

Bilan 2022 de l'action des ateliers numériques sur le territoire de Roi Morvan Communauté

Définition du poste de conseiller numérique

Le conseiller numérique accompagne différents publics vers l'autonomie, dans les usages des technologies, services et médias numériques. Suivant sa fiche de poste et son employeur, il peut aussi assister les utilisateurs dans des espaces collaboratifs et/ou de fabrication numérique.

De par son action, il collabore à la **valorisation numérique d'un territoire**. Il lui est aussi parfois demandé d'être en capacité d'animer un réseau et des actions collectives.

Doté de compétences essentiellement techniques, le conseiller numérique se doit de disposer aussi de compétences relationnelles et pédagogiques afin de mener à bien ses accompagnements auprès du public.

Le conseiller numérique est :

- **un accompagnateur** dans la découverte des outils numériques pour tous ceux qui n'ont pas eu l'occasion de pratiquer et qui veulent (ou doivent) se lancer dans l'utilisation de ces outils ;
- **un aidant numérique** qui accompagne dans l'usage des personnes qui savent déjà utiliser ces outils mais qui sont confrontés à une incompréhension à l'usage d'un outil (un site internet, un formulaire, ...) ;
- **un conseiller** qui ouvre le "*champ des possibles*" en permettant la découverte ou l'approfondissement sur les sujets des outils numériques et de la pratique autour de ces outils.

[L'étude Digital_Gouv'](#) en 2017 avait mis en évidence que quasiment 1 Français sur 2 (47 %) a besoin d'un accompagnement pour l'utilisation des services en ligne.

Le développement d'un accompagnement de proximité dans la réalisation de démarches en ligne apparaît comme le corollaire indispensable du basculement au numérique impulsé par les pouvoirs publics » indique en 2018 [le rapport de l'IGAS](#).



Roi
Morvan
Communauté



CONSEILLER
NUMÉRIQUE
France
services

Lionel RAUCH

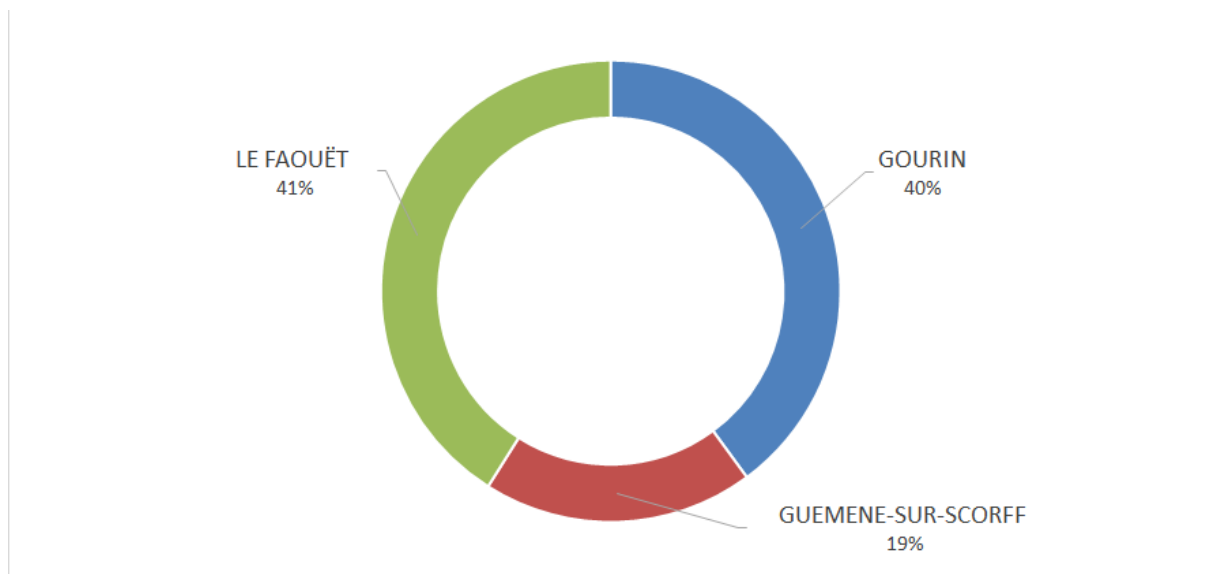
06.07.19.32.46

l.rauch@rmcom.bzh

Sur le territoire de Roi Morvan Communauté

Depuis la fin de la formation et la réussite de l'examen du titre, CCPI responsable d'espace de médiation numérique, à la mi-janvier 2022, les ateliers numériques ont permis de réaliser 969 accompagnements sur les 3 lieux d'interventions définis.

En incluant les demandes ponctuelles effectuées sur cette période, ce sont finalement 1147 accompagnements qui ont été réalisés sur l'année 2022.



