numerique.anct.gouv.fr>

Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

La Coop de la médiation numérique est une plateforme qui intègre un panel d'outils métiers à destination des médiateurs et médiatrices numériques. Elle a vocation à faciliter l'interconnexion entre les outils développés par le programme Société Numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires et les acteurs de la médiation numérique.

PUBLIC CIBLE

Les principaux publics de la Coop sont aujourd'hui les médiateur.strices numériques, dans la mesure où la Coop a précisément été conçue comme un outil métier dédié à leur activité.



FORCES

- Un outil métier dédié aux médiateur.strices : pas besoin d'utiliser un autre outil non sécurisé ou non souverain ou de construire son propre outil
- Des statistiques claires et visuelles pour valoriser au mieux son activité auprès de sa hiérarchie
- Un suivi de bénéficiaire sécurisé et respectueux du RGPD



FAIBLESSES

- Amélioration de l'interconnexion entre outils : à l'heure actuelle, les différents outils cités ne sont pas interconnectés, ce qui oblige parfois des doubles saisies
- Des activités parfois à retravailler pour qu'elles correspondent mieux au besoin : intégration des Comptes Rendus d'Activités (CRAs) démarches administratives dans les autres CRAs pour plus de clarté

IMPACTS DU DISPOSITIF

Nous ne disposons pas encore de mesure d'impact concernant La Coop, le produit étant encore en construction/amélioration. Cependant, les conseillers numériques expriment globalement une certaine satisfaction vis-à-vis de l'outil, notamment en comparaison du précédent.



La Coop de la médiation
numérique

En savoir plus sur cet outil



AIDANTS CONNECT

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

Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Aidants Connect est un service public numérique qui permet aux aidants professionnels d'accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne de manière légale et sécurisée. Familles Rurales s'est positionné sur le dispositif à travers ses dix organismes de formation en faisant, depuis 2024, une centaine de formation et en formant près de 1500 personnes.

PUBLIC CIBLE

Aidants Connect s'adresse à des aidants numériques professionnels salariés d'une structure (CCAS, mairie, hôpital, association, etc.) et qui accompagnent régulièrement des usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Le rôle de ces aidants peut être varié : travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, conseillers ou médiateurs numériques...



FORCES

- Sécurité juridique pour l'utilisateur puisque l'accompagnement est matérialisé par un mandat qui délimite les démarches à réaliser, les responsabilités
- L'aidant peut gérer de nombreux mandats dématérialisés sur son espace numérique personnel
- L'outil permet la continuité de l'accompagnement, favorise la montée en autonomie des usagers, met l'accent sur l'accompagnement humain, et enfin sécurise l'aidant et l'utilisateur



FAIBLESSES

- Aujourd'hui, et notamment pour des questions de sécurité et de formation, Aidants Connect n'est pas utilisable par des aidants familiaux, des bénévoles ou des aidants en services civiques

IMPACTS DU DISPOSITIF

Aidants Connect fournit un cadre légal sécurisant tant pour les aidants numériques que pour les usagers. Ce dispositif permet également de favoriser la montée en autonomie et en compétences des usagers.

**Aidants
Connect**

En savoir plus sur cet outil



RUR@LINETTE

<https://aveyron.famillesrurales.org/>

Familles Rurales - Fédération Départementale de l'Aveyron

La Rur@linette est un camping-car France Services itinérant. Aménagé pour recevoir du public confortablement, il sillonne le département là où les besoins ont été identifiés. Il agit en complément des France services fixes.

PUBLIC CIBLE

La Rur@linette s'adresse à tous types de publics. Néanmoins, elle touche particulièrement un public sénior.



FORCES

- Un dispositif mobile conçu pour toucher un public plus large, notamment dans les zones où l'implantation de points fixes ne permet pas d'atteindre certains publics
- L'accompagnement peut se faire soit sur rendez-vous, soit en accès libre
- Facilité à mobiliser les partenaires car l'agencement du territoire crée un réel besoin



FAIBLESSES

- Rechercher des financements adaptés, le coût d'acquisition du camping-car étant conséquent
- Assurer un entretien régulier du véhicule, indispensable à la pérennité du dispositif
- Gérer la perception de certains acteurs, qui peuvent voir dans ce dispositif une forme de concurrence

IMPACTS DU DISPOSITIF

Ce dispositif permet de pallier l'absence de France Services sur certaines zones du territoire.

Il représente un service essentiel dans plusieurs communes, où une partie de la population accompagnée ne dispose ni de moyens de transport pour se rendre dans un France Services, ni de proches pouvant les aider dans la réalisation de leurs démarches administratives.



HORIZONS NUMÉRIQUES

<https://www.fondation-inria.fr/>

Fondation INRIA

Horizons Numériques est un programme qui accompagne la mise en place de “Campus Connectés” qui permettent aux étudiants de suivre un enseignement supérieur à distance.

PUBLIC CIBLE

Nouveaux publics empêchés ou éloignés de l'enseignement supérieur et de la formation continue (comme des étudiants éloignés géographiquement des campus).



FORCES

- Attraction vers les études supérieures
- Parcours individualisés
- Pédagogie innovante et adaptée au distanciel
- Diversité du public formé
- Formation axée sur le numérique durable et responsable



FAIBLESSES

- Difficulté à trouver le financement car le projet nécessite une enveloppe importante

IMPACTS DU DISPOSITIF

- **Impact social** : en rendant la formation accessible à une grande diversité de profils, le programme sera un levier d'égalité des chances et favorisera l'émancipation sociale en offrant aux apprenants une véritable opportunité de développement personnel et professionnel, contribuant ainsi à la réduction des inégalités sociales.
- **Impact éducatif** : la création d'un capital pédagogique homogène en proposant une formation publique qui assure une qualité d'enseignement, accessible à tous, indépendamment de leur situation géographique ou sociale.
- **Impact socio-professionnel** : grâce à un réseau de partenariats avec des entreprises et des acteurs du secteur, les diplômés seront mieux préparés et accompagnés dans leur insertion professionnelle.



CONSEILLERS NUMÉRIQUES

<https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/>

Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Le programme Conseillers Numériques permet d'accompagner les citoyens dans leurs usages quotidiens du numérique, de les sensibiliser à leurs enjeux et de favoriser l'autonomie des citoyens. L'ANCT finance des postes de conseillers numériques pour des structures employeuses comme les collectivités territoriales ou des associations. Familles Rurales s'est positionné sur le dispositif avec 40 conseillers.

PUBLIC CIBLE

Toute personne nécessitant une médiation numérique, y compris des TPE et des PME et des associations.

Dans les faits, les publics les plus touchés par le dispositif Conseillers Numériques sont :

- Peu ou pas diplômés
- Majoritairement féminins
- Majoritairement plus de 60 ans
- Habitant des zones périurbaines ou rurales
- Très peu à l'aise avec le numérique



FORCES

- Structuration et outillage de la filière professionnelle de la médiation numérique (formations, créations de postes de conseillers numériques, développement d'outils...)
- Déploiement territorialisé des conseillers numériques



FAIBLESSES

- Manque de visibilité sur le long terme pour les postes de conseillers numériques
- Meilleure articulation avec les autres services publics
- Adéquation de la formation aux enjeux de terrain

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Pour les bénéficiaires à l'issue des accompagnements, le numérique est moins perçu comme un danger, et un risque, mais davantage comme une opportunité.
- Le dispositif a également eu un impact sur le secteur de la médiation numérique en France (formation des conseillers, créations de postes...)



CONSEILLER
NUMÉRIQUE

En savoir plus sur cet outil



LES HUBS TERRITORIAUX POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

<https://www.banquedesterritoires.fr/>

Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Les HUBS ont pour mission de recenser, coordonner et professionnaliser les structures d'aidants numériques ainsi que les collectivités territoriales. Cela passe par la formation d'aidants numériques, la mise à disposition d'outils et de ressources, ou encore l'aide à la recherche de financements, nécessaires au développement des projets.

