

COMPRENDRE



## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE FRANCE SERVICES

Synthèse des résultats d'étape de  
l'enquête quantitative du programme  
national de recherche



# DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE FRANCE SERVICES

*Synthèse des résultats d'étape de l'enquête  
quantitative du programme national de recherche*

-

Mai 2023

-

Synthèse rédigée par

**Pierre Mazet**

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



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

**Pour citer ce document**: Mazet, Pierre (2023). *Déploiement du dispositif conseillers numériques France service. Synthèse des résultats d'étape de l'enquête quantitative du programme national de recherche*. Rapport du centre de recherche d'Askoria pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires.



# SOMMAIRE

<b>Un programme national de recherche portant sur le dispositif Conseiller numérique France Services</b>	<b>2</b>
<b>Pourquoi un programme de recherche</b>	<b>2</b>
<b>Objectif de la recherche</b>	<b>2</b>
<b>Equipe de recherche</b>	<b>3</b>
<b>Synthèse</b>	<b>3</b>
<b>Note de lecture</b>	<b>3</b>
<b>Méthodologie</b>	<b>3</b>
<b>Profil des CnFS de l'échantillon</b>	<b>4</b>
<b>La formation</b>	<b>5</b>
<b>Prise de poste</b>	<b>6</b>
Conditions de prise de poste ou l'atterrissage des conseillers	6
Des conditions de recrutement hétérogènes dans les structures publiques	6
<b>Structures d'accueil, lieux et types d'intervention</b>	<b>7</b>
Une très grande majorité d'interventions « multisites »	7
Des postes aux multiples types d'intervention	8
<b>Dimension territoriale</b>	<b>9</b>
L'ancrage territorial par la formation ?	9
Immersion dans le territoire : des résultats pour moitié	9
Une faible fréquence d'échanges avec les acteurs extérieurs	10
Une assez faible circulation des publics	10
<b>Les publics</b>	<b>11</b>
Essentiellement des publics autonomes pour leur venue	11
Pour faire quoi ?	12
Quels publics ?	13
Peu de problèmes pour répondre aux demandes des publics	14



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

## POURQUOI UN PROGRAMME DE RECHERCHE

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

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

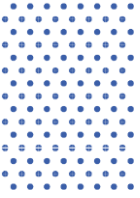
Cette hypothèse suppose de considérer le dispositif non pas comme une fin – le déploiement de 4 000 CnFS sur le territoire national – mais comme **le moyen d'une action de l'Etat visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences des Français, par les territoires, sur les territoires**.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

## OBJECTIF DE LA RECHERCHE

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

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

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



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

## EQUIPE DE RECHERCHE

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

## SYNTHESE

### NOTE DE LECTURE

Ce rapport de synthèse porte sur les résultats du premier passage de l'enquête quantitative par questionnaire à direction des CnFS.

Leur présentation synthétique a obligé à faire des choix.

Une version complète des résultats est disponible ici :

<https://societenumerique.gouv.fr/fr/publications/>

### METHODOLOGIE

Les résultats présentés dans cette synthèse reposent sur deux vagues de questionnaire. La première vague a été administrée entre le 16 novembre et le 19 décembre 2021. La deuxième vague a quant à elle été administrée entre le 25 mai et le 15 juin 2022. Ce questionnaire a été proposé par le biais d'un lien internet aux répondants. Afin de recueillir le plus de réponses possibles et d'obtenir un traitement des données pertinentes, nous avons rendu toutes les questions obligatoires.

1 071 CnFS ont répondu à l'intégralité de ce questionnaire, comprenant un peu plus de 100 questions, soit près de 40% des CnFS en poste (i.e. sortis de formation) au moment de la passation de la seconde vague.

Les résultats aux 2 vagues présentent une grande homogénéité – il n'y a quasiment pas de différences entre les résultats de chaque vague. Cette grande homogénéité signifie, aussi, qu'on ne trouve pas de processus de correction majeur aux problèmes repérés lors de la première vague, sur les dimensions qui avaient recueilli de faibles taux de satisfaction ou d'accord : formation, préparation et anticipation de poste, degré d'équipement, etc.

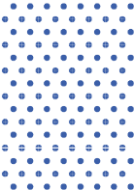
#### Notes .....

<sup>1</sup> Chercheur en sciences social, associé au LabAcces.

<sup>2</sup> Docteur en sociologie, membre du programme LabAcces et chercheur associé au Labers (Lorient/Brest).

<sup>3</sup> Psychologue, docteur en psychologie sociale, chargé de recherche au centre de recherche d'Askoria.

<sup>4</sup> Post-doctorante à la Chaire santé de Sciences Po, Chercheure associée au Centre de Sociologie des Organisations (Sciences Po/CNRS).



La partie traitant des publics est marquée par une homogénéité encore plus grande que sur les autres dimensions interrogées : comme si la demande des publics était, elle aussi, homogène sur l'ensemble du territoire, indépendamment de la spécificité des contextes locaux, des modes d'intervention et de l'offre proposée par les CnFS, des structures et lieux concernés, etc. Ce résultat peut être interprété comme la marque d'un besoin clair et affirmé en matière de rapport au numérique : les publics qui se déplacent auprès des CnFS sont statistiquement homogènes, les motifs de leurs recours aussi.

Cet échantillon présente une surreprésentation des structures d'accueil publiques : 72% des CnFS répondent appartenir à une structure publique, alors qu'elles n'ont recruté que 60% des CnFS au niveau national (selon les chiffres qui ont été transmis à l'équipe recherche par l'ANCT). De manière liée, on trouve aussi une légère sur représentation de CnFS intervenant dans une structure comptant plusieurs CnFS (43% parmi les répondants contre 37% selon les données de l'ANCT) – les collectivités étant plus nombreuses à avoir recruté plusieurs CnFS.