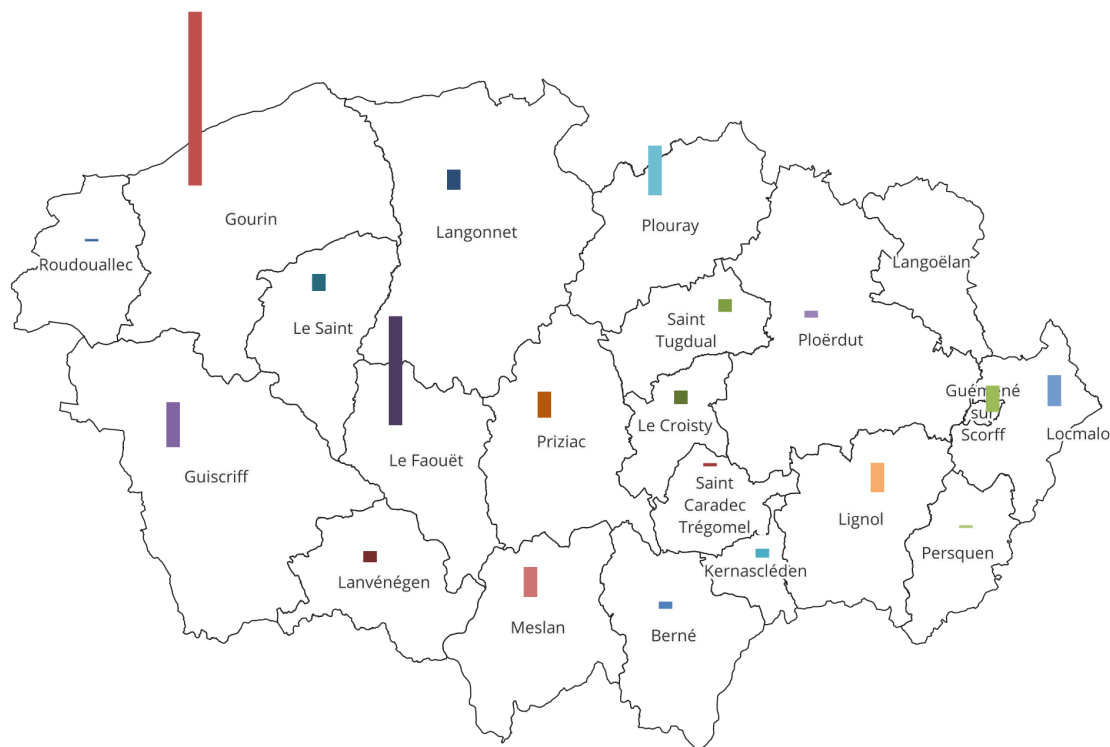
Fréquentation des ateliers numériques par lieux d'interventions

Répartition géographique

La répartition des ateliers - 2 jours sur Gourin et Le Faouët, 1 journée à Guéméné-sur-Scorff - explique la fréquentation moins importante des ateliers numériques à Guéméné-sur-Scorff, mais au prorata du temps passé ces ateliers attirent tout autant d'utilisateurs que sur les 2 autres lieux.

En Novembre et Décembre 2022 la journée de permanence de Guéméné-sur-Scorff était même celle qui enregistrait le plus de rendez-vous avec jusqu'à 10 personnes accompagnées par jour.

Répartition par communes : les communes de Roudouallec, Persquen et Saint-Caradec-Trégomel sont celles d'où il y a moins de personnes participant aux ateliers numériques. A noter qu'aucun habitant de Langoëlan n'a participé à un atelier numérique en 2022.



Provenance géographique des usagers des ateliers numériques

Berné	16	Lignol	54
Gourin	353	Locmalo	65
Guéméné-sur-Scorff	55	Meslan	62
Guiscriff	92	Persquen	6
Kernascléden	19	Ploërdut	15
Langoëlan	0	Plouray	102
Langonnet	42	Priziac	61
Lanvéneën	24	Roudouallec	5
Le Croisty	29	Saint-Caradec-Trégomel	7
Le Fauët	222	Saint -Tugdual	27
Le Saint	36		

Typologie des usagers

68% des personnes accompagnées sont retraités, 27% sont des actifs (tranche d'âge de 35 à 60 ans), 3% sont des jeunes actifs (18 - 35 ans) et moins de 2% sont des élèves scolarisés (12 - 18 ans).

Le taux important de participation des retraités s'explique par leur disponibilité aux horaires qui sont proposés. A noter que ce sont souvent les mêmes qui venaient dans les médiathèques dans les espaces cybercommunes. Ce taux important de retraités se retrouve dans les statistiques régionales et nationales des Conseillers Numériques.