PUBLIC CIBLE

Les Hubs s'adressent à un tissu divers d'acteurs :

- Les acteurs locaux (associations, entreprises, services publics)
- Les collectivités territoriales
- Les gouvernances France Numérique Ensemble
- Les conseillers numériques et les coordinateurs de conseillers numériques



FORCES

- Présence de 15 Hubs couvrant toute la France métropolitaine et l'outre-mer
- Capacité à structurer un réseau d'acteurs locaux (associations, collectivités, entreprises)
- Appui aux structures locales grâce à une expertise technique
- Aide à l'accès aux dispositifs de financement et aux appels à projets



FAIBLESSES

- Les Hubs doivent trouver un modèle économique sur le long terme

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Organisation de plus de 50 NEC (Numérique En Commun(s)) locaux depuis 2021
- Implication des Hubs dans une grande majorité des gouvernances France Numérique Ensemble
- Recensement de 13 000 structures de médiation numérique
- Accompagnement d'acteurs locaux

**LES HUBS
TERRITORIAUX**
POUR UN NUMÉRIQUE
INCLUSIF

En savoir plus sur cet outil



ANJOU NUMÉRIQUE

<https://www.anjou-numerique.fr/>

Syndicat Anjou Numérique

Anjou Numérique est un syndicat qui propose des actions d'accompagnement numérique au plus près des habitants dans les territoires les moins pourvus (permanences individuelles, ateliers collectifs). Il permet également la structuration d'une offre pérenne en mobilisant les élus et acteurs locaux dans la création de leur Réseau local d'Inclusion Numérique.

PUBLIC CIBLE

Anjou Numérique s'adresse à tous les publics éloignés de numérique



FORCES

- La présence des conseillers sur l'ensemble du territoire
- La capacité de l'équipe à proposer des ateliers sur des thématiques très variées pour des publics multiples
- La création d'outils structurants pour favoriser le développement et la pérennisation d'une offre d'accompagnement numérique dans toutes les polarités du département



FAIBLESSES

- La complexité de mobiliser certains territoires sur ce sujet
- La fragilité des dispositifs de financement

IMPACTS DU DISPOSITIF

L'impact principal d'Anjou Numérique est de permettre à chaque habitant de trouver à proximité de chez lui un accompagnement numérique à la hauteur de ses besoins.



En savoir plus sur cet outil



MARAUD'IN

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

Fédération des acteurs de la solidarité

Le dispositif Maraud'In a pour but de rendre le numérique accessible à tous et de renforcer l'accès aux droits et le lien social auprès des personnes sans domicile fixe. Il permet à des maraudes d'aller au contact des publics avec des outils numériques.

PUBLIC CIBLE

Un public sans domicile fixe



FORCES

- L'accompagnement peut se faire directement dans la rue et donc dans un cadre moins formel
- L'aspect innovant du projet se distingue à la fois par ses bénéficiaires cibles et par les méthodes de formation utilisées avec les médiateurs
- L'importance du maintien d'un lien humain dans la relation d'accompagnement
- La valeur ajoutée du travail de proximité en complément des accueils de jour



FAIBLESSES

- Le cadre d'une mise en œuvre efficace reste complexe à déployer
- Assurer la pérennité de ce projet sans financement à long terme

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Le dispositif permet, entre autres, aux personnes bénéficiaires de retrouver des droits qu'elles avaient perdus en étant à la rue
- Les outils comme le Coffre-fort numérique et Reconnect Pro permettent aux travailleurs sociaux de gagner du temps, de sécuriser les documents et d'accompagner près de 1 500 personnes et 400 professionnels
- Grâce à des tablettes, smartphones et batteries nomades fournis aux équipes de terrain, les bénéficiaires peuvent accomplir des démarches administratives, recharger leurs appareils et maintenir un lien social



En savoir plus sur cet outil



POINTS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

<https://maine-et-loire.famillesrurales.org>

Familles Rurales Fédération Départementale de Maine-et-Loire

Les Points de Médiation Numérique (PMN) sont des espaces qui ont pour objectif de conseiller et d'accompagner tous types de publics vers l'autonomie dans leurs usages des outils numériques, des services en ligne et de la navigation sur internet. Il s'agit d'un dispositif spécifique de notre mouvement avec près de 200 PMN labellisés en France Métropolitaine et en Outre-Mer. Ces PMN proposent un ou plusieurs des services suivants :

- Permanences numériques : conseils et accompagnement individuel, accès libre ou supervisé à un ordinateur ou une tablette avec accès à internet
- Ateliers collectifs : animations thématiques autour des usages des outils numériques et de la navigation sur internet,
- Temps de sensibilisation : Cybersécurité, Parentalité numérique

PUBLIC CIBLE

Principalement les publics qui, en raison de leur situation géographique ou sociale, rencontrent des difficultés d'accès aux services publics et à l'inclusion numérique : les habitants des zones rurales éloignées, les seniors mais pas seulement, ceux qui résident dans des communes ou des territoires mal desservis par des structures fixes, et qui peinent à se rendre dans les centres administratifs ou les espaces France Services.



FORCES

- Un ancrage local de nos associations
- Des groupes qui se forment rapidement
- Une solution complémentaire qui propose des permanences sur les territoires les plus isolés



FAIBLESSES

- Ce dispositif dépend beaucoup de la dynamique bénévole locale

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Un accès aux droits pour des personnes en fragilité numérique
- Du lien social



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE

<https://www.glocalfactory.eu>

Glocal Factory Cooperative

Glocal Factory, une coopérative fondée en 2015/2018, qui organise des projets d'éducation et d'inclusion numérique. Lancé en 2017, ce programme vise à améliorer les compétences numériques du personnel, des collaborateurs et des adultes défavorisés, en ciblant plus de 40 employés internes, collaborateurs externes et bénéficiaires adultes.

PUBLIC CIBLE

Les principaux publics cibles de ces projets sont les membres du personnel interne de la coopérative elle-même, qui participent à des initiatives de formation et de développement, ainsi que les collaborateurs externes qui travaillent en partenariat avec la coopérative sur divers projets et les bénéficiaires adultes qui sont les destinataires directs des différents projets mis en œuvre.



FORCES

- Personnalisation de la formation : réalisée grâce à une analyse initiale des besoins afin d'adapter l'expérience d'apprentissage
- Connaissances actualisées des outils numériques : à usage professionnel et personnel, y compris la mise à l'essai de ces ressources
- Travail en groupe basé sur les niveaux de compétence et d'expertise
- Approche d'apprentissage mixte : combinaison de méthodes d'apprentissage en présentiel et en ligne



FAIBLESSES

- Régularité de la formation : les sessions de formation devraient être mises en œuvre de manière plus régulière
- Durée prolongée : la formation devrait être dispensée sur plusieurs jours, avec plus de temps alloué à chaque session
- Tutorat individualisé : un soutien individuel devrait être proposé par des tuteurs
- Prestation en présentiel : la proportion de sessions de formation en présentiel devrait être augmentée
- Equipements : la formation devrait être dispensée dans des salles correctement équipées

IMPACTS DU DISPOSITIF

Les participants ont signalé une amélioration notable de leur capacité à utiliser efficacement la technologie, tant dans leur vie professionnelle que dans leur vie quotidienne. Beaucoup ont également exprimé leur satisfaction de pouvoir mentionner la formation suivie dans leur CV, reconnaissant son intérêt pour leur évolution professionnelle et leur développement personnel.

GLOCAL  **FACTORY**

En savoir plus sur cet outil



COMPÉTENCES DE BASE EN NUMÉRIQUE

Département de planification, conception et technologie architecture, Université de Rome « La Sapienza »

Le projet vise à « former les formateurs » qui travaillent dans les zones rurales et défavorisées sur le plan numérique. Cette formation est axée sur l'acquisition de compétences numériques de base et la création de leurs propres ressources numériques en libre accès. L'objectif est de permettre à ces formateurs de jouer un rôle de caisse de résonance, afin d'obtenir un effet multiplicateur.

PUBLIC CIBLE

Les acteurs de l'éducation numérique, notamment les enseignants et professeurs exerçant dans des zones rurales ou dans des contextes à faible infrastructure digitale.



FORCES

- Participation d'un personnel académique multidisciplinaire
- Accessibilité : un programme hautement structuré et organisé, avec du matériel pédagogique complet dédié
- Suivi des compétences avant et après la formation



FAIBLESSES

- Les cours pourraient être plus longs afin de permettre aux formateurs de couvrir davantage de sujets et d'approfondir les thèmes abordés.

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Renforcement des compétences numériques de base nécessaires à leur transmission efficace.
- Mise en place de groupes de travail collaboratifs favorisant l'engagement et le partage des savoirs.
- Dimension transnationale du projet, ouvrant à une collaboration et un impact internationaux.
- Taux de réplique très élevé, preuve d'une adoption large et d'une diffusion réussie de la formation.



