

COMPRENDRE



## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE FRANCE SERVICES

Résultats d'étape de l'enquête  
quantitative du programme national de  
recherche



# DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE FRANCE SERVICES

*Résultats d'étape de l'enquête quantitative du  
programme national de recherche*

-

Mai 2023

-

Auteurs du rapport

**Pierre Mazet et Jordy Stefan**

pour le centre de recherche d'Askoria et le LabAccès,  
dans le cadre du programme national de recherche  
financé par 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, & Stefan, Jordy (2023). *Déploiement du dispositif conseillers numériques France service. 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>7</b>
<b>Pourquoi un programme de recherche</b>	<b>7</b>
<b>Objectif de la recherche</b>	<b>7</b>
<b>Equipe de recherche</b>	<b>8</b>
<b>Note de lecture</b>	<b>8</b>
<b>Synthèse</b>	<b>11</b>
<b>Profil des CnFS de l'échantillon</b>	<b>11</b>
<b>La formation</b>	<b>12</b>
<b>Prise de poste</b>	<b>12</b>
Conditions de prise de poste ou l'atterrissage des conseillers	12
Des conditions de recrutement hétérogènes dans les structures publiques	13
<b>Structures d'accueil, lieux et types d'intervention</b>	<b>14</b>
Une très grande majorité d'interventions « multisites »	14
Des postes aux multiples types d'intervention	15
<b>Dimension territoriale</b>	<b>16</b>
L'ancrage territorial par la formation ?	16
Immersion dans le territoire : des résultats pour moitié	16
Une faible fréquence d'échanges avec les acteurs extérieurs	16
Une assez faible circulation des publics	17
<b>Les publics</b>	<b>18</b>
Essentiellement des publics autonomes pour leur venue	18
Pour faire quoi ?	19
Quels publics ?	20
Peu de problèmes pour répondre aux demandes des publics	20
<b>Résultats</b>	<b>23</b>
<b>1. Une enquête quantitative en deux vagues</b>	<b>24</b>
1.1. Le nombre de réponses par vagues	24
1.2. Interprétation des vagues	24
<b>2. Profils et parcours</b>	<b>25</b>
2.1. Genre	25
2.2. Âge	26
2.3. Niveau d'étude	26



2.4.	Vous vivez...	27
2.5.	Avez-vous eu des expériences professionnelles dans... (plusieurs réponses possibles)	28
2.6.	Avez-vous des expériences bénévoles dans... (plusieurs réponses possibles)	29
2.7.	Avant de postuler à l'offre de CnFS, vous étiez...	29
2.8.	Vous avez eu connaissance du poste de CnFS par... (plusieurs réponses possibles)	31
2.9.	Ce qui vous a intéressé :	31
2.10.	Quel système d'exploitation utilisez-vous ? (plusieurs réponses possibles)	31
2.11.	Quelles sont vos pratiques numériques usuelles ?	32
2.12.	En termes de compétences numériques, vous vous estimiez avant votre formation...	32
2.13.	En termes de relation aux personnes, les autres disent de vous...	33
<b>3.</b>	<b>Formations</b>	<b>35</b>
3.1.	Quel était votre organisme de formation ?	35
3.2.	Quelle est la période de votre sortie de formation ?	35
3.3.	Sur quel format (en heures) ?	36
3.4.	La formation s'est-elle déroulée ?	37
3.5.	Si en distanciel, l'avez-vous suivi... (plusieurs réponses possibles)	37
3.6.	Si en distanciel, était-ce...	38
3.7.	Combien de personnes faisaient partie de votre groupe ?	38
3.8.	Étiez-vous avec d'autres CnFS de votre intercommunalité/ agglomération ?	38
3.9.	Étiez-vous avec d'autres CnFS de votre structure d'accueil ?	39
3.10.	Durant votre temps de formation, avez-vous alterné avec des jours en structure ?	39
3.11.	Si oui, combien de jours avez-vous passés dans votre structure ?	40
3.12.	Qu'avez-vous fait durant ce temps de présence dans votre structure pendant votre formation ?	41
3.13.	Comment s'est déroulé votre test de positionnement avec votre OF ?	41
3.14.	Le résultat de ce positionnement vous a semblé juste ?	42
3.15.	Avez-vous trouvé la formation satisfaisante ?	42
3.16.	L'avez-vous trouvée, en longueur	43
3.17.	L'avez-vous trouvée, niveau contenu	43
3.18.	Quels aspects/domaines auraient pu être davantage développés ?	44
3.19.	Ce que vous avez appris durant la formation a été utile pour remplir vos missions ?	44
3.20.	Lors de votre formation, des acteurs du territoire (intervenants extérieurs) sont-ils intervenus ?	45



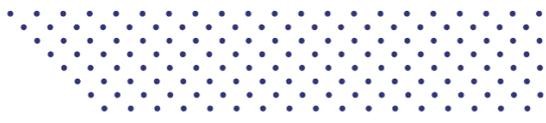
3.21.	La formation vous paraît-elle adaptée à ce que vous imaginiez de votre poste ?	45
3.22.	Est-ce qu'il serait nécessaire d'avoir une autre session pour approfondir certains aspects ?	45
<b>4.</b>	<b>Prise de poste</b>	<b>47</b>
4.1.	Votre Structure d'Accueil (SA) est...	47
4.2.	Si publique :	48
4.3.	Si privée, votre structure intervient principalement dans...	49
4.4.	Dans votre structure, existait-il déjà un poste du même type avant votre arrivée ?	50
<b>5.</b>	<b>Lieu(x) d'intervention(s)</b>	<b>51</b>
5.1.	Le(s) lieu(x) dans le(s)quel(s) vous allez intervenir est(sont)-il(s) ?	51
5.2.	En principe, vous allez intervenir sur...	51
5.3.	Si un site, est-ce...	52
5.4.	Si plusieurs sites, combien ?	52
5.5.	Recodage plusieurs sites (2-16 ; 17-20)	53
5.6.	Recodage plusieurs sites (2-5 ; 6-16 ; 17-20)	54
5.7.	Si plusieurs sites, précisez lesquels ?	55
5.8.	Plus précisément, votre/vos intervention(s) se déroule(nt) principalement...	55
5.9.	Quels sont vos types d'interventions ?	58
5.10.	Si plusieurs types d'intervention, est-ce...	58
5.11.	Quel est le type d'intervention qui occupe le plus votre temps	59
5.12.	Disposez-vous du matériel suffisant pour votre/ vos intervention(s) ?	61
5.13.	Si non, qu'est-ce qui vous manquerait ?	62
5.14.	Diriez-vous que votre prise de poste avait été anticipée ?	62
5.15.	Vous avez été recruté-e à un niveau :	63
<b>6.</b>	<b>Dimension territoriale</b>	<b>67</b>
6.1.	Existe-t-il une stratégie locale/un plan d'inclusion numérique sur votre territoire ?	67
6.2.	Si oui : sur quel mode vous a-t-il été présenté ? (Plusieurs réponses possibles)	67
6.3.	Avez-vous connaissance d'un poste de coordinateur des CnFS sur votre territoire ?	68
6.4.	Avez-vous rencontré les équipes de votre principal lieu d'intervention ?	68
6.5.	Avez-vous rencontré les équipes de vos différents lieux d'intervention ?	69
6.6.	Dans le cadre de vos interventions avez-vous des échanges avec des acteurs extérieurs à votre structure ?	69

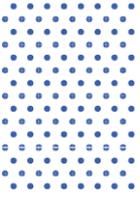


6.7.	Dans le cadre de vos interventions avez-vous des échanges avec des acteurs extérieurs à votre structure ? (recodé en 3 catégories)	71
6.8.	Avez-vous le sentiment que les agents de votre structure d'accueil ont compris votre rôle ?	72
6.9.	Avez-vous le sentiment d'avoir été identifié par les acteurs de votre territoire ?	72
6.10.	Vous vous sentez plutôt insérés dans le réseau local ?	73
6.11.	Avez-vous rencontré des difficultés lors de votre prise de poste ?	73
6.12.	Si oui : portaient-elles...	73
6.13.	Si oui, avez-vous pu aborder ces difficultés en interne ?	74
6.14.	Est-il prévu que votre poste soit pérennisé ?	74
<b>7.</b>	<b>Outils ANCT</b>	<b>75</b>
7.1.	Est-ce que vous remplissez la page de suivi d'activité (de la plateforme COOP CnFS) ?	75
7.2.	Si oui, à quel moment le faites-vous en général ?	75
7.3.	Si non, pourquoi ?	75
7.4.	Suivez-vous votre activité par un autre moyen/outil ?	76
7.5.	Utilisez-vous la plateforme coopérative Mattermost ?	76
<b>8.</b>	<b>Publics</b>	<b>77</b>
8.1.	Les publics que vous accompagnez...	77
8.2.	Les publics ont recours à vous...	79
8.3.	En lien avec les 3 objectifs des CnFS, diriez-vous que vous répondez à des demandes...	80
8.4.	Vos publics sont majoritairement...	80
8.5.	Pouvez-vous répondre aux demandes de vos publics ?	80
8.6.	Sur quoi portent les demandes auxquelles vous ne pouvez pas répondre ?	81
8.7.	Vous est-il arrivé de rencontrer des limites dans votre accompagnement des publics ?	81
8.8.	Les demandes de vos publics correspondent-elles à l'idée que vous vous en faisiez ?	81
8.9.	Vous arrive-t-il d'orienter des publics vers...	82
8.10.	Vous recevez principalement vos publics...	82
8.11.	En général, êtes-vous principalement...	82
<b>Annexes</b>		<b>83</b>
<b>9.</b>	<b>Focus organismes de formation (OF)</b>	<b>84</b>
9.1.	Quelle est la période de votre sortie de formation ?	84
9.2.	Sur quel format (en heures) ?	85



9.3.	La formation s'est-elle déroulée ?	85
9.4.	Le résultat de ce positionnement vous a semblé juste :	86
9.5.	Avez-vous trouvé la formation satisfaisante ?	86
9.6.	L'avez-vous trouvée : en longueur	86
9.7.	L'avez-vous trouvée : niveau contenu	86
<b>10.</b>	<b>Tests post-hoc organismes de formation (OF)</b>	<b>88</b>
10.1.	Le résultat de ce positionnement vous a semblé juste	88
10.2.	Avez-vous trouvé la formation satisfaisante ?	89
10.3.	L'avez-vous trouvée : en longueur	90
10.4.	L'avez-vous trouvée, niveau contenu	91
<b>11.</b>	<b>Focus formation distribution</b>	<b>92</b>
11.1.	Davantage sur les démarches administratives	92
11.2.	Davantage sur les sites des administrations	93
11.3.	Davantage sur les publics potentiels de vos interventions	94
11.4.	Davantage sur les acteurs de votre territoire	95
11.5.	Davantage sur le type d'actions/interventions que vous aurez à réaliser	96
11.6.	Davantage d'outils pratiques (par exemple des supports d'intervention, des méthodes d'évaluation, des déroulés d'ateliers...)	97
11.7.	Davantage sur les postures d'accueil et d'accompagnement des publics	98
11.8.	Davantage sur les enjeux économiques des plateformes numériques	99
11.9.	Davantage sur la protection des données	100
11.10.	Davantage sur les savoirs/pratiques en lien avec le matériel informatique	101
11.11.	Davantage sur le travail en équipe	102
11.12.	Davantage sur l'organisation du service	103
11.13.	Résumé graphique de la distribution aux questions « davantage de » (en pourcentage)	104





# 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.

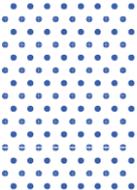
## OBJECTIF DE LA RECHERCHE

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

## NOTE DE LECTURE

Le rapport ci-dessous intègre le résultat de 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 possible et d'obtenir un traitement des données pertinentes, nous avons rendu toutes les questions obligatoires.

Les résultats présentés ont fait l'objet d'un premier tri, afin d'éliminer les questionnaires trop peu remplis. Pour la vague nous avons obtenu un total de 423 connexions au questionnaire pour finalement travailler avec 338 questionnaires suffisamment remplis. Nous avons enregistré 338 personnes pour les premières questions et nous obtenons un nombre de répondants de 274 pour la dernière question (cela signifie que 64 personnes ne sont pas allées au bout du questionnaire, soit un taux de 18.94%). En résumé, nous avons obtenu 423 au total, et 274 personnes qui ont rempli totalement le questionnaire (soit un taux de 64.78%). Pour la vague numéro deux, nous avons enregistré 883 connexions, et obtenu 800 questionnaires pratiquement complets. Nous n'avons sur cette vague perdu 83 personnes. Entre la première et la dernière question, nous avons conservé 797 répondants.

Le traitement a été présenté par vague et en vague agrégée (vague une et vague deux ensembles). Cependant, il est important de noter que nous n'avons pas « simplement » ajouté les deux vagues entre elles. Nous avons recréé un fichier intégralement afin de pouvoir traiter au mieux les données, et surtout de vérifier l'homogénéité des vagues entre elle, et donc, de s'accorder le droit ou non de les agréger. De plus certaines modifications ont été apportées entre le questionnaire de la vague 1 et la vague 2. Ces modifications sont issues d'un premier traitement approfondi de la vague 1 et du traitement des catégories « autres ». Il est donc possible que le nombre des répondants de la vague 1 et 2 ne soit pas l'addition parfaite des deux vagues. Cela nous garantit un bien meilleur traitement des données.

Nous avons utilisé trois grands types de questions :

- Des réponses par catégories (case(s) à cocher). Les résultats pour ce type de question sont présentés en effectif avec entre parenthèses le pourcentage correspondant)
- Des réponses sur un degré d'accord allant de 1 à 10. Les résultats pour ce type de question sont les moyennes et les écarts-types entre parenthèses (pour rappel l'écart-

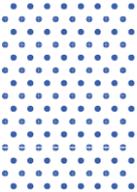
Notes .....

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

<sup>2</sup> Docteur en sociologie, membre du programme LabAccès 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).



type est une mesure de la dispersion des valeurs d'un échantillon statistique ou d'une distribution de probabilité. Il est défini comme la racine carrée de la variance ou, de manière équivalente, comme la moyenne quadratique des écarts par rapport à la moyenne). La notion d'écart-type est importante à comprendre, car il représente la dispersion autour de la moyenne. Il indique donc si la moyenne est bien un bon indicateur.

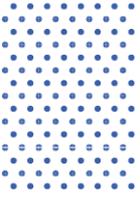
- Des réponses sur un curseur, les questions ont été présentées sous la forme d'affirmation où chaque personne devait exprimer son degré d'accord sur une échelle, en déplacement le curseur sans savoir la valeur que chacun choisissait (nous ne laissons pas afficher la valeur correspondante au choix afin que les personnes fassent un choix de position plutôt qu'un choix de valeur). L'échelle était graduée de 0 à 100. C'est ce qu'on appelle une variable discrète (la variable discrète contient un nombre défini de valeurs réelles, soit ici de 0 à 100 par pas de 1. Les résultats sont présentés en moyenne et écart-type entre parenthèses.

Tous les résultats présentés sont statistiquement fiables. Les plus experts pourront noter une simplification dans la présentation des étapes et une simplification de la présentation des résultats. Ce choix a été fait afin que chacun puisse comprendre les résultats. Cependant les tests ont été effectués rigoureusement en respectant toutes les étapes attendues pour ce type de traitement.

Nous faisons le choix de ne pas commenter tous les résultats, afin de ne pas alourdir le document déjà dense. Certaines données ne nécessitent pas à notre avis un commentaire de notre part, par exemple l'âge moyen, les pourcentages simples comme la répartition du genre...

L'approche du questionnaire et son objectif étaient de faire une photographie de la situation. Sur cet aspect, le questionnaire a pleinement répondu à nos attentes. Vous pouvez lire les résultats dans le rapport présent. Afin de donner des résultats au plus justes et le plus fiable possible, nous avons réalisé pour les données d'intervalles (les échelles d'accords), les moyennes et écart-type, et nous avons contrôlé sans faire apparaître ces données dans le rapport afin de le rendre lisible, le mode, la médiane, les quartiles, et bien sûr la distribution (notamment sa normalité). Pour les données nominales (oui/non, les catégories), nous avons présenté les effectifs et les pourcentages arrondis, nous avons également regardé d'autres indicateurs que nous ne présentons pas sur ce rapport, toujours dans l'idée de rendre le rapport digeste.

Vous pourrez noter que certains écarts-types sont importants par rapport aux moyennes. Nous avons tenté de comprendre pourquoi. La plupart du temps ces écarts s'expliquent par une distribution bimodale, ou par un effet plancher ou plafond. De nombreux croisements ont été effectués afin de corriger ce phénomène. Nos données sont donc fiables, mais certaines dispersions sont à considérer.



# SYNTHESE

## 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>

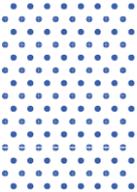
Expériences professionnelles	Vague 1 & 2 n=1137
L'accompagnement à des outils numérique/l'aide au numérique	540 (47,5%)
L'accompagnement social des personnes	284 (25,0%)
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	472 (41,5%)
L'aide à l'apprentissage	215 (18,9%)
La formation	342 (30,1%)
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 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.

Notes .....

- Les CnFS pouvaient cocher plusieurs expériences.



Les variables d'intérêt pour le poste récoltent toutes un score d'accord élevé (plus de 8/10<sup>e</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.

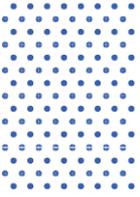
## PRISE DE POSTE

### 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.

Notes .....

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



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 réorientation du financement de ces postes, ou le financement de postes jusqu'ici non rémunérés (bénévoles) – comme observé lors de notre enquête qualitative.

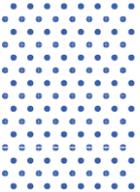
Près de 40% des répondants déclarent par ailleurs avoir manqué du matériel suffisant pour leurs interventions, en particulier un ordinateur portable (69,6%) et une connexion de qualité (59,4%).

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

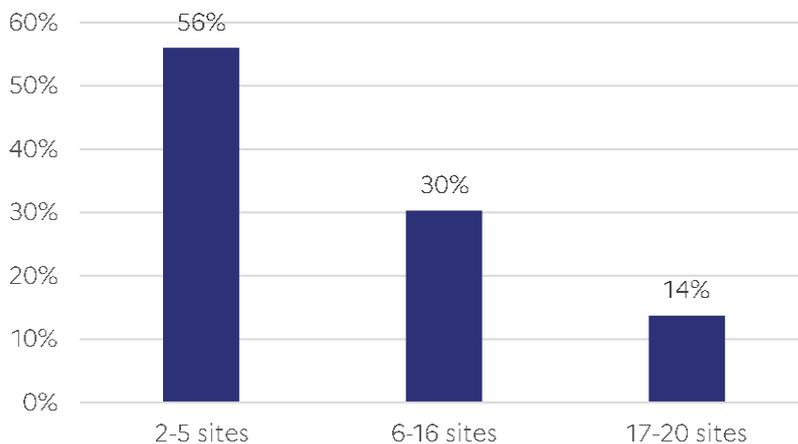
Les structures publiques restent largement majoritaires (71%) sur l'ensemble des deux vagues. Ce sont les villes qui arrivent en tête des collectivités (27%) devant les communautés de communes (21%) et les départements (13%).

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)



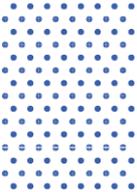
De façon générale, le lieu principal d'intervention se situe au siège de la structure d'accueil (30,4%), dans un accueil social (de type CCAS, secrétariat de maire, etc.) pour 28,6%, dans un centre social ou une bibliothèque/médiathèque pour 10,5 % des cas respectivement.

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 l'inverse plus nombreux à citer les tiers lieux comme principal lieu d'intervention (9,2% contre 2,7% des « multi sites »).

#### 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.



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.

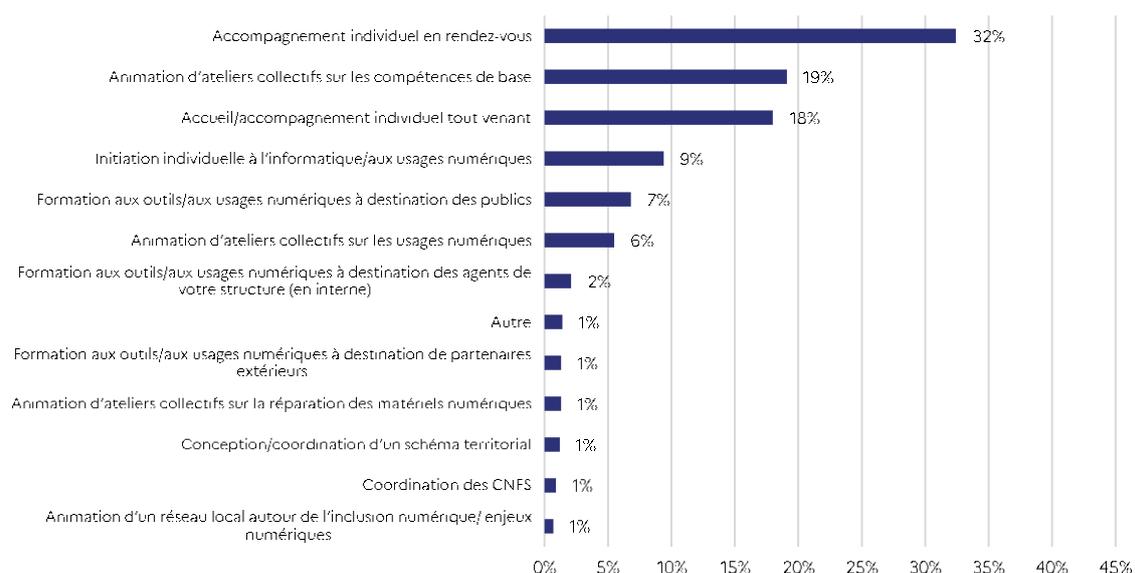
## Des postes aux multiples types d'intervention

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 :

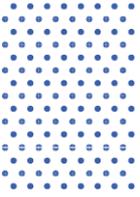
- Pour la moitié des CnFS, ce sont les accompagnements individuels qui les occupent le plus, l'accompagnement sur rendez-vous étant privilégié sur « l'accueil tout venant » (respectivement 32,4% et 18%).
- Un CnFS sur 5 fait mention des ateliers collectifs sur les compétences de base (19,1%) comme activité 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%).

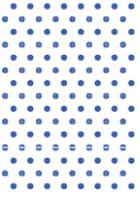
### Immersion dans le territoire : des résultats pour moitié

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.

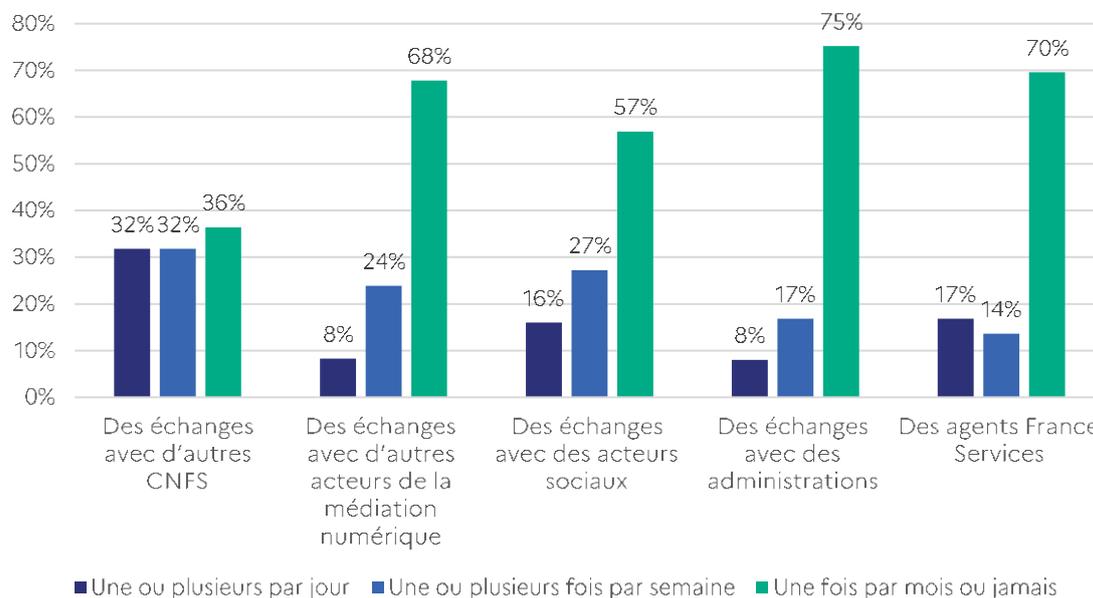
### Une faible fréquence d'échanges avec les acteurs extérieurs

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.

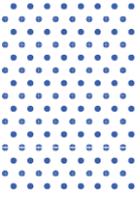
Au final, le tableau des fréquences d'échange des CnFS viendrait donc plutôt renforcer l'hypothèse d'une prise de poste assez centrée sur les lieux d'intervention et acteurs internes à ces lieux, avec une très relative ouverture sur l'environnement et les acteurs extérieurs du territoire.

## 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.

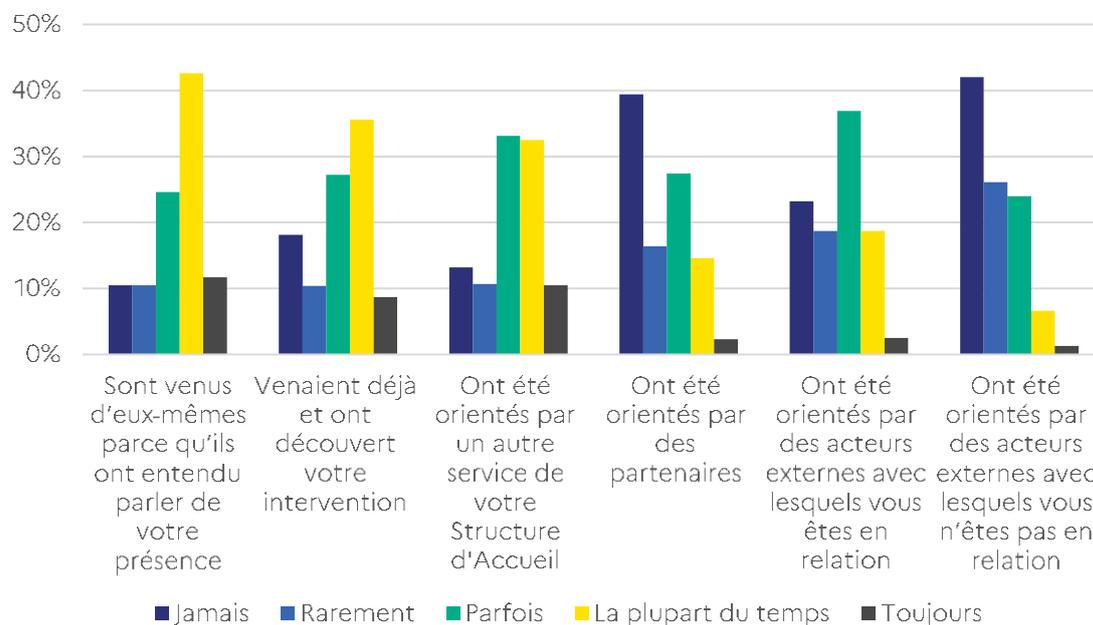
Signe d'une mise en réseau locale encore limitée, les résultats aux questions portant sur le sentiment d'intégration locale suivent un mouvement concentrique : l'identification et la compréhension du rôle des conseillers par les acteurs de leur structure recueille un résultat plutôt favorable (degré 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

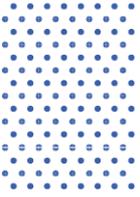
### Essentiellement des publics autonomes pour leur venue

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.

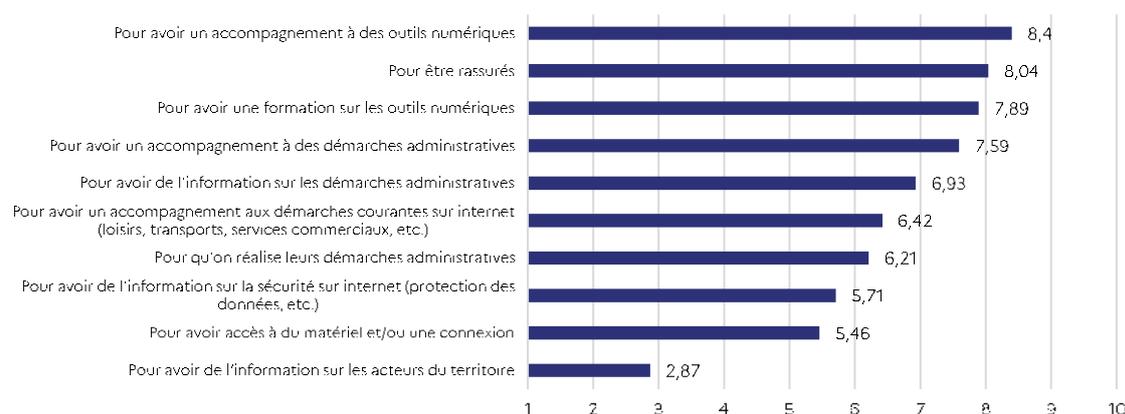
## Pour faire quoi ?