Les actifs venant aux ateliers sont principalement des personnes qui travaillent en horaires décalés (une semaine le matin, une autre semaine l'après-midi) et pour qui les ateliers sont proposés tous les 15 jours.



Enfin les jeunes actifs viennent principalement pour utiliser le matériel mis à disposition dans les locaux et ont parfois une question spécifique sur leurs usages ou lorsqu'ils sont confrontés à une incompréhension sur une démarche en ligne.

Un accompagnement individuel privilégié

Sur l'année 2022 ce sont 87 ateliers collectifs et 687 accompagnements individuels qui ont été mis en place. 88% des accompagnements individuels initiaux donnent lieu à une suite via un autre atelier.

La prévalence de l'accompagnement individuel par rapport aux actions collectives s'explique principalement par les fragilités et les résistances naturelles des publics concernés. En effet pour une personne éloignée du numérique, participer à une action collective est une démarche qui peut paraître compliquée dans la mesure où elle pourrait être amenée à exposer sa « fragilité » devant d'autres participants.

La première étape, **l'accompagnement individuel**, est donc une étape importante pour mettre les personnes accompagnées en confiance et leur donner l'envie de rejoindre des actions collectives. Une fois les premiers "freins" résolus il est alors possible de proposer des ateliers collectifs sur des

thématiques plus larges que les seules incompréhensions ou difficultés personnelles sur l'usage du numérique.

Ce taux important d'ateliers individuels se retrouve aussi dans les statistiques nationales du dispositif Conseillers Numérique France Services. Les usagers sont aujourd'hui en demande d'un accompagnement individuel pour faire face à leur manque de connaissances sur la pratique du numérique.

Les thématiques abordées

L'outil de suivi des activités mis en place dans le cadre du dispositif nous permet de disposer d'une certaine forme de classification des thématiques abordées lors des ateliers. Pour un même atelier il est donc possible de noter les différentes thématiques qui ont été abordées.

Thématiques abordées en atelier	TOTAL
Prendre en main du matériel	684
Culture numérique	294
Démarche en ligne	229
Gestion de contenus numériques	183
Gestion de ses courriels/email	172
Sécuriser un équipement	168
Naviguer sur Internet	124
Traitement de texte	41
Santé	33
Échanger avec ses proches	23
Numérique et TPE/PME	8
Fraude et harcèlement	7
Emploi et formation	2

On peut noter dans ces statistiques annuelles que **la prise en main du matériel** est la phase quasi obligatoire des ateliers numériques. Souvent les usagers disposent des outils (ordinateur, tablette ou smartphone) mais n'ont jamais eu de mode d'emploi ou de conseils sur leur utilisation et ont donc besoin de passer par cette étape pour pouvoir s'impliquer plus avant dans leur pratique.

De même, la culture numérique est au cœur des ateliers, les usagers étant demandeurs de connaissances sur de nombreux termes et usages du numérique. Bien souvent il s'agit de démystifier des termes ou informations entendues mais peu ou mal comprises.

Le chiffre important de la thématique des démarches en ligne souligne le besoin d'accompagnement des usagers comme indiqué en 2017 dans l'étude [Digital_Gouv'](#). Les ateliers numériques permettent d'y remédier et mettent en confiance les usagers dans leur capacité à faire par eux même ensuite.

L'équipement des usagers

Les usagers participant aux ateliers sont tous équipés de matériel, parfois vieillissant, ou font le nécessaire pour s'équiper après la participation à un ou deux ateliers. La volonté d'apprendre à utiliser les outils numériques est donc accompagnée d'un investissement personnel quand cela est possible financièrement. Au coût du matériel numérique s'ajoute également le coût d'un abonnement à Internet, ce qui peut parfois être un frein.

L'apprentissage de l'utilisation des outils numériques s'avère beaucoup plus simple quand l'utilisateur utilise son propre matériel. Il peut poursuivre ses apprentissages chez lui en appliquant les conseils donnés lors des ateliers, il n'a pas à se réadapter à un nouvel outil.