En savoir plus sur cet outil



GOL UPSKILLING - DIGITAL

<https://proformacoop.it>

Training Agency - Proforma Coop

Le programme a été mis en œuvre afin d'améliorer les compétences numériques des travailleurs et des demandeurs d'emploi afin d'accroître leur employabilité et leur adaptabilité sur le marché du travail. Il vise à doter les participants des compétences numériques essentielles conformes au cadre DigComp.

PUBLIC CIBLE

Les personnes sans emploi qui ont besoin d'améliorer leurs compétences numériques.



FORCES

- Programme structuré conforme aux normes DigComp.
- Accessibilité pour les personnes sans emploi et les travailleurs en transition.
- Parcours d'apprentissage personnalisés adaptés aux différents niveaux de compétences.
- Soutien institutionnel solide et stabilité financière.



FAIBLESSES

- Certains participants ont des difficultés avec l'accessibilité numérique à domicile.
- Besoin de cours numériques plus avancés, au-delà du niveau élémentaire.
- Difficulté à garantir l'engagement et la rétention à long terme.

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Amélioration de l'employabilité et de la préparation au numérique des participants.
- Amélioration de l'efficacité au travail pour les bénéficiaires ayant un emploi.
- Meilleure inclusion numérique dans les zones rurales et mal desservies.



POINTS D'ASSISTANCE DIGITAL

Commune de Capannori (Italie)

La municipalité de Capannori a lancé deux services d'assistance « Punto Digitale Facile » en 2023 afin d'aider les citoyens à accéder aux services publics numériques tels que le SPID, le CIE, les dossiers médicaux, les paiements en ligne et les réservations. Le projet est rapidement devenu une bonne pratique régionale, aidant plus de 2 100 personnes en moins d'un an, en particulier des adultes de plus de 35 ans et des familles.

PUBLIC CIBLE

Cette initiative s'adresse principalement aux personnes ayant un faible niveau de culture numérique, en particulier les personnes âgées et celles vivant dans des régions isolées.



FORCES

- Gratuit et accessible à tous les citoyens.
- Assistance personnalisée adaptée aux besoins individuels.
- Collaboration étroite avec les services municipaux, garantissant un accès simplifié aux services.
- Niveau élevé d'implication et de participation de la communauté.



FAIBLESSES

- La demande croissante dépasse parfois les ressources disponibles.
- Certaines personnes restent réticentes à l'égard des outils numériques malgré le soutien qui leur est apporté.
- Une formation continue est nécessaire pour garantir des compétences numériques durables.

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Amélioration des compétences numériques au sein de la communauté.
- Confiance accrue dans l'utilisation des services en ligne.
- Accès plus large aux outils numériques essentiels pour les tâches administratives.



En savoir plus sur cet outil



CONNECTÉ EN BONNE COMPAGNIE

<https://spicgiltoscana.it/categorie/telemedicina-e-facilitazione-digitale/connessi-in-buona-compagnia/>

Connected in Good Company - Regione Toscana - Spi Cgil

Il s'agit d'un projet pilote promu par la région Toscane en collaboration avec Anci Toscana et les syndicats de retraités afin d'aider les personnes âgées à utiliser les nouvelles technologies et à accéder aux services publics numériques. Ses objectifs sont de réduire la fracture numérique, d'encourager la participation active et de préserver la citoyenneté numérique.

PUBLIC CIBLE

Les personnes âgées (65 ans et plus) vivant en milieu rural



FORCES

- Formation personnalisée spécialement conçue pour les apprenants âgés.
- Approche d'apprentissage individuelle et encourageante.
- Partenariats avec les communautés locales pour améliorer l'accessibilité.
- Contribue à réduire la fracture numérique chez les personnes âgées vivant dans des régions isolées.



FAIBLESSES

- Certaines personnes âgées ont des difficultés avec l'apprentissage numérique en raison de barrières cognitives.
- Les compétences numériques peuvent s'estomper sans une pratique régulière.
- L'accès à Internet est irrégulier dans certaines zones rurales.

IMPACTS DU DISPOSITIF

- Indépendance numérique accrue chez les personnes âgées.
- Réduction du sentiment d'exclusion sociale.
- Meilleure capacité à gérer les tâches administratives en ligne.



En savoir plus sur cet outil



FICHES TECHNIQUES

EN SAVOIR PLUS SUR LES DIFFÉRENTS
DISPOSITIFS



Digital Education Skills In Rural Europe



LES BASES DU NUMÉRIQUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

<https://lesbases.anct.gouv.fr>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Dispositif : Les Bases du numérique d'intérêt général

À quelle date a débuté ce dispositif ?

- juin 2022 pour la première version "La Base"
- janvier 2024 pour la seconde version (actuelle) Les Bases

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

L'objectif de la plateforme Les Bases du numérique d'intérêt général est de créer une ressource collaborative à l'échelle nationale autour du numérique d'intérêt général. Il s'agit de faciliter le partage de ressources, de communs, de bonnes pratiques, de projets, etc. autour de différents sujets en lien avec le numérique d'intérêt général : médiation et inclusion numérique ; numérique responsable ; culture numérique ; souveraineté numérique, etc.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Les principaux publics des Bases sont aujourd'hui les médiateurs numériques, qui peuvent facilement partager et collecter des ressources, supports pédagogiques, flyers, ateliers, sur la plateforme. Des chargés de mission "Inclusion numérique" ou "Numérique responsable" utilisent également la plateforme pour partager des documents stratégiques/projets.

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

- Communication sur les réseaux sociaux / sur des événements locaux et organisation de webinaires avec des structures, des têtes de réseaux, des équipes de conseillers/médiateurs numériques
- Communication auprès des contributeurs de la plateforme

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Les Bases comptabilise aujourd'hui :

- Entre 1 000 et 1 800 visiteurs uniques / jour
- 7 400 profils créés

Quels sont les moyens humains dédiés ?

- En 2023 (refonte de la plateforme) : un développeur, un designer, un chef de projet
- En 2024 (déploiement-acquisition) : une intrapreneuse, un développeur, un designer, un chef de projet, un chargé de déploiement

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

La plateforme est financée par le budget de l'État via le Programme Société Numérique de l'ANCT.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Une plateforme facile à utiliser : extrêmement simple de créer son compte et de déposer une ressource. Il y a près de 2 000 ressources aujourd'hui accessibles via Les Bases
- Une plateforme utilisable sans compte pour accéder à la majorité des ressources
- Une plateforme de mieux en mieux identifiée comme « l'outil de veille » en matière de ressources pédagogiques pour la médiation numérique

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Une recherche parfois compliquée : la multiplication des ressources et leur mauvaise indexation par les créateurs peut rendre la recherche complexe et frustrante. Certains utilisateurs se plaignent de se sentir perdus face à toutes les ressources
- Un coût d'entrée/une difficulté à comprendre certains concepts, comme les « collections » qui permettent de ranger/classer des ressources
- Un système de recommandations/commentaires encore trop peu utilisé car pas assez mis en avant dans l'interface

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Nous suivons principalement les structures/partenaires qui souhaitent partager des ressources sur Les Bases, mais nous n'avons pas la capacité de suivre chaque utilisateurs.trices.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

Nous évaluons l'impact principalement à l'aide d'une note de satisfaction, qu'il est possible de laisser sur Les Bases. D'un point de vue « usage », nous mesurons également le nombre de visiteurs hebdomadaires, le nombre de nouveaux profils créés, le nombre de profils actifs, le nombre de vues de ressources et le nombre de nouvelles ressources publiées.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

Avec près de 2 000 ressources accessibles et plus de 1 000 visiteurs uniques quotidiens, Les Bases est devenue une plateforme de veille et de partage indispensable pour de nombreux médiateurs/conseillers numériques.

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Un bouton « Je donne mon avis » est accessible via la barre de navigation.

Quels sont les principaux retours des participants ?

Avec une moyenne de 7,8/10, les utilisateurs.trices ayant noté la plateforme sont globalement satisfaits de celle-ci. Les points de difficulté les plus relevés concernent la recherche, avec une complexité à trouver précisément le contenu qui les intéresse.



LA COOP DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

<https://coop-numerique.anct.gouv.fr>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Dispositif : La Coop de la médiation numérique

À quelle date a débuté ce dispositif ?