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 démuntion, 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.

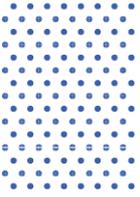
*Graphique 5 : Représentation graphique du type de demande perçu des usagers par les CnFS (en moyenne sur échelle d'accord de 1 à 10)*



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

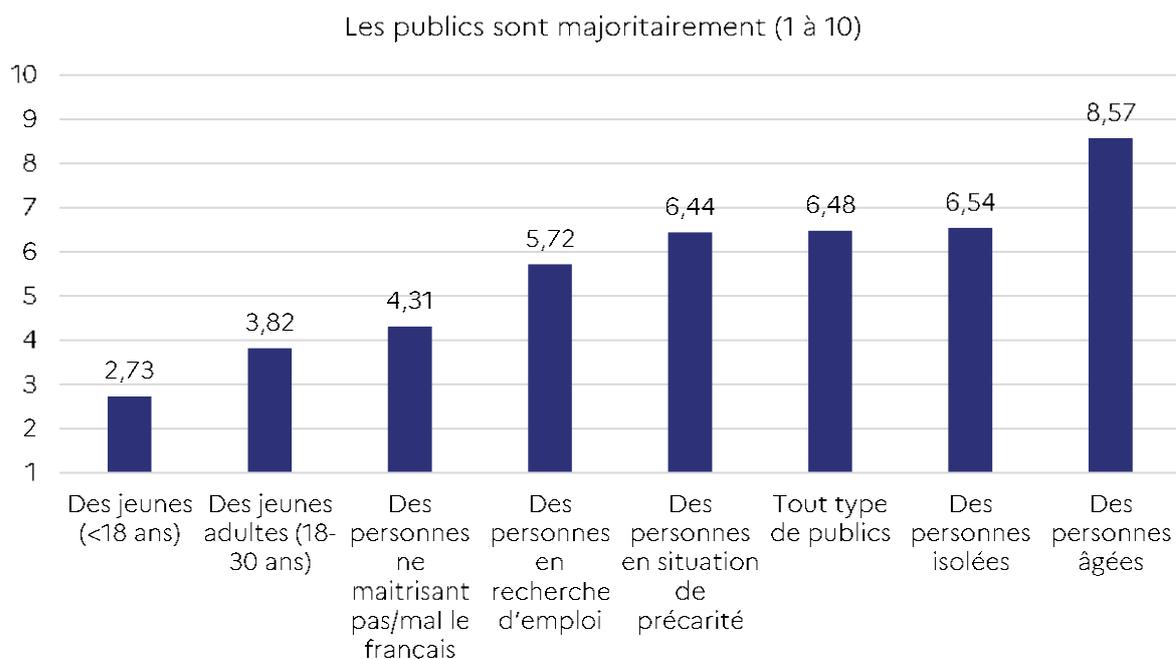


quotidien, et/ ou montée en compétences numériques. Les publics majoritaires constituent une autre explication possible.

## 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)

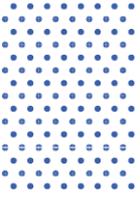


Ce résultat va dans le même sens que la plupart constats en matière de médiation numérique : ce sont traditionnellement les personnes âgées qui sont le plus en demande de médiation numérique, en particulier d'ateliers (d'initiation, ou d'apprentissage). Cette prééminence des personnes âgées peut expliquer 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 actives 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

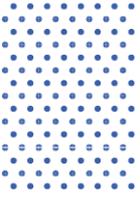


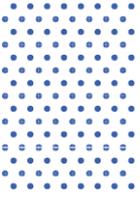
obtient un score de 72 sur 100. Les demandes des publics correspondent d'ailleurs assez largement à l'idée que s'en faisaient les CnFS (75/100). Les difficultés, quand elles existent, viennent principalement de demandes qui ne font pas partie du champ d'intervention des CnFS (6,79 /10), et de démarches 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.

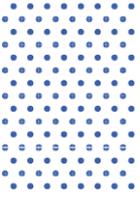
Ces éléments viennent confirmer le tableau esquissé précédemment : au moment de notre enquête (principalement entre 1 et 3 mois après leur prise de poste), les conseillers auraient surtout reçu « leurs » publics, et sont parvenus à répondre à leurs demandes, sans avoir besoin de les orienter vers d'autres 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.





# RESULTATS



# 1. UNE ENQUETE QUANTITATIVE EN DEUX VAGUES

## 1.1. LE NOMBRE DE REPONSES PAR VAGUES

Tableau 2: Répartition de l'échantillon en fonction des vagues de questionnaire

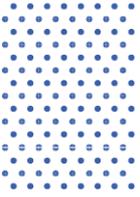
	Nombre de connexions	Nombre de questionnaires débutés	Nombre de questionnaires 100% complétés	% remplissage sur connexions	% remplissage sur questionnaire
Vague 1	423	338	274	64,8%	81,1%
Vague 2	883	800	797	90,3%	99,6%
Vague 1 & 2	1306	1138	1071	82,0%	94,1%

Temps moyen de réponse au questionnaire : 31 minutes.

## 1.2. INTERPRETATION DES VAGUES

Le principal enseignement des deux vagues est que les résultats sont identiques (sauf rares exceptions, nous reviendrons dans le détail sur ces éléments). Ces résultats confortent notre approche statistique et valident la qualité psychométrique de notre outil. Pour le dire simplement, que nous regardions les résultats de la première vague (environ 300 personnes), ou simplement les résultats de la seconde vague (environ 800 personnes), ou encore le cumul des deux vagues (soit environ 1100 personnes), les résultats sont identiques et homogènes. Les tests d'homogénéité montrent une absence de différences, ce qui autorise à agréger nos deux vagues.

In fine, cela signifie que nous n'avons pas besoin d'aller chercher l'intégralité des conseillers numériques. Notre échantillon représente à l'heure où nous écrivons ces lignes environ un tiers des conseillers existants. Quand nous avons environ 10% de notre population, les résultats étaient les mêmes. Il est donc scientifiquement inutile de refaire une troisième vague de recueil, car nous avons déjà les résultats. (Cela est confirmé par les tests statistiques que nous avons effectués). Les conclusions de ce présent rapport s'appliquent donc à l'intégralité de la population cible.



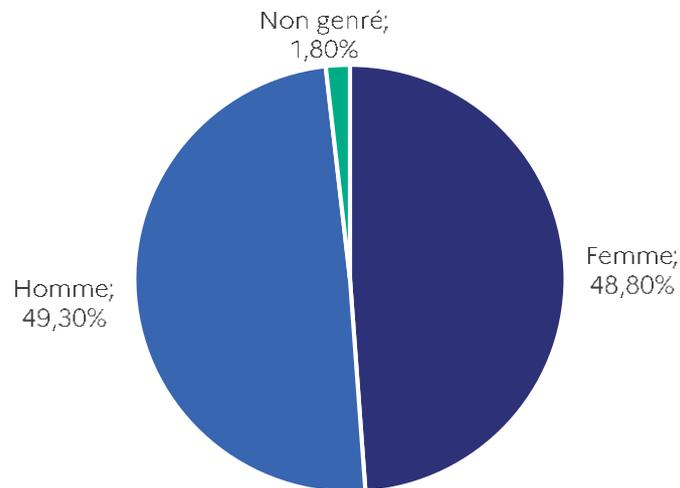
## 2. PROFILS ET PARCOURS

### 2.1. GENRE

Tableau 3 : Répartition de l'échantillon en fonction du genre

	Vague 1 : n=338	Vague 2 : n=800	Vague 1 & 2 : n=1137
Femme	154 (45,6%)	401 (50,1%)	555 (48,8%)
Homme	179 (53,0%)	383 (47,9%)	561 (49,3%)
Non genré <sup>§</sup>	5 (1,5%)	16 (2,0%)	21 (1,8%)

Graphique 7 : Répartition de l'échantillon en fonction du genre



Notes .....

<sup>§</sup> La prise en compte des personnes non genrées est importante pour nous. Cependant, au vu de l'effectif nous n'avons pas pu les intégrer par la suite dans les différents croisements, car il n'y aurait pas eu de sens statistiquement parlant.

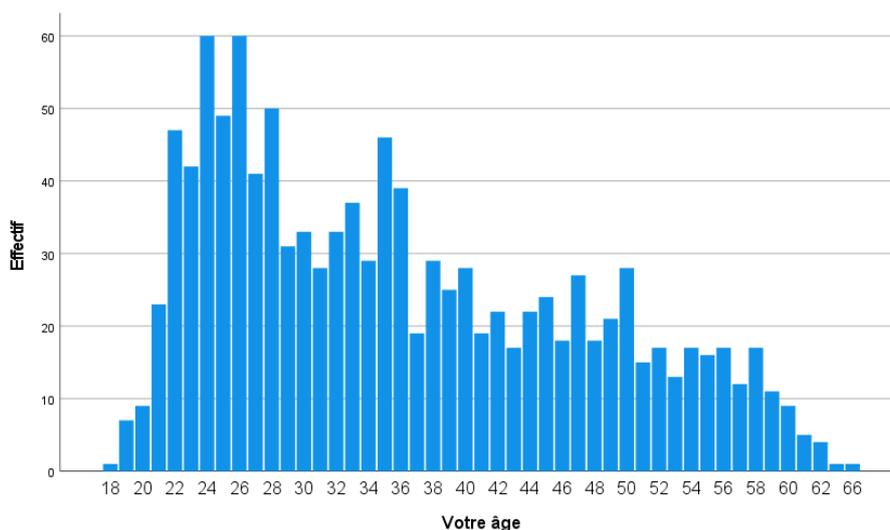
## 2.2. ÂGE

Tableau 4 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'âge

	Vague 1	Vague 2	Vague 1 & 2
Nombre de réponses	338	800	1137
Moyenne	34,43	36,74	36,04
Écart-type	11,04	11,19	11,19
Minimum	19	18	18
Maximum	61	66	66
1 <sup>e</sup> quartile	25	27	26
Médiane	32	35	34
3 <sup>e</sup> quartile	42	46	45

Point lecture : pour rappel, le 1er quartile représente 25% de l'effectif cumulé. Ici, le premier quartile pour le cumul des deux vagues est de 26 ans, cela signifie que 25% des personnes avaient au moins 26 ans, que la moitié des participants avait au moins 34 ans (médiane), et que 75% des personnes avaient au moins 45 ans.

Graphique 8 : Représentation graphique des âges



## 2.3. NIVEAU D'ETUDE

Tableau 5 : Répartition de l'échantillon en fonction du niveau d'étude

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
Infrabac	27 (8,0%)	58 (7,25%)	85 (7,5%)
Bac	86 (25,4%)	167 (20,86%)	253 (22,3%)
Bac+2	109 (32,2%)	268 (33,50%)	377 (33,2%)
Bac+3	68 (20,1%)	172 (21,50%)	239 (21,0%)
Bac+5 ou plus	48 (14,2%)	135 (16,88%)	183 (16,1%)

Graphique 9 : Représentation graphique du niveau d'étude (en pourcentage)

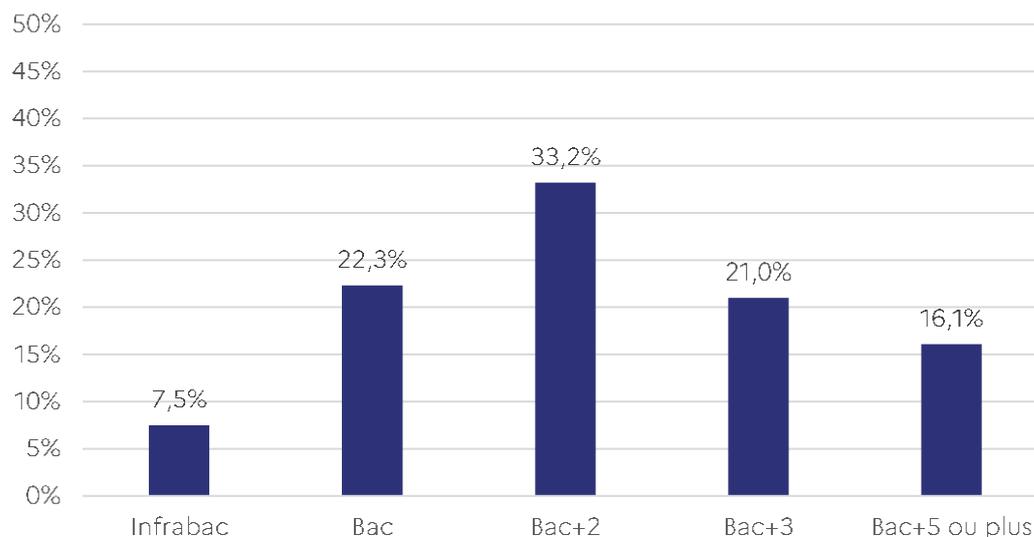


Tableau 6 : Niveau d'étude recodé

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
≤ Bac	113 (33,43%)	225 (28,13%)	338 (29,7%)
Bac+2	109 (32,25%)	268 (33,50%)	377 (33,2%)
≥ Bac +3	116 (34,32%)	307 (38,38%)	422 (37,1%)d

Tableau 7 : Croisement avec le genre

	Vague 1 n=338		Vague 2 n=800		Vague 1 & 2 n=1137	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
≤ Bac	52 (33,8%)	61 (34,1%)	115 (28,68%)	108 (28,20%)	167 (30,1%)	169 (30,1%)
Bac+2	43 (27,9%)	62 (34,6%)	127 (31,67%)	137 (35,77%)	170 (30,6%)	199 (35,5%)
≥ Bac +3	59 (38,3%)	56 (31,3%)	159 (39,65%)	138 (36,03%)	218 (39,3%)	193 (34,4%)

## 2.4. VOUS VIVEZ...

Tableau 8 : Répartition de l'échantillon en fonction des individus avec lesquels ils vivent

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
Avec vos parents	58 (17,2%)	81 (10,13%)	139 (12,2%)
En colocation	9 (2,7%)	26 (3,25%)	35 (3,1%)
En couple	88 (26,0%)	208 (26,0%)	296 (26,0%)
En couple avec enfant(s)	65 (19,2%)	212 (26,5%)	277 (24,4%)
Seul·e	100 (29,6%)	234 (29,3%)	333 (29,3%)
Seul·e avec enfant(s)	18 (5,3%)	39 (4,88%)	57 (5,0%)

## 2.5. AVEZ-VOUS EU DES EXPERIENCES PROFESSIONNELLES DANS... (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Tableau 9 : Répartition de l'échantillon en fonction des expériences professionnelles précédentes

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
L'accompagnement à des outils numérique/ l'aide au numérique	175 (51,8%)	366 (45,7%)	540 (47,5%)
L'accompagnement social des personnes	88 (26,0%)	196 (24,5%)	284 (25,0%)
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	144 (42,6%)	328 (41,0%)	472 (41,5%)
L'aide à l'apprentissage	71 (21,0%)	144 (18,0%)	215 (18,9%)
La formation	105 (31,1%)	237 (29,6%)	342 (30,1%)
L'accueil des publics	219 (64,8%)	491 (61,4%)	710 (62,5%)
Des activités d'aide à la personne	80 (23,7%)	154 (19,6%)	234 (20,6%)
En tant que service civique	100 (29,6%)	162 (20,3%)	262 (23,0%)
Informatique (hors accompagnement)	Non mesuré <sup>a</sup>	319 (39,9%)	319 (28,1%)
Aucune dans ces domaines	Non mesuré	46 (5,8%)	46 (4,0%)
C'est mon premier emploi	Non mesuré	44 (5,5%)	44 (3,9%)
Autre	95 (28,1%)	Non mesuré	95 (8,4%)

Notes .....

<sup>a</sup> Des ajustements ont été effectués entre la phase 1 et 2, notamment en prenant en compte le détail des réponses « autres ». Nous avons donc noté « non mesuré » pour une variable non mesurée dans la phase 1 ou 2

## 2.6. AVEZ-VOUS DES EXPERIENCES BENEVOLES DANS... (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

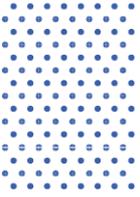
Tableau 10 : Répartition de l'échantillon en fonction des expériences bénévoles

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
L'accompagnement à des outils numérique/ l'aide au numérique	96 (28,4%)	234 (29,3%)	330 (29,0%)
L'accompagnement social des personnes	56 (16,6%)	117 (14,6%)	173 (15,2%)
L'animation (culturelle, socio culturelle, loisir, etc.)	128 (37,9%)	298 (37,3%)	426 (37,5%)
L'aide à l'apprentissage	28 (8,3%)	102 (12,8%)	130 (11,4%)
La formation	31 (9,1%)	90 (11,3%)	121 (10,6%)
L'accueil des publics	95 (28,1%)	219 (27,4%)	314 (27,6%)
Des activités d'aide à la personne	39 (11,5%)	96 (12,0%)	135 (11,9%)
Aucune	112 (33,1%)	206 (25,8%)	317 (27,9%)
Aucune dans ces domaines	Non mesuré	90 (11,3%)	90 (7,9%)
Autre	34 (10,1%)	Non mesuré	34 (3,0%)

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

Tableau 11 : Répartition de l'échantillon en fonction de la situation professionnelle précédente

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
En emploi	100 (29,6%)	326 (40,8%)	425 (37,4%)
En études	10 (3,0%)	35 (4,4%)	45 (4%)
En formation	9 (2,7%)	29 (3,6%)	38 (3,3%)
En recherche d'emploi	155 (45,9%)	374 (46,8%)	529 (46,5%)
En service civique	33 (9,8%)	35 (4,4%)	68 (6,0%)
En stage	2 (0,6%)	1 (0,1%)	3 (0,3%)
Autre	29 (8,6%)	Non mesuré	29 (2,6%)



Graphique 10 : Répartition de l'échantillon en fonction de la situation professionnelle précédente (en pourcentage)

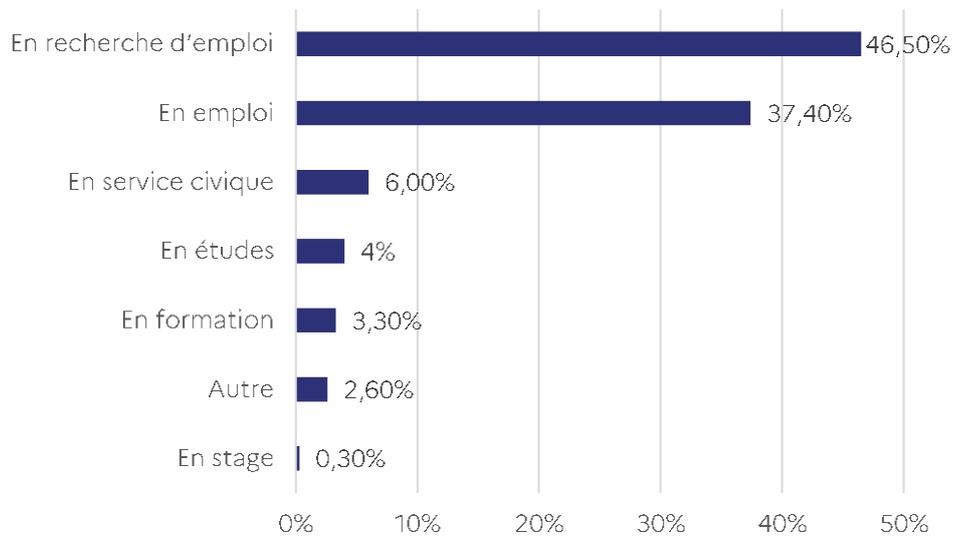


Tableau 12 : Croisement avec l'âge (en moyenne et écart-type)

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
En emploi	34,3 (11,1)	38,1 (10,7)	37,2 (10,9)
En études	25,5 (7,9)	24,1 (5,1)	24,4 (5,8)
En formation	37,7 (12,4)	38,7 (10,7)	38,5 (11,0)
En recherche d'emploi	36,2 (10,9)	37,8 (11,1)	37,3 (11,0)
En service civique	23,7 (1,7)	23,5 (2,6)	23,6 (2,2)
En stage <sup>13</sup>	40,0 (18,4)	51 (impossible)	43,7 (14,5)
Autre	39,5 (9,2)	Non mesuré	39,5 (9,2)

Notes .....

<sup>13</sup> Attention, effectif très faible.

## 2.8. VOUS AVEZ EU CONNAISSANCE DU POSTE DE CNFS PAR... (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Tableau 13 : Répartition de l'échantillon en fonction de la façon dont les individus ont pris connaissance de l'existence du poste de CnFS

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
Des connaissances personnelles	119 (35,2%)	218 (27,3%)	336 (29,6%)
Un conseiller insertion	24 (7,1%)	80 (10,0%)	104 (9,2%)
Le site de pôle emploi	28 (8,3%)	74 (9,3%)	102 (9,0%)
Votre milieu professionnel	102 (30,2%)	224 (28,0%)	326 (28,7%)
Des médias professionnels	27 (8,0%)	62 (7,8%)	88 (7,7%)
Des réseaux sociaux	49 (14,5%)	101 (12,6%)	150 (13,2%)
La presse (locale/ nationale)	30 (8,9%)	63 (7,9%)	93 (8,2%)
Autre	51 (15,1%)	173 (21,6%)	224 (19,7%)

## 2.9. CE QUI VOUS A INTERESSE :

Degré d'accord allant de 1 à 10

Tableau 14 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'intérêt accordé aux différents aspects du métier

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
Le côté social	8,55 (1,873)	8,54 (1,920)	8,54 (1,905)
La dimension numérique	8,26 (2,109)	8,22 (2,048)	8,23 (2,066)
Un métier mêlant numérique et accompagnement des publics	8,69 (1,752)	8,72 (1,766)	8,71 (1,792)
L'opportunité d'un travail	8,49 (1,976)	8,14 (2,424)	8,24 (2,305)
Un emploi à proximité de votre lieu de résidence	7,74 (2,511)	7,74 (2,564)	7,74 (2,547)

## 2.10. QUEL SYSTEME D'EXPLOITATION UTILISEZ-VOUS ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Tableau 15 : Répartition de l'échantillon en fonction du type de système d'exploitation utilisé

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
Windows	326 (96,4%)	781 (97,6%)	1106 (97,3%)
MacOs	71 (21,0%)	168 (21,0%)	239 (21,0%)
Ubuntu	64 (18,9%)	129 (16,1%)	192 (16,9%)

## 2.11. QUELLES SONT VOS PRATIQUES NUMERIQUES USUELLES ?

Degré d'accord allant de 1 à 10

Tableau 16 : Répartition de l'échantillon en fonction des pratiques numériques usuelles

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
Réseaux sociaux	6,91 (2,639)	6,85 (2,664)	6,87 (2,657)
Internet	9,31 (1,305)	9,39 (1,037)	9,37 (1,123)
Gaming	4,99 (3,668)	4,72 (3,494)	4,81 (3,547)
Animation ou contribution à communauté/blog	4,16 (2,983)	3,92 (3,004)	3,99 (2,998)
Développement de programme/codage	2,52 (2,454)	2,813 (2,661)	2,73(2,604)
Activités de fabrication numérique /activité de réparation d'outils numériques	3,72 (3,014)	3,62 (2,967)	3,65 (2,981)
Artistique, graphique...	Non mesuré	4,90 (3,145)	4,90 (3,144)

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

Degré d'accord allant de 1 à 10

Tableau 17 : Répartition de l'échantillon en fonction du degré estimé de compétences numériques

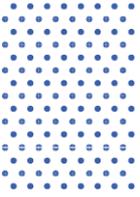
	Vague 1 n=337	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1135
À l'aise pour les usages que vous avez	9,04 (1,369)	9,05 (1,339)	9,05 (1,347)
À l'aise pour faire ce qui est indispensable	8,80 (1,547)	8,93 (1,403)	8,89 (1,449)
Plutôt curieux et sachant trouver les ressources en ligne	8,79 (1,607)	8,88 (1,459)	8,86 (1,505)
Tendance Geek	5,58 (3,386)	5,38 (3,392)	5,44 (3,390)
Tendance logiciels libres	6,06 (2,824)	5,76 (2,746)	5,85 (2,772)

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

Degré d'accord allant de 1 à 10

Tableau 18 : Répartition de l'échantillon en fonction de différents qualificatifs

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=800	Vague 1 & 2 n=1137
"que vous êtes à l'écoute"	90,38 (12,714)	89,79 (12,314)	89,96 (12,434)
"que vous savez expliquer"	84,38 (14,979)	84,91 (14,880)	84,76 (14,911)
"que vous savez vous faire comprendre"	83,31 (15,684)	82,58 (15,689)	82,79 (15,691)
"que vous êtes patient-e"	87,50 (18,041)	88,82 (16,167)	88,45 (16,737)
"que vous avez de l'empathie"	87,10 (16,562)	86,39 (17,097)	86,60 (16,943)



## 3. FORMATIONS

Les résultats pour les organismes de formation (OF) sont présentés de façon agrégée comme l'ensemble des résultats. Nous avons réalisé des tests de comparaisons statistiques entre les quatre organismes de formation et il s'avère que nous obtenons des différences significatives entre eux. Nous avons donc réalisé par la suite des tests post-hoc que vous pourrez retrouver en annexes à la fin du présent rapport. Il faut donc être très prudent dans la lecture des résultats à suivre, et il nous semble plus pertinent avant de tirer quelque conclusion que ce soit de prendre connaissance de ces différences. Nous notons notamment un OF qui se différencie négativement de façon significative. Il s'avère que cette OF vient « tirer » vers le bas le jugement global (et donc agrégé) de nos résultats (bien que ceux-ci restent plutôt négatifs).

### 3.1. QUEL ETAIT VOTRE ORGANISME DE FORMATION ?

Tableau 19 : Répartition de l'échantillon en fonction des organismes de formation<sup>ii</sup>

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1136
OF1	153 (45,3%)	405 (50,8%)	558 (49,1%)
OF2	31 (9,2%)	88 (11,0%)	119 (10,5%)
OF3	39 (11,5%)	88 (11,0%)	127 (11,2%)
OF4	115 (34,0%)	217 (27,2%)	332 (29,2%)

### 3.2. QUELLE EST LA PERIODE DE VOTRE SORTIE DE FORMATION ?

Tableau 20 : Répartition de l'échantillon en fonction de la période de sortie de formation (vague 1)

Vague 1 n=338	Nombre	Pourcentage
Juillet	39	11,5
Août	20	5,9
1ère quinzaine de septembre	15	4,4
2eme quinzaine de septembre	18	5,3
1ère quinzaine d'octobre	51	15,1
2eme quinzaine d'octobre	173	51,2
1ère quinzaine de novembre	7	2,1
2e quinzaine de novembre (y compris 29 & 30)	15	4,4

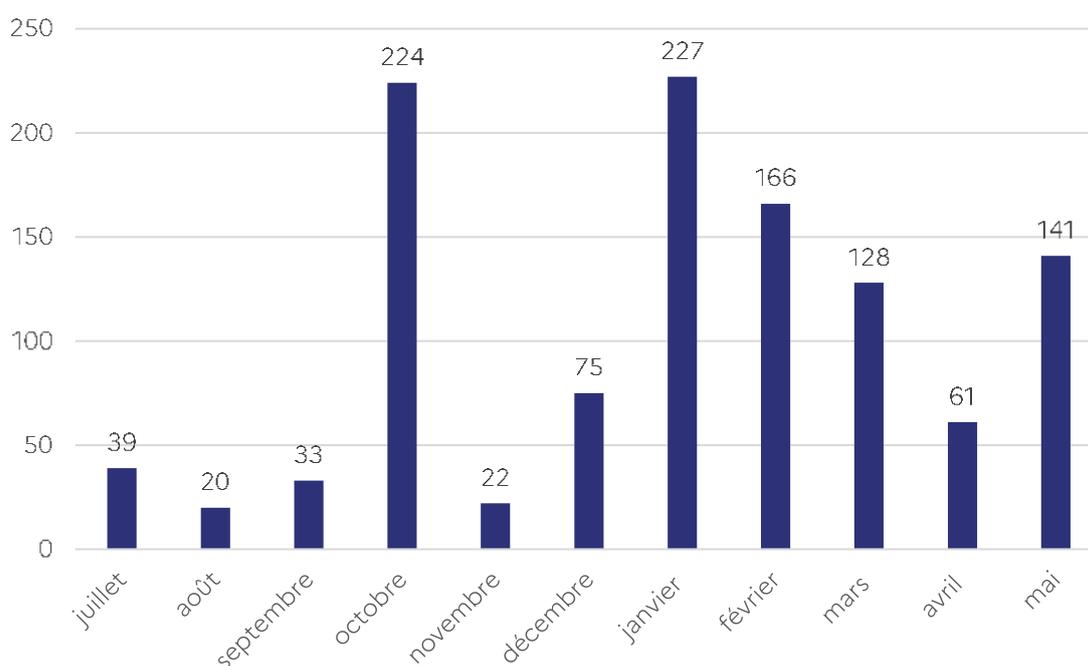
Notes .....