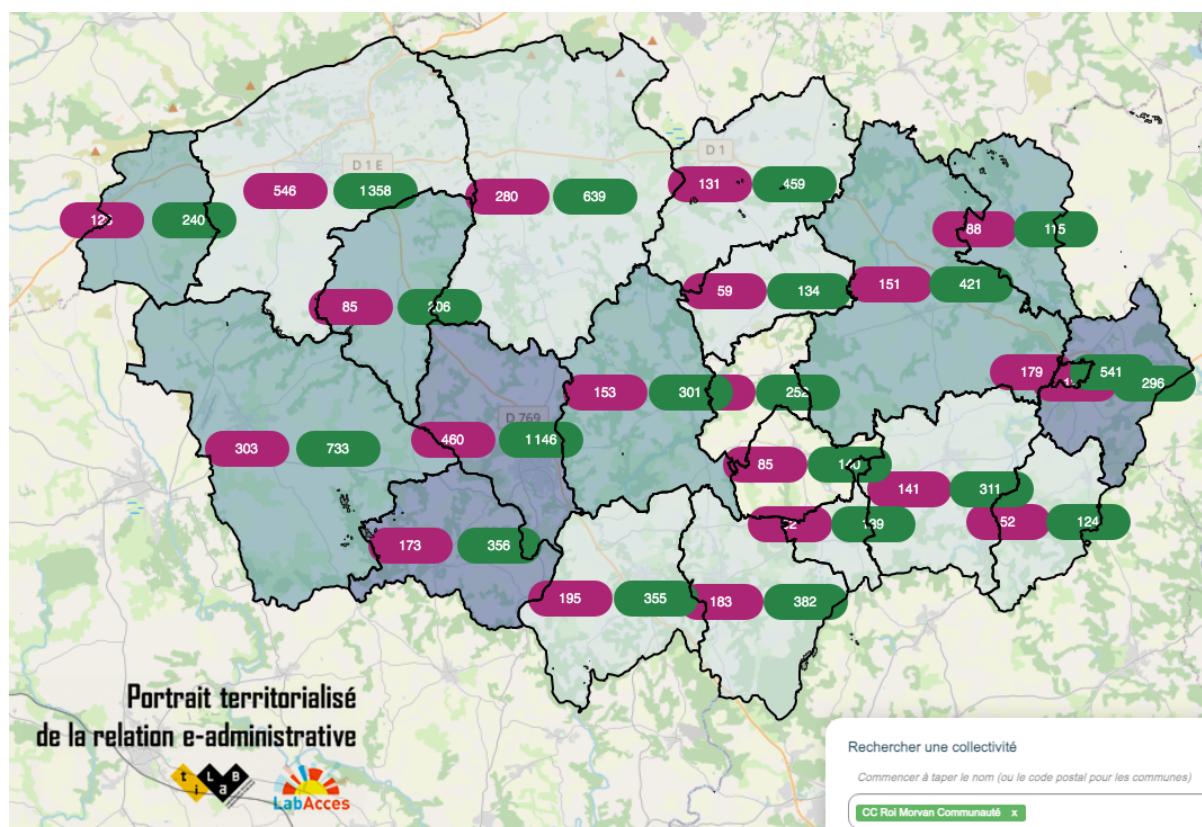
La mise à disposition de matériel pour les ateliers (4 ordinateurs portables et 4 tablettes numériques) n'est donc pour l'instant très peu utilisée par les usagers. Cela reste néanmoins une base d'équipement indispensable pour permettre la mise en place des ateliers collectifs ou de faire face à une panne du matériel de l'utilisateur.

Il convient toutefois de réfléchir à une solution d'équipement numérique à proposer éventuellement aux personnes disposant de ressources financières faibles pour s'équiper avec du matériel reconditionné fiable et fonctionnel.

Projets 2023

Continuer à communiquer sur les ateliers numériques et particulièrement dans les secteurs géographiques où il y a eu le moins de personnes participantes. Proposition de rencontre avec les élus + CCAS + médiathèque pour trouver le meilleur vecteur de communication auprès des habitants (affiches, bulletin municipal, ...)

Préparer des **ateliers collectifs spécifiques** qui concernent le quotidien des habitants : Sur le recensement au mois de Janvier et Février 2023 pour 8 communes du territoire ; Sur l'utilisation de Mon Espace Santé, l'espace numérique de santé mis en place en 2022 pour tous les usagers en France et qui permet de stocker ses documents et ses données de santé et de les partager avec les professionnels de santé ; Faire une enquête auprès du public pour identifier de nouvelles thématiques, ...



Poursuivre la **valorisation numérique du territoire** en analysant et identifiant les différents acteurs de terrain à même de pouvoir accompagner les habitants dans leurs usages du numérique par le biais du projet **Portrea**.

Sources

Données conseillers numériques :

https://metabase.conseiller-numerique.gouv.fr/public/dashboard/446208c4-cae2-4c0c-be19-44cb14ce7d06?en_date_du___=2023-01-12

Illectronisme INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

Cohésion numérique sénat : <https://www.senat.fr/rap/r21-588/r21-58813.html>

Inclusion numérique en milieu rural :

<https://wetechcare.org/blog/2021/06/30/developper-projets-inclusion-numerique-communes-rurales/>

Illectronisme jeunes :

<https://www.rfi.fr/fr/france/20220203-l-illectronisme-un-ph%C3%A9nom%C3%A8ne-qui-touche-aussi-la-jeunesse-fran%C3%A7aise>