- Conceptualisation/prototypage : 1er janvier 2024
- Lancement : 15 novembre 2024

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

L'objectif de La Coop est de créer un outil métier adapté aux besoins des médiateurs.trices numériques. Il s'agit de construire, avec ces acteurs, un outil qui leur permet de suivre et valoriser leur activité, mais aussi d'effectuer un suivi de leurs bénéficiaires dans un cadre juridique et technique sécurisé. Enfin, la Coop sera, à terme, interconnectée avec une suite d'outils métiers (RDV Aide numérique, Pix, Les Bases, etc.).

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Les principaux publics de la Coop sont aujourd'hui les médiateurs.trices numériques, dans la mesure où la Coop a précisément été conçue comme un outil métier dédié à leur activité.

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

A l'heure actuelle, le déploiement auprès des médiateurs.trices numériques n'a pas encore vraiment débuté : l'outil ayant jusque-là été déployé auprès des conseillers.ères numériques (médiateurs numériques cofinancés par l'État), qui ont une obligation de complétion de celui-ci.

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

- Au 20/02/25, la Coop comptabilise 3271 utilisateurs.trices, dont la majorité sont des conseillers.ères numériques.
- 446 962 accompagnements ont été enregistrés sur La Coop, pour un total de 392334 bénéficiaires accompagnés.

Quels sont les moyens humains dédiés ?

1 intrapreneuse, 1 chef de projet, 2 développeurs, 2 designers, 2 chargé-e-s de déploiement

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

La plateforme est financée par le budget de l'État via le Programme Société Numérique de l'ANCT.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Un outil métier dédié aux médiateurs.trices : pas besoin d'utiliser un autre outil non sécurisé ou non souverain ou de construire son propre outil
- Des statistiques claires et visuelles pour valoriser au mieux son activité auprès de sa hiérarchie. Ces statistiques intègrent par ailleurs les statistiques nationales dans le cadre de France Numérique Ensemble et permettent de valoriser tous les accompagnements de médiation qui ont lieu sur le territoire
- Un suivi de bénéficiaire sécurisé et respectueux du RGPD

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Amélioration dans l'interconnexion entre outils : à l'heure actuelle, les différents outils cités plus haut ne sont pas interconnectés, ce qui oblige parfois des doubles saisies
- Des activités parfois à retravailler pour qu'elles correspondent mieux au besoin : intégration des CRAs (Comptes Rendus d'Activités) démarches administratives dans les autres CRAs pour plus de clarté

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Nous suivons l'activité globale des utilisateur-ice-s via un tableau de bord statistique interne.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

Nous ne disposons pas encore de mesure d'impact concernant La Coop, le produit étant encore en construction/amélioration.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

Il n'y en a pas encore

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Non.

Quels sont les principaux retours des participants ?

Les conseillers numériques expriment globalement une certaine satisfaction vis-à-vis de l'outil, notamment en comparaison du précédent outil qu'il devait utiliser (l'Espace Coop).



AIDANTS CONNECT

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

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Dispositif : Aidants Connect

À quelle date a débuté ce dispositif ?

En 2021

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

La dématérialisation des démarches administratives s'est imposée comme une nouvelle norme du service public dans le cadre du plan « Action publique 2022 ». Depuis, un grand nombre de personnes s'adressent à un tiers pour avoir un accompagnement dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

C'est pour répondre au besoin de sécurisation de ces accompagnements, pour éviter la manipulation des données personnelles des usagers (identifiant/mots de passe notamment) et donc les risques de fraude qu'Aidants Connect a été créé.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Aidants Connect s'adresse à des aidants numériques professionnels salariés d'une structure (CCAS, mairie, hôpital, association, etc.) et qui accompagnent régulièrement des usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Le rôle de ces aidants peut être varié : travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, conseillers ou médiateurs numériques...

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Les aidants habilités Aidants Connect sont employés au sein de structures diverses : Maison France Services, associations d'accompagnement social, CCAS, Mairies, lieux de médiation numérique...

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

- 289 302 Démarches administratives réalisées
- 44 734 Personnes accompagnées
- 86 020 Mandats créés

Quels sont les moyens humains dédiés ?

En février 2025 :

- + de 8 000 Aidants habilités
- 1 300 Aidants en cours d'habilitation
- + de 3 000 Structures habilitées
- + de 800 Structures en cours d'habilitation

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

L'outil numérique Aidants Connect est entièrement financé par le programme Société Numérique de l'ANCT.

La formation Aidants Connect est financée par l'Etat selon différentes modalités :

- Entre mai 2021 et juin 2023, 14 000 aidants ont été formés à Aidants Connect via la mise en œuvre d'un marché public.
- Pour toutes les structures adhérentes à l'OPCO Uniformation, les aidants peuvent bénéficier d'un financement de leur formation Aidants Connect grâce à un partenariat entre Uniformation et l'ANCT.
- Pour les conseillers numériques, la Mednum, dans le cadre du marché public de formation des Conum, opère les modules de formation Aidants Connect.

Dans le cadre de France Numérique Ensemble, le Programme Société Numérique finance des formations Aidants Connect et aidants numériques à hauteur de 20 000 euros par département (1,6M€).

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- En utilisant Aidants Connect, l'aidant professionnel offre une sécurité juridique à l'utilisateur puisque l'accompagnement est matérialisé par un mandat. Ce dernier délimite les démarches à réaliser, les responsabilités (notamment sur la confidentialité et la sécurité des données) et la révocation à tout moment.
- La plus-value d'Aidants Connect est que l'aidant peut gérer de nombreux mandats dématérialisés sur son espace numérique personnel. Par ailleurs, chaque aidant professionnel reçoit des alertes lorsqu'un mandat arrive à expiration (notamment pour faciliter le renouvellement ou l'archivage du mandat).
- En outre, Aidants Connect est un outil qui permet la continuité de l'accompagnement, qui favorise la montée en autonomie des usagers, qui met l'accent sur l'accompagnement humain, et enfin qui sécurise l'aidant et l'utilisateur.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

Aujourd'hui, et notamment pour des questions de sécurité et de formation, Aidants Connect n'est pas utilisable par des aidants familiaux, des bénévoles ou des aidants en services civiques.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

- Aidants Connect suit le dispositif via des indicateurs sur sa page Statistiques : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>
- L'équipe de Aidants Connect propose, si besoin, des webinaires de réembarquement pour les aidants qui n'auraient pas utilisé l'outil depuis longtemps.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

Aidants Connect :

- Fournit un cadre légal sécurisant pour les aidants numériques en créant un mandat juridique dématérialisé et en sécurisant la gestion des identifiants et mots de passe des usagers ;
- Favorise la montée en autonomie des usagers.

Quels sont les principaux retours des participants ?

Quelques exemples de retours utilisateurs :

- « Avec Aidants Connect, je passe 40 minutes sur un dossier là où avant je passais 1h30 ! ça me fait gagner beaucoup de temps, ça soulage mon temps, ma responsabilité. » - Conseiller France Services
- « Aidants Connect rassure les usager. Toute démarche est effectuée en pleine transparence avec le mandat. Ils ont une preuve de l'accompagnement réalisé. En plus, les usagers sont prévenus par mail lorsqu'une démarche est effectuée avec Aidants Connect » - Responsable d'un CCAS
- « Beaucoup de personnes que j'ai accompagnées avec Aidants Connect sont des élèves que j'ai actuellement en atelier ou que j'ai eu précédemment. Pour moi Aidants Connect est un levier vers l'autonomisation. » - Responsable d'un EPN.



Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Familles Rurales Fédération Départementale de l'Aveyron

Dispositif : La Rur@linette

À quelle date a débuté ce dispositif ?

En janvier 2023

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le dispositif est né d'un besoin local clairement identifié. Le territoire étant composé de trois villes urbaines entourées de nombreux centres-bourgs de taille moyenne, les besoins sont répartis de manière diffuse. Cette configuration rend difficile l'installation de points fixes, d'où la nécessité de mettre en place une solution itinérante.

Ce mode d'intervention s'inscrit dans la continuité du fonctionnement historique de la fédération, qui a toujours privilégié une approche de proximité et de mobilité.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

La Rur@linette s'adresse à tous types de publics. Néanmoins, elle touche particulièrement un public sénior

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

En faisant "de l'aller vers". La Rur@linette est conventionnée avec cinq communes mais intervient sur une grande partie du territoire.

Quels sont les moyens humains dédiés ?