## PROFIL DES CNFS DE L'ÉCHANTILLON

L'échantillon des répondants présente un âge moyen assez jeune (moyenne de 36 ans), avec une répartition de niveau d'études (bac ou inférieur, Bac + 2 et Bac +3 et supérieur) en trois tiers relativement égaux, malgré une légère prééminence du niveau Bac +3 et supérieur (37,1%).

Au moment de postuler, près de la moitié (46,5%) des conseillers était en recherche d'emploi, plus d'un tiers (37,4%) était déjà en emploi, les individus restant étant principalement en service civique, en études ou en formation.

Les expériences professionnelles des conseillers de l'échantillon, qui ont sélectionné plus de 3 items en moyenne, se sont principalement déroulées dans le champ de l'accueil des publics (62,5%), et de l'accompagnement numérique (47,5%).

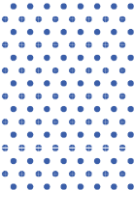
Tableau 1 : des expériences professionnelles des CnFS (en pourcentage)<sup>5</sup>

Expériences professionnelles	Vague 1 & 2 n=1137
L'accompagnement à des outils numérique/l'aide au numérique	540 (47,5%)
L'accompagnement social des personnes	284 (25,0%)
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	472 (41,5%)
L'aide à l'apprentissage	215 (18,9%)
La formation	342 (30,1%)
L'accueil des publics	710 (62,5%)
Des activités d'aide à la personne	234 (20,6%)
En tant que service civique	262 (23,0%)
Informatique (hors accompagnement)	319 (28,1%)
Aucune dans ces domaines	46 (4,0%)
C'est mon premier emploi	44 (3,9%)
Autre	95 (8,4%)

Pour une fonction ou un « métier » qui peine depuis de nombreuses années à s'institutionnaliser et se professionnaliser, le score de l'item relatif à l'accompagnement numérique est élevé : il peut renvoyer à un biais de loyauté, qui aurait conduit les répondants à répondre très favorablement à cet item afin de justifier de leur recrutement, mais aussi au fait que 23% des conseillers ont réalisé un service civique, dispositif très utilisé pour compenser la dématérialisation des démarches

Notes .....

<sup>5</sup> Les CnFS pouvaient cocher plusieurs expériences.



administratives ; ou encore ressortir d'un biais de sélection assez logique : ce sont principalement des personnes qui ont fait fonction de « médiateurs numérique » qui ont postulé au dispositif.

Ces éléments portent trois indications : ils confirment le profilage du recrutement, repéré au cours de l'enquête qualitative, sur des dimensions d'accueil et de relation aux publics ; ils signalent qu'une part importante des CnFS de l'échantillon avait déjà fait de la « médiation numérique », dans un cadre professionnel, mais aussi bénévole (l'accompagnement au numérique est placé en première place des expériences en tant que bénévole). Ils introduisent, enfin, la présence d'un profil lié à l'informatique dans près de 30% des CnFS des 2 vagues.

Les variables d'intérêt pour le poste récoltent toutes un score d'accord élevé (plus de 8/10<sup>6</sup> en moyenne), en particulier pour sa dimension mixte, mêlant numérique et accompagnement des publics. La dimension sociale présente un score un peu plus haut (8,54/10) que la dimension proprement numérique (8,23/10).

En termes de pratiques numériques, l'échantillon présente un profil majoritaire d'utilisateurs d'internet (9,37/10) et de réseaux sociaux (6,87/10), et dans une bien moindre mesure des usages « productifs/ créatifs » (codage, activités de fabrication numérique, animation de communauté), qui récoltent globalement des scores faibles. Peu se définissent comme « geek » (5,44/10), ou utilisateurs de logiciels libres (5,85/10), et 17% utilisent le système d'exploitation Ubuntu.

## LA FORMATION

Deux organismes de formation (OF) ont assuré 78,3% des formations. Celles-ci se sont déroulées sur des parcours longs (parcours dits P3 et P4, respectivement de 350h et 420h) pour plus des deux tiers (67,8%) des conseillers. La distribution des conseillers sur les différents parcours est hétérogène selon les OF, même si les parcours longs ont tendance à prédominer.

Cette distribution sur des parcours longs pose question, notamment si on les rapporte au sentiment de capacités numériques des CnFS et à leurs expériences professionnelles.

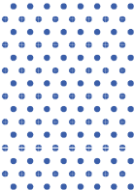
Les CnFS des 2 vagues s'estiment très largement à l'aise avec leurs usages numériques (9,05/10 sur l'échelle d'accord), et plutôt curieux et sachant trouver les ressources nécessaires (8,87 /10 sur l'échelle d'accord). Ils sont par ailleurs nombreux à avoir déjà accompagné des publics aux outils numériques et ont travaillé dans l'informatique pour 40% de la seconde vague (sans incidence notable sur la répartition des durées de formation). L'enquête de terrain réalisée montre que les CnFS ont rarement été d'accord avec la manière dont les tests de positionnement se sont déroulés, et le classement auquel ils ont donné lieu. La réception du test de positionnement apparaît d'ailleurs moyen (52,95 /100 sur le total des deux vagues).

Les questions d'appréciation portant sur différentes dimensions de la formation récoltent quant à elles des scores d'accord particulièrement faibles : la satisfaction globale est de 36/100, celle relative au contenu s'élève à 27/100. L'utilité de ce qui a été appris en formation obtient 43/100, et l'adaptation de la formation à ce que les CnFS imaginaient de leur poste 31,95/ 100. Lorsque la formation était intégralement réalisée en distanciel, on constate des scores systématiquement plus faibles que les autres modes de réalisation de la formation.

Ces scores indiquent une formation perçue comme déconnectée des conditions d'intervention, avec de nombreux manques, en particulier sur la dimension administrative qui ressort comme le nœud principal avec une concentration de réponses au gradient maximum (gradient à 10), très importante : 40,1% des répondants ont sélectionné la réponse 10.