<sup>ii</sup> Afin de garantir le respect de l'anonymat des quatre organismes de formation, nous avons remplacé le nom de chacun par un code, à savoir OF1, OF2, OF3, OF4

Tableau 21 : Répartition de l'échantillon en fonction de la période de sortie de formation (vague 2)

Vague 2 n=798	Nombre	Pourcentage
Décembre 2021	75	9,4
Janvier 2022	227	28,4
Février 2022	166	20,8
Mars 2022	128	16,0
Avril 2022	61	7,6
Mai 2022	141	17,7

Graphique 11 : Répartition de l'échantillon en fonction de la période de sortie de formation (vague 1 et 2)



### 3.3. SUR QUEL FORMAT (EN HEURES) ?

La formation était proposée selon quatre formats :

- P1 : 105 heures ;
- P2 : 280 heures ;
- P3 : 320 heures ;
- P4 : 420 heures.

Tableau 22 : Répartition de l'échantillon en fonction du format horaire de la formation

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1136
P1	41 (12,1%)	81 (10,2%)	122 (10,7%)
P2	71 (21,0%)	173 (21,7%)	244 (21,5%)
P3	117 (34,6%)	319 (40,0%)	436 (38,4%)
P4	109 (32,2%)	225 (28,2%)	334 (29,4%)

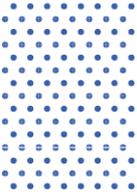


Tableau 23 : Croisement avec le genre

	Vague 1 n=338		Vague 2 n=798		Vague 1 & 2 n=1136	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
P1	19 (12,3%)	22 (12,3%)	30 (7,5%)	50 (13,1%)	49 (8,8%)	72 (12,9%)
P2	34 (22,1%)	36 (20,1%)	82 (20,5%)	86 (22,6%)	116 (20,9%)	122 (21,8%)
P3	49 (31,8%)	66 (36,9%)	160 (39,9%)	151 (39,6%)	209 (37,7%)	217 (38,8%)
P4	52 (33,8%)	55 (30,7%)	129 (32,2%)	94 (27,7%)	181 (32,6%)	149 (26,6%)

Tableau 24 : Croisement avec le niveau d'étude

	Vague 1 n=338			Vague 2 n=798			Vague 1 & 2 n=1136		
	≤ Bac	Bac+2	≥ Bac +3	≤ Bac	Bac+2	≥ Bac +3	≤ Bac	Bac+2	≥ Bac +3
P1	10 (3,0%)*	9 (2,7%)	22 (6,5%)	18 (2,3%)	32 (4,0%)	31 (3,9%)	28 (2,5%)	41 (3,6%)	53 (4,7%)
P2	15 (4,4%)	27 (8,0%)	29 (8,6%)	34 (4,3%)	57 (7,1%)	82 (10,3%)	49 (4,3%)	84 (7,4%)	111 (9,8%)
P3	48 (14,2%)	39 (11,5%)	30 (8,9%)	83 (10,4%)	101 (12,7%)	135 (16,9%)	131 (11,5%)	140 (12,3%)	165 (14,5%)
P4	40 (11,8%)	34 (10,1%)	35 (10,4%)	90 (11,3%)	77 (9,6%)	58 (7,3%)	130 (11,4%)	111 (9,8%)	93 (8,2%)

\* le pourcentage est exprimé sur le total de la vague

### 3.4. LA FORMATION S'EST-ELLE DEROULEE ?

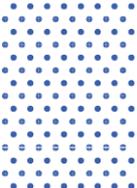
Tableau 25 : Répartition de l'échantillon en fonction du format de la formation

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1135
En distanciel	111 (32,8%)	198 (24,8%)	309 (27,2%)
En présentiel	117 (34,6%)	263 (33,0%)	447 (39,4%)
En format mixte	110 (32,5%)	337 (42,2%)	380 (33,5%)

### 3.5. SI EN DISTANCIEL, L'AVEZ-VOUS SUIVI... (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Tableau 26 : Répartition de l'échantillon en fonction du lieu de suivi de la formation en distanciel

	Vague 1 n=221	Vague 2 n=257	Vague 1 & 2 n=379
Depuis chez vous	90 (40,7%)	129 (50,2%)	219 (57,8%)
Depuis votre structure	64 (29,0%)	118 (45,9%)	182 (48,0%)
Depuis l'un de vos lieux d'intervention	5 (2,3%)	7 (2,7%)	12 (3,2%)
Autre	1 (0,5%)	3 (1,2%)	4 (1,1%)



### 3.6. SI EN DISTANCIEL, ETAIT-CE...

Tableau 27 : Répartition de l'échantillon en fonction du choix de suivre la formation en distanciel

	Vague 1	Vague 2	Vague 1 & 2
Choisi	44 (39,6%)	59 (29,8%)	103 (33,3%)
Contraint	67 (60,4%)	139 (70,2%)	206 (66,7%)

### 3.7. COMBIEN DE PERSONNES FAISAIENT PARTIE DE VOTRE GROUPE ?

Tableau 28 : Répartition de l'échantillon en fonction du nombre de personnes présentes dans leur groupe de formation

	Début de formation	Fin de formation	Différence
Vague 1	14,39 (3,732)	13,63 (4,213)	0,76
Vague 2	16,26 (6,342)	15,09 (6,044)	1,17
Vague 1 & 2	15,71 (5,757)	14,66 (5,603)	1,05

Nous enregistrons en moyenne 1,05 abandon par session de formation.

### 3.8. ÉTIEZ-VOUS AVEC D'AUTRES CNFS DE VOTRE INTERCOMMUNALITE/ AGGLOMERATION ?

Tableau 29 : Répartition de l'échantillon en fonction du nombre de CnFS issus de la même intercommunalité/agglomération

	Vague 1 n=336	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1134
Oui	161 (47,9%)	436 (54,6%)	597 (52,65%)
Non	175 (52,1%)	362 (45,4%)	537 (47,35%)

Tableau 30 : Croisement avec les structures d'accueil

	Vague 1 n=336		Vague 2 n=798		Vague 1 & 2 n=1123	
	Privée	Publique	Privée	Publique	Privée	Publique
Oui	38 (51,4%)	118 (46,8%)	130 (53,1%)	306 (55,4%)	168 (52,7%)	424 (52,7%)
Non	36 (48,6%)	134 (53,2%)	115 (46,9%)	246 (44,6%)	151 (47,3%)	380 (47,3%)

### 3.9. ÉTIEZ-VOUS AVEC D'AUTRES CNFS DE VOTRE STRUCTURE D'ACCUEIL ?

Tableau 31 : Répartition de l'échantillon en fonction de la présence d'autres CnFS de leur structure d'accueil dans leur groupe de formation

	Vague 1 n=336	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1134
Oui	69 (20,5%)	202 (25,3%)	271 (23,9%)
Non	120 (35,7%)	253 (31,7%)	373 (32,9%)
Pas d'autres CnFS dans ma structure	147 (43,8%)	343 (43,0%)	490 (43,2%)

### 3.10. DURANT VOTRE TEMPS DE FORMATION, AVEZ-VOUS ALTERNE AVEC DES JOURS EN STRUCTURE ?

Tableau 32 : Répartition de l'échantillon ayant suivi la formation en alternance

	Vague 1 n=336	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1134
Oui	250 (74,4%)	770 (96,5%)	1020 (90,0%)
Non	86 (25,6%)	28 (3,5%)	114 (10,0%)

Tableau 33 : Croisement avec les organismes de formation

		OF1	OF2	OF3	OF4
Vague 1	Oui	139 (91,4%)	26 (83,9%)	15 (39,5%)	70 (60,9%)
	Non	13 (8,6%)	5 (16,1%)	23 (60,5%)	45 (39,1%)
Vague 2	Oui	397 (98,0%)	88 (100,0%)	83 (94,3%)	202 (93,1%)
	Non	8 (2,0%)	0 (0,0%)	5 (5,7%)	15 (6,9%)
Vague 1 & 2	Oui	536 (96,2%)	114 (95,8%)	98 (77,8%)	272 (81,9%)
	Non	21 (3,8%)	5 (4,2%)	28 (22,2%)	60 (18,1%)

Tableau 34 : Croisement avec les variables sociales

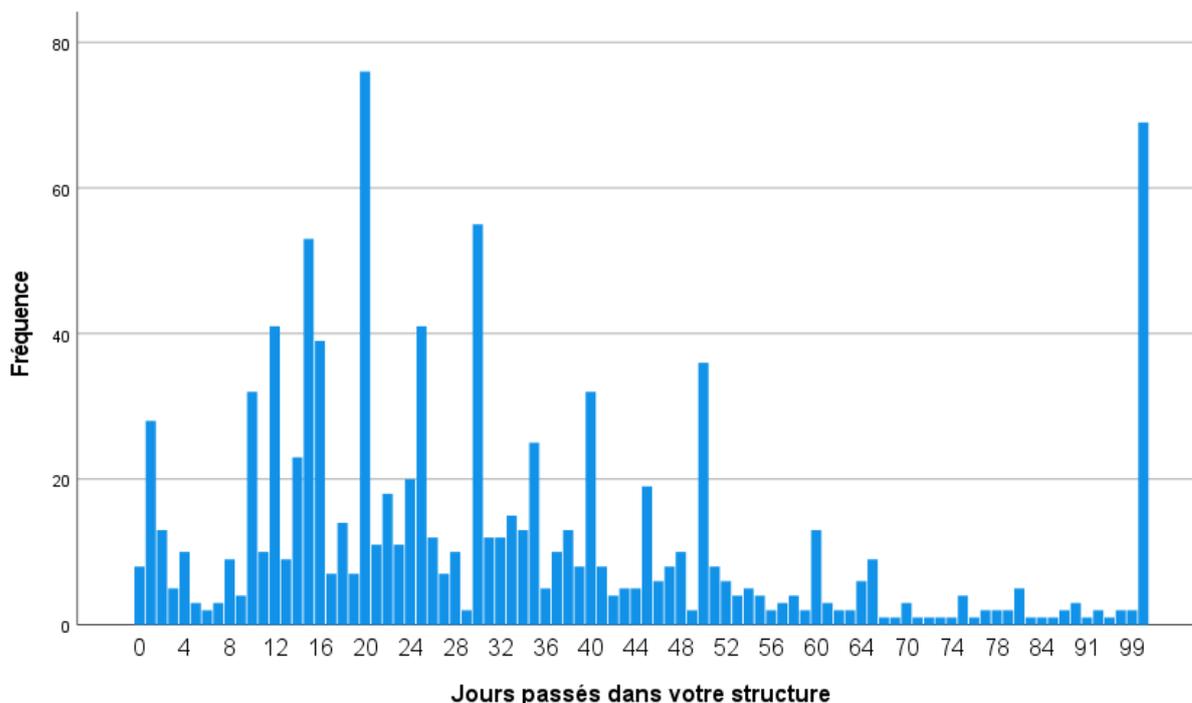
		Avez-vous le sentiment que les agents de votre structure d'accueil ont compris votre rôle	Avez-vous le sentiment d'avoir été identifié par les acteurs de votre territoire ?	Vous vous sentez plutôt insérés dans le réseau local
Vague 1	Oui	66,44 (30,684)	49,82 (27,907)	56,56 (27,209)
	Non	67,24 (28,616)	56,28 (28,211)	59,09 (28,675)
Vague 2	Oui	63,57 (30,761)	48,77 (28,784)	53,29 (28,201)
	Non	58,68 (26,111)	44,79 (23,860)	51,21 (27,543)
Vague 1 & 2	Oui	64,23 (30,751)	49,01 (28,574)	54,04 (27,997)
	Non	65,02 (28,122)	53,30 (27,511)	57,05 (28,470)

### 3.11.SI OUI, COMBIEN DE JOURS AVEZ-VOUS PASSES DANS VOTRE STRUCTURE ?

Tableau 35 : Répartition de l'échantillon en fonction du nombre de jours passés en structure lors de la formation

Vague 1 n=245	Vague 2 n=769	Vague 1 & 2 n=1014
35,76 (24,931)	33,39 (25,846)	33,97 (25,636)

Graphique 12 : Distribution des vagues 1 et 2 unifiées



Nous pouvons noter ici que la distribution ne suit pas exactement une distribution dite normale. Nous observons très clairement sur le graphique un pic sur le 100 (presque 70 réponses). Ce pic a pour « incidence » de tirer la moyenne vers la droite (c'est-à-dire d'augmenter la valeur de celle-ci). Nous pouvons voir cela avec la valeur importante de l'écart-type. Nous pouvons supposer qu'il y a deux groupes dans notre groupe. Un premier qui aurait une moyenne d'environ 20 jours dans la structure et un autre groupe avec presque l'intégralité des jours en structure. Pour rappel, la valeur 100 était un choix arbitraire, les personnes ne pouvaient cocher plus que cette valeur. Il nous appartient de comprendre qui sont ces deux groupes.

### 3.12. QU'AVEZ-VOUS FAIT DURANT CE TEMPS DE PRESENCE DANS VOTRE STRUCTURE PENDANT VOTRE FORMATION ?

Tableau 36 : Répartition de l'échantillon en fonction des occupations lors des temps de présence en structure lors de la formation

	Vague 1 n=338	Vague 2 n=799	Vague 1 & 2 n=1137
Préparation de votre poste/ vos missions/ votre programme d'interventions	195 (57,7%)	625 (78,2%)	820 (72,1%)
Accueil /accompagnement des publics	172 (50,9%)	484 (60,6%)	656 (57,7%)
Conception d'ateliers/ de formateurs	152 (45,0%)	418 (52,3%)	570 (50,1%)
Animation d'ateliers /de formations	92 (27,2%)	277 (34,7%)	369 (32,5%)
Organisation d'évènements/ de communication autour de la médiation numérique	80 (23,7%)	189 (23,7%)	269 (23,7%)
Communication en interne sur vos missions/ la médiation numérique	162 (47,9%)	477 (59,7%)	639 (56,2%)
Visite de vos différents lieux d'interventions	109 (32,3%)	362 (45,3%)	471 (41,4%)
Rencontre des équipes de vos différents lieux d'intervention	124 (36,7%)	399 (49,9%)	523 (46,0%)
Rencontre/contact avec des acteurs de votre territoire	133 (39,3%)	407 (50,9%)	540 (47,5%)
Pas grand-chose...	21 (6,2%)	76 (9,5%)	97 (8,5%)
Autre	26 (7,7%)	Non mesuré	26 (2,3%)

### 3.13. COMMENT S'EST DEROULE VOTRE TEST DE POSITIONNEMENT AVEC VOTRE OF ?

Un recodage des autres a été effectué lors du traitement des deux vagues agrégées

Tableau 37 : Répartition de l'échantillon en fonction du déroulé du test de positionnement avec l'OF

	Vague 1 n=331	Vague 2 n=798	Vague 1 & 2 n=1127
Par visioconférence/téléphone depuis chez vous	130 (39,4%)	249 (31,2%)	379 (33,6%)
Par visioconférence/téléphone depuis votre structure d'accueil (ou lieu professionnel hors domicile)	58 (17,6%)	178 (22,3%)	236 (20,9%)
En présentiel avec votre OF	142 (43,0%)	212 (26,6%)	354 (31,4%)
Test en ligne uniquement	Non mesuré	158 (19,8%)	158 (14,0%)

### 3.14. LE RESULTAT DE CE POSITIONNEMENT VOUS A SEMBLE JUSTE ?

Tableau 38 : Ressenti de justesse du test de positionnement

Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1127
49,43 (36,545)	54,39 (35,432)	52,95 (35,814)

Échelle d'accord de 0 à 100

### 3.15. AVEZ-VOUS TROUVE LA FORMATION SATISFAISANTE ?

Tableau 39 : Satisfaction quant à la formation

Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1127
33,23 (30,425)	37,05 (32,277)	35,94 (31,784)

Échelle d'accord de 0 à 100

Tableau 40 : Croisement avec les OF

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1127
OF1	37,58 (33,477)	40,06 (33,006)	39,40 (33,121)
OF2	23,84 (26,875)	48,11 (33,576)	41,94 (33,616)
OF3	30,54 (26,838)	37,83 (32,043)	35,67 (30,670)
OF4	30,83 (27,413)	26,58 (27,585)	28,02 (27,558)

Tableau 41 : Croisement avec le nombre d'heures de formation

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
P1	27,297 (26,154)	28,17 (31,098)	27,90 (29,528)
P2	33,845 (28,980)	35,77 (32,354)	35,21 (31,359)
P3	32,429 (32,537)	37,91 (32,782)	36,49 (32,769)
P4	35,710 (30,528)	40,01 (31,503)	38,63 (31,211)

Tableau 42 : Croisement avec le niveau d'étude

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
≤ Bac	33,176 (31,929)	39,28 (32,449)	37,30 (32,360)
Bac+2	30,264 (29,752)	40,09 (32,450)	37,30 (31,977)
≥ Bac +3	36,062 (29,566)	32,744 (31,627)	33,64 (31,083)

Tableau 43 : Croisement avec le niveau de recrutement<sup>12</sup>

	Vague 1 n=247	Vague 2 n=552	Vague 1 & 2 n=799
Catégorie A	36,52 (29,058)	40,08 (31,868)	39,03 (30,900)
Catégorie B	32,17 (33,780)	38,45 (34,316)	36,45 (34,182)
Catégorie C	32,02 (29,280)	38,53 (32,721)	36,53 (31,819)

### 3.16. L'AVEZ-VOUS TROUVEE, EN LONGUEUR

Tableau 44 : Satisfaction quant à la durée de la formation

Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1124
68,74 (27,927)	65,20 (26,690)	66,23 (27,091)

Échelle d'accord de 0 à 100 (de trop courte à trop longue)

### 3.17. L'AVEZ-VOUS TROUVEE, NIVEAU CONTENU

Tableau 45 : Satisfaction quant au contenu de la formation

Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1124
22,59 (26,641)	28,93 (29,269)	27,09 (28,663)

Échelle d'accord de 0 à 100 (d'incomplète à complète)

Tableau 46 : Croisement avec le nombre d'heures de formation

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1124
P1	18,97 (21,889)	22,93 (27,876)	21,69 (26,118)
P2	22,45 (23,428)	26,85 (29,655)	25,56 (28,003)
P3	21,87 (28,773)	30,39 (29,870)	28,18 (29,792)
P4	24,70 (27,947)	30,60 (28,400)	28,70 (28,348)

Tableau 47 : Croisement avec le niveau d'étude

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1124
≤ Bac	20,62 (27,995)	30,13 (30,165)	27,05 (29,772)
Bac+2	23,53 (27,216)	31,27 (29,031)	29,07 (28,704)
≥ Bac +3	23,60 (24,841)	25,99 (28,648)	25,34 (27,662)

Tableau 48 : Croisement avec le niveau de recrutement

	Vague 1 n=247	Vague 2 n=552	Vague 1 & 2 n=799
A	71,00 (28,874)	64,66 (29,548)	66,54 (28,221)
B	68,18 (23,953)	66,49 (26,472)	67,03 (25,643)
C	67,75 (29,702)	64,64 (26,598)	65,60 (27,599)

Notes .....

<sup>12</sup> Uniquement pour les emplois dans le public

### 3.18. QUELS ASPECTS/DOMAINES AURAIENT PU ETRE DAVANTAGE DEVELOPPES ?

Tableau 49 : Aspects de la formation qui auraient pu être davantage développés

	Vague 1 n=325	Vague 2 n=789	Vague 1 & 2 n=1114
Davantage sur les démarches administratives	7,34 (3,183)	7,28 (3,021)	7,30 (3,068)
Davantage sur les sites des administrations	7,34 (3,114)	7,31 (3,019)	7,31 (3,045)
Davantage sur les publics potentiels de vos interventions	6,46 (3,128)	6,349 (3,065)	6,38 (3,082)
Davantage sur les acteurs de votre territoire	6,27 (3,083)	6,59 (2,985)	6,50 (3,016)
Davantage sur le type d'actions/interventions que vous aurez à réaliser	7,01 (2,950)	6,96 (2,996)	6,97 (2,982)
Davantage d'outils pratiques (par exemple des supports d'intervention, des méthodes d'évaluation, des déroulés d'ateliers...)	7,02 (3,168)	6,99 (3,053)	7,00 (3,086)
Davantage sur les postures d'accueil et d'accompagnement des publics	6,28 (3,278)	6,16 (3,226)	6,20 (3,240)
Davantage sur les enjeux économiques des plateformes numériques	5,32 (3,113)	5,75 (2,967)	5,63 (3,015)
Davantage sur la protection des données	6,01 (2,978)	6,49 (2,910)	6,35 (2,937)
Davantage sur les savoirs/pratiques en lien avec le matériel informatique	6,50 (3,122)	6,80 (3,011)	6,71 (3,045)
Davantage sur le travail en équipe	5,20 (2,909)	5,25 (2,977)	5,24 (2,956)
Davantage sur l'organisation des services	6,19 (3,060)	6,20 (3,021)	6,20 (3,031)

Degré d'accord allant de 1 à 10

Voir détail de la distribution en annexe (partie 12). La lecture seule des moyennes pourrait laisser à penser des éléments erronés. Nous proposons donc la distribution de ces réponses car, nous pouvons noter un nombre de réponses importantes sur le degré d'accord à 10.

### 3.19. CE QUE VOUS AVEZ APPRIS DURANT LA FORMATION A ETE UTILE POUR REMPLIR VOS MISSIONS ?

Tableau 50 : Ressenti quant à l'utilité de la formation par rapport aux missions confiées

Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
40,31 (30,648)	43,24 (31,208)	42,39 (31,061)

Degré d'accord allant de 0 à 100

### 3.20. LORS DE VOTRE FORMATION, DES ACTEURS DU TERRITOIRE (INTERVENANTS EXTERIEURS) SONT-ILS INTERVENUS ?

Tableau 51 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'intervention d'acteurs du territoire extérieurs à la formation

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
Oui	136 (41,6%)	334 (41,9%)	470 (41,8%)
Non	191 (58,4%)	463 (58,1%)	654 (58,2%)

Tableau 52 : Croisement avec les OF

		OF1	OF2	OF3	OF4
Vague 1	Oui	76 (71,0%)	12 (40,0%)	16 (43,2%)	32 (28,8%)
	Non	73 (49,0%)	18 (60,0%)	21 (56,8%)	79 (71,2%)
Vague 2	Oui	196 (48,4%)	48 (54,5%)	45 (51,1%)	45 (20,8%)
	Non	209 (51,6%)	40 (45,5%)	43 (48,9%)	171 (79,2%)
Vague 1 & 2	Oui	272 (49,1%)	60 (50,9%)	61 (48,8%)	77 (23,6%)
	Non	282 (50,9%)	58 (48,1%)	64 (51,2%)	250 (76,4%)

### 3.21. LA FORMATION VOUS PARAIT-ELLE ADAPTEE A CE QUE VOUS IMAGINIEZ DE VOTRE POSTE ?

Tableau 53 : Ressenti quant au degré d'adaptation de la formation au poste imaginé

Vague 1 n=326	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
30,63 (28,167)	32,49 (28,416)	31,95 (28,344)

Degré d'accord allant de 0 à 100

### 3.22. EST-CE QU'IL SERAIT NECESSAIRE D'AVOIR UNE AUTRE SESSION POUR APPROFONDIR CERTAINS ASPECTS ?

Tableau 54 : Ressenti quant à la nécessité d'avoir d'autres sessions de formation pour en approfondir certains aspects

Vague 1 n=326	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
47,79 (35,246)	53,33 (33,433)	51,72 (34,046)

Degré d'accord allant de 0 à 100

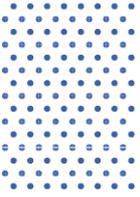


Tableau 55 : Croisement avec les OF

	OF1	OF2	OF3	OF4
Vague 1	54,24 (34,896)	50,55 (41,569)	45,35 (36,189)	39,26 (32,022)
Vague 2	53,11 (32,770)	53,38 (30,554)	57,19 (34,143)	52,14 (35,542)
Vague 1 & 2	53,42 (33,324)	52,65 (33,526)	53,69 (35,037)	47,77 (34,877)

Tableau 56 : Croisement avec le nombre d'heures de formation

	P1	P2	P3	P4
Vague 1	35,30 (37,505)	58,49 (34,137)	44,84 (35,715)	48,08 (33,128)
Vague 2	36,07 (34,154)	52,37 (34,419)	56,28 (31,276)	56,09 (33,673)
Vague 1 & 2	35,83 (35,079)	54,16 (34,380)	53,33 (32,822)	53,51 (33,658)

## 4. PRISE DE POSTE

### 4.1. VOTRE STRUCTURE D'ACCUEIL (SA) EST...

Tableau 57 : Répartition de l'échantillon en fonction de la qualité (publique ou privée) de la SA

	Vague 1 n=326	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
Privée	74 (22,7%)	245 (30,7%)	319 (28,4%)
Publique	252 (77,3%)	552 (69,3%)	804 (71,6%)

Graphique 13 : Répartition de l'échantillon en fonction de la qualité (publique ou privée) de la SA

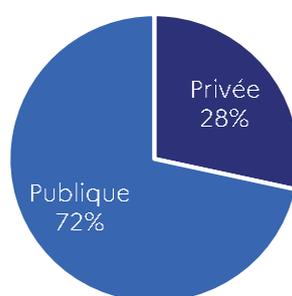


Tableau 58 : Croisement avec le genre

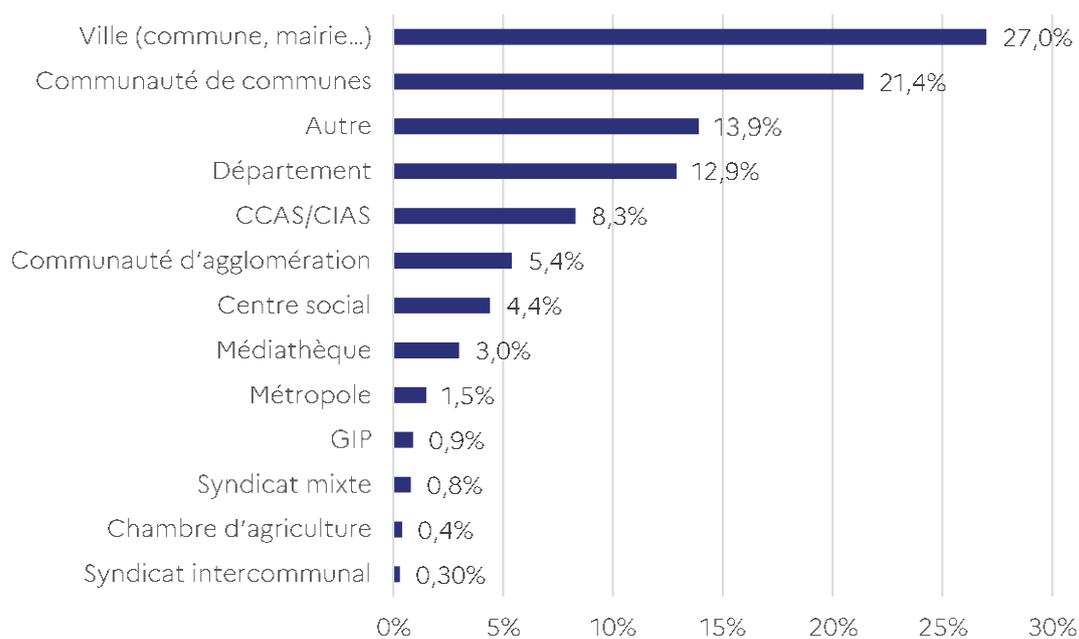
	Vague 1 : n=326		Vague 2 : n=797		Vague 1 & 2	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Privée	31 (20,9%)	42 (24,1%)	115 (28,8%)	121 (31,8%)	146 (26,6%)	163 (29,4%)
Publique	117 (79,1%)	132 (75,9%)	285 (71,3%)	260 (68,2%)	402 (73,4%)	392 (70,6%)

## 4.2. SI PUBLIQUE :

Tableau 59 : Répartition de l'échantillon en fonction du type d'employeur public

	Vague 1 n=250	Vague 2 n=554	Vague 1 & 2 n=804
Département	45 (18,0%)	59 (10,6%)	104 (12,9%)
Métropole	6 (2,4%)	6 (1,1%)	12 (1,5%)
Communauté d'agglomération	12 (4,8%)	31 (5,6%)	43 (5,4%)
Communauté de communes	62 (24,8%)	110 (19,9%)	172 (21,4%)
Ville (commune, mairie...)	57 (22,8%)	160 (28,9%)	217 (27,0%)
CCAS/CIAS	22 (8,8%)	45 (8,1%)	67 (8,3%)
Centre social	15 (6,0%)	20 (3,6%)	35 (4,4%)
Syndicat mixte	3 (1,2%)	3 (0,5%)	6 (0,8%)
Syndicat intercommunal	0 (0,0%)	2 (0,4%)	2 (0,3%)
Chambre d'agriculture	1 (0,4%)	2 (0,4%)	3 (0,4%)
GIP	2 (0,8%)	5 (0,9%)	7 (0,9%)
Médiathèque	Non mesuré	24 (4,3%)	24 (3,0%)
Autre	25 (10,0%)	87 (15,7%)	112 (13,9%)