1 poste à 28h et 1 poste à 32h

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Une participation de 3 000 euros par convention par an.

Le camping-car est financé par des financeurs (coût du camping-car : 76 000 euros)

Aides de fonctionnement.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- L'itinérance du service, car l'agencement du territoire ne permettrait pas de capter certains publics avec des points fixes uniquement
- Deux possibilités d'accompagnement : avec ou sans rdv

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Recherche des financements, car le coût du camping-car est élevé 76 000 euros.
- Un véhicule qui nécessite de l'entretien
- Mobilisation des partenaires due à l'agencement du territoire

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Le suivi à long terme est difficilement possible car le public change. Il s'agit souvent d'accompagnements uniques.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

Par le nombre de visiteurs et d'accompagnements effectués.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- L'accompagnement de publics en fragilité numérique sur des démarches et dossiers en ligne.
- Faire valoir les droits de certains habitants isolés.

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Oui, par des échanges après l'accompagnement et un questionnaire

Quels sont les principaux retours des participants ?

Les retours sont très positifs. La Rur@linette permet de compenser le manque de France Services sur le territoire.

C'est un service essentiel sur certaines communes car certains publics accompagnés n'ont pas la mobilité pour se rendre au France Services ou n'ont pas dans leur entourage de personne pouvant les accompagner sur leurs démarches.



Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Fondation INRIA - Horizons Numériques

À quelle date a débuté ce dispositif ?

Début 2022

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le programme a trouvé ses origines dans une réflexion sur les Campus Connectés, un dispositif d'envergure nationale lancé en 2019 par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI), en collaboration avec la Banque des Territoires et les collectivités territoriales.

Les campus connectés ont pour objectif de permettre aux étudiants de poursuivre une formation supérieure à distance dans des conditions favorisant la réussite et l'émancipation sociale. Ces espaces, situés dans des tiers-lieux proches des lieux de vie des étudiants, offrent des conditions de travail optimales, avec un accompagnement personnalisé et du tutorat en présence d'autres étudiants inscrits dans des formations à distance.

L'objectif est de renforcer les compétences numérique sur le territoire en allant former des talents.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Le parti pris du programme est de favoriser l'insertion et la réorientation professionnelle de nouveaux publics empêchés ou éloignés de l'enseignement supérieur et de la formation continue (comme des étudiants éloignés géographiquement des campus) en les attirant vers des formations au numérique adaptées à leur profil, et en étant attentifs à leur réussite.

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

En proposant une offre de formation en distanciel

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Pour l'instant aucune car le dispositif n'est pas encore mis en place

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Pour l'instant aucun car le dispositif n'est pas encore mis en place

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Aucune pour le moment. Des discussions ont été engagées pour mobiliser des soutiens financiers publics et privés ainsi que du mécénat de compétences.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Attraction vers les études supérieures : en éliminant des freins le programme favorise l'égalité des chances dans l'accès à l'éducation dans le supérieur.
- Parcours individualisés : chaque étudiant bénéficie d'un parcours personnalisé en fonction de son profil et des objectifs professionnels
- Pédagogie innovante et adaptée au distanciel : réduisant le risque de décrochage des apprenants
- Diversité du public formé : le programme s'adresse aussi bien aux néo-bacheliers qu'aux salariés en reconversion ou en validation des acquis d'expérience (VAE)
- Formation axée sur le numérique durable et responsable : en formant des professionnels dotés d'un esprit critique et conscients des enjeux de durabilité, le projet répond aux attentes croissantes des entreprises en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

Difficulté à trouver le financement car le projet nécessite une enveloppe importante

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

Chaque année, un rapport sera publié afin de faire connaître les impacts du projet, de capitaliser sur les enseignements retenus et de progresser quant à l'amélioration continue du projet.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- **Impact social** : en rendant la formation accessible à une grande diversité de profils, le programme sera un levier d'égalité des chances et favorisera l'émancipation sociale en offrant aux apprenants une véritable opportunité de développement personnel et professionnel, contribuant ainsi à la réduction des inégalités sociales.
- **Impact éducatif** : la création d'un capital pédagogique homogène en proposant une formation publique qui assure une qualité d'enseignement, accessible à tous, indépendamment de leur situation géographique ou sociale.
- **Impact socio-professionnel** : grâce à un réseau de partenariats avec des entreprises et des acteurs du secteur, les diplômés seront mieux préparés et accompagnés dans leur insertion professionnelle.

Comment voyez-vous la suite du programme

Actuellement nous regardons pour un assemblage de financement pour la plateforme et DUparéo (dispositif d'état bac+1) pour se réorienter (cours générales + cours spécialisé pour réorientation avec spécificité informatique pour l'Inria).

Travail avec d'autres universités pour la création de Licence 2 et 3 en numérique.

Demande d'autres financements public avec pour objectif de financer des projets de formation et de sensibiliser aux transitions et au numérique.



CONSEILLERS NUMÉRIQUES

<https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Dispositif : Conseillers Numériques

À quelle date a débuté ce dispositif ?

En 2020

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Il s'agit d'accompagner les citoyens et citoyennes dans leurs usages quotidiens du numérique, de les sensibiliser à leurs enjeux et favoriser des usages citoyens et responsables, ainsi que de favoriser l'autonomie des citoyens. L'ANCT finance des postes de Conseillers numériques pour des structures employeuses comme les collectivités territoriales ou des associations.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Toute personne nécessitant une médiation numérique, y compris des TPE et des PME et des associations. Dans les faits, les publics les plus touchés par le dispositif Conseillers Numériques sont :

- Peu ou pas diplômés
- Majoritairement féminins
- Majoritairement plus de 60 ans
- Habitant des zones périurbaines ou rurales
- Très peu à l'aise avec le numérique

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Les 4 000 conseillers numériques ont été recrutés par près de 2 900 structures employeuses, autant dans le secteur public que privé.

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

En un peu plus de 3 ans, les Conseillers numériques ont réalisé plus de 4,8 millions d'accompagnements, soit près de 3 millions de personnes accompagnées.

Quels sont les moyens humains dédiés ?

- Pilotage par le Programme Société Numérique
- 4000 conseillers numériques
- 110 conseillers numériques coordinateurs
- Gestion administrative et financière par une équipe dédiée à la Banque des Territoires
- Animation du dispositif par une équipe à la MedNum

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Dans le cadre du Plan de Relance du gouvernement, une enveloppe de 200 millions d'euros a été dédiée au recrutement et à la formation de 4 000 Conseillers Numériques. L'Etat finance les structures employant des conseillers numériques à travers des conventions de subvention pour une période de trois ans.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Structuration et outillage de la filière professionnelle de la médiation numérique :
 - Formation (diplômante ou non) de Conseillers Numériques
 - Création de postes de Conseillers Numériques : 83% des postes de conseiller numérique sont des créations de poste.
 - Développement d'outils : La Coop de la médiation numérique et Les Bases du numérique d'intérêt général
 - Développement massif d'un dispositif d'accompagnement humain au numérique
- Déploiement territorialisé des conseillers numériques

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Manque de visibilité sur le long terme pour les postes de Conseillers numériques (subvention dégressive sur 3 ans, contexte budgétaire incertain, etc...)
- Meilleure articulation avec les autres services publics
- Adéquation de la formation aux enjeux de terrain.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Après chaque intervention auprès du public, chaque Conseiller numérique doit compléter un compte-rendu d'activité (CRA) depuis la plateforme La coop de la médiation numérique. Les données transmises par le CRA peuvent être nominatives ; elles ont un objectif de pilotage et d'évaluation territorial et national du dispositif. Les données du CRA serviront au Conseiller numérique pour valoriser et organiser son activité, tout comme à la structure d'accueil pour piloter la mission et évaluer son projet d'inclusion numérique. Elles serviront par ailleurs à l'Etat, financeur du dispositif, afin d'en évaluer l'impact, de mieux comprendre les besoins des usagers mais également de démontrer l'intérêt du dispositif avec l'ensemble des parties prenantes.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

Le dispositif Conseiller numérique (initialement intitulé Conseiller numérique France Services) a fait l'objet d'évaluations in itinere et ex post issues de deux programmes nationaux de recherche permettant de documenter son déploiement et d'évaluer son impact auprès de la population française. Ces recherches complètent les données d'activité des conseillers numériques en poste.