### Notes .....

<sup>6</sup> Sur une échelle de 1 à 10, les CnFS donnent une réponse supérieure à 8.



## PRISE DE POSTE

### Conditions de prise de poste ou l'atterrissage des conseillers

La question portant sur l'anticipation du poste récolte un score moyen (54/100). Seuls 38,2% des conseillers ont trouvé leur poste « précisément défini ». Pour 45,6% il est susceptible d'évolutions, et pour 16,3%, il n'est pas encore précisément défini.

La préparation du poste a d'ailleurs occupé une part importante des jours de présence en structure durant la formation : c'est l'item qui recueille le plus de mentions (72%), devant l'accueil des publics (57,7%), la communication interne sur les missions (56,2%) et la conception d'ateliers et de formations (50%).

Près de 42% des CnFS déclarent avoir rencontré des difficultés lors de leur prise de poste et celles-ci portaient principalement sur la définition des interventions/missions (71%). L'arrivée plus tardive de la 2<sup>e</sup> vague de répondants n'a manifestement pas permis aux structures de davantage préparer les conditions d'arrivée de leurs CnFS.

L'ensemble de ces éléments dessine un contexte dans lequel une partie des structures a mis à profit le temps d'alternance pour que les CnFS travaillent sur, voire construisent, leur profil de poste (leurs interventions). L'enquête qualitative montre que certaines structures avaient mal compris l'absence de leur CnFS durant la formation, et/ou qu'elles ont rencontré des difficultés face à leur présence/ absence sur leur poste. En tout état de cause, le processus menant à la prise de poste semble s'être dans un certain nombre de cas déroulé en ordre inversé : les structures n'ont pas recruté sur un profil de poste précisément défini, en choisissant d'envoyer préalablement leurs CnFS suivre une formation qu'elles auraient choisie. La définition du poste semble s'être faite au fil de l'eau, en intégrant le temps de formation, et en se poursuivant au-delà.

De manière sans doute liée, le poste de conseiller était une création de poste dans plus de 4 cas sur 5 (83.5%). On compte 2 fois plus de structures privées (principalement des associations) possédant un poste équivalent auparavant (27% contre 13% pour les structures publiques) : cela pourrait signaler un phénomène de ré orientation du financement de ces postes, ou le financement de postes jusqu'ici non rémunérés (bénévoles) – comme observé lors de notre enquête qualitative.

Près de 40% des répondants déclarent par ailleurs avoir manqué du matériel suffisant pour leurs interventions, en particulier un ordinateur portable (69,6%) et une connexion de qualité (59,4%).

Ces éléments font écho à des réflexions récurrentes sur nos terrains d'enquête. Les acteurs ont souvent souligné que le dispositif avait permis d'apporter des ressources humaines, qui faisaient défaut auparavant, mais qu'ils rencontraient à présent des problèmes de matériel (espace, ordinateurs, etc.). Bien souvent, les collectivités, en particulier de petite taille, n'avaient pas anticipé les besoins en matériel, sur le terrain. Avec parfois pour effet de se « retrouver avec des CnFS mais pas les espaces et postes de travail pour les mettre au travail ».

### Des conditions de recrutement hétérogènes dans les structures publiques

Pour les emplois dans le secteur public, 67,6% des répondants ont été recrutés à un niveau de catégorie C, 23,5% en catégorie B, et 8,9% en catégorie A.

Au sein des catégories A et B, on note une légère surreprésentation de CnFS ayant été classés dans des parcours courts (P1 et P2, respectivement 105 et 280 heures). De même, on remarque





une légère surreprésentation de bac +3 et supérieur parmi les P1 et P2, donc dans les catégories A et B.

## STRUCTURES D'ACCUEIL, LIEUX ET TYPES D'INTERVENTION

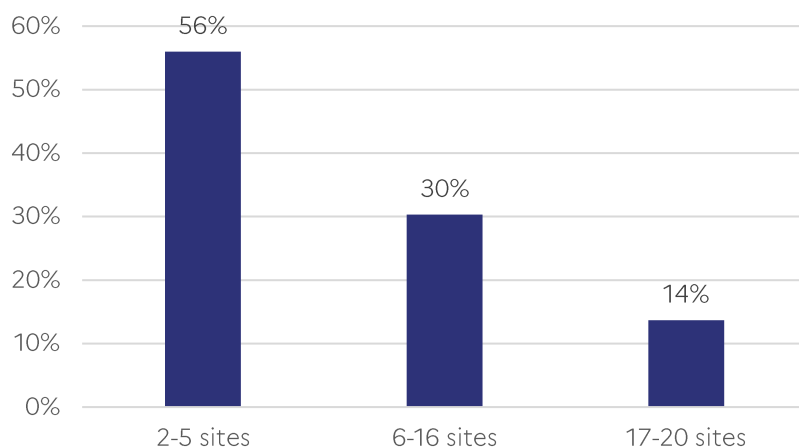
Les structures publiques restent largement majoritaires (71%) sur l'ensemble des deux vagues. Ce sont les villes qui arrivent en tête des collectivités (27%) devant les communautés de communes (21%) et les départements (13%).

Les CnFS recrutés par des structures privées (28%) indiquent l'accompagnement social comme champ principal d'intervention de leur structure (30,9%), à égalité avec la réponse « autre<sup>7</sup> » (33,8%). L'accompagnement au numérique est comparativement beaucoup moins mentionné (11,9%).

### Une très grande majorité d'interventions « multisites »

Plus des ¾ des conseillers interviennent sur plusieurs sites ; le nombre moyen de site est de 7, mais cache de gros écarts.

Graphique 1 : Représentation graphique du nombre de sites pour les CnFS en multisites (en pourcentage)



De façon générale, le lieu principal d'intervention se situe au siège de la structure d'accueil (30,4%), dans un accueil social (de type CCAS, secrétariat de maire, etc.) pour 28,6%, dans un centre social ou une bibliothèque/médiathèque pour 10,5 % des cas respectivement.