Graphique 14 : Représentation graphique des employeurs publics (en pourcentage)

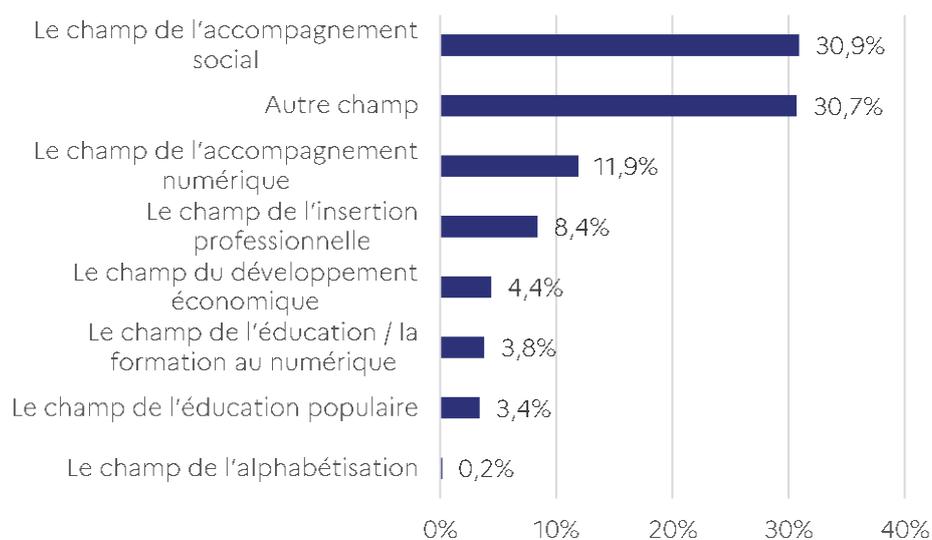


## 4.3. SI PRIVEE, VOTRE STRUCTURE INTERVIENT PRINCIPALEMENT DANS...

Tableau 60 : Champ d'intervention des structures privées employeuses

	Vague 1 n=72	Vague 2 n=355	Vague 1 & 2 n=427
Le champ de l'accompagnement social	31 (43,1%)	101 (28,5%)	132 (30,9%)
Le champ de l'accompagnement numérique	7 (9,7%)	44 (12,4%)	51 (11,9%)
Le champ de l'alphabétisation	1 (1,4%)	Non mesuré	1 (0,2%)
Le champ de l'éducation / la formation au numérique	5 (6,9%)	11 (3,1%)	16 (3,8%)
Le champ de l'éducation populaire	8 (11,1%)	32 (9,0%)	40 (3,4%)
Le champ de l'insertion professionnelle	8 (11,1%)	28 (7,9%)	36 (8,4%)
Le champ du développement économique	1 (1,4%)	5 (1,4%)	6 (4,4%)
Autre champ	11 (15,3%)	120 (33,8%)	131 (30,7%)

Graphique 15 : Représentation graphique du champ d'intervention des structures privées employeuses (en pourcentage)



## 4.4. DANS VOTRE STRUCTURE, EXISTAIT-IL DEJA UN POSTE DU MEME TYPE AVANT VOTRE ARRIVEE ?

Tableau 61 : Existence d'un poste du même type dans la SA avant l'arrivée du conseiller numérique

	Vague 1 n=322	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1101
Oui	62 (19,3%)	134 (16,8%)	196 (17,5%)
Non	260 (80,7%)	663 (87,2%)	923 (82,5%)

Tableau 62 : Croisement avec le type de SA

	Vague 1 n=322		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1117	
	Privée	Publique	Privée	Publique	Privée	Publique
Oui	17 (23,6%)	45 (18,0%)	70 (28,6%)	64 (11,6%)	87 (27,5%)	109 (13,6%)
Non	55 (76,4%)	205 (82,0%)	175 (71,4%)	488 (88,4%)	230 (75,5%)	693 (86,4%)

## 5. LIEU(X) D'INTERVENTION(S)

### 5.1. LE(S) LIEU(X) DANS LE(S)QUEL(S) VOUS ALLEZ INTERVENIR EST(SONT)-IL(S) ?

Tableau 63 : Répartition de l'échantillon en fonction des lieux d'intervention

	Vague 1 n=322	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
Définis, mais susceptibles d'évolutions	142 (44,10%)	368 (46,2%)	510 (45,6%)
Pas encore complètement définis	65 (20,19%)	117 (14,7%)	182 (16,3%)
Précisément définis	115 (35,71%)	312 (39,1%)	427 (38,2%)

Tableau 64 : Croisement avec le type de SA

	Vague 1 n=322		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1111	
	Privée	Publique	Privée	Publique	Privée	Publique
Définis, mais susceptibles d'évolutions	35 (48,6%)	107 (42,8%)	114 (46,5%)	254 (46,0%)	149 (47,0%)	361 (45,0%)
Pas encore complètement définis	8 (11,1%)	57 (22,8%)	32 (13,1%)	85 (15,4%)	40 (12,6%)	142 (17,7%)
Précisément définis	29 (40,3%)	86 (34,4%)	99 (40,4%)	213 (38,6%)	128 (40,4%)	299 (37,3%)

### 5.2. EN PRINCIPE, VOUS ALLEZ INTERVENIR SUR...

Tableau 65 : Répartition de l'échantillon en fonction du nombre de sites d'intervention

	Vague 1 n=322	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1101
Un site	90 (28,0%)	183 (23,0%)	273 (24,4%)
Plusieurs sites	232 (72,0%)	614 (77,0%)	846 (75,6%)

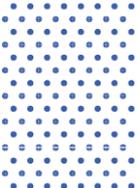


Tableau 66 : Croisement avec le type de SA

	Vague 1 n=322		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1119	
	Privée	Publique	Privée	Publique	Privée	Publique
Un site	22 (30,6%)	68 (27,2%)	76 (31,0%)	107 (19,4%)	98 (30,9%)	175 (21,8%)
Plusieurs sites	50 (69,4%)	182 (72,8%)	169 (69,0%)	445 (80,6%)	219 (69,1%)	627 (78,2%)

### 5.3. SI UN SITE, EST-CE...

Tableau 67 : Répartition de l'échantillon en fonction du site d'intervention

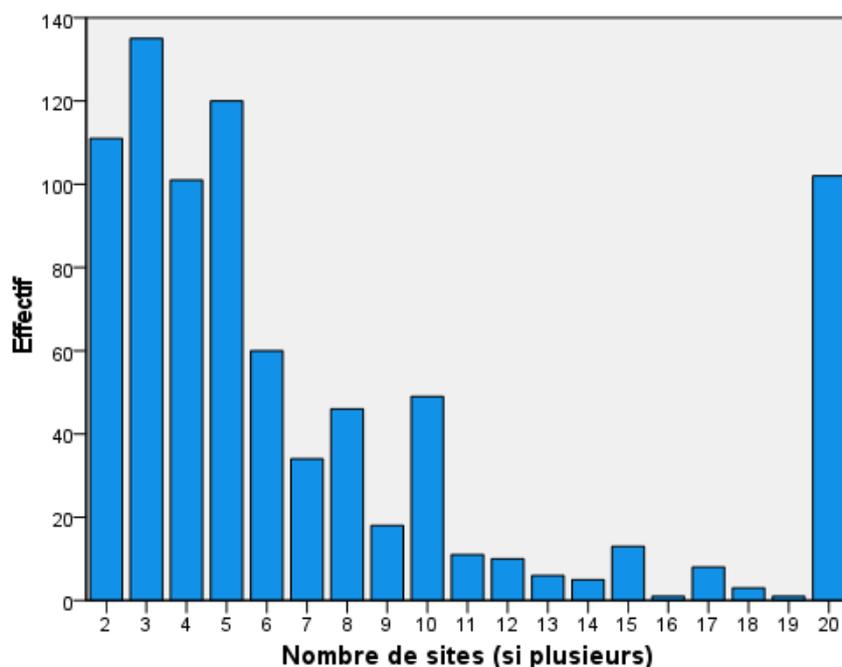
	Vague 1 n=90	Vague 2 n=187	Vague 1 & 2 n=277
Au domicile des personnes	2 (2,2%)	2 (1,1%)	4 (1,4%)
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e, avec qui est signé le contrat de travail)	47 (52,2%)	128 (68,4%)	175 (63,2%)
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	1 (1,1%)	1 (0,5%)	2 (0,7%)
Dans un lieu décentralisé de la structure : (par exemple une des antennes de la mairie, une médiathèque si SA commune ou Communauté de commune)	30 (33,3%)	48 (25,7%)	78 (28,2%)
Dans un lieu extérieur à votre structure (institution différente de celle qui vous a recruté)	5 (5,6%)	8 (4,3%)	13 (4,7%)
Autre	5 (5,6%)	Non mesuré	5 (1,8%)

### 5.4. SI PLUSIEURS SITES, COMBIEN ?

Tableau 68 : Nombre de sites d'intervention

Vague 1 n=225	Vague 2 n=609	Vague 1 & 2 n=834
7,16 (5,659)	7,37 (5,739)	7,31 (5,715)

Graphique 16 : Représentation graphique de la distribution du nombre de sites d'intervention



## 5.5. RECODAGE PLUSIEURS SITES (2-16 ; 17-20)

Tableau 69 : Recodage en fonction du nombre de sites

	Vague 1 n=225	Vague 2 n=609	Vague 1 & 2 n=834
2-16 sites	194 (86,2%)	526 (86,4%)	720 (86,3%)
17-20 sites	31 (13,8%)	83 (13,6%)	114 (13,7%)

Tableau 70 : Croisement avec le type de SA (vague 1)

Vague 1	2-16 sites	17-20 sites <sup>a</sup>
Privée	40 (87,0%)	6 (13,0%)
Publique	154 (86,0%)	25 (14,0%)

Tableau 71 : Croisement avec le type de SA (vague 2)

Vague 2	2-16 sites	17-20 sites
Privée	153 (91,6%)	14 (8,4%)
Publique	373 (84,4%)	69 (15,6%)

Notes .....

<sup>a</sup> 20 était la valeur maximale de réponse

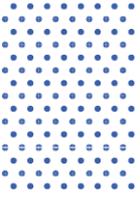


Tableau 72 : Croisement avec le type de SA (vagues 1 et 2)

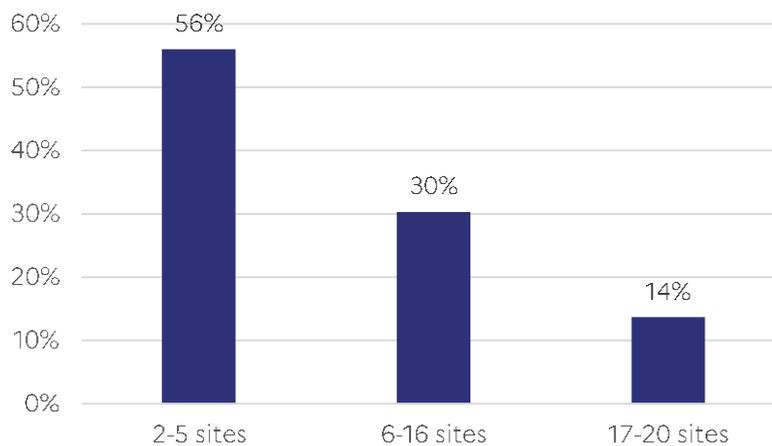
Vague 1 & 2	2-16 sites	17-20 sites
Privée	193 (90,6%)	20 (9,4%)
Publique	527 (84,9%)	94 (15,1%)

## 5.6. RECODAGE PLUSIEURS SITES (2-5 ; 6-16 ; 17-20)

Tableau 73 : Recodage en fonction du nombre de sites

	Vague 1 n=225	Vague 2 n=609	Vague 1 & 2 n=834
2-5 sites	122 (54,2%)	345 (56,7%)	467 (56,0%)
6-16 sites	72 (32,0%)	181 (29,7%)	253 (30,3%)
17-20 sites	31 (13,8%)	83 (13,6%)	114 (13,7%)

Graphique 17 : Représentation graphique du recodage en fonction du nombre de sites (en pourcentage)



## 5.7. SI PLUSIEURS SITES, PRECISEZ LESQUELS ?

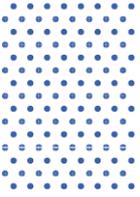
Tableau 74 : Types de sites d'intervention des conseillers

	Vague 1 n=226	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1137
Au siège de la structure qui vous embauche (i.e, avec qui est signé le contrat de travail)	107 (47,3%)	310 (38,8%)	417 (36,7%)
Dans un lieu décentralisé de la structure : (par exemple une des antennes de la mairie, une médiathèque si SA commune ou Communauté de commune)	161 (71,2%)	432 (54,0%)	593 (52,2%)
Dans un lieu extérieur à la structure avec lequel une convention a été signée	67 (29,6%)	340 (42,5%)	452 (39,8%)
Dans un lieu extérieur à la structure et vous ne savez pas si une convention a été signée	64 (28,3%)		
Au domicile des personnes	62 (27,4%)	128 (16,0%)	190 (16,7%)
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	22 (9,7%)	50 (6,3%)	72 (6,3%)
Autre	31 (13,7%)	111 (13,9%)	142 (12,5%)

## 5.8. PLUS PRECISEMENT, VOTRE/VOS INTERVENTION(S) SE DERoule(NT) PRINCIPALEMENT...

Tableau 75 : Site principal d'intervention des conseillers

	Vague 1 n=226	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1113
Au domicile des personnes	4 (1,3%)	15 (1,9%)	19 (1,7%)
Au siège de votre structure (lieu d'accueil association, etc.)	71 (22,5%)	267 (33,5%)	338 (30,4%)
Dans un accueil social (CCAS, secrétariat mairie, accueil département, etc.)	86 (27,2%)	232 (29,1%)	318 (28,6%)
Dans un centre social/espace socio-culturel	37 (11,7%)	80 (10,0%)	117 (10,5%)
Dans un EFS/ une MSAP	26 (8,2%)	39 (4,9%)	65 (5,8%)
Dans un EPN	12 (3,8%)	26 (3,3%)	38 (3,4%)
Dans une bibliothèque/médiathèque	38 (12,0%)	79 (9,9%)	117 (10,5%)
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	4 (1,3%)	7 (0,9%)	11 (1,0%)
Tiers lieu	Non mesuré	48 (6,0%)	48 (4,3%)
Centre de formation	Non mesuré	4 (0,5%)	4 (0,4%)
Autre	38 (12,0%)	Non mesuré	38 (3,4%)



Graphique 18 : Représentation graphique du site principal d'intervention des conseillers (en pourcentage)

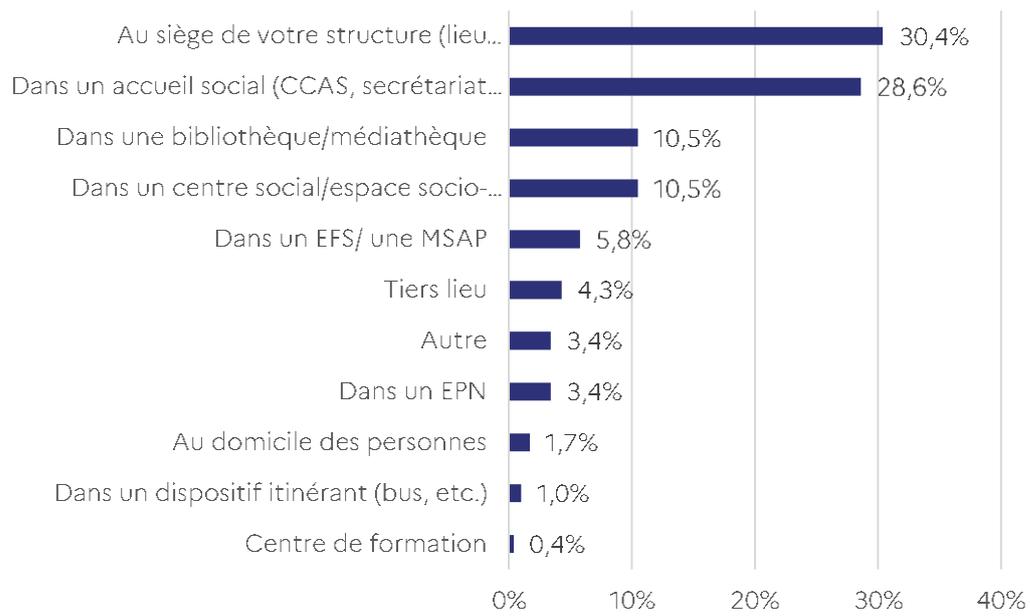


Tableau 76 : Croisement avec le nombre de sites

	Vague 1 n=226		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1023	
	Un site	Plusieurs sites	Un site	Plusieurs sites	Un site	Plusieurs sites
Au domicile des personnes	2 (2,2%)	2 (0,9%)	1 (0,5%)	14 (2,3%)	3 (1,1%)	16 (1,9%)
Au siège de votre structure (lieu d'accueil association, etc.)	16 (17,8%)	55 (24,3%)	65 (35,5%)	202 (32,9%)	81 (29,7%)	257 (30,6%)
Dans un accueil social (CCAS, secrétariat mairie, accueil département, etc.)	18 (20,0%)	68 (30,1%)	33 (18,0%)	199 (32,4%)	51 (18,7%)	267 (31,8%)
Dans un centre social/espace socio-culturel	17 (18,9%)	20 (8,8%)	19 (10,4%)	61 (9,9%)	36 (13,2%)	81 (9,6%)
Dans un EFS/ une MSAP	4 (4,4%)	22 (9,7%)	13 (7,1%)	26 (4,2%)	17 (6,2%)	48 (5,7%)
Dans un EPN	8 (8,9%)	4 (1,8%)	9 (4,9%)	17 (2,8%)	17 (6,2%)	21 (2,5%)
Dans une bibliothèque/médiathèque	14 (15,6%)	24 (10,6%)	15 (8,2%)	64 (10,4%)	29 (10,6%)	88 (10,5%)
Dans un dispositif itinérant (bus, etc.)	1 (1,1%)	3 (1,3%)	0 (0,0%)	7 (1,1%)	1 (0,4%)	10 (1,2%)
Tiers lieu	Non mesuré	Non mesuré	25 (13,7%)	23 (3,7%)	25 (9,2%)	23 (2,7%)
Centre de formation	Non mesuré	Non mesuré	3 (1,6%)	1 (0,2%)	3 (1,1%)	1 (0,1%)
Autre	10 (11,1%)	28 (12,4%)	Non mesuré	Non mesuré	10 (3,7%)	28 (3,3%)

## 5.9. QUELS SONT VOS TYPES D'INTERVENTIONS ?

Tableau 77 : Répartition de l'échantillon en fonction du type d'intervention

	Vague 1 n=316	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1137
Accompagnement individuel en rendez-vous	264 (83,5%)	700 (87,8%)	964 (84,8%)
Accueil/accompagnement individuel tout venant	244 (77,2%)	600 (75,3%)	844 (74,2%)
Animation d'ateliers collectifs sur la réparation des matériels numériques	42 (13,3%)	74 (9,3%)	116 (10,2%)
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base (prise en main smartphone/tablettes, premier pas, bureautique, et	249 (78,8%)	614 (77,0%)	863 (75,9%)*
Animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques (réseaux sociaux, écran parentalité, cybersécurité, ludique avec enfants...)		531 (66,6%)	780 (68,6%)*
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/ enjeux numériques	57 (18,0%)	120 (15,1%)	177 (15,6%)
Conception/coordination d'un schéma territorial	18 (5,7%)	50 (6,3%)	68 (6,0%)
Coordination des CnFS	17 (5,4%)	42 (5,3%)	59 (5,2%)
Formation aux outils/aux usages numériques à destination de partenaires extérieurs	39 (12,3%)	63(7,9%)	102 (9,0%)
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des agents de votre structure (en interne)	121 (38,3%)	267 (33,5%)	388 (34,1%)
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des publics	227 (71,8%)	520 (65,2%)	747 (65,7%)
Initiation individuelle à l'informatique/aux usages numériques	253 (80,1%)	639 (80,2%)	892 (78,5%)
Autre	29 (9,2%)	51 (6,4%)	80 (7,0%)

\* Nous avons fait le choix de faire la somme des vagues 1 & 2 en attribuant la valeur de la vague 1 à chaque catégorie de la vague 2

## 5.10. SI PLUSIEURS TYPES D'INTERVENTION, EST-CE...

Tableau 78 : Ressenti quant à la capacité personnelle à gérer plusieurs types d'intervention

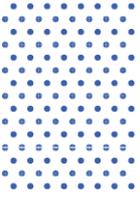
	Vague 1 n=316	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1113
Difficile à gérer	33,67 (29,782)	32,72 (28,836)	32,99 (29,097)
Intéressant	84,62 (21,569)	83,77 (21,456)	84,02 (21,482)
Frustrant	18,72 (25,359)	17,84 (24,124)	18,09 (24,473)

Degré d'accord de 0 à 100

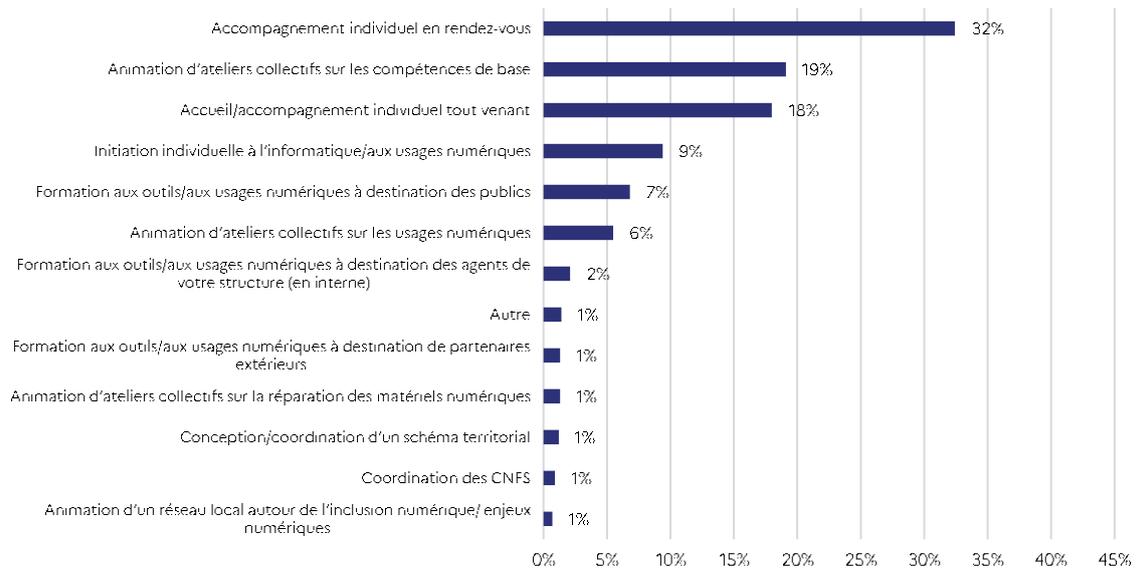
## 5.11. QUEL EST LE TYPE D'INTERVENTION QUI OCCUPE LE PLUS VOTRE TEMPS

Tableau 79 : Répartition de l'échantillon en fonction de l'intervention qui occupe le plus de temps

	Vague 1 n=316	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1113
Accompagnement individuel en rendez-vous	96 (30,4%)	265 (33,3%)	361 (32,4%)
Accueil/accompagnement individuel tout venant	61 (19,3%)	139 (17,4%)	200 (18,0%)
Animation d'ateliers collectifs sur la réparation des matériels numériques	3 (0,9%)	11 (1,4%)	14 (1,3%)
Animation d'ateliers collectifs sur les compétences de base	64 (20,3%)	149 (18,7%)	213 (19,1%)
Animation d'ateliers collectifs sur les usages numériques	Non mesuré	61 (7,7%)	61 (5,5%)
Animation d'un réseau local autour de l'inclusion numérique/ enjeux numériques	3 (0,9%)	5 (0,6%)	8 (0,7%)
Conception/coordination d'un schéma territorial	2 (0,6%)	11 (1,4%)	13 (1,2%)
Coordination des CnFS	1 (0,3%)	9 (1,1%)	10 (0,9%)
Formation aux outils/aux usages numériques à destination de partenaires extérieurs	5 (1,6%)	9 (1,1%)	14 (1,3%)
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des agents de votre structure (en interne)	7 (2,2%)	16 (2,0%)	23 (2,1%)
Formation aux outils/aux usages numériques à destination des publics	30 (9,5%)	46 (5,8%)	76 (6,8%)
Initiation individuelle à l'informatique/aux usages numériques	29 (9,2%)	76 (9,5%)	105 (9,4%)
Autre	15 (4,7%)	Non mesuré	15 (1,4%)



Graphique 19 : Représentation graphique de l'activité principale des CnFS (en pourcentage)



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

Tableau 80 : Répartition de l'échantillon en fonction de la suffisance/insuffisance du matériel

	Vague 1 n=316	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n= 1113
Oui	190 (60,1%)	475 (59,6%)	665 (59,8%)
Non	126 (39,9%)	322 (40,4%)	448 (40,2%)

Tableau 81 : Croisement avec le type de SA

	Vague 1 n=316		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1113	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Privée	43 (63,2%)	25 (36,8%)	156 (63,7%)	89 (36,3%)	199 (63,6%)	114 (36,4%)
Publique	147 (59,3%)	101 (40,7%)	319 (57,8%)	233 (42,2%)	466 (58,3%)	334 (41,7%)

Tableau 82 : Croisement avec le nombre de sites d'intervention

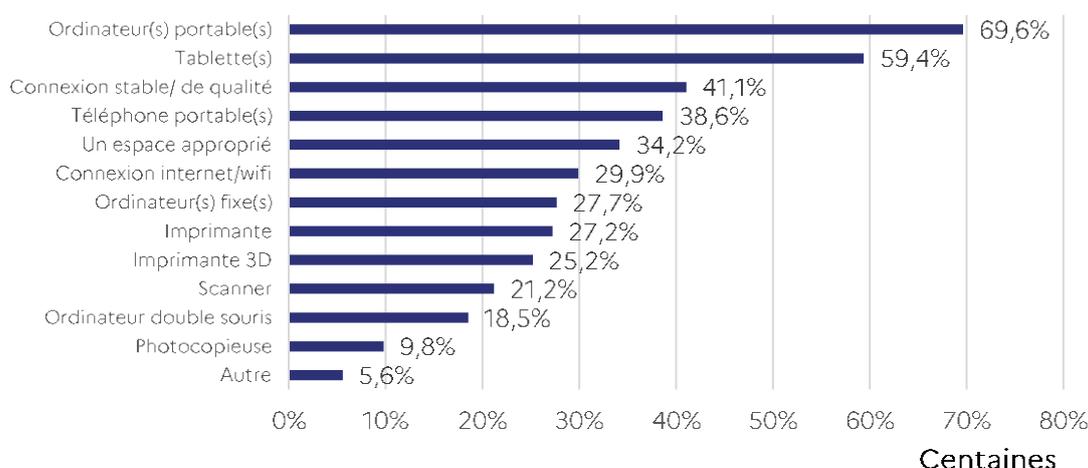
	Vague 1 n=316		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1113	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Un site	55 (61,1%)	35 (38,9%)	117 (63,9%)	66 (36,1%)	172 (63,0%)	101 (37,0%)
Plusieurs sites	135 (59,7%)	91 (40,3%)	358 (58,3%)	256 (41,7%)	493 (58,7%)	347 (41,3%)

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

Tableau 83 : Type de matériel manquant aux conseillers

	Vague 1 n=126	Vague 2 n=322	Vague 1 & 2 n=448
Ordinateur(s) fixe(s)	39 (31,0%)	85 (26,4%)	124 (27,7%)
Ordinateur(s) portable(s)	84 (66,7%)	228 (70,8%)	312 (69,6%)
Tablette(s)	79 (62,7%)	187 (58,1%)	266 (59,4%)
Téléphone portable(s)	43 (34,1%)	130 (40,4%)	173 (38,6%)
Imprimante	33 (26,2%)	89 (27,6%)	122 (27,2%)
Scanner	26 (20,6%)	69 (21,4%)	95 (21,2%)
Photocopieuse	11 (8,7%)	33 (10,2%)	44 (9,8%)
Imprimante 3D	31 (24,6%)	82 (25,5%)	113 (25,2%)
Ordinateur double souris	27 (21,4%)	56 (17,4%)	83 (18,5%)
Connexion internet/wifi	34 (27,0%)	100 (31,1%)	134 (29,9%)
Connexion stable/ de qualité	48 (38,1%)	136 (42,2%)	184 (41,1%)
Un espace approprié	Non mesuré	153 (47,5%)	153 (34,2%)
Autre	25 (19,8%)	Non mesuré	25 (5,6%)

Graphique 20 : Représentation graphique du type de matériel manquant aux conseillers (en pourcentage)



## 5.14. DIRIEZ-VOUS QUE VOTRE PRISE DE POSTE AVAIT ETE ANTICIPEE ?

Tableau 84 : Ressenti quant au degré d'anticipation de la prise de poste de la part de l'employeur

Vague 1 n=316	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1113
57,46 (32,182)	53,38 (33,380)	54,53 (33,083)

Degré d'accord de 0 à 100

## 5.15. VOUS AVEZ ETE RECRUTE·E A UN NIVEAU<sup>14</sup> :

Tableau 85 : Catégorie d'emploi des conseillers recrutés

	Vague 1	Vague 2	Vague 1 & 2
Catégorie A	21 (8,5%)	50 (9,1%)	71 (8,9%)
Catégorie B	60 (24,3%)	128 (23,2%)	188 (23,5%)
Catégorie C	166 (67,2%)	374 (67,8%)	540 (67,6%)
Total	247	552	799

Tableau 86 : Croisement avec la durée de formation (vague 1)

Vague 1	P1	P2	P3	P4
Catégorie A	3 (11,5%)	6 (10,0%)	5 (6,1%)	7 (8,9%)
Catégorie B	8 (30,8%)	19 (31,7%)	20 (24,4%)	13 (16,5%)
Catégorie C	15 (57,7%)	35 (58,3%)	57 (69,5%)	59 (74,7%)

Tableau 87 : Croisement avec la durée de formation (vague 2)

Vague 2	P1	P2	P3	P4
Catégorie A	6 (10,3%)	13 (11,0%)	10 (4,7%)	21 (13,0%)
Catégorie B	17 (29,3%)	27 (22,9%)	52 (24,3%)	32 (19,8%)
Catégorie C	35 (60,3%)	78 (66,1%)	152 (71,0%)	109 (67,3%)

Tableau 88 : Croisement avec la durée de formation (vagues 1 et 2)

Vague 1 & 2	P1	P2	P3	P4
Catégorie A	9 (10,7%)	19 (10,7%)	15 (5,1%)	28 (11,6%)
Catégorie B	25 (29,8%)	46 (25,8%)	72 (24,3%)	45 (18,7%)
Catégorie C	50 (59,5%)	113 (63,5%)	209 (70,6%)	168 (69,7%)

Tableau 89 : Croisement avec le genre

	Vague 1 n=244		Vague 2 n=545		Vague 1 & 2 n=789	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Catégorie A	13 (5,3%)	8 (3,3%)	20 (3,7%)	29 (5,3%)	33 (4,2%)	37 (4,7%)
Catégorie B	22 (9,0%)	37 (15,2%)	61 (11,2%)	67 (12,3%)	83 (10,5%)	104 (13,2%)
Catégorie C	80 (32,8%)	84 (34,4%)	204 (37,4%)	164 (30,1%)	284 (36,0%)	248 (31,4%)
Total	115 (47,1%)	129 (52,9%)	285 (52,3%)	260 (47,7%)	400 (50,7%)	389 (49,3%)

Notes .....