Une enquête d'impact a été publiée en juillet 2024. Elle analyse les effets du dispositif sur les publics des conseillers numériques.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Pour les bénéficiaires à l'issue des accompagnements, le numérique est moins perçu comme un danger, et un risque, mais davantage comme une opportunité.
 - En 3 ans près de 3 millions de personnes ont été accompagnées.
 - 93% des personnes accompagnées réussissent des tâches avec le numérique qu'ils n'arrivaient pas à faire avant.
- Le dispositif a eu un impact sur le secteur de la médiation numérique en France :
 - 4 498 Conseillers numériques ont été formés. Le dispositif a participé grandement à la professionnalisation du métier de médiateur numérique.
 - 83% des postes de conseiller numérique sont des créations de poste.
 - Les conseillers numériques Coordinateurs participent également à la consolidation de la structuration de la filière professionnelle de la médiation numérique.

Quels sont les principaux retours des participants ?

- Des parcours de médiation qui permettent l'acquisition de nouvelles compétences
- Des accompagnements qui développent les capacités d'action des publics
- Des participants qui se sentent plus à l'aise avec le numérique
- Un accompagnement qui agit sur le rapport émotionnel au numérique



LES HUBS TERRITORIAUX POUR UN NUMERIQUE INCLUSIF

<https://www.banquedesterritoires.fr>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Programme Société Numérique - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

Dispositif : Les HUBS territoriaux pour un numérique inclusif

À quelle date a débuté ce dispositif ?

En 2019

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Ce dispositif a été mis en place pour combler l'absence de structures intermédiaires entre l'échelon national et les structures locales en matière d'inclusion numérique.

Objectifs :

- Animer et former l'écosystème de l'inclusion numérique via des actions de communication, des événements, et la mise en œuvre des dispositifs nationaux.
- Accompagner la création et le renforcement des projets d'inclusion numérique grâce à l'ingénierie, l'information des acteurs terrain et le financement.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Les Hubs s'adressent à un tissu divers d'acteurs :

- Les acteurs locaux (associations, entreprises, services publics)
- Les collectivités territoriales
- Les gouvernances France Numérique Ensemble
- Les conseillers numériques et les coordinateurs de conseillers numériques

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

- Organisation d'événements et formations
- Animation et mise en réseau des acteurs locaux
- Déploiement des dispositifs nationaux et accompagnement des projets locaux
- Accompagnement des collectivités et gouvernances France Numérique Ensemble (diagnostic, élaboration de stratégies d'inclusion numérique, mise en œuvre d'actions...)

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Les Hubs constituent un point de référence régional pour de nombreux acteurs de l'inclusion numérique. Les Hubs atteignent ainsi potentiellement :

- + de 10 000 lieux d'inclusion numérique
- 4 000 conseillers numériques
- + 100 gouvernances France Numérique Ensemble

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Le programme Société Numérique finance 20 ETP au sein des Hubs sur la période 2024-2025.

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

- Les Hubs ont bénéficié d'un fond d'amorçage de la Banque des Territoires sur la période 2019-2023.
- Le Programme Société Numérique de l'ANCT finance les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif à hauteur de 1,14M€ sur la période 2024-2025.
- Les Hubs disposent chacun de sources de financements (subventions et prestations) propres et de modèles économiques divers.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Présence de 15 Hubs couvrant toute la France métropolitaine et l'outre-mer
- Capacité à structurer un réseau d'acteurs locaux (associations, collectivités, entreprises)
- Facilite la coopération entre les acteurs locaux et les dispositifs nationaux
- Appui aux structures locales grâce à une expertise technique
- Aide à l'accès aux dispositifs de financement et aux appels à projets
- Conseil sur le déploiement des programmes nationaux d'inclusion numérique

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

Les Hubs doivent trouver un modèle économique sur le long terme.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Le programme Société Numérique anime le réseau des Hubs via des rendez-vous réguliers :

- Webinaires mensuels avec les Hubs
- 2 journées inter-Hubs par an en présentiel

Des éléments de suivi sont compilés par le programme Société Numérique et pourront documenter le dispositif à horizon fin 2025.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Organisation de plus de 50 NEC (Numérique En Communs) locaux depuis 2021
- Implication des Hubs dans une grande majorité des gouvernances France Numérique Ensemble
- Recensement de 13 000 structures de médiation numérique.
- Accompagnement d'acteurs locaux



Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Syndicat Anjou Numérique

Un projet reposant sur deux axes :

- Proposer des actions d'accompagnement numérique au plus près des habitants dans les territoires les moins pourvus (permanences individuelles, ateliers collectifs)
- La structuration d'une offre pérenne en mobilisant les élus et acteurs locaux dans la création de leur Réseau local d'Inclusion Numérique.

À quelle date a débuté ce dispositif ?

En 2021

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Ce dispositif a été mis en place pour mailler et consolider une offre d'accompagnement numérique dans les territoires.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Tous les publics éloignés du numérique

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Le syndicat a recruté en 2021 une équipe de 8 conseillers numériques répartis dans les EPCI du Maine-et-Loire. En lien avec les élus et les acteurs locaux, ils proposent des actions de médiation aux usagers et travaillent à la création de réseaux locaux d'inclusion numérique.

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

12 800 personnes ont été accompagnées depuis 2021.

Quels sont les moyens humains dédiés ?

8 conseillers numériques et un chargé de projet

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

- Le dispositif Conseiller numérique de l'Etat
- Des fonds européens (en cours)
- Des fonds propres

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- La présence des conseillers sur l'ensemble du territoire au plus près des habitants et des partenaires.
- La capacité de l'équipe à proposer des ateliers sur des thématiques très variées (prise en main des outils, cybersécurité, réseaux, messagerie, santé, robotique, parentalité et numérique, intelligence artificielle...) pour des publics différents (séniors, enfants et jeunes, professionnels, public en insertion, jeunes en service civique, publics handicapés...)
- La création d'outils structurants (réseaux locaux d'inclusion numérique, accueil numérique en mairie, financement des conseillers numériques...) pour favoriser le développement et la pérennisation d'une offre d'accompagnement numérique dans toutes les polarités du département

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- La complexité de mobiliser certains territoires sur ce sujet
- La fragilité des dispositifs de financement

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

	Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?
Non	

	Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?
Un projet permettant de structurer les territoires dans l'accompagnement numérique des habitants	

	Quels sont les principaux impacts du dispositif ?
L'impact principal est de permettre à chaque habitant de trouver à proximité de chez lui un accompagnement numérique à la hauteur de ses besoins.	

	Quels sont les principaux retours des participants?
Satisfaction de trouver une “personne physique” pour se faire accompagner dans ses démarches, ses usages quotidiens du numérique	



Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Fédération des acteurs de la solidarité

Dispositif : Maraudo'In

À quelle date a débuté ce dispositif ?

En 2021

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le dispositif Maraudo'In a pour but de rendre le numérique accessible à tous et de renforcer l'accès aux droits et le lien social auprès des personnes sans domicile fixe. Il permet à des maraudes d'aller au contact des publics avec des outils numériques.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Un public sans domicile fixe

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Via les maraudes, donc en allant à la rencontre directe des personnes dans la rue.

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Le dispositif a permis de former et équiper des équipes de maraudes numériques sur 11 territoires et de recruter environ 150 maraudeurs numériques, pour accompagner le suivi de 3 200 personnes.

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

- Fondation Afric, qui finance des projets d'inclusion numérique
- Participation financière du groupe FDJ (Française des Jeux)
- Participation financière de la Fondation Bruneau

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- L'accompagnement peut se faire directement dans la rue et donc dans un cadre moins formel.
- L'aspect innovant du projet se distingue à la fois par ses bénéficiaires cibles (les sans-abri et les travailleurs sociaux) et par les méthodes de formation utilisées avec les médiateurs.
- L'importance du maintien d'un lien humain dans la relation d'accompagnement, qui ne peut être remplacé par des moyens numériques.
- La valeur ajoutée du travail de proximité en complément des accueils de jour, indispensable à la fois au maintien des relations et à l'accès aux droits, à la culture et aux loisirs.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Le cadre d'une mise en œuvre efficace reste complexe à déployer.
- Assurer la pérennité de ce projet sans financement à long terme.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Le dispositif permet, entre autres, aux personnes bénéficiaires de retrouver des droits qu'elles avaient perdus en étant à la rue.
- Les outils comme le Coffre-fort numérique et Reconnect Pro permettent aux travailleurs sociaux de gagner du temps, de sécuriser les documents et d'accompagner près de 1 500 personnes et 400 professionnels.
- Grâce à des tablettes, smartphones et batteries nomades fournis aux équipes de terrain, les bénéficiaires peuvent accomplir des démarches administratives, recharger leurs appareils et maintenir un lien social.