Pour les conseillers intervenant sur plusieurs sites, les lieux « décentralisés » de la structure rassemblent le plus de réponses (52,2%), devant des lieux extérieurs à la structure (39,8%), puis le siège de la structure (36,7%). Signalons qu'une portion non négligeable de CnFS (16,7%) déclare intervenir au domicile des personnes.

Par ailleurs, les CnFS intervenant sur plusieurs sites citent beaucoup plus l'accueil social comme principal lieu d'intervention (31%) que ceux intervenant sur un seul site (18%) ; ces derniers sont à

#### Notes .....

<sup>7</sup> Ce sont donc des associations qui n'interviennent dans aucun des champs proposés : accompagnement social, accompagnement numérique, alphabétisation, éducation/formation au numérique, éducation populaire, insertion professionnelle, développement économique. Ce fort taux de réponse « autre » pose question.



l'inverse plus nombreux à citer les tiers lieux comme principal lieu d'intervention (9.2% contre 2.7% des « multi sites »).

Ces données rendent compte d'une dimension fondamentale du mode de développement du dispositif : les structures ont très majoritairement cherché à déployer les CnFS sur le territoire, en multipliant les points de présence. L'on ne se trouve pas dans un modèle centralisé dans lequel les structures concentreraient les conseillers sur leur site principal.

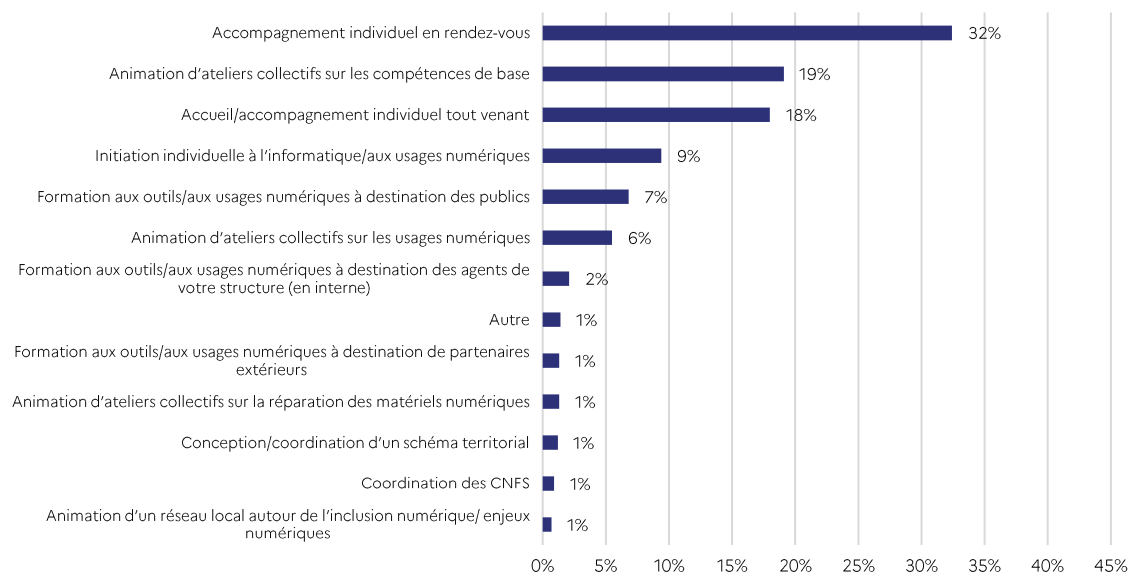
## Des postes aux multiples types d'intervention

Les CnFS interrogés proposent une multiplicité de types d'interventions : accompagnement individuel en rendez-vous (84%), initiation individuelle à l'informatique (78,5%), animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base (76%), accueil/accompagnement individuel tout venant (74,2%), animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques (68,6%), formation aux outils/ usages numériques (65,7%).

Lorsqu'on les interroge sur l'intervention qui occupe le plus de leur temps, on obtient cependant des résultats qui permettent de hiérarchiser ces différentes activités :

- Pour la moitié des CnFS, ce sont les accompagnements individuels qui les occupent le plus, l'accompagnement sur rendez-vous étant privilégié sur « l'accueil tout venant » (respectivement 32,4% et 18%).
- Un CnFS sur 5 fait mention des ateliers collectifs sur les compétences de base (19,1%) comme activité principale (c'est la seconde activité principale); un résultat bien supérieur à ceux sur les usages numériques (5,5%).
- L'initiation individuelle à l'informatique, qui se plaçait en 2<sup>e</sup> position dans la question précédente, n'est l'activité principale que pour 9,4% des répondants. Peu répondent faire des formations (6.8%) comme activité principale.

Graphique 2 : Représentation graphique de l'activité principale des CnFS (en pourcentage)



Sur la base de ces données (activité principale), l'on voit donc que les CnFS proposent davantage d'interventions sur un mode individuel (accompagnement individuel en rendez-vous, accueil tout venant, initiation individuelle à l'informatique/aux usages numériques, pour un total de 60%) que sur un mode collectif (ateliers collectifs sur les compétences de base, sur les usages numériques ou formation à destination des publics – pour un total de 30%).

Les interventions réalisées sur un mode individuel portent bien davantage sur l'accompagnement (accompagnement individuel en rendez-vous et accueil tout venant) que sur des formes



d'apprentissage (Initiation individuelle à l'informatique/aux usages numériques). Les interventions visant la « montée en compétence numérique » sont davantage réalisées sur un mode collectif.

Au total, les interventions portant sur l'initiation ou l'apprentissage totalisent les réponses de 40% des répondants, pour 50% sur l'accompagnement individuel.