<sup>14</sup> Uniquement pour le secteur public.

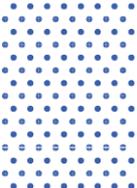


Tableau 90 : Croisement avec le niveau d'étude (vague 1)

Vague 1	≤ Bac	Bac+2	≥ Bac +3	Total
Catégorie A	8 (38,1%)	9 (42,9%)	4 (19,1%)	21
Catégorie B	17 (28,3%)	26 (43,3%)	17 (28,3%)	60
Catégorie C	48 (28,9%)	53 (31,9%)	65 (39,2%)	166
Total	73 (29,6%)	88 (35,6%)	86 (34,8%)	247

Tableau 91 : Croisement avec le niveau d'étude (vague 2)

Vague 2	≤ Bac	Bac+2	≥ Bac +3	Total
Catégorie A	22 (44,0%)	14 (28,0%)	14 (28,0%)	50
Catégorie B	26 (20,3%)	52 (40,6%)	50 (39,1%)	128
Catégorie C	108 (28,9%)	134 (35,8%)	132 (35,3%)	374
Total	156 (28,3%)	200 (36,2%)	196 (35,5%)	552

Tableau 92 : Croisement avec le niveau d'étude (vagues 1 et 2)

Vague 1 & 2	≤ Bac	Bac+2	≥ Bac +3	Total
Catégorie A	30 (42,3%)	23 (32,4%)	18 (25,4%)	71
Catégorie B	43 (22,9%)	78 (41,5%)	67 (35,6%)	188
Catégorie C	156 (28,9%)	187 (34,6%)	197 (36,5%)	540
Total	229 (28,7%)	288 (36,0%)	282 (35,3%)	799

Tableau 93 : Croisement avec le format horaire, la catégorie d'emploi et le niveau d'étude (vague 1)

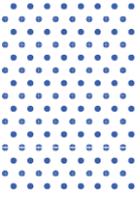
Vague 1	Étude recodée	P1	P2	P3	P4	Total
Catégorie A	≤ Bac	1	2	2	3	8
	Bac+2	0	1	1	2	4
	≥ Bac +3	2	3	2	2	9
	Total	3	6	5	7	21
Catégorie B	≤ Bac	0	2	9	6	17
	Bac+2	1	9	7	0	17
	≥ Bac +3	7	8	4	7	26
	Total	8	19	20	13	60
Catégorie C	≤ Bac	5	8	18	17	48
	Bac+2	4	14	24	23	65
	≥ Bac +3	6	13	15	19	53
	Total	15	35	57	59	166
Total	≤ Bac	6	12	29	26	73
	Bac+2	5	24	32	25	86
	≥ Bac +3	15	24	21	28	88
	Total	26	60	82	79	247

Tableau 94 : Croisement avec le format horaire, la catégorie d'emploi et le niveau d'étude (vague 2)

Vague 2	Étude recodée	P1	P2	P3	P4	Total
Catégorie A	≤ Bac	0	1	5	16	22
	Bac+2	4	2	3	5	14
	≥ Bac +3	2	10	2	0	14
	Total	6	13	10	21	50
Catégorie B	≤ Bac	5	4	7	10	26
	Bac+2	7	12	17	14	50
	≥ Bac +3	5	11	28	8	52
	Total	17	27	52	32	128
Catégorie C	≤ Bac	8	16	43	41	108
	Bac+2	13	25	55	39	132
	≥ Bac +3	14	37	54	29	134
	Total	35	78	152	109	374
Total	≤ Bac	13	21	55	67	156
	Bac+2	24	39	75	58	196
	≥ Bac +3	21	58	84	37	200
	Total	58	118	214	162	552

Tableau 95 : Croisement avec le format horaire, la catégorie d'emploi et le niveau d'étude (vagues 1 et 2)

Vague 1 & 2		Sur quel format (en heures) ?				
Vous avez été recruté·e à un niveau :	Étude recodée					
		P1	P2	P3	P4	Total
Catégorie A	≤ Bac	1	3	7	19	30
	Bac+2	4	3	4	7	18
	≥ Bac +3	4	13	4	2	23
	Total	9	19	15	28	71
Catégorie B	≤ Bac	5	6	16	16	43
	Bac+2	8	21	24	14	67
	≥ Bac +3	12	19	32	15	78
	Total	25	46	72	45	188
Catégorie C	≤ Bac	13	24	61	58	156
	Bac+2	17	39	79	62	197
	≥ Bac +3	20	50	69	48	187
	Total	50	113	209	168	540
Total	≤ Bac	19	33	84	93	229
	Bac+2	29	63	107	83	282
	≥ Bac +3	36	82	105	65	288
	Total	84	178	296	241	799



## 6. DIMENSION TERRITORIALE

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

Tableau 96 : Existence d'une stratégie ou d'un plan d'inclusion numérique sur le territoire de recrutement

	Vague 1 n=314	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1111
Oui	149 (47,5%)	374 (46,9%)	523 (47,1%)
Non	49 (15,6%)	128 (16,1%)	177 (15,9%)
Je ne sais pas	116 (36,9%)	295 (37,0%)	411 (37,0%)

### 6.2. SI OUI : SUR QUEL MODE VOUS A-T-IL ETE PRESENTE ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Tableau 97 : Mode de présentation du plan d'inclusion numérique territorial

	Vague 1 n=149	Vague 2 n=374	Vague 1 & 2 n=523
Remise d'un document écrit	33 (22,1%)	89 (23,8%)	122 (23,3%)
Présentation à l'oral	96 (64,4%)	197 (52,7%)	293 (56,0%)
Présentation lors d'une réunion	75 (50,3%)	204 (54,5%)	279 (53,3%)
Information orale et renvoi vers une documentation en ligne	44 (29,5%)	Non mesuré	44 (8,4%)
Pas de présentation	Non mesuré	57 (15,2%)	57 (10,9%)
Autre	8 (5,4%)	Non mesuré	8 (1,5%)

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

Tableau 98 : Connaissance de l'existence d'un poste de coordinateur des CnFS sur le territoire

	Vague 1 n=309	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1108
Oui	91 (29,4%)	368 (46,2%)	459 (41,5%)
Non	108 (35,0%)	212 (26,6%)	320 (28,9%)
En projet	17 (5,5%)	28 (3,5%)	45 (4,1%)
Je ne sais pas	89 (28,8%)	175 (22,0%)	264 (23,9%)
Je suis coordinateur-riche	4 (1,3%)	14 (1,8%)	18 (1,6%)

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

Tableau 99 : Rencontre des équipes du principal lieu d'intervention

	Vague 1 n=309	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1106
Oui en totalité	161 (52,1%)	457 (57,3%)	618 (55,9%)
Oui en majorité	76 (24,6%)	189 (23,7%)	265 (24,0%)
Oui en partie	50 (16,2%)	118 (14,8%)	168 (15,2%)
Non	22 (7,1%)	33 (4,1%)	55 (5,0%)

Tableau 100 : Croisement avec le nombre de site(s)

	Vague 1 n=309		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1106	
	Un site	Plusieurs sites	Un site	Plusieurs sites	Un site	Plusieurs sites
Oui en totalité	51 (58,6%)	110 (49,6%)	113 (61,7%)	344 (56,0%)	164 (60,7%)	454 (54,3%)
Oui en majorité	19 (21,8%)	57 (25,7%)	26 (14,2%)	163 (26,5%)	45 (16,7%)	220 (26,3%)
Oui en partie	10 (11,5%)	40 (18,0%)	28 (15,3%)	90 (17,7%)	38 (14,1%)	130 (15,6%)
Non	7 (8,0%)	15 (6,8%)	16 (8,7%)	17 (2,8%)	23 (8,5%)	32 (3,8%)

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

Tableau 101 : Rencontre des équipes des différents lieux d'intervention

	Vague 1 : n=232	Vague 2 : n=797	Vague 1 & 2 =1019
Oui en totalité	52 (23,4%)	239 (30,0%)	291 (28,6%)
Oui en majorité	64 (28,8%)	200 (25,1%)	264 (25,9%)
Oui en partie	72 (32,4%)	194 (24,3%)	266 (24,1%)
Non	31 (14,0%)	62 (7,8%)	93 (9,1%)
Je ne suis pas concerné-e, je n'interviens que dans un seul lieu	3 (1,4%)	102 (12,8%)	105 (10,3%)

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

Tableau 102 : Répartition de l'échantillon en fonction des échanges ayant eu lieu avec des acteurs extérieurs à la structure d'accueil (vague 1)

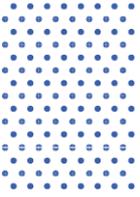
Vague 1	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Jamais
Des échanges avec d'autres CnFS (n=309)	82 (26,5%)	48 (15,5%)	83 (26,9%)	56 (18,1%)	40 (12,9%)
Des échanges avec d'autres acteurs de la médiation numérique (n=307)	18 (5,9%)	13 (4,2%)	103 (33,6%)	87 (28,3%)	86 (28,0%)
Des échanges avec des acteurs sociaux (travail et action sociale, associations, etc.) (n=307)	41 (13,4%)	23 (7,5%)	99 (32,2%)	93 (30,3%)	51 (16,6%)
Des échanges avec des administrations (Services publics, Organismes de sécurité sociale, etc.) (n=307)	24 (7,8%)	14 (4,6%)	64 (20,8%)	93 (30,3%)	112 (36,5%)
Des agents France Services (n=306)	43 (14,1%)	13 (4,2%)	49 (16,0%)	66 (21,6%)	135 (44,1%)

Tableau 103 : Répartition de l'échantillon en fonction des échanges ayant eu lieu avec des acteurs extérieurs à la structure d'accueil (vague 2)

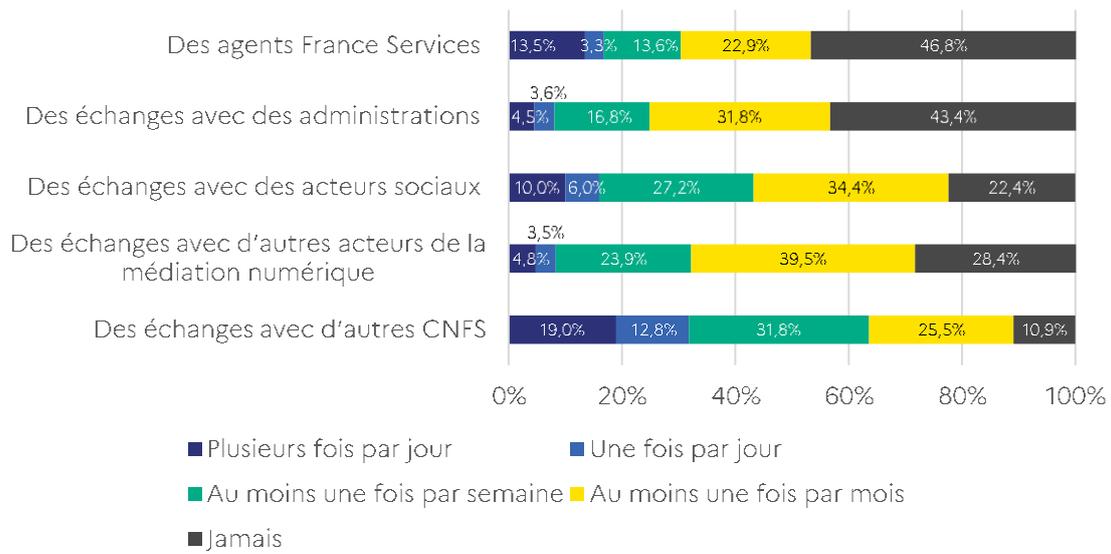
Vague 2	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Jamais
Des échanges avec d'autres CnFS (n=792)	127 (16,0%)	93 (11,7%)	267 (33,7%)	225 (28,4%)	80 (10,1%)
Des échanges avec d'autres acteurs de la médiation numérique (n=790)	35 (4,4%)	25 (3,2%)	175 (22,2%)	330 (41,8%)	225 (28,5%)
Des échanges avec des acteurs sociaux (travail et action sociale, associations, etc.) (n=794)	69 (8,7%)	43 (5,4%)	200 (25,2%)	286 (36,0%)	196 (24,7%)
Des échanges avec des administrations (Services publics, Organismes de sécurité sociale, etc.) (n=792)	25 (3,2%)	25 (3,2%)	121 (15,3%)	256 (32,3%)	365 (46,1%)
Des agents France Services (n=791)	105 (13,3%)	23 (2,9%)	100 (12,6%)	185 (23,4%)	378 (47,8%)

Tableau 104 : Répartition de l'échantillon en fonction des échanges ayant eu lieu avec des acteurs extérieurs à la structure d'accueil (vagues 1 et 2)

Vague 1 & 2	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	Au moins une fois par semaine	Au moins une fois par mois	Jamais
Des échanges avec d'autres CnFS (n=1101)	209 (19,0%)	141 (12,8%)	350 (31,8%)	281 (25,5%)	120 (10,9%)
Des échanges avec d'autres acteurs de la médiation numérique (n=1097)	53 (28,4%)	38 (3,5%)	262 (23,9%)	433 (39,5%)	311 (28,4%)
Des échanges avec des acteurs sociaux (travail et action sociale, associations, etc.) (n=1101)	110 (10,0%)	66 (6,0%)	299 (27,2%)	379 (34,4%)	247 (22,4%)
Des échanges avec des administrations (Services publics, Organismes de sécurité sociale, etc.) (n=1099)	49 (4,5%)	39 (3,6%)	185 (16,8%)	349 (31,8%)	477 (43,4%)
Des agents France Services (n=1097)	148 (13,5%)	36 (3,3%)	149 (13,6%)	251 (22,9%)	513 (46,8%)



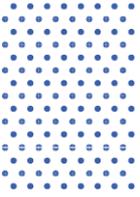
Graphique 21 : Représentation graphique des échanges ayant eu lieu avec des acteurs extérieurs à la structure d'accueil (vagues 1 et 2 ; en pourcentage)



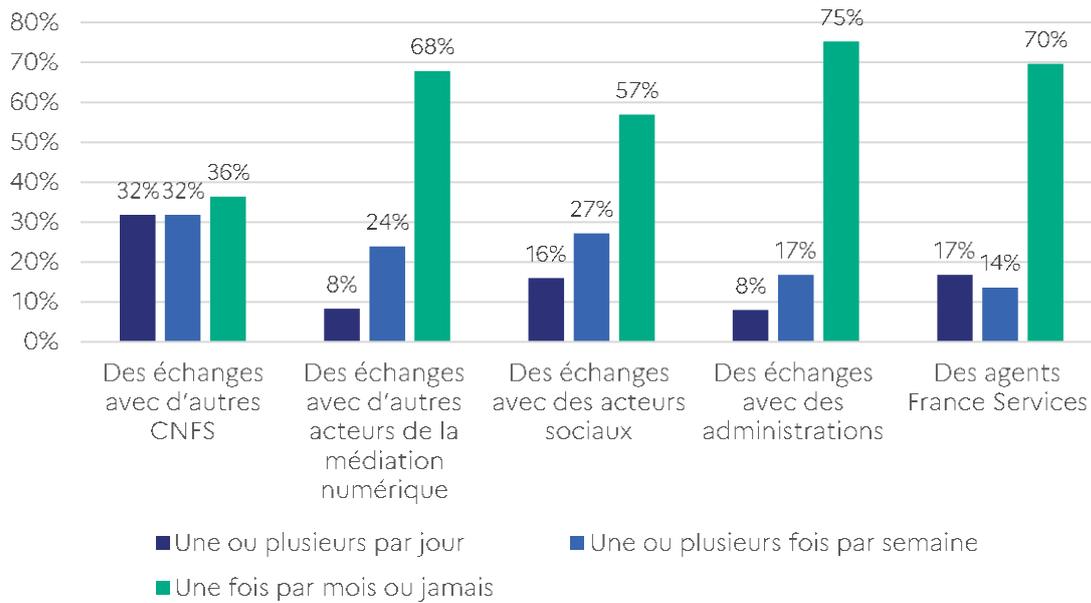
## 6.7. DANS LE CADRE DE VOS INTERVENTIONS AVEZ-VOUS DES ECHANGES AVEC DES ACTEURS EXTERIEURS A VOTRE STRUCTURE ? (RECODE EN 3 CATEGORIES)

Tableau 105 : Répartition recodée de la population en fonction des échanges ayant eu lieu avec des acteurs extérieurs à la structure d'accueil (vagues 1 et 2)

	Une ou plusieurs par jour	Une ou plusieurs fois par semaine	Une fois par mois ou jamais
Des échanges avec d'autres CnFS (n=1101)	350 (31,8%)	350 (31,8%)	401 (36,4%)
Des échanges avec d'autres acteurs de la médiation numérique (n=1097)	91 (8,3%)	262 (23,9%)	744 (67,8%)
Des échanges avec des acteurs sociaux (travail et action sociale, associations, etc.) (n=1101)	176 (16,0%)	299 (27,2%)	626 (56,9%)
Des échanges avec des administrations (Services publics, Organismes de sécurité sociale, etc.) (n=1099)	88 (8,0%)	185 (16,8%)	826 (75,2%)
Des agents France Services (n=1097)	184 (16,8%)	149 (13,6%)	764 (69,6%)



Graphique 22 : Représentation graphique des échanges ayant eu lieu avec des acteurs extérieurs à la structure d'accueil (vagues 1 et 2 ; en pourcentage)



## 6.8. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LES AGENTS DE VOTRE STRUCTURE D'ACCUEIL ONT COMPRIS VOTRE RÔLE ?

Tableau 106 : Sentiment de compréhension du rôle du conseiller par les agents de la SA

Vague 1 n=309	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1106
66,65 (30,119)	63,40 (30,608)	64,31 (30,494)

Degré d'accord de 0 à 100

## 6.9. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT D'AVOIR ÊTE IDENTIFIÉ PAR LES ACTEURS DE VOTRE TERRITOIRE ?

Tableau 107 : Sentiment d'identification du conseiller par les acteurs du territoire

Vague 1 n=309	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1106
51,49 (28,083)	48,63 (28,622)	49,43 (28,489)

Degré d'accord de 0 à 100

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

Tableau 108 : Sentiment d'insertion du conseiller dans le réseau local

Vague 1 n=309	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1106
57,21 (27,572)	53,21 (28,164)	54,33 (28,045)

Degré d'accord de 0 à 100

## 6.11. AVEZ-VOUS RENCONTRE DES DIFFICULTES LORS DE VOTRE PRISE DE POSTE ?

Tableau 109 : Répartition de l'échantillon en fonction de la rencontre de difficultés lors de la prise de poste

	Vague 1 n=309	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1106
Non	193 (62,5%)	459 (57,6%)	652 (59,0%)
Oui	116 (37,5)	338 (42,4%)	454 (41,0%)

Tableau 110 : Croisement avec le type de SA

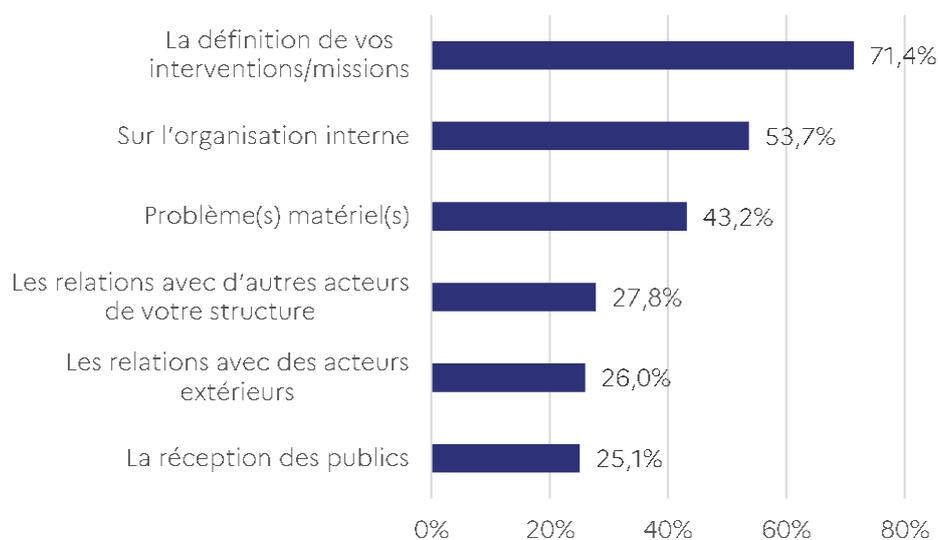
	Vague 1 n=309		Vague 2 n=797		Vague 1 & 2 n=1106	
	Privée	Publique	Privée	Publique	Privée	Publique
Oui	18 (27,7%)	98 (40,2%)	96 (39,2%)	242 (43,8%)	114 (36,8%)	340 (42,7%)
Non	47 (72,3%)	146 (59,8%)	149 (60,8%)	310 (56,2%)	196 (63,2%)	456 (57,3%)

## 6.12. SI OUI : PORTAIENT-ELLES...

Tableau 111 : Types de difficultés rencontrées lors de la prise de poste

	Vague 1 n=116	Vague 2 n=338	Vague 1 & 2 n=454
Sur l'organisation interne	69 (50,5%)	175 (51,8%)	244 (53,7%)
Les relations avec d'autres acteurs de votre structure	30 (25,9%)	96 (28,4%)	126 (27,8%)
La réception des publics	24 (20,7%)	90 (26,6%)	114 (25,1%)
Les relations avec des acteurs extérieurs	37 (31,9%)	81 (24,0%)	118 (26,0%)
La définition de vos interventions/missions	82 (70,7%)	242 (71,6%)	324 (71,4%)
Problème(s) matériel(s)	Non mesuré	196 (58,0%)	196 (43,2%)
Le manque de formation	Non mesuré	105 (31,1%)	105 (23,1%)

Graphique 23 : Représentation graphique des types de difficultés rencontrées lors de la prise de poste (en pourcentage)



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

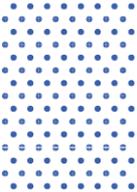
Tableau 112 : Répartition de l'échantillon en fonction de la possibilité d'aborder les difficultés rencontrées en interne

	Vague 1 n=115	Vague 2 n=338	Vague 1 & 2 n=453
Oui	83 (72,2%)	236 (69,8%)	319 (70,4%)
Non	9 (7,8%)	8 (2,4%)	17 (3,7%)
Pas vraiment	23 (20%)	94 (27,8%)	117 (25,8%)

### 6.14. EST-IL PREVU QUE VOTRE POSTE SOIT PERENNISE ?

Tableau 113 : Répartition de l'échantillon en fonction de la possibilité de pérennisation du poste

	Vague 1 n=303	Vague 2 n=338	Vague 1 & 2=641
Oui	43 (14,2%)	34 (10,1%)	77 (12,0%)
Non	53 (17,5%)	57 (16,9%)	110 (17,2%)
Je ne sais pas	207 (68,3%)	247 (73,1%)	454 (70,8%)



## 7. OUTILS ANCT

### 7.1. EST-CE QUE VOUS REMPLISSEZ LA PAGE DE SUIVI D'ACTIVITE (DE LA PLATEFORME COOP CNFS) ?

Tableau 114 : Répartition de l'échantillon en fonction du remplissage de la page de suivi d'activité

	Vague 1 n=303	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 =1063
Oui	250 (82,5%)	742 (93,1%)	992 (90,2%)
Non	53 (17,5%)	55 (6,9%)	108 (9,8%)

### 7.2. SI OUI, A QUEL MOMENT LE FAITES-VOUS EN GENERAL ?

Tableau 115 : Moments de remplissage de la page de suivi d'activité

	Vague 1 n=248	Vague 2 n=743	Vague 1 & 2 n=991
Juste après votre intervention	103 (41,5%)	361 (48,6%)	464 (46,8%)
Pendant votre intervention	1 (0,4%)	5 (0,7%)	6 (0,6%)
En fin de journée	105 (42,3%)	230 (31,0%)	335 (33,8%)
En fin de semaine	39 (15,7%)	147 (19,8%)	186 (18,8%)

### 7.3. SI NON, POURQUOI ?

Tableau 116 : Raisons de non-remplissage de la page de suivi d'activité

	Vague 1 n=53	Vague 2 n=55	Vague 1 & 2 n=108
Par manque de temps/chronophage	19 (35,8%)	32 (58,2%)	51 (47,2%)
Je ne comprends pas l'intérêt	9 (17,0%)	14 (25,5%)	23 (21,3%)
Je suis gêné-e par rapport aux usagers	1 (1,9%)	6 (10,9%)	7 (6,5%)
Problème(s) d'accès	Non mesuré	12 (21,8%)	12 (11,1%)
Autre	31 (58,5%)	Non mesuré	31 (28,7%)

## 7.4. SUIVEZ-VOUS VOTRE ACTIVITE PAR UN AUTRE MOYEN/OUTIL ?

Tableau 117 : Usage d'un autre moyen/outil pour suivre son activité

	Vague 1 n=50	Vague 2 n=55	Vague 1 & 2 n=105
Oui	30 (60%)	43 (78,2%)	73 (69,5%)
Non	20 (40%)	12 (21,8%)	32 (30,5%)