Quels sont les principaux retours des participants?

- Gain d'autonomie dans les démarches numériques
- Retrouver l'accès aux droits
- Sécurisation des documents et suivi optimisé
- Création d'un climat de confiance
- Maintient du lien social



POINTS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

<https://maine-et-loire.famillesrurales.org>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Structure : Familles Rurales, Fédération Départementale de Maine-et-Loire

Dispositif : Points de Médiation Numérique (PMN)

À quelle date a débuté ce dispositif ?

Janvier 2021

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

La transition numérique de notre société s'accompagne d'une numérisation croissante des services quotidiens essentiels à l'emploi, la mobilité, la santé, le logement, la consommation, le lien social ou encore l'éducation. Pourtant, ces services nécessitent d'avoir accès et de savoir utiliser au moins un outil numérique connecté à internet. Pour de nombreux citoyens, la numérisation des services devient un nouveau facteur d'exclusion sociale. Pour faire face à ces nouveaux besoins, Familles Rurales développe un réseau de points de médiation numérique de proximité. Ces espaces ont pour objectif de conseiller et d'accompagner le public vers l'autonomie dans ses usages des outils numériques. Ces points de médiation numérique proposent un ou plusieurs des services suivants :

- Permanences numériques : conseils et accompagnement individuel, accès libre ou supervisé à un ordinateur ou une tablette avec accès à internet
- Ateliers collectifs : animations thématiques autour des usages des outils numériques et de la navigation sur internet,
- Temps de sensibilisation : Cybersécurité, Parentalité numérique

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Principalement les publics qui, en raison de leur situation géographique ou sociale, rencontrent des difficultés d'accès aux services publics et à l'inclusion numérique : les habitants des zones rurales éloignées, les seniors mais pas seulement, ceux qui résident dans des communes ou des territoires mal desservis par des structures fixes, et qui peinent à se rendre dans les centres administratifs ou les espaces France Services traditionnels.

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Par la présence de notre réseau d'associations déjà implanté localement

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Entre 5 et 15 personnes accompagnées par permanence

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Nous avons 2 personnes dédiées au numérique

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

- L'état par la dotation aux structures France Services (ANCT, banque des territoires, FNADT...)
- Le Département et la MSA sur l'investissement.
- Appel à projet et ressource bénévole

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Un ancrage local de nos associations
- Des groupes qui se forment rapidement
- Une solution complémentaire qui propose des permanences sur les territoires les plus isolés

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

Ce dispositif dépend beaucoup de la dynamique bénévole locale

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

	Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?
Nous observons les évolutions de la fréquentation et nous sollicitons les collectivités pour connaître leur perception des usages du dispositif. Nous utilisons les process d'évaluation mis en place par l'État.	

	Quels sont les principaux impacts du dispositif ?
• Un accès aux droits pour des personnes en fragilité numérique • Du lien social	

	Quels sont les principaux retours des participants ?
Très satisfaits	



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE

<https://www.glocalfactory.eu>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Glocal Factory est une association fondée en 2015, à l'initiative d'un groupe de professionnels et de bénévoles. Elle a évolué en coopérative en janvier 2018. Son engagement se concentre sur la planification et la mise en œuvre de projets et de formations dans les secteurs de l'éducation, de l'apprentissage innovant, de l'entrepreneuriat, de l'inclusion sociale et de l'intégration des migrants, destinés tant aux jeunes qu'aux adultes.

À quelle date a débuté ce dispositif ?

La coopérative réalise divers projets impliquant l'éducation numérique pour les adultes depuis 2017.

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le projet a été mis en œuvre dans le but d'améliorer les compétences numériques du personnel et des collaborateurs de la coopérative, en veillant à ce qu'ils soient à l'aise dans l'utilisation de la technologie lors de leurs missions. Il vise également à éduquer les adultes précaires en matière de citoyenneté numérique, en leur permettant d'interagir pleinement et en toute confiance dans le monde numérique. De manière générale, le projet vise à améliorer l'utilisation des outils numériques tant dans les contextes professionnels que dans la vie quotidienne pour tous les participants.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

- Les membres du personnel interne de la coopérative, qui participent aux initiatives de formation et de développement,
- Les collaborateurs externes qui travaillent en partenariat avec la coopérative sur divers projets,
- Les bénéficiaires adultes qui sont les destinataires directs des différents projets mis en œuvre.

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Via la communication sur les réseaux sociaux, la participation à des événements locaux, la réalisation de webinaires. Le recrutement en interne fait également partie de la stratégie.

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Plus de 40 personnes ont été formées dans le cadre du projet.

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Une équipe de six personnes, composée de formateurs, d'experts en la matière et de coordinateurs.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Les principales sources de financement du programme sont :

- Erasmus + KA1 et KA2.
- CERV (Programme Citoyens, Égalité, Droits et Valeurs) : programme de l'UE visant à protéger et promouvoir les droits et les valeurs tels qu'énoncés dans les traités de l'UE et la Charte des droits fondamentaux, notamment en soutenant les organisations de la société civile actives aux niveaux local, régional, national et transnational.
- Fondations locales : elles soutiennent souvent des projets qui répondent aux besoins locaux et bénéficient à la communauté.

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Formation personnalisée : grâce à une analyse des besoins pour adapter l'expérience d'apprentissage
- Connaissance à jour des outils numériques : pour un usage professionnel et personnel, et une mise en application concrète
- Travail de groupe basé sur les niveaux de compétence et l'expertise
- Approche d'apprentissage mixte : une combinaison de méthodes d'apprentissage en présentiel et en ligne.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Régularité des sessions : mettre en place des sessions programmées de manière plus cohérente
- Durée rallongée : fournir une formation sur plusieurs jours avec plus de temps alloué par session
- Tutorat individualisé : proposer un suivi personnalisé de la part des tuteurs
- Formation en présentiel : augmenter la proportion de sessions de formation en face à face
- Matériel : s'assurer que la formation se déroule dans des salles équipées et adaptées

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Pour les bénéficiaires adultes, des évaluations des compétences post-formation sont réalisées. Les retours de satisfaction des bénéficiaires sont recueillis pour améliorer les programmes futurs, et des exercices individuels sont à compléter après les cours pour renforcer l'apprentissage.

Pour les employés et les collaborateurs, des mises à jour de formation à court terme sont fournies pour assurer le développement professionnel continu et l'application des compétences nouvellement acquises.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

Les participants ont signalé une nette amélioration de leur capacité à utiliser la technologie de manière efficace, tant dans leurs vies professionnelles que personnelles. Beaucoup ont également exprimé leur gratitude de pouvoir inclure cette formation dans leur CV, reconnaissant sa valeur pour l'avancement de leur carrière et leur développement personnel.

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Oui, le niveau de satisfaction a été mesuré à l'aide d'un test conçu pour évaluer le niveau de satisfaction final des utilisateurs finaux.

Quels sont les principaux retours des participants ?

- Meilleure utilisation de la technologie au travail et dans la vie quotidienne
- Inscription du cours suivi sur le CV
- Utilisation de logiciels, d'outils et de plateformes testés au travail



COMPÉTENCES DE BASE EN NUMÉRIQUE

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Département de planification, conception et technologie architecture, Université de Rome « La Sapienza »

À quelle date a débuté ce dispositif ?

Le projet, financé par le programme Erasmus+, s'étend sur deux ans (2024-2025). Les activités de formation liées aux compétences numériques de base ont eu lieu au cours de la première année du projet.

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le projet vise à « former les formateurs » qui travaillent dans les zones rurales et défavorisées sur le plan numérique. Cette formation est axée sur l'acquisition de compétences numériques de base et la création de leurs propres ressources numériques en libre accès. L'objectif est de permettre à ces formateurs de jouer un rôle de caisse de résonance, afin d'obtenir un effet multiplicateur.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Les personnes activement impliquées dans l'éducation numérique, en particulier les professeurs et les enseignants qui travaillent dans des contextes où l'infrastructure numérique est limitée et dans les zones rurales.

Comment parvenez vous à atteindre ce(s) public(s) ?

Via le recrutement interne

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

20 formateurs ont été formés. Plus de 100 personnes ont participé aux cours dispensés par les premiers formateurs formés.