Les espaces et configurations de réception donnent par ailleurs une idée de la manière dont les publics sont reçus lors de ces accompagnements : dans 96% des cas, les usagers sont reçus en position assise, dans des espaces dédiés ou fermés pour les deux tiers. Ces choix se démarquent clairement du modèle d'accueil tout venant de type « banque d'accueil », caractéristique des administrations, dans lesquels usagers et agents sont souvent debout autour de terminaux de connexion.

Signalons enfin que la multiplicité des types d'intervention récolte un fort taux d'intérêt pour les conseillers : elle est jugée intéressante pour 84% d'entre eux, l'éventuelle difficulté à la gérer et la possible frustration qu'elle engendrerait recueillant au contraire des scores bas (respectivement 33% et 18%).

## DIMENSION TERRITORIALE

Plusieurs jeux de questions permettent de rendre compte de la dimension territoriale dans la préparation et la prise de poste des conseillers.

### L'ancrage territorial par la formation ?

Durant leur formation, un peu plus de la moitié (52,6%) des répondants étaient avec des CnFS de leur intercommunalité et 23,9% d'entre eux ont pu la suivre avec des CnFS de la même structure. En revanche, 43,2% de conseillers déclarent faire partie d'une structure qui ne compte pas d'autre CnFS. Parmi eux, ils sont 38% à répondre avoir fait la formation avec un CnFS de leur intercommunalité, et 62% non : on trouve donc un quart de CnFS « territorialement isolés », c'est à dire sans autre CnFS dans sa structure et sans avoir fait la formation avec un autre CnFS de son intercommunalité.

Lors de la formation, seuls 10% des CnFS n'ont pas eu de jours de présence en alternance dans sa structure, ce taux étant significativement plus élevé pour ceux qui ont suivi la formation en distanciel intégral. Des acteurs du territoire extérieurs à la formation sont intervenus pour un peu plus de 41% d'entre eux en moyenne : sur ce plan, la formation a peu favorisé l'ancrage territorial, et c'est encore moins le cas pour la formation en distanciel intégral – le taux est bien plus bas (28%).

### Immersion dans le territoire : des résultats pour moitié

Lors de leur présence en alternance dans leur structure, les conseillers répondent avoir visité les différents lieux d'intervention (41,4%), rencontré les acteurs du territoire (47,5%) et fait connaissance avec les équipes des lieux d'intervention (46%), soit une « immersion » dans le territoire pour presque la moitié.

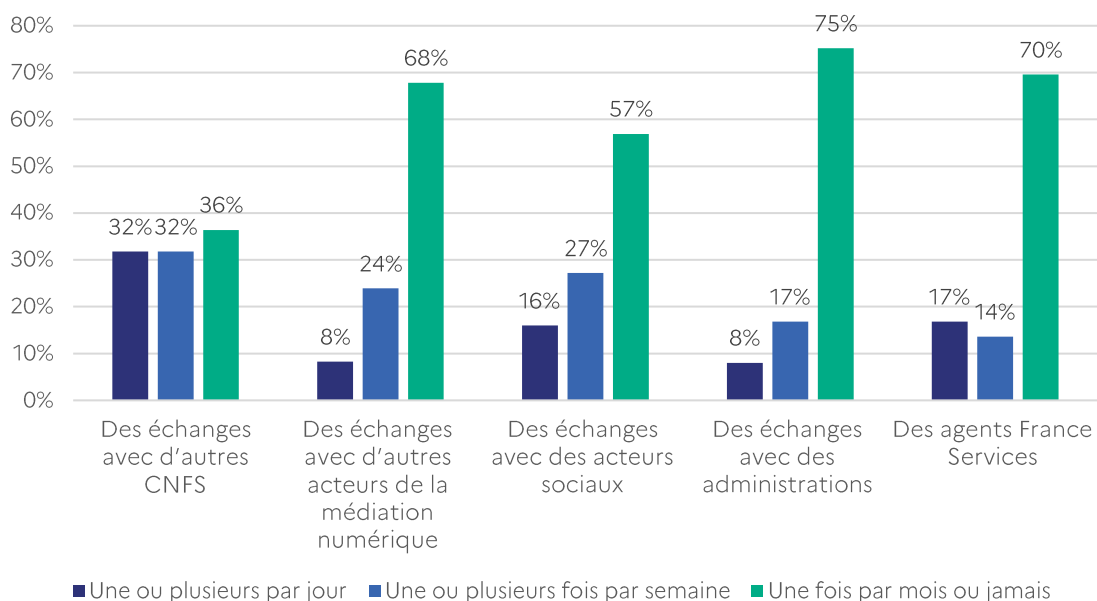
De même, presque la moitié des conseillers dit avoir connaissance d'une stratégie locale, sans qu'on dispose d'éléments sur l'existence effective d'une stratégie territoriale pour l'ensemble des conseillers. Et c'est encore un peu plus d'une moitié (55,9%) des conseillers qui a rencontré la totalité des équipes de leur principal lieu d'intervention.



## Une faible fréquence d'échanges avec les acteurs extérieurs

Les CnFS interrogés ont globalement peu d'échanges avec des acteurs extérieurs. « Une fois par mois » ou « jamais » est la réponse majoritaire pour tous les acteurs mentionnés. Seule exception, les échanges entre CnFS : 32% des répondants ont des échanges « une ou plusieurs fois par jour » (dont 19% plusieurs fois par jour); 32% « une ou plusieurs fois par semaine ». Rappelons cependant que 57 % des répondants interviennent dans une structure comprenant plusieurs CnFS.