## 7.5. UTILISEZ-VOUS LA PLATEFORME COOPERATIVE MATTERMOST ?

Tableau 118 : Degré d'utilisation de la plateforme coopérative Mattermost

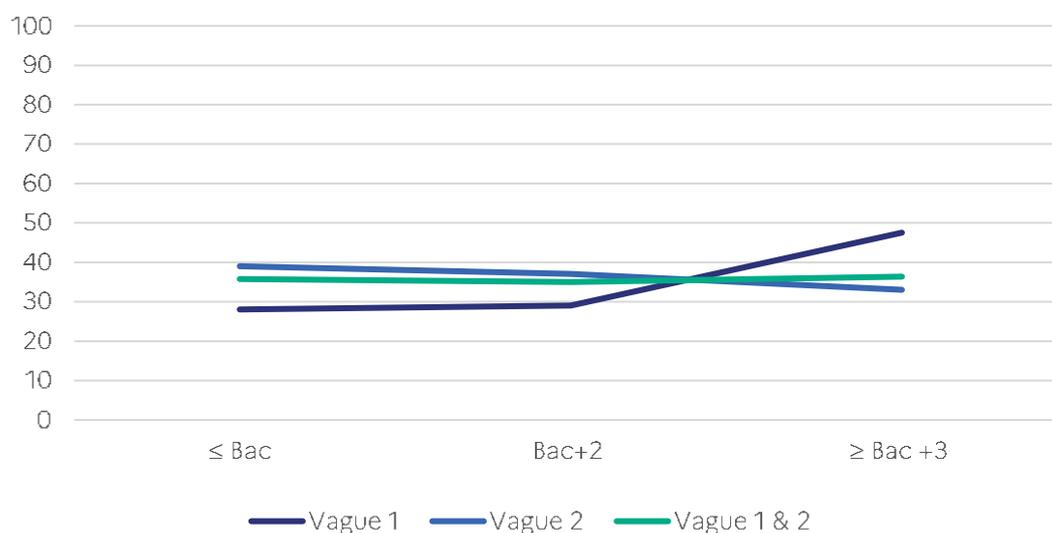
Vague 1 : n=280	Vague 2 : n=797	Vague 1 & 2 n=1077
34,69 (31,894)	36,08 (31,915)	35,72 (31,901)

Degré d'accord de 0 à 100

Tableau 119 : Croisement avec le niveau d'étude

	Vague 1	Vague 2	Vague 1 & 2
≤ Bac	28,04 (29,59)	39,01 (32,879)	35,73 (32,280)
Bac+2	29,00 (31,35)	37,09 (31,858)	35,00 (31,883)
≥ Bac +3	47,53 (31,26)	33,03 (31,078)	36,36 (31,674)
Différence	f=11,783, ddl 2, p<.001	f= 2,487, ddl 2, p=.087	f=0,171, ddl 2, p= .843

Graphique 24 : Représentation graphique du croisement avec le niveau d'étude (en degré d'accord de 0 à 100)



## 8. PUBLICS

### 8.1. LES PUBLICS QUE VOUS ACCOMPAGNEZ...

Tableau 120 : Modalités de venue des publics auprès des CnFS (vague 1)

Vague 1	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Sont venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de votre présence (n=271)	28 (10,3%)	31 (11,4%)	80 (29,5%)	100 (36,9%)	32 (11,8%)
Venaient déjà et ont découvert votre intervention (n=265)	43 (16,2%)	21 (7,9%)	74 (27,9%)	104 (39,2%)	23 (8,7%)
Ont été orientés par un autre service de votre Structure d'Accueil (n=270)	41 (15,2%)	24 (8,9%)	100 (37,0%)	87 (32,2%)	18 (6,7%)
Ont été orientés par des partenaires (acteurs externes avec lesquels une convention est établie) (n=270)	96 (35,6%)	44 (16,3%)	86 (31,9%)	38 (14,1%)	6 (2,2%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous êtes en relation (n=269)	57 (21,2%)	47 (17,5%)	117 (43,5%)	42 (15,6%)	6 (2,2%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous n'êtes pas en relation (n=268)	100 (37,3%)	70 (26,1%)	78 (29,1%)	17 (6,3%)	3 (1,1%)

Tableau 121 : Modalités de venue des publics auprès des CnFS (vague 2)

Vague 2	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Sont venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de votre présence (n=794)	84 (10,6%)	81 (10,2%)	182 (22,9%)	354 (44,6%)	93 (11,7%)
Venaient déjà et ont découvert votre intervention (n=783)	147 (18,8%)	88 (11,2%)	211 (27,0%)	269 (34,4%)	68 (8,7%)
Ont été orientés par un autre service de votre Structure d'Accueil (n=791)	99 (12,5%)	90 (11,4%)	251 (31,7%)	258 (32,6%)	93 (11,8%)
Ont été orientés par des partenaires (acteurs externes avec lesquels une convention est établie) (n=781)	318 (40,8%)	128 (16,4%)	202 (25,9%)	115 (14,7%)	18 (2,3%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous êtes en relation (n=784)	187 (23,9%)	150 (19,1%)	272 (34,7%)	155 (19,8%)	20 (2,6%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous n'êtes pas en relation (n=784)	341 (43,5%)	205 (26,2%)	175 (22,3%)	52 (6,6%)	11 (1,4%)

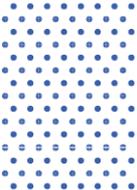
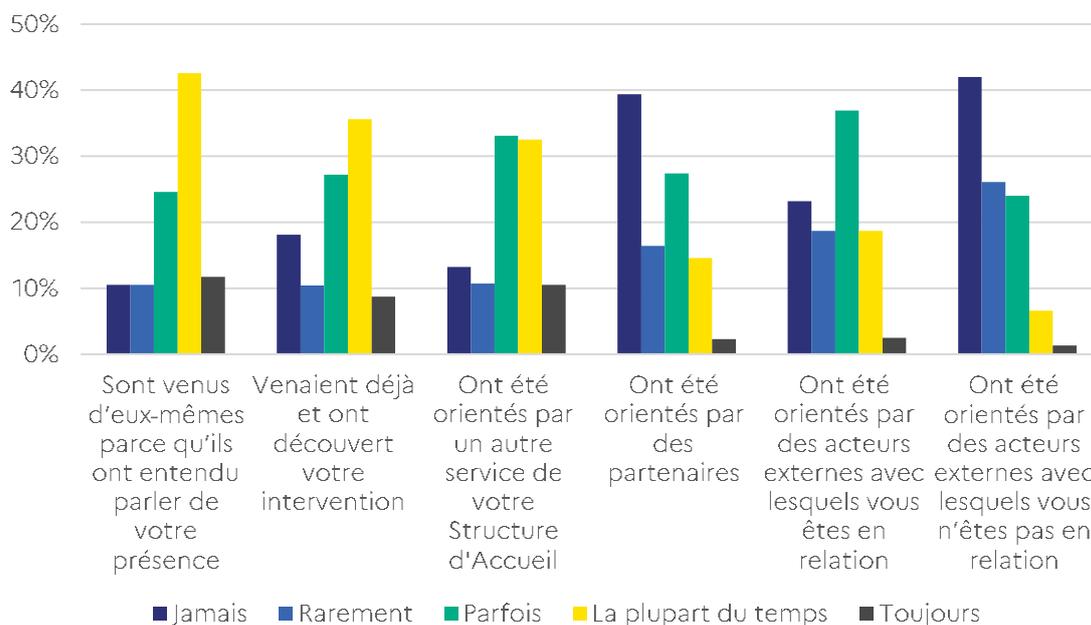


Tableau 122 : Modalités de venue des publics auprès des CnFS (vagues 1 et 2)

Vague 1 & 2	Jamais	Rarement	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Sont venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de votre présence (n=1065)	112 (10,5%)	112 (10,5%)	262 (24,6%)	454 (42,6%)	125 (11,7%)
Venaient déjà et ont découvert votre intervention (n=1048)	190 (18,13%)	109 (10,4%)	285 (27,2%)	373 (35,6%)	91 (8,7%)
Ont été orientés par un autre service de votre Structure d'Accueil (n=1061)	140 (13,2%)	114 (10,7%)	351 (33,1%)	345 (32,5%)	111 (10,5%)
Ont été orientés par des partenaires (acteurs externes avec lesquels une convention est établie) (n=1051)	414 (39,4%)	172 (16,4%)	288 (27,4%)	153 (14,6%)	24 (2,3%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous êtes en relation (n=1053)	244 (23,2%)	197 (18,7%)	389 (36,9%)	197 (18,7%)	26 (2,5%)
Ont été orientés par des acteurs externes avec lesquels vous n'êtes pas en relation (n=268)	441 (42,0%)	275 (26,1%)	253 (24,0%)	69 (6,6%)	14 (1,3%)

Graphique 25 : Représentation graphique des modalités de venue des publics auprès des CnFS (vagues 1 et 2; en pourcentage)



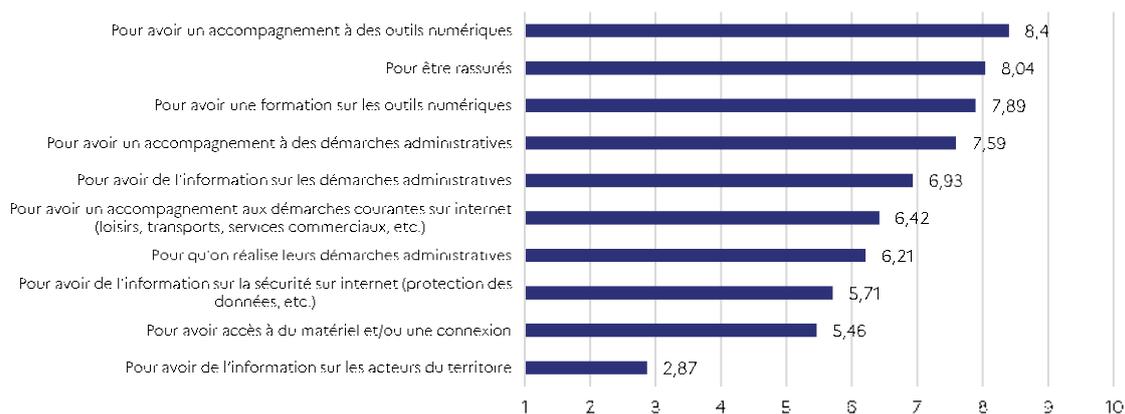
## 8.2. LES PUBLICS ONT RECOURS A VOUS...

Tableau 123 : Objets du recours des publics

	Vague 1 : n=271	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2= 1068
Pour avoir accès à du matériel et/ou une connexion	5,86 (3,226)	5,32 (3,245)	5,46 (3,247)
Pour avoir un accompagnement à des démarches administratives	7,63 (2,854)	7,58 (2,790)	7,59 (2,805)
Pour avoir un accompagnement aux démarches courantes sur internet (loisirs, transports, services commerciaux, etc.)	6,39 (2,933)	6,43 (2,927)	6,42 (2,927)
Pour avoir un accompagnement à des outils numériques	8,32 (2,376)	8,43 (2,094)	8,40 (2,170)
Pour avoir une formation sur les outils numériques	7,86 (2,678)	7,90 (2,441)	7,89 (2,502)
Pour avoir de l'information sur les démarches administratives	7,03 (2,933)	6,90 (2,961)	6,93 (2,953)
Pour avoir de l'information sur la sécurité sur internet (protection des données, etc.)	5,60 (3,079)	5,75 (2,990)	5,71 (3,012)
Pour avoir de l'information sur les acteurs du territoire	3,03 (2,396)	2,82 (2,277)	2,87 (2,308)
Pour qu'on réalise leurs démarches administratives	6,47 (3,403)	6,13 (3,338)	6,21 (3,356)
Pour être rassurés	7,81 (2,545)	8,12 (2,32)	8,04 (2,380)

Degré d'accord de 1 à 10

Graphique 26 : Représentation graphique de l'objet du recours des publics (en moyenne)



## 8.3. EN LIEN AVEC LES 3 OBJECTIFS DES CNFS, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS REPONDEZ A DES DEMANDES...

Tableau 124 : Rapport entre les missions clefs des CnFS et les demandes des publics

	Vague 1 n=271	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1005
D'aide aux démarches administratives	69,08 (31.781)	68,57 (31,13)	68,70 (31,281)
D'accompagnement au numérique du quotidien	82,00 (23.603)	82,39 (21,37)	82,29 (21,951)
De montée en compétences numériques	76,99 (25.978)	76,54 (25,12)	76,65 (25,329)

Degré d'accord de 0 à 100

## 8.4. VOS PUBLICS SONT MAJORITAIREMENT...

Tableau 125 : Publics majoritairement accompagnés

	Vague 1 n=271	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1068
Des personnes âgées	8,58 (2,293)	8,57 (2,366)	8,57 (2,347)
Des personnes en situation de précarité	6,46 (3,016)	6,43 (2,978)	6,44 (2,986)
Des personnes en recherche d'emploi	5,91 (2,935)	5,56 (3,011)	5,72 (2,992)
Des personnes isolées	6,66 (2,690)	6,50 (2,873)	6,54 (2,827)
Des jeunes adultes (18-30 ans)	3,97 (2,597)	3,77 (2,622)	3,82 (2,616)
Des jeunes (<18 ans)	2,88 (2,475)	2,68 (2,455)	2,73 (2,460)
Tout type de publics	6,89 (2,957)	6,33 (3,138)	6,48 (3,100)
Des personnes ne maîtrisant pas/mal le français	Non mesuré	4,31 (3,117)	4,31 (3,117)

Échelle de 1 à 10 (de jamais à très souvent)

## 8.5. POUVEZ-VOUS REPONDRER AUX DEMANDES DE VOS PUBLICS ?

Tableau 126 : Capacité des conseillers à répondre aux demandes des publics accompagnés

Vague 1 n=274	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1071
72,76 (23,428)	72,77 (22,770)	72,77 (22,929)

Échelle de 0 à 100 (de « non pas toujours » à « oui tout le temps »)

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

Tableau 127 : Demandes auxquelles les conseillers ne peuvent pas répondre

	Vague 1 n=270	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1067
Des demandes administratives trop complexes	5,44 (3,443)	6,25 (3,580)	6,04 (3,562)
Des demandes qui ne font pas partie de vos interventions	6,33 (3,364)	6,94 (3,268)	6,79 (3,302)
Des demandes qui dépassent vos compétences numériques	4,65 (3,298)	4,99 (3,464)	4,91 (3,425)
Des demandes qui supposeraient beaucoup de temps pour y répondre	4,08 (3,136)	3,84 (3,065)	3,91 (3,083)
Des demandes qui supposeraient d'autres équipements (espace, matériel, etc.)	4,58 (3,315)	4,79 (3,443)	4,74 (3,411)

Degré d'accord de 1 à 10

## 8.7. VOUS EST-IL ARRIVE DE RENCONTRER DES LIMITES DANS VOTRE ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ?

Tableau 128 : Limites rencontrées par les conseillers lors de leurs accompagnements

	Vague 1 n=271	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1068
En raison d'une indisponibilité de l'interface	4,42 (2,948)	4,16 (3,029)	4,23 (3,009)
En raison de problèmes informatiques internes	3,64 (2,829)	3,57 (2,844)	3,59 (2,839)
En raison de limitations de votre accès à internet (sécurité)	3,21 (2,836)	3,25 (2,820)	3,24 (2,823)
Pour une question de temps	3,62 (2,741)	3,42 (2,714)	3,47 (2,721)

Gradient de jamais à toujours (de 1 à 10)

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

Tableau 129 : Correspondance entre les demandes des publics et les attendus des CnFS

Vague 1 n=274	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1071
77,04 (22,317)	75,28 (22,099)	75,73 (22,158)

Degré d'accord de 0 à 100

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

Tableau 130 : Acteurs vers lesquels les CnFS orientent les publics

	Vague 1 : n=274	Vague 2 : n=797	Vague 1 & 2 n=1071
Des administrations (État, collectivités locales, Organismes de sécurité sociale, etc.)	5,74 (2,700)	5,55 (2,804)	5,60 (2,778)
Des acteurs sociaux	5,24 (2,920)	4,71 (3,004)	4,85 (2,990)
Des acteurs de la médiation numérique	3,47 (2,850)	3,19 (2,598)	3,26 (2,666)
Des acteurs de l'insertion	4,42 (2,927)	3,93 (5,851)	4,06 (2,877)
Des acteurs économiques	3,34 (2,683)	2,69 (2,361)	2,86 (2,463)
Des acteurs de l'accompagnement aux démarches e-administratives	Non mesuré	4,99 (3,213)	4,99 (3,213)

Gradient de jamais à toujours (de 1 à 10)

## 8.10. VOUS RECEVEZ PRINCIPALEMENT VOS PUBLICS...

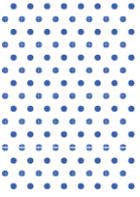
Tableau 131 : Lieux dans lesquels les CnFS reçoivent principalement leurs publics

	Vague 1 n=274	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1071
Dans une salle dédiée	124 (45,3)	293 (36,8%)	417 (38,9%)
A un bureau dans un espace séparé	58 (21,2)	243 (30,5%)	301 (28,1%)
A un bureau dans un espace ouvert	52 (19,0)	110 (13,8%)	162 (15,1%)
Dans un espace ouvert avec du matériel	Non mesuré	130 (16,3%)	130 (12,1%)
A une borne d'accueil	11 (4,0)	21 (2,6%)	32 (3,0%)
Autre	29 (10,6)	Non mesuré	29 (2,7%)

## 8.11. EN GENERAL, ETES-VOUS PRINCIPALEMENT...

Tableau 132 : Méthodes d'accueil des publics accompagnés

	Vague 1 n=274	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1071
Assis à côté des personnes (publics) assises	198 (72,3%)	618 (77,5%)	816 (76,2%)
Assis à côté des personnes (publics) debout	9 (3,3%)	6 (0,8%)	15 (1,4%)
Debout à côté des personnes (publics) assises	60 (21,9%)	159 (20,0%)	219 (20,4%)
Debout à côté des personnes (publics) debout	7 (2,6%)	14 (1,8%)	21 (2,0%)



# ANNEXES

## 9. FOCUS ORGANISMES DE FORMATION (OF)

### 9.1. QUELLE EST LA PERIODE DE VOTRE SORTIE DE FORMATION ?

Vague 1 n=338	OF1	OF2	OF3	OF4
Juillet	9	3	4	23
Août	6	2	5	7
1ère quinzaine de septembre	2	1	10	2
2eme quinzaine de septembre	2	1	4	11
1ère quinzaine d'octobre	5	10	7	29
2eme quinzaine d'octobre	112	14	8	39
1ère quinzaine de novembre	3	0	1	3
2e quinzaine de novembre	14	0	0	1

Vague 2 n=798	OF1	OF2	OF3	OF4
Janvier 2022	147	29	21	30
Février 2022	106	21	20	19
Mars 2022	62	12	7	47
Avril 2022	17	2	15	27
Mai 2022	54	6	9	72

Vague 1 & 2 n=1061	OF1	OF2	OF3	OF4	Total
Juillet	9	3	4	23	<b>39</b>
Août	6	2	5	7	<b>20</b>
1ère quinzaine de septembre	2	1	10	2	<b>15</b>
2eme quinzaine de septembre	2	1	4	11	<b>18</b>
1ère quinzaine d'octobre	5	10	7	29	<b>51</b>
2eme quinzaine d'octobre	112	14	8	39	<b>173</b>
1ère quinzaine de novembre	3	0	1	3	<b>7</b>
2e quinzaine de novembre	14	0	0	1	<b>15</b>
Janvier 2022	147	29	21	30	<b>227</b>
Février 2022	106	21	20	19	<b>166</b>
Mars 2022	62	12	7	47	<b>128</b>
Avril 2022	17	2	15	27	<b>61</b>
Mai 2022	54	6	9	72	<b>141</b>
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>101</b>	<b>111</b>	<b>310</b>	<b>1061</b>

## 9.2. SUR QUEL FORMAT (EN HEURES) ?

Vague 1 n=338	OF1	OF2	OF3	OF4
P1	14 (9,2%)	2 (6,5%)	5 (12,8%)	20 (17,4%)
P2	42 (27,5%)	6 (19,4%)	12 (30,8%)	11 (9,6%)
P3	62 (40,5%)	15 (48,4%)	7 (17,9%)	33 (28,7%)
P4	35 (22,9%)	8 (25,8%)	15 (38,5%)	51 (44,3%)
Total	153	31	39	115

Vague 2 n=798	OF1	OF2	OF3	OF4
P1	37 (9,1%)	8 (9,1%)	10 (11,4%)	26 (12,0%)
P2	87 (21,5%)	21 (23,9%)	27 (30,7%)	38 (17,5%)
P3	196 (48,4%)	29 (33,0%)	35 (39,8%)	59 (27,2%)
P4	85 (21,0%)	30 (34,1%)	16 (18,2%)	94 (43,3%)
Total	405	88	88	217

Vague 1 & 2 n=1136	OF1	OF2	OF3	OF4
P1	51 (9,1%)	10 (8,4%)	15 (11,8%)	46 (13,9%)
P2	129 (23,1%)	27 (22,7%)	39 (30,7%)	49 (14,8%)
P3	258 (46,2%)	44 (37,0%)	42 (33,1%)	92 (27,7%)
P4	120 (21,5%)	38 (31,9%)	31 (24,4%)	145 (43,7%)
Total	558	119	127	332

## 9.3. LA FORMATION S'EST-ELLE DEROULEE ?

Vague 1 n=338	OF1	OF2	OF3	OF4
En distanciel	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	111 (96,5%)
En présentiel	69 (45,1%)	11 (35,5%)	28 (71,8%)	2 (1,7%)
En format mixte	84 (54,9%)	20 (64,5%)	11 (28,2%)	2 (1,7%)
Total	153	31	39	115

Vague 2 n=798	OF1	OF2	OF3	OF4
En distanciel	0 (0,0%)	1 (1,1%)	0 (0,0%)	197 (90,8%)
En présentiel	183 (45,2%)	47 (53,4%)	27 (30,7%)	6 (2,8%)
En format mixte	222 (54,8%)	40 (45,5%)	61 (69,3%)	14 (6,5%)
Total	405	88	88	217

Vague 1 & 2 n=1136	OF1	OF2	OF3	OF4
En distanciel	0 (0,0%)	1 (0,8%)	0 (0,0%)	308 (92,8%)
En présentiel	252 (45,2%)	58 (48,7%)	55 (43,3%)	8 (2,4%)
En format mixte	306 (54,8%)	60 (50,4%)	72 (56,7%)	16 (4,8%)
Total	558	119	127	332

## 9.4. LE RESULTAT DE CE POSITIONNEMENT VOUS A SEMBLE JUSTE :

Échelle d'accord de 0 à 100

	Vague 1 n=327	Vague 2 n=797	Vague 1 & 2 n=1124
OF1	54,43 (35,551)	52,23 (35,590)	53,55 (35,551)
OF2	65,30 (33,978)	65,58 (32,952)	65,51 (33,069)
OF3	50,87 (32,953)	54,99 (33,131)	53,77 (33,000)
OF4	37,96 (36,904)	51,76 (36,380)	47,08 (37,084)
Différence	ddl 3 f= 6,824, p<.001	ddl3 f=3,510, p=.015	ddl 3 f=7,988, p<.001

## 9.5. AVEZ-VOUS TROUVE LA FORMATION SATISFAISANTE ?

Échelle d'accord de 0 à 100

	Vague 1 n=327	Vague 2 : n=797	Vague 1 & 2 n=1124
OF1	37,58 (33,477)	40,06 (33,006)	39,40 (33,121)
OF2	23,84 (26,875)	48,11 (33,576)	41,94 (33,616)
OF3	30,54 (26,838)	37,83 (32,043)	35,67 (30,670)
OF4	30,83 (27,413)	26,58 (27,585)	28,02 (27,558)
Différence	ddl 3 f= 2,323, p=.075	ddl 3 f=12,753, p<.001	ddl 3 f=10,614, p<.001

## 9.6. L'AVEZ-VOUS TROUVEE : EN LONGUEUR

Échelle d'accord de 0 à 100 (de trop courte à trop longue)

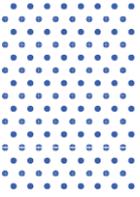
	Vague 1 n=327	Vague 2 : n=797	Vague 1 & 2 n=1124
OF1	64,34 (27,538)	63,66 (25,275)	63,84 (25,879)
OF2	59,23 (27,944)	58,42 (28,710)	58,63 (28,401)
OF3	60,43 (32,317)	61,73 (28,262)	61,34 (29,394)
OF4	79,98 (23,276)	72,25 (26,499)	74,87 (25,679)
Différence	ddl 3 f= 10,292, p<.001	ddl 3 f=8,063, p<.001	ddl 3 f=17,736, p<.001

## 9.7. L'AVEZ-VOUS TROUVEE : NIVEAU CONTENU

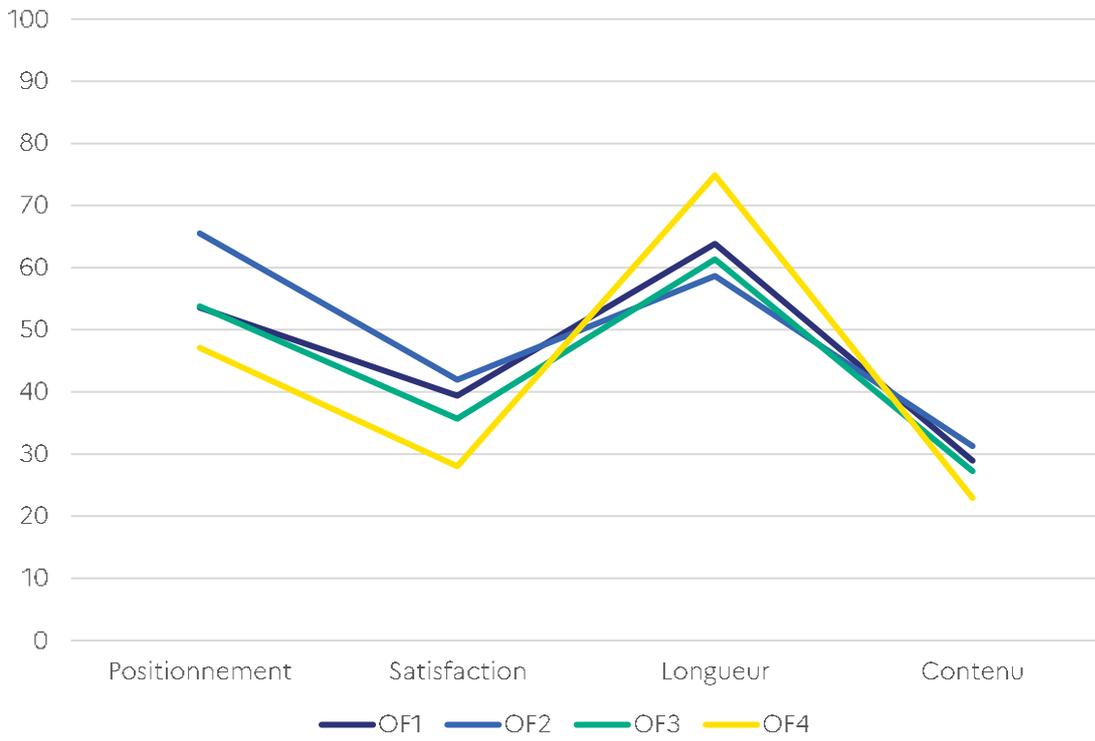
Échelle d'accord de 0 à 100 (d'incomplète à complète)

	Vague 1 n=327	Vague 2 : n=797	Vague 1 & 2 n=1124
OF1	24,51 (28,270)	30,55 (30,394)	28,93 (29,932)
OF2	14,80 (24,245)	36,89 (31,143)	31,27 (30,987)
OF3	18,73 (20,824)	30,82 (28,557)	27,24 (26,995)
OF4	23,41 (26,533)	21,87 (25,121)	22,93 (25,579)
Différence	ddl 3 f= 1,413, p<.001	ddl 3 f=7,051, p<.001	ddl3 f=4,566, p=.003

Le détail des tests statistiques pour les points 9.4 ; 9.5 ; 9.6 et 9.7 est exposé dans les pages suivantes



Graphique 27 : Représentation de l'évaluation des formations (vague 1 & 2 agrégées ; en degré d'accord de 0 à 100)

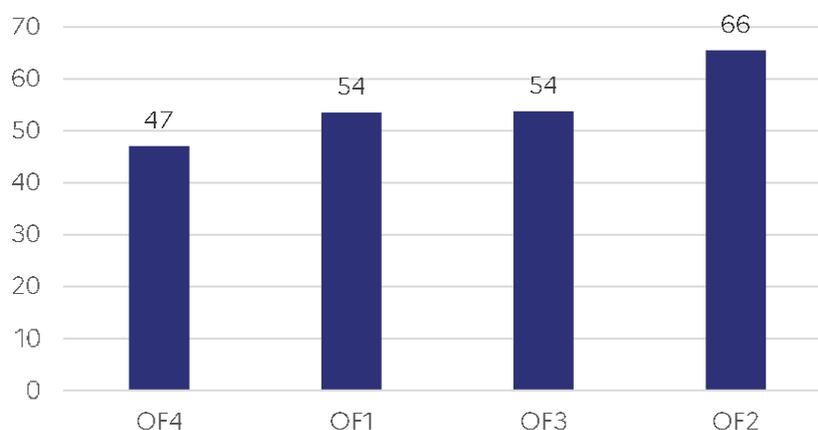


# 10. TESTS POST-HOC ORGANISMES DE FORMATION (OF<sup>15</sup>)

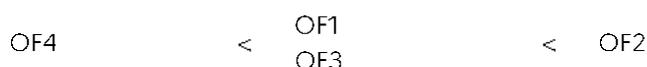
## 10.1. LE RESULTAT DE CE POSITIONNEMENT VOUS A SEMBLE JUSTE

(I) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	(J) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	Différence moyenne (I-J)	Sig.
OF1	OF2	-11,96*	<.001
	OF3	-0,22	.950
	OF4	6,47*	.009
OF2	OF1	11,96*	<.001
	OF3	11,74*	.010
	OF4	18,43*	<.001
OF3	OF1	0,22	.950
	OF2	-11,74*	.010
	OF4	6,69**	.073 <sup>ε</sup>
OF4	OF1	-6,47*	.009
	OF2	-18,43*	<.001
	OF3	-6,69**	.073

Graphique 28 : Représentation graphique de la justesse perçue par les CnFS du test de positionnement en fonction des OF (en degré d'accord de 0 à 100)



Nous pouvons voir qu'il se forme trois blocs significativement différents. L'OF4 est inférieur aux trois autres organismes de formation, nous avons un bloc moyen formé de l'OF1 et de l'OF3. Et l'OF2 qui est significativement supérieurs à tous les autres



Notes .....