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Deux formateurs directement impliqués dans la phase initiale, ainsi que plusieurs personnes impliquées dans la mise en place du cours.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Programme Erasmus+, KA2.

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Participation d'un personnel académique multidisciplinaire
- Accessibilité : un programme hautement structuré et organisé, avec du matériel pédagogique complet dédié
- Suivi des compétences avant et après la formation

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Les cours pourraient être plus longs afin de permettre aux formateurs de couvrir davantage de sujets et d'approfondir les thèmes abordés.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

La réalisation d'évaluations des compétences est prévue à la fin de la formation afin de mesurer son impact immédiat. En outre, il a été indiqué que la satisfaction des bénéficiaires directs (les formateurs) et celle des utilisateurs finaux seraient suivies. Cela permettrait, selon les organisateurs, d'obtenir des informations précieuses sur l'efficacité avec laquelle les connaissances et les compétences sont transférées et utilisées dans des situations réelles.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

À l'aide d'un système précis d'évaluation des compétences acquises, qui a été analysé, rationalisé et contextualisé dans un rapport spécifique produit par l'université de Rome « La Sapienza ».

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Renforcement des compétences numériques de base nécessaires à leur transmission efficace.
- Mise en place de groupes de travail collaboratifs favorisant l'engagement et le partage des savoirs.
- Dimension transnationale du projet, ouvrant à une collaboration et un impact internationaux.
- Taux de réplique très élevé, preuve d'une adoption large et d'une diffusion réussie de la formation.

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Via un questionnaire de satisfaction



GOL UPSKILLING – PROFORMA

<https://proformacoop.it/>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

GOL UPSKILLING - Proforma

À quelle date a débuté ce dispositif ?

Le programme a été officiellement lancé en 2021 et s'est terminé en 2023.

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le programme a été mis en œuvre afin d'améliorer les compétences numériques des travailleurs, des chômeurs et des demandeurs d'emploi afin d'améliorer leur employabilité et leur adaptabilité sur le marché du travail. Il vise à doter les participants des compétences numériques essentielles conformes au cadre DigComp.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Les personnes en recherche d'emploi ayant besoin d'améliorer leurs compétences en numérique

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Environ 200 personnes ont participé au programme

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Le programme implique environ 10 formateurs, animateurs et organisateurs de formation privés

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Financé par le ministère du Travail et des Politiques sociales dans le cadre du Plan national de relance et de résilience (PNRR), avec des contributions supplémentaires provenant des ressources du Fonds social européen (FSE).

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Programme structuré conforme aux normes DigComp.
- Accessibilité pour les personnes sans emploi et les travailleurs en transition.
- Parcours d'apprentissage personnalisés adaptés aux différents niveaux de compétences.
- Soutien institutionnel solide et stabilité financière.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Certains participants ont des difficultés avec l'accessibilité numérique à domicile.
- Besoin de cours numériques plus avancés, au-delà du niveau élémentaire.
- Difficulté à garantir l'engagement et la rétention à long terme.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Au moyen d'enquêtes périodiques et d'ateliers de suivi visant à évaluer la rétention et l'application des compétences sur le lieu de travail. De plus, des services d'orientation professionnelle sont proposés pour aider les demandeurs d'emploi.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

Grâce à des évaluations préalables et postérieures, aux commentaires des employeurs et au suivi des résultats professionnels des participants.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Amélioration de l'employabilité et de la préparation au numérique des participants.
- Amélioration de l'efficacité au travail pour les bénéficiaires ayant un emploi.
- Meilleure inclusion numérique dans les zones rurales et mal desservies.

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Recueillies au moyen de sondages, de formulaires de commentaires et de discussions de groupes de discussion.



POINTS D'ASSISTANCE NUMÉRIQUE À CAPANNORI

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Municipalité de Capannori (LU)

À quelle date a débuté ce dispositif ?

Le programme a été officiellement lancé en 2022

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Ce programme a été mis en place pour aider les résidents à utiliser les services publics numériques. Il vise à réduire l'exclusion numérique en proposant des conseils pratiques sur les plateformes en ligne essentielles et les dossiers médicaux électroniques.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Cette initiative s'adresse principalement aux personnes ayant un faible niveau de culture numérique, en particulier les personnes âgées et celles vivant dans des régions isolées.

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Depuis le lancement, plus de 2 000 personnes ont bénéficié du service proposé

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Une équipe dédiée d'une dizaine de professionnels, comprenant des animateurs et des agents municipaux, participe activement à la mise en œuvre du programme.

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Le programme est financé par la région Toscane dans le cadre du Plan national de relance et de résilience (PNRR) et complété par des fonds municipaux locaux.

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Gratuit et accessible à tous les citoyens.
- Assistance personnalisée adaptée aux besoins individuels.
- Collaboration étroite avec les services municipaux, garantissant un accès simplifié aux services.
- Niveau élevé d'implication et de participation de la communauté.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- La demande croissante dépasse parfois les ressources disponibles.
- Certaines personnes restent réticentes à l'égard des outils numériques malgré le soutien apporté.
- Une formation continue est nécessaire pour garantir des compétences numériques durables.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Les mesures de suivi comprennent des ateliers programmés sur la culture numérique, des rendez-vous pour un soutien individuel et des services d'assistance municipaux offrant une aide continue.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

L'impact du programme est évalué à partir d'enquêtes menées auprès des participants, des commentaires des animateurs et de l'analyse des données relatives à l'utilisation des services.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Amélioration des compétences numériques au sein de la communauté.
- Confiance accrue dans l'utilisation des services en ligne.
- Accès plus large aux outils numériques essentiels pour les tâches administratives.

Avez-vous mis en place une procédure pour recueillir les avis des participants ? Si oui, comment ?

Via un questionnaire de satisfaction



CONNECTÉ EN BONNE COMPAGNIE

<https://spicgiltoscana.it>

Partie 1 : Contexte

Nom de votre structure et du dispositif d'inclusion numérique qu'elle mène :

Région Toscane

À quelle date a débuté ce dispositif ?

Le programme a été officiellement lancé en 2020

Pourquoi a-t-il été mis en place ? Quels sont les objectifs visés ?

Le programme a été conçu pour autonomiser les personnes âgées (65 ans et plus) vivant en milieu rural, en leur fournissant les compétences numériques nécessaires pour accéder aux services régionaux en ligne et atténuer leur isolement social.

Quel est/quels sont les publics visés par le dispositif ?

Personnes âgées de plus de 65 ans vivant dans ses zones rurales mal desservies en Toscane

Combien de personnes sont touchées par ce dispositif ?

Depuis le lancement, plus de 780 personnes ont été accompagnées

Quels sont les moyens humains dédiés ?

Une équipe de formateurs et de bénévoles propose des temps de formation en partenariat avec les institutions locales

Partie 2 : Forces et faiblesses

Quelles sont les sources de financements du dispositif ?

Le programme est financé par la région Toscane dans le cadre du Plan national de relance et de résilience (PNRR) et complété par des fonds municipaux locaux.

Quelles sont les forces de votre dispositif ?

- Formation personnalisée spécialement conçue pour les apprenants âgés.
- Approche d'apprentissage individuelle et encourageante.
- Partenariats avec les communautés locales pour améliorer l'accessibilité.
- Contribue à réduire la fracture numérique chez les personnes âgées vivant dans des régions isolées.

Quelles sont les faiblesses ou points d'amélioration potentiels ?

- Certaines personnes âgées ont des difficultés avec l'apprentissage numérique en raison de barrières cognitives.
- Les compétences numériques peuvent s'estomper sans une pratique régulière.
- L'accès à Internet est irrégulier dans certaines zones rurales.

Partie 3 : Suivi des participants et impacts du projet

Avez-vous prévu un suivi des participants à long terme? Si oui comment ?

Les suivis sont assurés par le biais de services d'assistance numériques, de cours de remise à niveau périodiques et de rendez-vous réguliers avec les participants.

Comment évaluez-vous l'impact de votre programme ?

L'impact du programme est évalué à partir d'enquêtes menées auprès des participants, des commentaires des animateurs et de l'analyse des données relatives à l'utilisation des services.

Quels sont les principaux impacts du dispositif ?

- Indépendance numérique accrue chez les personnes âgées.
- Réduction du sentiment d'exclusion sociale.
- Meilleure capacité à gérer les tâches administratives en ligne.



<https://desire.pixel-online.org>