Graphique 3 : Représentation graphique de la fréquence des échanges croisée avec les types d'acteurs (en pourcentage)

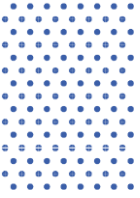


Ces résultats sont aussi à lire à l'aune des lieux d'intervention des CnFS : 16% des répondants indiquent avoir des échanges « une ou plusieurs fois par jour » avec des agents France service, et 6% des CnFS ont leur lieu principal d'intervention dans un EFS ; de même, 16% des répondants indiquent avoir des échanges « une ou plusieurs fois par jour » avec des acteurs sociaux, et ils sont 28% à avoir un accueil social (CCAS, Département) pour lieu principal d'intervention. Comme l'a montré notre enquête de terrain (volet qualitatif du programme, cf. supra), le fait d'être situé dans l'enceinte de certaines structures (EFS, plateau d'accueil de mairie rassemblant l'ensemble des services dont les services sociaux, etc), facilite grandement les échanges, les relations d'orientation et l'interconnaissance des acteurs.

Au final, le tableau des fréquences d'échange des CnFS viendrait donc plutôt renforcer l'hypothèse d'une prise de poste assez centrée sur les lieux d'intervention et acteurs internes à ces lieux, avec une très relative ouverture sur l'environnement et les acteurs extérieurs du territoire.

## Une assez faible circulation des publics

On trouve d'ailleurs peu d'orientation d'acteurs externes vers les CnFS : les publics viennent fréquemment d'eux même, soit parce qu'ils avaient entendu parler de l'offre (« la plupart du temps » à 42% et « toujours » à 11%), soit parce qu'ils venaient déjà dans le lieu et y ont découvert l'intervention (« la plupart du temps » à 35% et « toujours » à 9%). Ils ont été assez régulièrement orientés par un autre service de la structure d'accueil (« la plupart du temps » à 32,5% et « toujours » à 10,5%).



Les orientations externes sont beaucoup plus rares : 16,9% par les partenaires, 21,2% par un acteur extérieur avec lequel les conseillers sont en relation et 7,9% par un acteur sans relation formalisée avec le conseiller.

En miroir, les CnFS orientent quant à eux très peu sur des acteurs extérieurs : les administrations récoltent un score de 5,6 /10 et les autres acteurs mentionnés des résultats inférieurs à 5/10.

Ces résultats indiquent une faible circulation des publics entre CnFS et acteurs du territoire : peu d'orientations « entrantes » de la part des acteurs du territoire dans les publics reçus et peu d'orientations « sortantes » vers les acteurs du territoire par les conseillers. Elle peut s'expliquer par la jeunesse du dispositif, et demandera à être contrôlée lors du second passage de questionnaire.

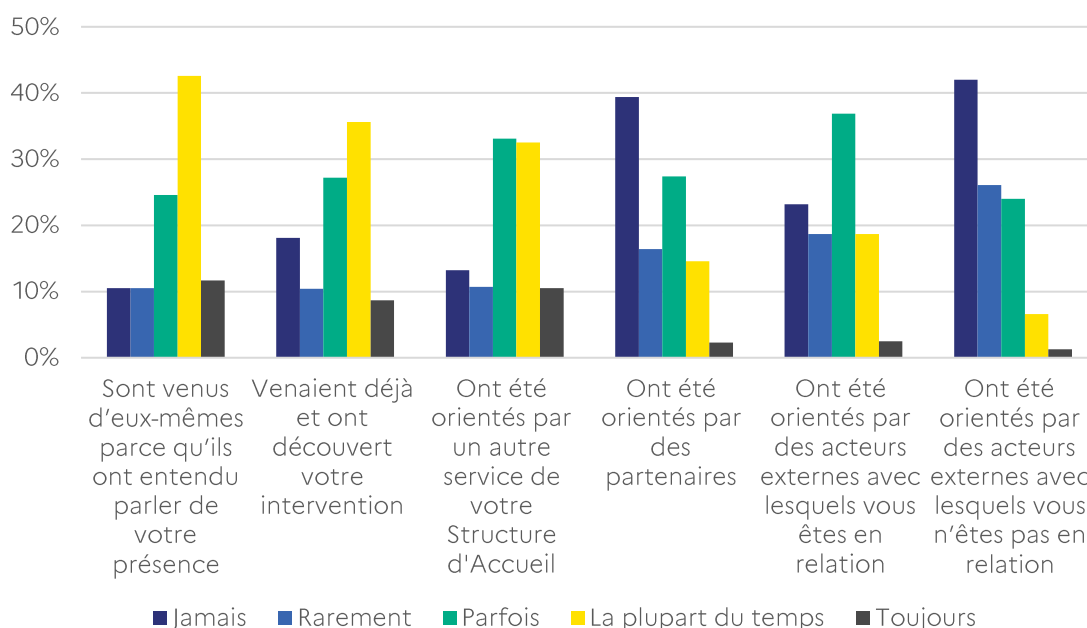
Signe d'une mise en réseau locale encore limitée, les résultats aux questions portant sur le sentiment d'intégration locale suivent un mouvement concentrique : l'identification et la compréhension du rôle des conseillers par les acteurs de leur structure recueille un résultat plutôt favorable (degré d'accord à 64/100), le sentiment d'intégration dans le réseau local est plutôt moyen (degré d'accord à 54/100), et il est très moyen quant au sentiment d'identification par les acteurs du territoire (degré d'accord à 49/100).

## LES PUBLICS

### Essentiellement des publics autonomes pour leur venue

Comme signalé ci avant, la venue des usagers est principalement issue d'un mouvement autonome : ils sont principalement venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de l'intervention ou parce qu'ils connaissaient déjà le lieu, et/ou ont été en contact avec un autre service de la structure. De ce point de vue, l'offre des conseillers a d'abord capté des publics qui avaient des besoins, connaissaient l'offre et étaient capables d'identifier la structure ou la connaissaient déjà.