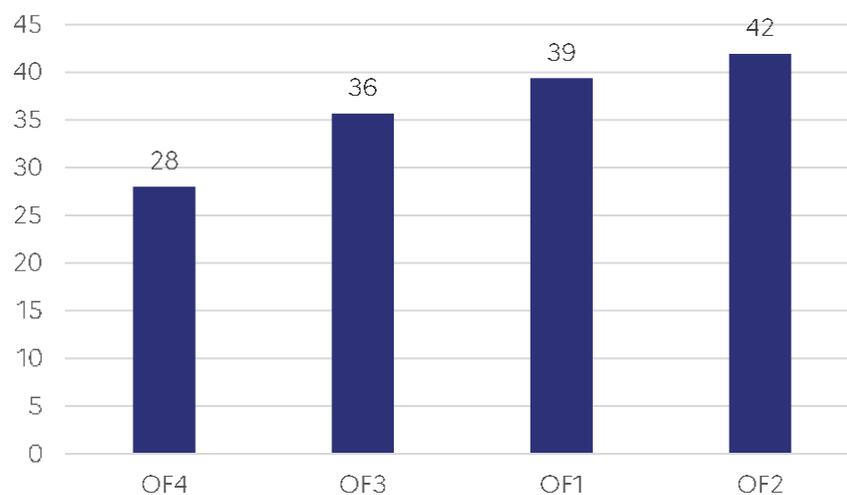
\* Le post hoc réalisé est un « Least Square Différence »

<sup>ε</sup> Le seuil de significativité en statistique est <.05, et est dit tendanciel entre .50 et <.10. Afin de simplifier les explications, nous allons considérer que ces éléments sont significatifs.

## 10.2. AVEZ-VOUS TROUVE LA FORMATION SATISFAISANTE ?

(I) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	(J) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	Différence moyenne (I-J)	Sig.
OF1	OF2	-2,55	.424
	OF3	3,72	.231
	OF4	11,37*	<.001
OF2	OF1	2,55	.424
	OF3	6,27	.120
	OF4	13,92*	<.001
OF3	OF1	-3,72	.231
	OF2	-6,27	.120
	OF4	7,65*	.021
OF4	OF1	-11,37*	<.001
	OF2	-13,92*	<.001
	OF3	-7,65*	.021

Graphique 29 : Représentation graphique de la satisfaction de la formation en fonction des OF (en degré d'accord de 0 à 100)



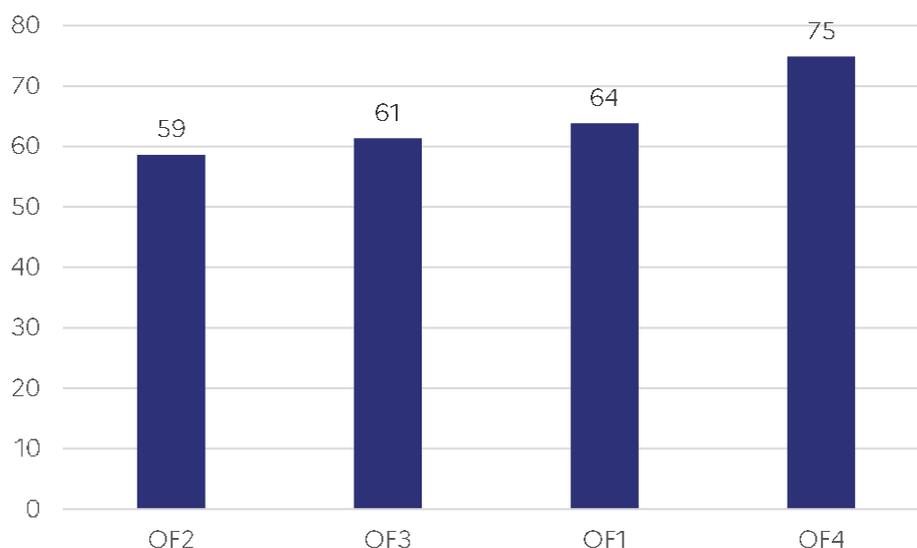
Nous pouvons ici deux blocs, avec d'un côté OF4 qui est significativement plus faible que les trois autres organismes de formation. Nous ne notons pas de différence entre les trois organismes.

OF4 < OF1  
OF2  
OF3

## 10.3. L'AVEZ-VOUS TROUVEE : EN LONGUEUR

(I) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	(J) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	Différence moyenne (I-J)	Sig.
OF1	OF2	5,22**	.053
	OF3	2,50	.341
	OF4	-11,03*	.001
OF2	OF1	-5,22**	.053
	OF3	-2,72	.425
	OF4	-16,24*	.001
OF3	OF1	-2,50	.341
	OF2	2,72	.425
	OF4	-13,53*	<.001
OF4	OF1	11,03*	<.001
	OF2	16,24*	<.001
	OF3	13,53*	<.001

Graphique 30 : Représentation graphique de la satisfaction à l'égard de la longueur de la formation en fonction des OF (en degré d'accord de 0 à 100)



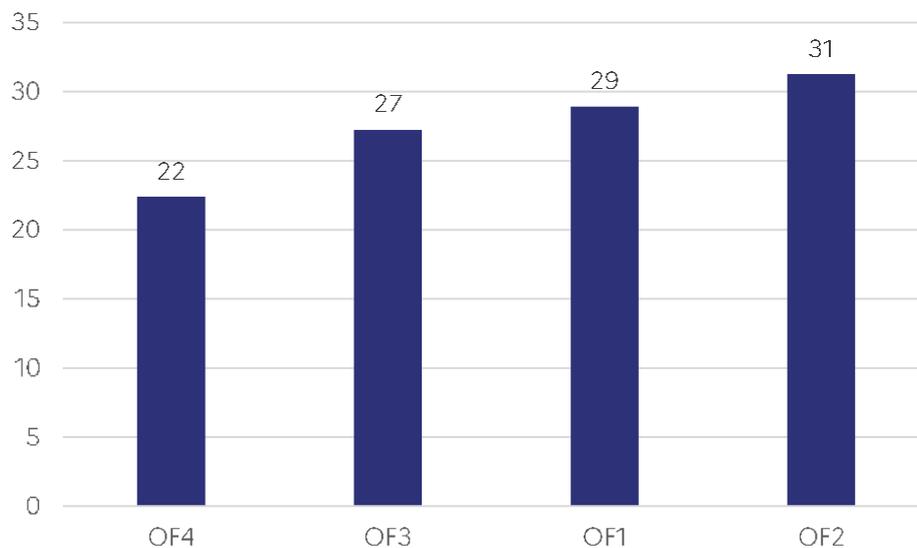
Pour ces résultats il faut lire les résultats dans le sens inverse, plus est score est élevé moins le jugement en bon. Nous voyons que l'OF4 est jugé significativement plus négativement que tous les autres organismes de formation.

OF4 < OF1 < OF2  
OF3

## 10.4. L'AVEZ-VOUS TROUVEE, NIVEAU CONTENU

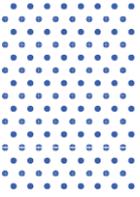
(I) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	(J) Quel était votre organisme de Formation (OF) ?	Différence moyenne (I-J)	Sig.
OF1	OF2	-2,34	.418
	OF3	1,69	.550
	OF4	6,53*	.001
OF2	OF1	2,34	.418
	OF3	4,03	.271
	OF4	8,88*	.004
OF3	OF1	-1,69	.550
	OF2	-4,03	.271
	OF4	4,85	.107
OF4	OF1	-6,53*	.001
	OF2	-8,88*	.004
	OF3	-4,85	.107

Graphique 31 : Représentation graphique de la satisfaction à l'égard du contenu de la formation en fonction des OF (en degré d'accord de 0 à 100)



Nous pouvons voir que l'OF4 obtient le score le plus faible par rapport aux autres. La situation est un peu plus complexe pour l'OF3 qui ne se différencie pas significativement des trois autres.

OF4 < OF1  
OF3 < OF2

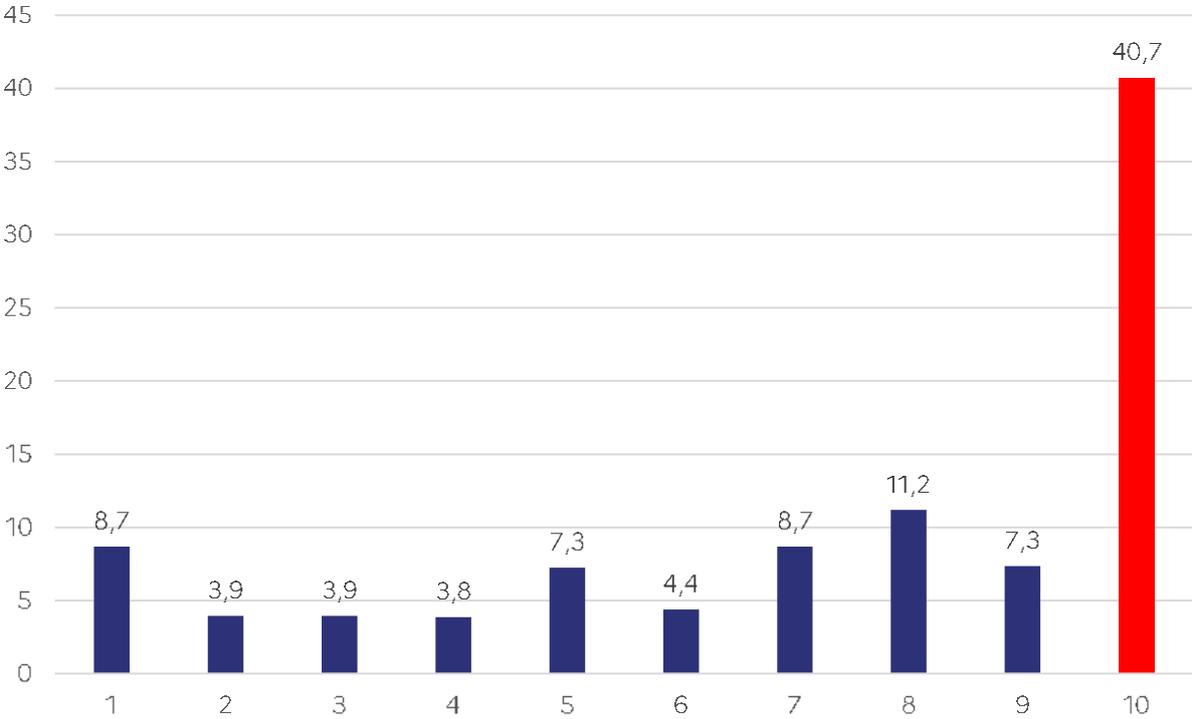


# 11. FOCUS FORMATION DISTRIBUTION

## 11.1. DAVANTAGE SUR LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

	Vague 1 n=325	Vague 2 n=792	Vague 1 & 2 n=1117
1	36 (11,1%)	61 (7,7%)	97 (8,7%)
2	10 (3,1%)	34 (4,3%)	44 (3,9%)
3	13 (4,0%)	31 (3,9%)	44 (3,9%)
4	8 (2,5%)	35 (4,4%)	43 (3,8%)
5	19 (5,8%)	62 (7,8%)	81 (7,3%)
6	16 (4,9%)	33 (4,2%)	49 (4,4%)
7	19 (5,8%)	78 (9,8%)	97 (8,7%)
8	44 (13,5%)	81 (10,2%)	125 (11,2%)
9	16 (4,9%)	66 (8,2%)	82 (7,3%)
10	<b>144 (44,3%)</b>	<b>311 (39,3%)</b>	<b>455 (40,7%)</b>

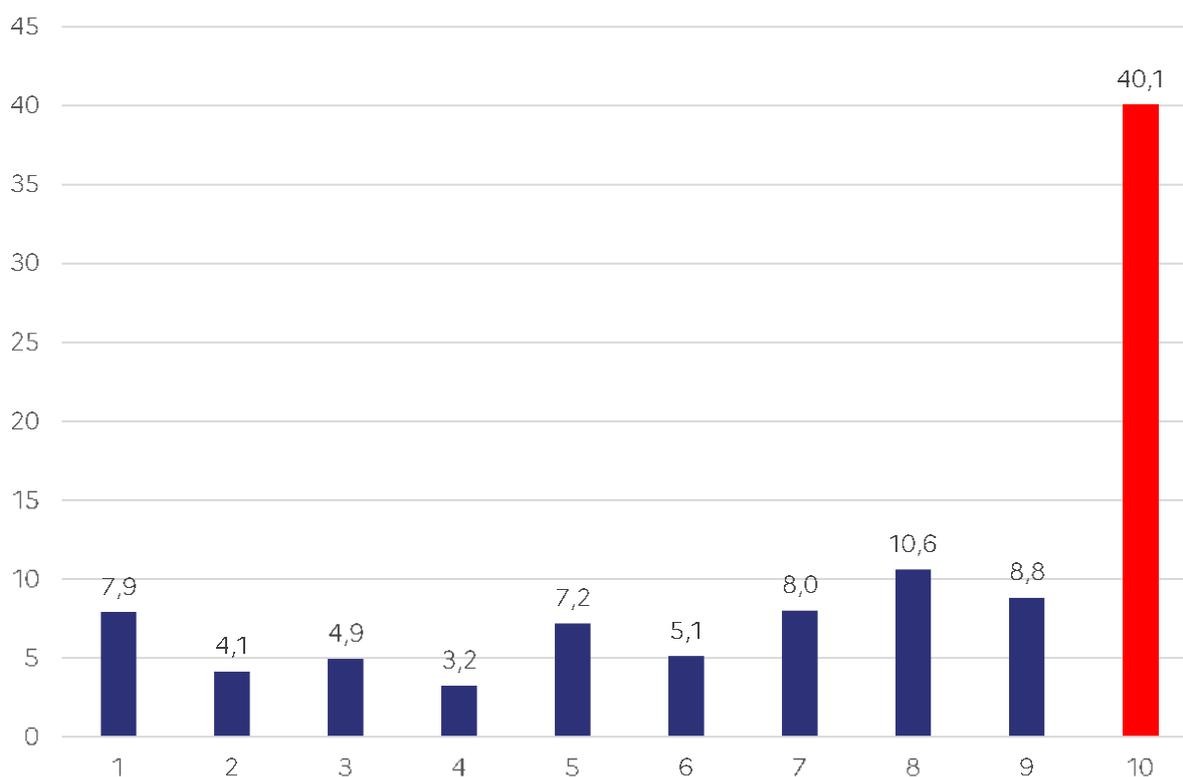
Graphique 32 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.2.DAVANTAGE SUR LES SITES DES ADMINISTRATIONS

	Vague 1 n=325	Vague 2 n=788	Vague 1 & 2 n=1113
1	30 (9,2%)	58 (7,7%)	88 (7,9%)
2	11 (3,4%)	35 (4,4%)	46 (4,1%)
3	17 (5,2%)	38 (4,8%)	55 (4,9%)
4	7 (2,2%)	29 (3,7%)	36 (3,2%)
5	23 (7,1%)	57 (7,2%)	80 (7,2%)
6	20 (6,2%)	37 (4,7%)	57 (5,1%)
7	19 (5,8%)	70 (8,9%)	89 (8,0%)
8	35 (10,8%)	83 (10,5%)	118 (10,6%)
9	25 (7,7%)	73 (9,3%)	98 (8,8%)
10	138 (42,5%)	308 (39,1%)	446 (40,1%)

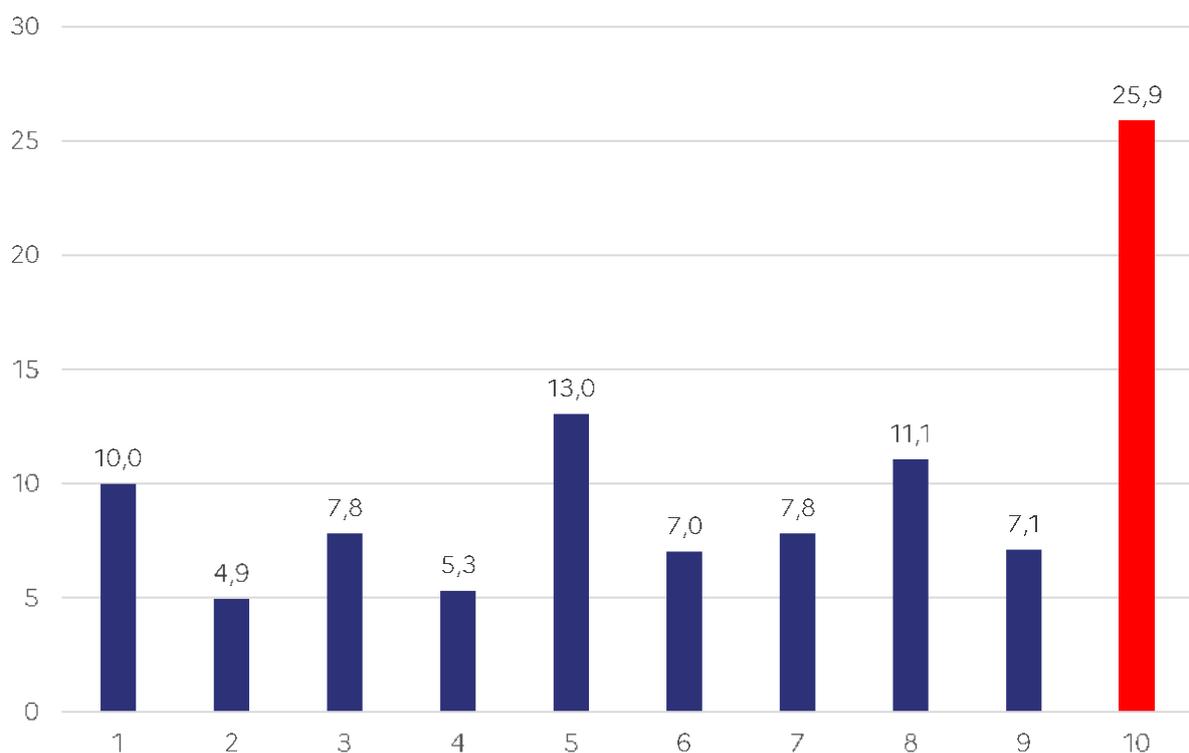
Graphique 33 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.3.DAVANTAGE SUR LES PUBLICS POTENTIELS DE VOS INTERVENTIONS

	Vague 1 n=325	Vague 2 n=787	Vague 1 & 2 n=1112
1	34 (10,5%)	77 (9,8%)	111 (10,0%)
2	16 (4,9%)	39 (5,0%)	55 (4,9%)
3	26 (8,0%)	61 (7,8%)	87 (7,8%)
4	16 (4,9%)	43 (5,5%)	59 (5,3%)
5	35 (10,8%)	110 (14,0%)	145 (13,0%)
6	18 (5,5%)	60 (7,6%)	78 (7,0%)
7	33 (10,2%)	54 (6,9%)	87 (7,8%)
8	36 (11,1%)	87 (11,1%)	123 (11,1%)
9	22 (6,8%)	57 (7,2%)	79 (7,1%)
10	<b>89 (27,4%)</b>	<b>199 (25,3%)</b>	<b>288 (25,9%)</b>

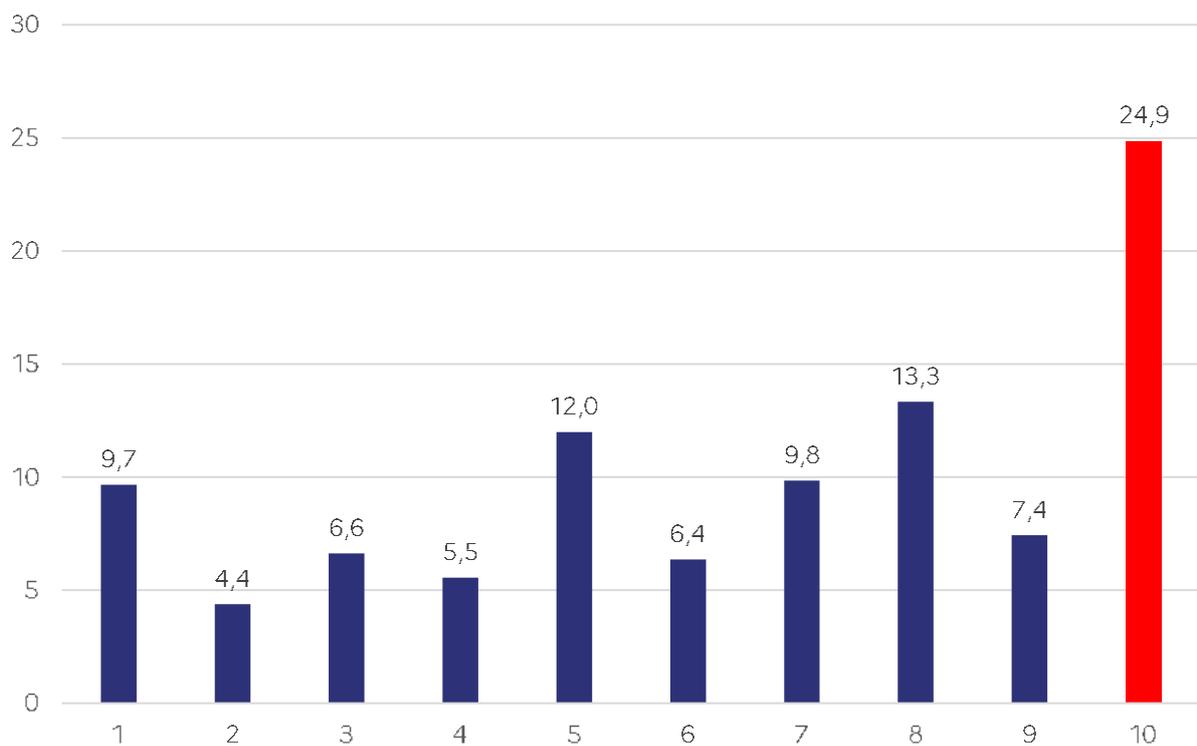
Graphique 34 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.4.DAVANTAGE SUR LES ACTEURS DE VOTRE TERRITOIRE

	Vague 1 n=326	Vague 2 n=792	Vague 1 & 2 n=1118
1	40 (12,3%)	68 (8,6%)	108 (9,7%)
2	14 (4,3%)	35 (4,4%)	49 (4,4%)
3	20 (6,1%)	54 (6,8%)	74 (6,6%)
4	21 (6,4%)	41 (5,2%)	62 (5,5%)
5	38 (11,7%)	96 (12,1%)	134 (12,0%)
6	22 (6,7%)	49 (6,1%)	71 (6,4%)
7	27 (8,3%)	83 (10,5%)	110 (9,8%)
8	48 (14,7%)	101 (12,8%)	149 (13,3%)
9	24 (7,4%)	59 (7,5%)	83 (7,4%)
10	<b>72 (22,1%)</b>	<b>206 (26,0%)</b>	<b>278 (24,9%)</b>

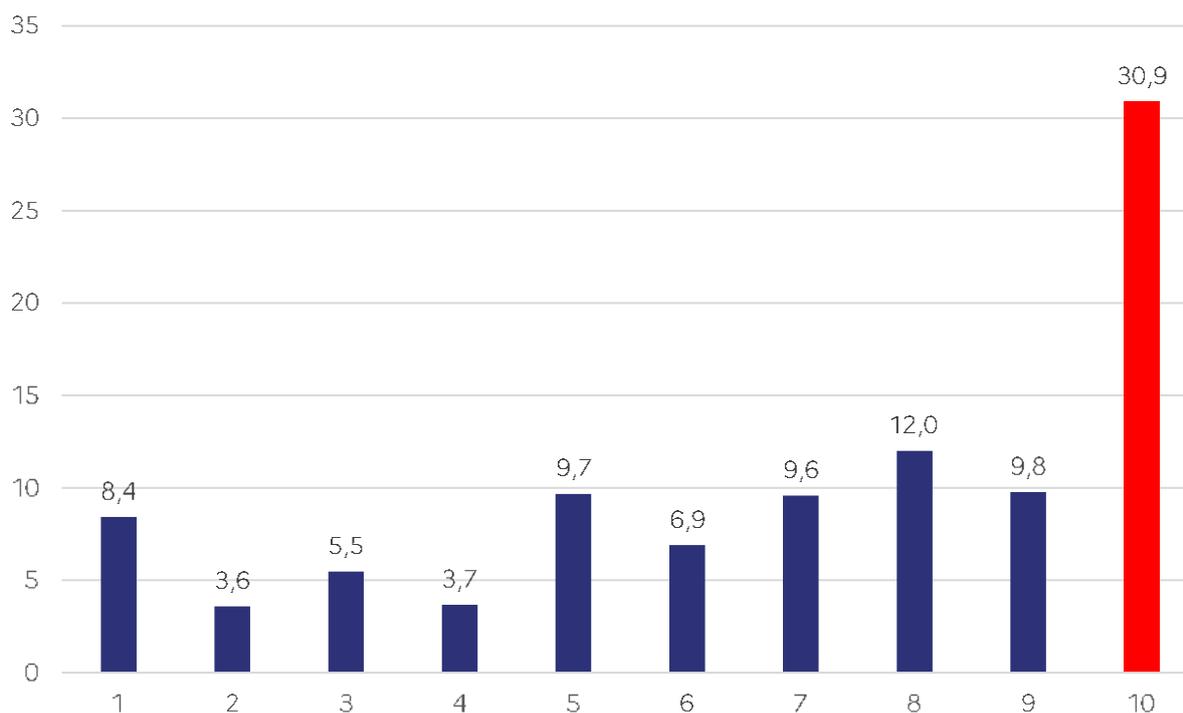
Graphique 35 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.5.DAVANTAGE SUR LE TYPE D'ACTIONS/INTERVENTIONS QUE VOUS AUREZ A REALISER

	Vague 1 n=326	Vague 2 n=790	Vague 1 & 2 n=1116
1	29 (8,9%)	65 (8,3%)	94 (8,4%)
2	9 (2,8%)	31 (3,9%)	40 (3,6%)
3	17 (5,2%)	44 (5,5%)	61 (5,5%)
4	10 (3,1%)	31 (3,9%)	41 (3,7%)
5	27 (8,3%)	81 (10,3%)	108 (9,7%)
6	28 (8,6%)	49 (6,2%)	77 (6,9%)
7	36 (11,0%)	71 (9,0%)	107 (9,6%)
8	38 (11,7%)	96 (12,2%)	134 (12,0%)
9	33 (10,1%)	76 (9,6%)	109 (9,8%)
10	<b>99 (30,4%)</b>	<b>246 (31,1%)</b>	<b>345 (30,9%)</b>

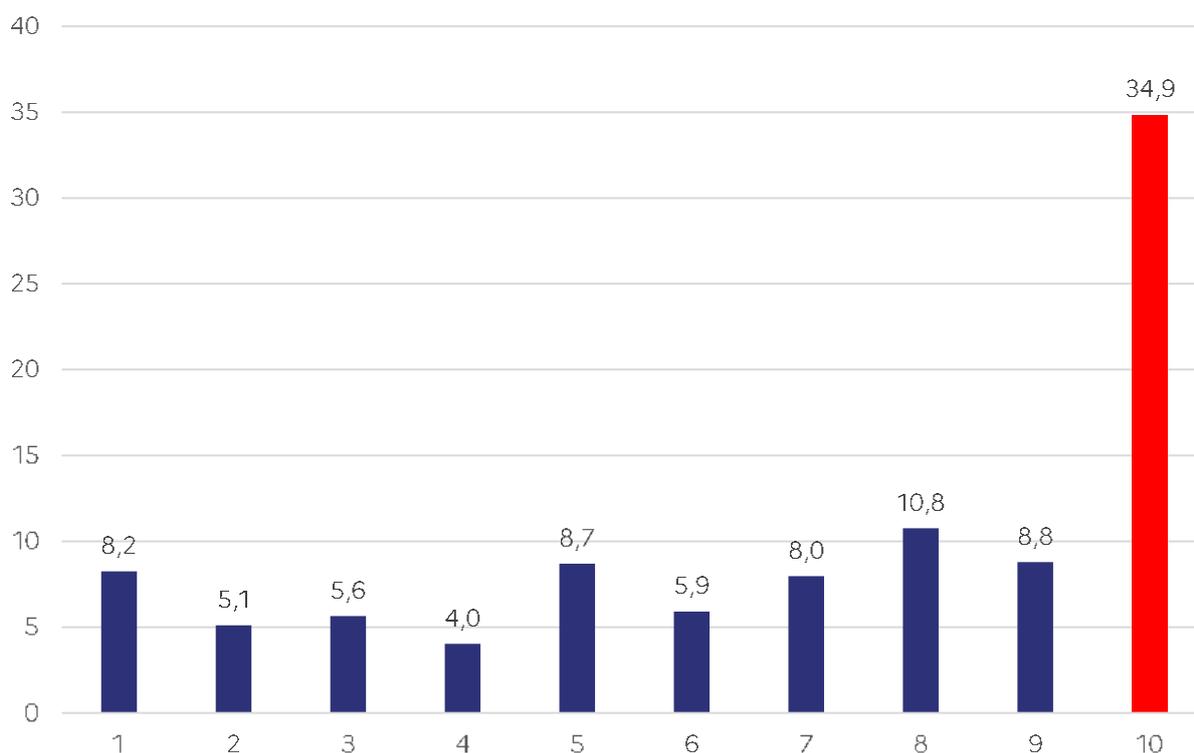
Graphique 36 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.6.DAVANTAGE D'OUTILS PRATIQUES (PAR EXEMPLE DES SUPPORTS D'INTERVENTION, DES METHODES D'EVALUATION, DES DEROULES D'ATELIERS...)

	Vague 1 n=324	Vague 2 n=792	Vague 1 & 2 n=1116
1	32 (9,9%)	60 (7,6%)	92 (8,2%)
2	15 (4,6%)	42 (5,3%)	57 (5,1%)
3	20 (6,2%)	43 (5,4%)	63 (5,6%)
4	9 (2,8%)	36 (4,5%)	45 (4,0%)
5	22 (6,8%)	75 (9,5%)	97 (8,7%)
6	19 (5,9%)	47 (5,9%)	66 (5,9%)
7	25 (7,7%)	64 (8,1%)	89 (8,0%)
8	37 (11,4%)	83 (10,5%)	120 (10,8%)
9	27 (8,3%)	71 (9,0%)	98 (8,8%)
10	118 (36,4%)	271 (33,9%)	389 (34,9%)

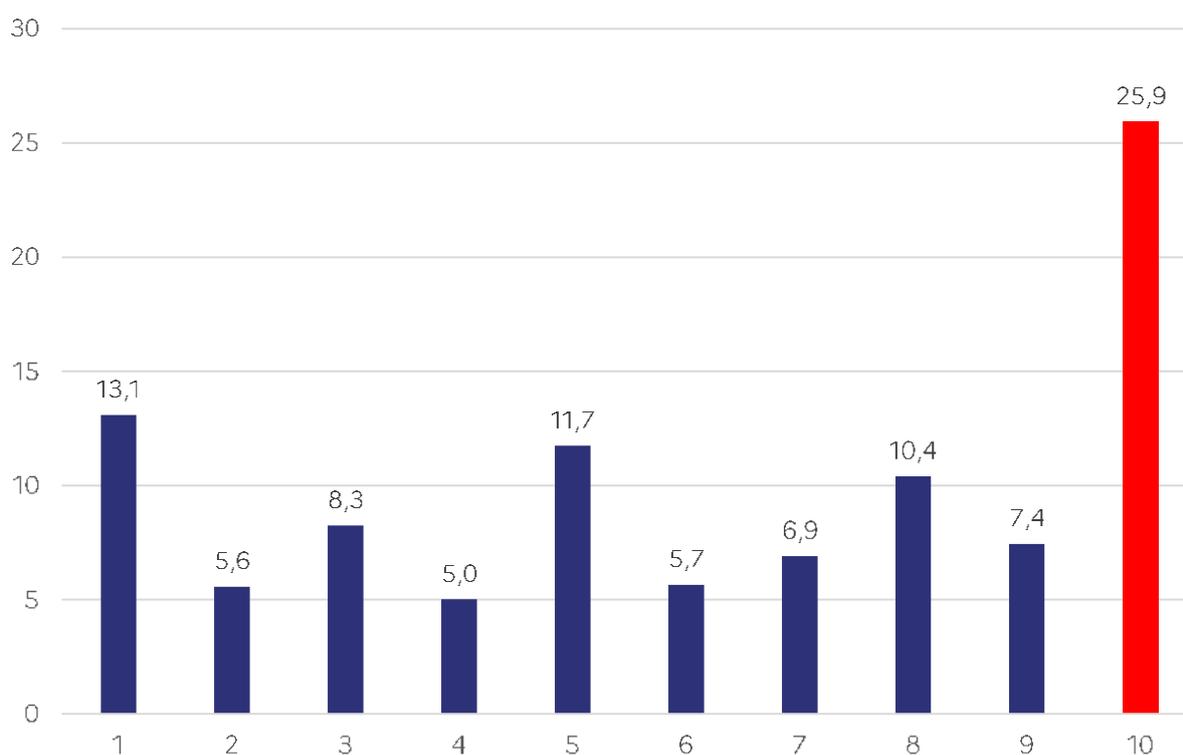
Graphique 37 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.7.DAVANTAGE SUR LES POSTURES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

	Vague 1 n=326	Vague 2 n=789	Vague 1 & 2 n=1115
1	42 (12,9%)	104 (13,2%)	146 (13,1%)
2	21 (6,4%)	41 (5,2%)	62 (5,6%)
3	20 (6,1%)	72 (9,1%)	92 (8,3%)
4	19 (5,8%)	37 (4,7%)	56 (5,0%)
5	36 (11,0%)	95 (12,0%)	131 (11,7%)
6	23 (7,1%)	40 (5,1%)	63 (5,7%)
7	22 (6,7%)	55 (7,0%)	77 (6,9%)
8	27 (8,3%)	89 (11,3%)	116 (10,4%)
9	21 (6,4%)	62 (7,9%)	83 (7,4%)
10	<b>95 (29,1%)</b>	<b>194 (24,6%)</b>	<b>289 (25,9%)</b>

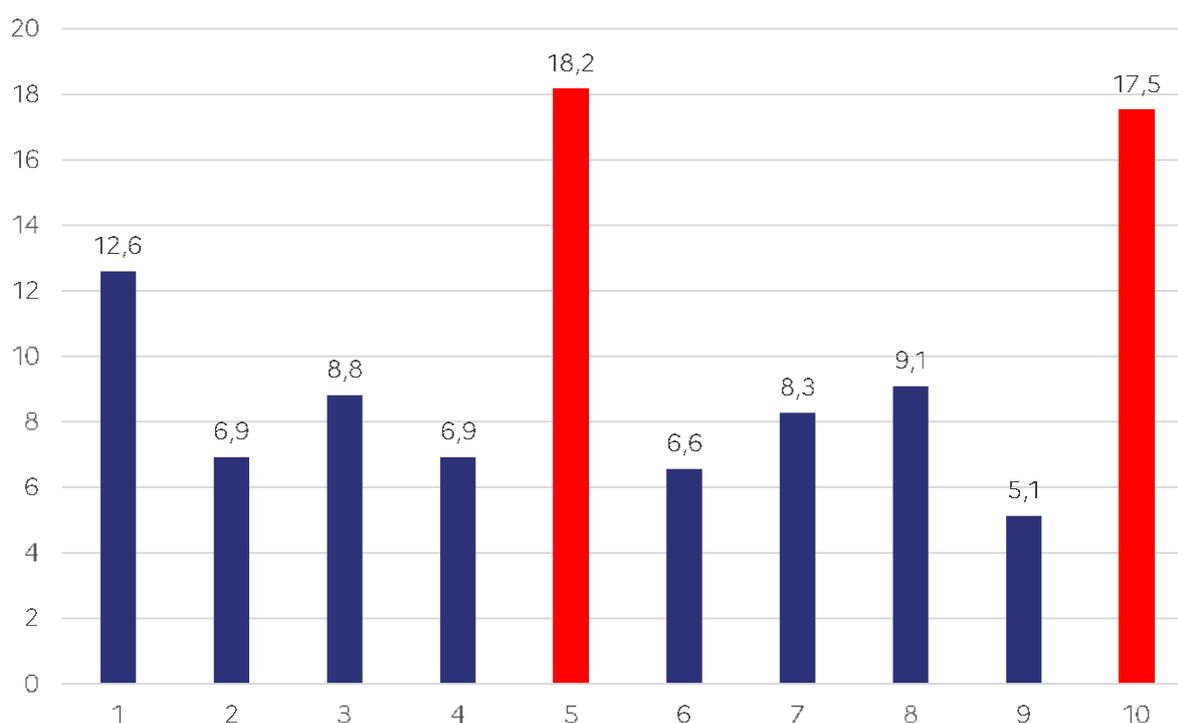
Graphique 38 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.8.DAVANTAGE SUR LES ENJEUX ECONOMIQUES DES PLATEFORMES NUMERIQUES

	Vague 1 n=326	Vague 2 n=789	Vague 1 & 2 n=1115
1	53 (16,4%)	87 (11,0%)	140 (12,6%)
2	22 (6,8%)	55 (7,0%)	77 (6,9%)
3	34 (10,5%)	64 (8,1%)	98 (8,8%)
4	27 (8,4%)	50 (6,3%)	77 (6,9%)
5	<b>49 (15,2%)</b>	<b>153 (19,4%)</b>	<b>202 (18,2%)</b>
6	18 (5,6%)	55 (7,0%)	73 (6,6%)
7	24 (7,4%)	68 (8,6%)	92 (8,3%)
8	26 (8,1%)	75 (9,5%)	101 (9,1%)
9	17 (5,3%)	40 (5,1%)	57 (5,1%)
10	<b>53 (16,4%)</b>	<b>142 (18,0%)</b>	<b>195 (17,5%)</b>

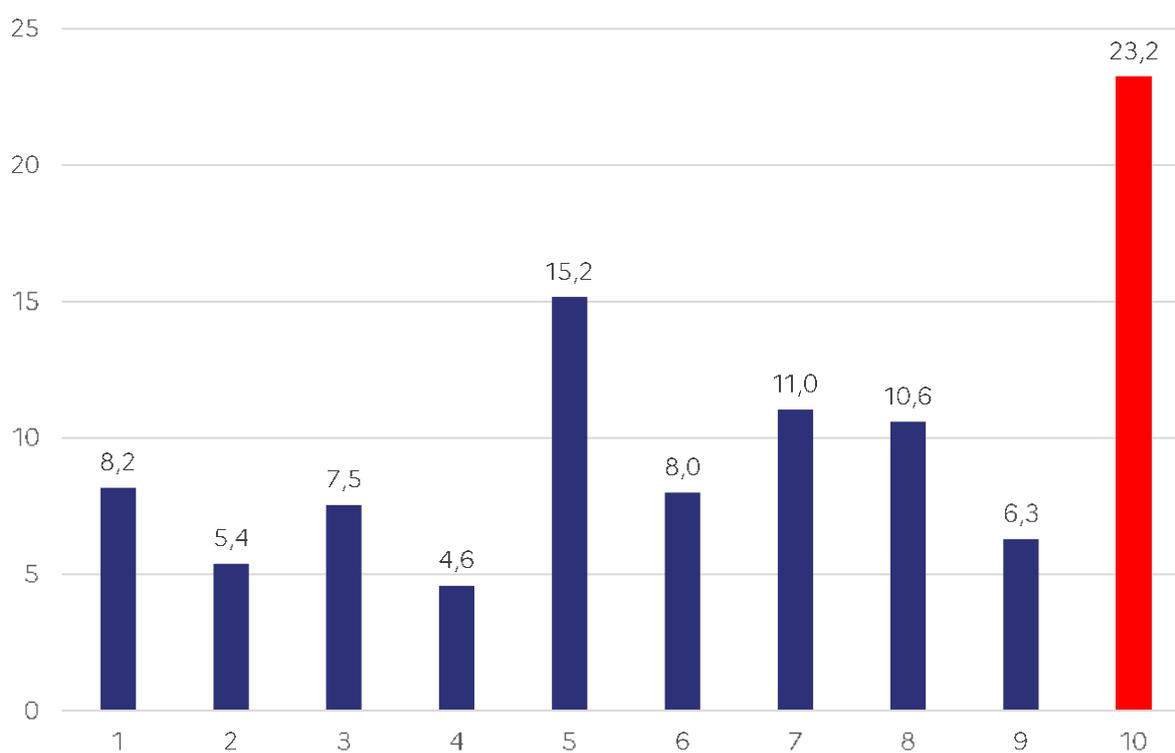
Graphique 39 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.9.DAVANTAGE SUR LA PROTECTION DES DONNEES

	Vague 1 n=324	Vague 2 n=790	Vague 1 & 2 n=1114
1	31 (9,6%)	60 (7,6%)	91 (8,2%)
2	18 (5,6%)	42 (5,3%)	60 (5,4%)
3	38 (11,7%)	46 (5,8%)	84 (7,5%)
4	13 (4,0%)	38 (4,8%)	51 (4,6%)
5	45 (13,9%)	124 (15,7%)	169 (15,2%)
6	24 (7,4%)	65 (8,2%)	89 (8,0%)
7	41 (12,7%)	82 (10,4%)	123 (11,0%)
8	32 (9,9%)	86 (10,9%)	118 (10,6%)
9	17 (5,2%)	53 (6,7%)	70 (6,3%)
10	<b>65 (20,1%)</b>	<b>194 (24,6%)</b>	<b>259 (23,2%)</b>

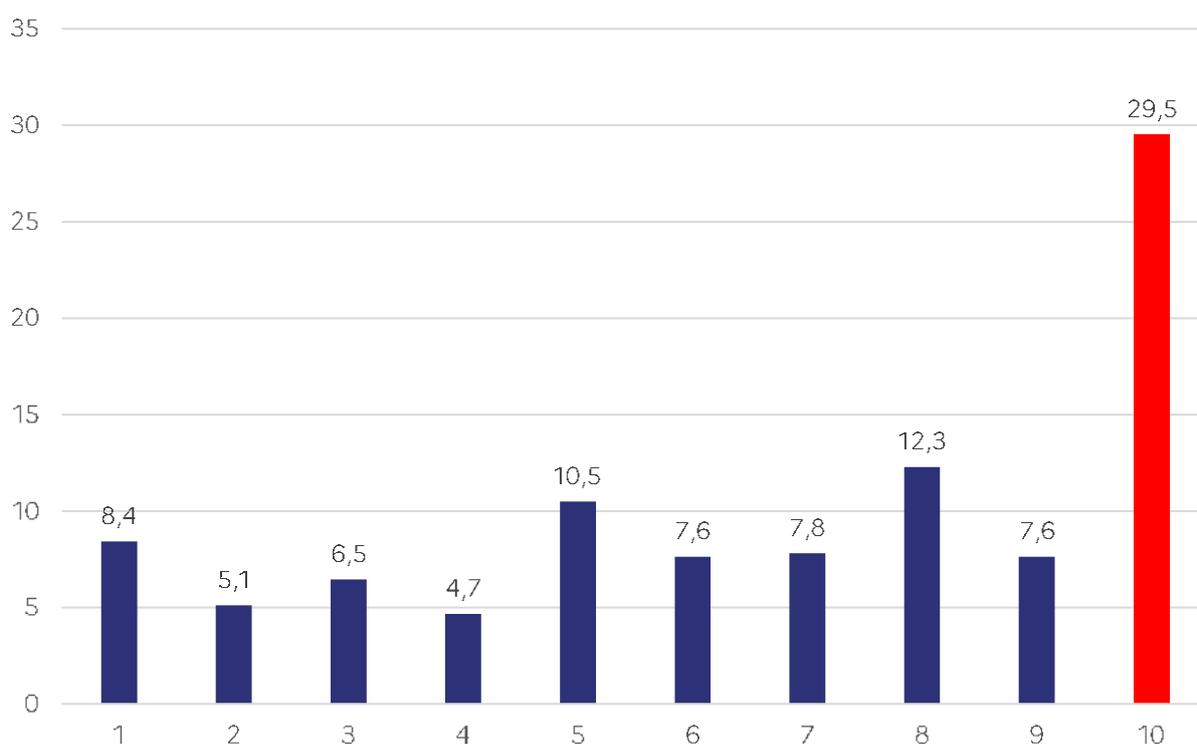
Graphique 40 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.10. DAVANTAGE SUR LES SAVOIRS/PRATIQUES EN LIEN AVEC LE MATERIEL INFORMATIQUE

	Vague 1 n=325	Vague 2 n=790	Vague 1 & 2 n=1115
1	32 (9,8%)	62 (7,8%)	94 (8,4%)
2	20 (6,2%)	37 (4,7%)	57 (5,1%)
3	23 (7,1%)	49 (6,2%)	72 (6,5%)
4	14 (4,3%)	38 (4,8%)	52 (4,7%)
5	36 (11,1%)	81 (10,3%)	117 (10,5%)
6	17 (5,2%)	68 (8,6%)	85 (7,6%)
7	28 (8,6%)	59 (7,5%)	87 (7,8%)
8	45 (13,8%)	92 (11,6%)	137 (12,3%)
9	21 (6,5%)	64 (8,1%)	85 (7,6%)
10	<b>89 (27,4%)</b>	<b>240 (30,4%)</b>	<b>329 (29,5%)</b>

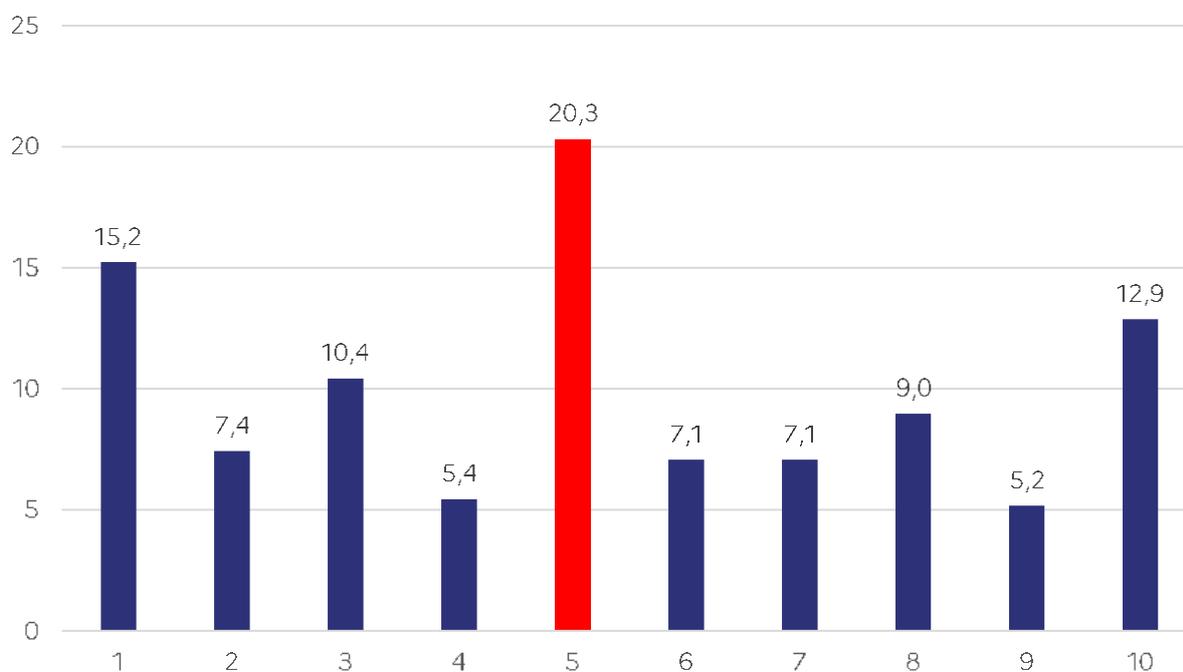
Graphique 41 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)



## 11.11. DAVANTAGE SUR LE TRAVAIL EN EQUIPE

	Vague 1 n=323	Vague 2 n=780	Vague 1 & 2 n=1115
1	49 (15,2%)	119 (15,3%)	168 (15,2%)
2	22 (6,8%)	60 (7,7%)	82 (7,4%)
3	38 (11,8%)	77 (9,9%)	115 (10,4%)
4	15 (4,6%)	45 (5,8%)	60 (5,4%)
5	<b>65 (20,1%)</b>	<b>159 (20,4%)</b>	<b>224 (20,3%)</b>
6	25 (7,7%)	53 (6,8%)	78 (7,1%)
7	28 (8,7%)	50 (6,4%)	78 (7,1%)
8	28 (8,7%)	71 (9,1%)	99 (9,0%)
9	14 (4,3%)	43 (5,5%)	57 (5,2%)
10	39 (12,1%)	103 (13,2%)	142 (12,9%)

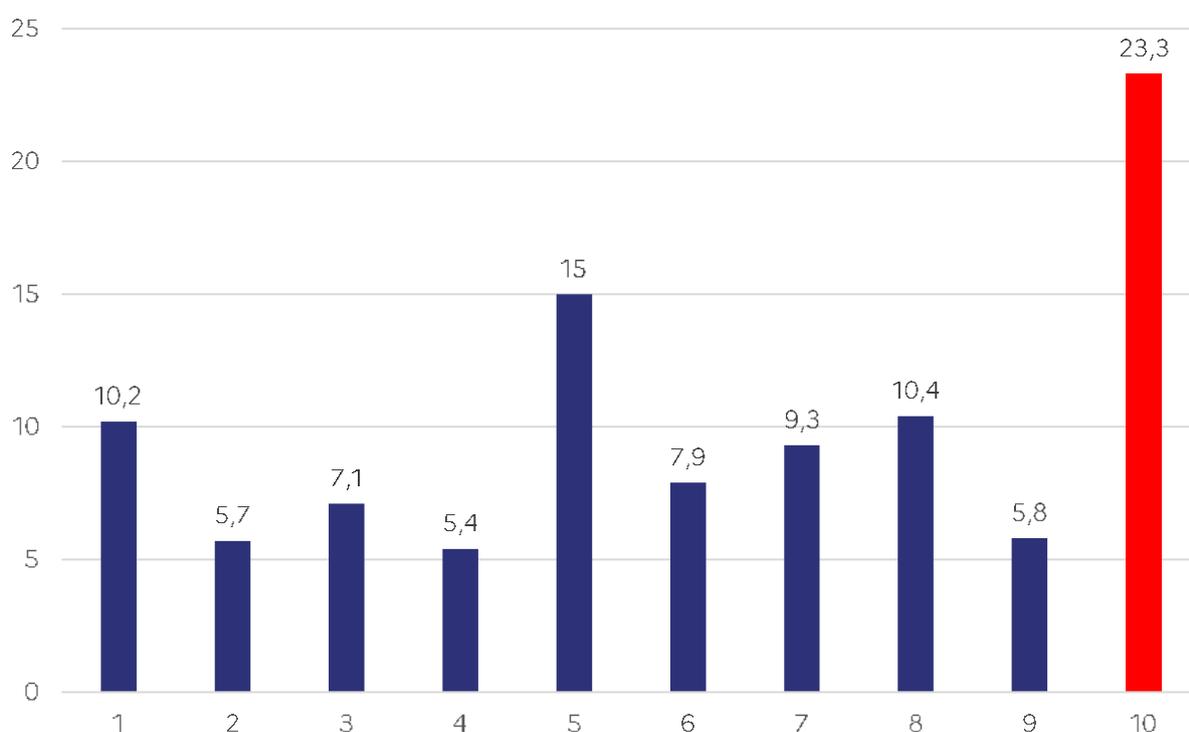
Graphique 42 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)

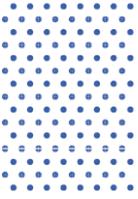


## 11.12. DAVANTAGE SUR L'ORGANISATION DU SERVICE

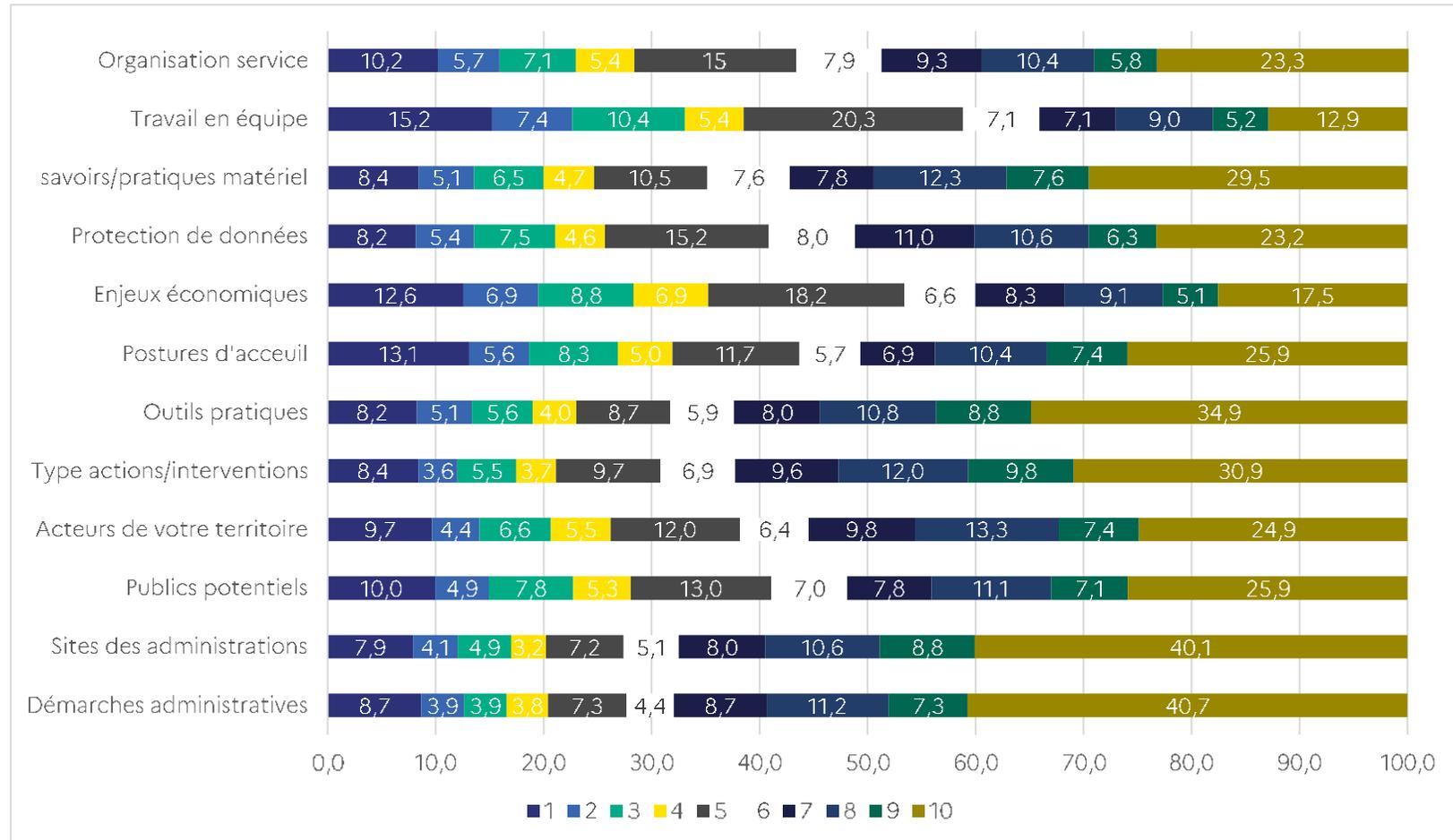
	Vague 1 n=325	Vague 2 n=785	Vague 1 & 2 n=1110
1	35 (10,8%)	78 (9,9%)	113 (10,2%)
2	15 (4,6%)	48 (6,1%)	63 (5,7%)
3	27 (8,3%)	52 (6,6%)	79 (7,1%)
4	16 (4,9%)	44 (5,6%)	60 (5,4%)
5	49 (15,1%)	117 (14,9%)	166 (15,0%)
6	28 (8,6%)	60 (7,6%)	88 (7,9%)
7	26 (8,0%)	77 (9,8%)	103 (9,3%)
8	33 (10,2%)	82 (10,4%)	115 (10,4%)
9	17 (5,2%)	47 (6,0%)	64 (5,8%)
10	79 (24,3%)	180 (22,9%)	259 (23,3%)

Graphique 43 : Représentation graphique de la distribution des réponses en pourcentage (vagues 1 & 2 agrégées)





## 11.13. RESUME GRAPHIQUE DE LA DISTRIBUTION AUX QUESTIONS « DAVANTAGE DE » (EN POURCENTAGE)





# COMPRENDRE

## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE FRANCE SERVICES

Résultats d'étape de l'enquête  
quantitative du programme  
national de recherche