Graphique 4 : Représentation graphique des modalités de venue des publics auprès des CnFS (en pourcentage)





Ces résultats doivent sans doute être lus à la lumière de la répartition des structures d'accueil, qui sont majoritairement des collectivités et/ou des structure de proximité (communes, centre social, CCAS/CIAS, communauté de commune), qui ont pu communiquer directement à leurs publics l'existence de leur nouvelle offre. Le score obtenu par l'auto-prescription (déclenchement autonome de la venue par les publics) indique a priori une campagne de communication locale réussie et un fort besoin de la population, qui a su identifier l'offre. La question des publics « non usagers » habituels des lieux, davantage invisibles ou à aller chercher, se posera sans doute avec le temps.

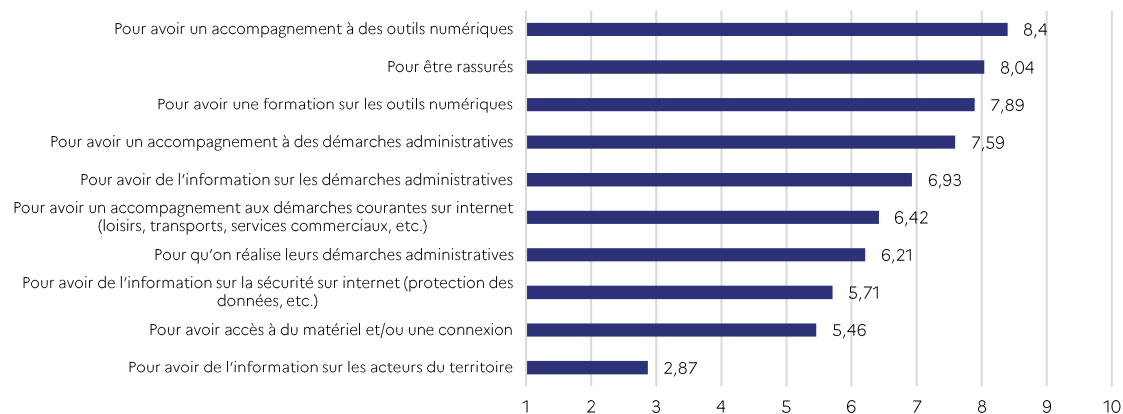
## Pour faire quoi ?

Selon les conseillers, c'est d'abord pour avoir un accompagnement aux outils numériques (8,4/10) que les publics se déplacent jusqu'à l'offre – ce qui est cohérent avec la modalité d'intervention principale, qui est comme nous l'avons vu, l'accompagnement individuel ; sur ce plan, l'offre d'intervention correspond à la demande des publics, ou à l'inverse, les structures se sont adaptées aux demandes des publics. Les demandes d'accompagnement portent davantage sur les outils que sur des démarches- « démarches courantes sur internet (6,42), ou démarches administratives (7,59). Avoir une formation sur des outils numériques arrive en seconde position des items « thématiques » (7,89). Les autres types de demandes (sécurité des données, accès matériel) recueillent des scores comparativement plus bas ; les CnFS ne sont pas identifiés comme source d'informations sur les acteurs du territoire.

La dimension de réassurance se place en seconde position. Cet item renvoyant à une dimension psychosociale distincte des autres items proposés, atteste du sentiment d'inquiétude, ou de démuniton, face aux outils numériques, et/ou aux démarches à effectuer.

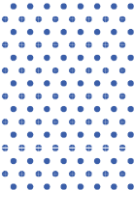
Cette dimension, très présente sur tous nos terrains d'enquêtes (présents et passés) renvoie aussi bien aux enjeux de dédramatisation du numériques, qu'aux difficultés propres aux démarches administratives.

*Graphique 5 : Représentation graphique du type de demande perçu des usagers par les CnFS (en moyenne sur échelle d'accord de 1 à 10)*



Questionnés sur les demandes principales des publics en lien avec les trois objectifs du dispositif CnFS, les conseillers estiment que les publics cherchent avant tout un accompagnement au « numérique du quotidien » (degré d'accord de 82/100) - avec l'écart type le plus réduit, soit la réponse la plus forte et homogène - devant une montée en compétences numériques (degré d'accord de 76/100) et l'aide aux démarches administratives (degré d'accord de 68/100).

L'accompagnement aux démarches courantes sur internet a pourtant récolté un score presque équivalent à l'accompagnement aux démarches administratives et même à l'information sur les démarches administratives – l'importance de l'écart type sur ce dernier item laisse supposer des positionnements très segmentés selon les répondants et les contextes d'intervention.

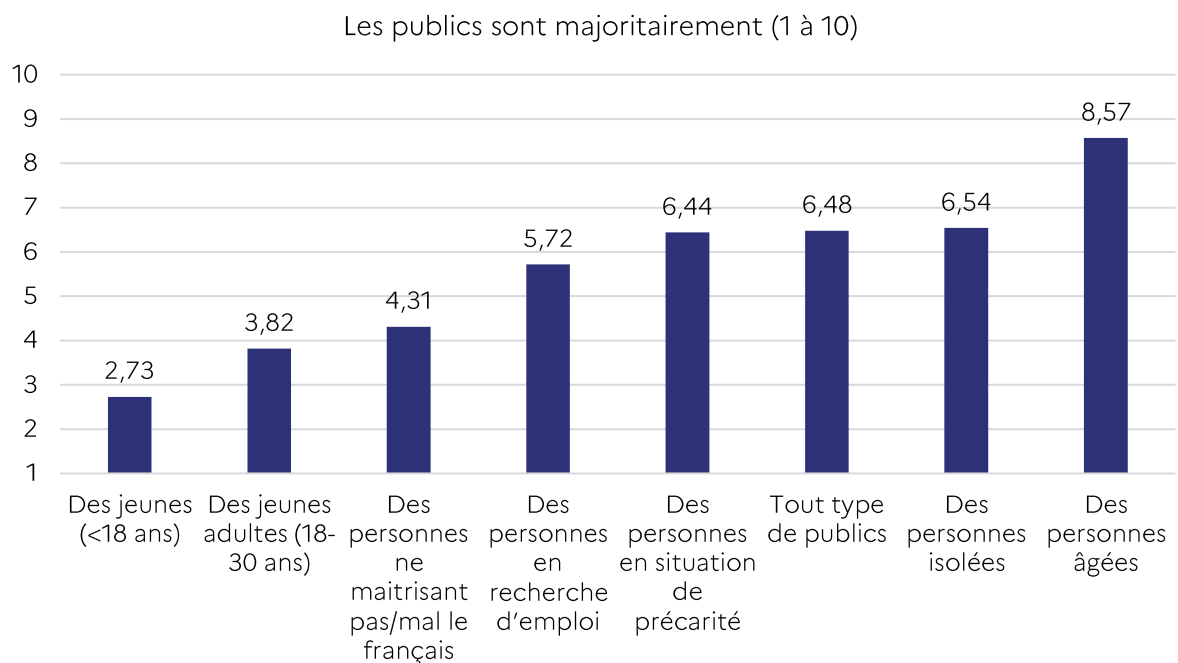


On peut faire l'hypothèse que les conseillers, qui ont placé l'accompagnement aux outils numériques en première position des demandes des publics, ont sélectionné l'item le moins différenciant et qui se rapprochait le plus de cette dimension, en excluant par conséquent la spécificité des démarches administratives. Dans cette hypothèse, l'accompagnement aux outils vaut « numérique du quotidien », c'est à dire capacité à se débrouiller avec le numérique du quotidien, et/ ou montée en compétences numériques. Les publics majoritaires constituent une autre explication possible.

## Quels publics ?

Les personnes âgées constituent le premier public reçu. On remarque un écart important avec les autres types de publics proposés, et le plus faible écart type : c'est donc le public majoritaire pour les conseillers ayant répondu.

Graphique 6 : Représentation graphique du type de public perçu par les CnFS (Moyenne sur échelle d'accord de 1 à 10)



Ce résultat va dans le même sens que la plupart constats en matière de médiation numérique : ce sont traditionnellement les personnes âgées qui sont le plus en demande de médiation numérique, en particulier d'ateliers (d'initiation, ou d'apprentissage). Cette prééminence des personnes âgées peut expliquer en retour les résultats précédents : ce public aurait moins de problèmes immédiatement administratifs – ce n'est pas nécessairement ce qui motive le déplacement – qu'un besoin d'accompagnement dans les usages numériques de base, et corrélativement un besoin de réassurance. Qui plus est, les personnes âgées ont, statistiquement, moins de démarches administratives à réaliser que des personnes précaires notamment. Elles ont, enfin, des disponibilités d'emploi du temps qui correspondent aux horaires d'ouverture classiques des offres (horaires de bureau).

Les résultats collectés dessinent ainsi une manière de « profil majoritaire », qui serait composé de publics âgés, ayant entendu parler de l'offre, ou qui avaient l'habitude de fréquenter la structure (les mairies par exemple, qui représentent plus de 20% des structures publiques), viennent pour être accompagnés dans leur utilisation d'outils numérique et être rassurés, voire pour certains d'entre eux suivre une formation aux compétences de base. La dimension administrative, pour



importante qu'elle soit, n'apparaît pas première, ce qui peut être lié à la moindre éligibilité à des droits sociaux de cette classe d'âge particulière.

## **Peu de problèmes pour répondre aux demandes des publics**

Malgré les manques signalés à propos de la formation, les CnFS répondants font peu état de difficultés pour répondre aux demandes de leurs publics : pouvoir répondre aux demandes obtient un score de 72 sur 100. Les demandes des publics correspondent d'ailleurs assez largement à l'idée que s'en faisaient les CnFS (75/100). Les difficultés, quand elles existent, viennent principalement de demandes qui ne font pas partie du champ d'intervention des CnFS (6,79 /10), et de démarches administratives trop complexes (6,04). Les CnFS déclarent avoir rencontré peu de limites dans leur accompagnement : les items proposés (question de temps, indisponibilité interface, problèmes informatiques) récoltent des scores très bas (degré d'accord entre 3,2/10 et 4,2/10).

Ces éléments peuvent expliquer, en partie, la faiblesse des orientations sur des acteurs extérieurs (à l'issue d'une rencontre avec un usager) : les administrations récoltent un score de 5,6 /10 et les autres acteurs mentionnés des résultats inférieurs à 5/10.

Ces éléments viennent confirmer le tableau esquissé précédemment : au moment de notre enquête (principalement entre 1 et 3 mois après leur prise de poste), les conseillers auraient surtout reçu « leurs » publics, et sont parvenus à répondre à leurs demandes, sans avoir besoin de les orienter vers d'autres acteurs. On peut faire l'hypothèse que cette faible orientation dépend principalement des demandes des publics : des demandes très spécifiques et/ou techniques supposeraient sans doute davantage de passages de relais vers des acteurs extérieurs ; mais aussi du périmètre de captation des publics : un périmètre plus ample pouvant amener des demandes plus complexes. A l'inverse, une plus grande mise en réseau locale pourrait entraîner une plus grande circulation des publics, tant vers les conseillers (sur orientation d'acteurs extérieurs) que vers des acteurs extérieurs (sur orientation des conseillers).

Signalons, enfin, qu'au moment de la deuxième vague de passation de ce questionnaire (mai 2022), plus des trois quarts des CnFS ne savent pas si leur poste sera pérennisé : 70% ne sait pas, et 17% répond qu'il ne sera pas pérennisé.





COMPRENDRE

DEPLOIEMENT DU  
DISPOSITIF CONSEILLER  
NUMERIQUE FRANCE  
SERVICES

Synthèse des résultats d'étape de  
l'enquête quantitative du  
programme national de recherche



Agence nationale de la cohésion des territoires – Mai 2023