

Comment réaliser son diagnostic territorial en tant que Conseiller numérique

Cette fiche a pour objectifs de définir les différentes étapes pour réaliser son diagnostic territorial et de donner des outils et ressources faciles à prendre en main.

Nous tenons à préciser qu'il s'agit d'une version initiale avec des éléments de cadrage de la démarche de diagnostic territorial en tant que Conseiller numérique (Cn). Ce document a vocation à être enrichi avec votre expertise et votre implication afin de contribuer à son développement pratique et facile à prendre en main.

Rédacteurs Marley Nguyen-Van

Mise en forme La Mednum

Coordination Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

14 pages - Temps de lecture estimé : 7 minutes

Dernière mise à jour le 12 juin 2023

Déroulé de la fiche

Étape 0

Le diagnostic territorial : définition et enjeu

Étape 1

Partir d'une définition commune de l'inclusion numérique au sein de sa structure et comprendre les enjeux : premières orientations stratégiques

Étape 2

Comprendre la démographie de son territoire et les dynamiques qui sous-tendent

Étape 3

Identifier les publics et comprendre leurs problématiques

Étape 4

Cartographier son territoire : acteurs, lieux, ressources

Étape 5

S'inspirer d'autres initiatives

Étape 6

Partage des résultats avec les acteurs du territoire

Étape 7

Déployer son plan d'action (avec priorisation)

Étape 8

Évaluer l'impact de ses actions



Étape 0

Le diagnostic territorial : définition et enjeux

Qu'est ce qu'un diagnostic territorial ?

Un diagnostic territorial est une démarche d'analyse approfondie visant à comprendre et à évaluer les caractéristiques, les enjeux et les besoins d'un territoire spécifique. Il s'agit d'une étape préliminaire essentielle pour l'élaboration de stratégies, de politiques ou de plans d'action visant à répondre aux besoins et à promouvoir le développement territorial d'une région, d'une commune, d'un quartier ou d'une zone géographique déterminée.

Un diagnostic territorial implique généralement une collecte de données statistiques, des entretiens avec des acteurs locaux, des observations sur le terrain et une analyse approfondie de toutes les informations recueillies. Il permet d'avoir une vision globale et objective de la situation d'un territoire, ce qui facilite la prise de décisions éclairées et l'élaboration de politiques et de plans d'action adaptés aux réalités spécifiques de ce territoire.

5 bonnes raisons de réaliser son diagnostic territorial

1-Comprendre le contexte local

Le diagnostic territorial permet d'obtenir une vision claire du contexte local, des spécificités socio-économiques et démographiques du territoire. Cela aide le conseiller numérique à mieux comprendre les besoins, les défis et les opportunités en matière d'inclusion numérique dans cette zone spécifique.

2-Identifier les publics en précarité numérique

Cela permet d'identifier les publics qui sont confrontés à des difficultés numériques sur le territoire. Cela permet de cibler ses actions et à adapter ses services pour répondre aux besoins spécifiques de ces populations.

3-Connaître les ressources et des acteurs locaux

Le diagnostic territorial permet de recenser les ressources disponibles sur le territoire, qu'il s'agisse d'infrastructures, de programmes d'inclusion numérique existants, d'acteurs locaux engagés, etc. Cette connaissance est précieuse pour le conseiller numérique, car cela lui permet de collaborer avec ces acteurs, de renforcer les partenariats et d'utiliser les ressources existantes de manière plus efficace.

4-Mobiliser les parties prenantes

Le diagnostic territorial facilite la mobilisation des parties prenantes clés, telles que les autorités locales, les organisations communautaires, les entreprises, les établissements d'enseignement, etc. En partageant les résultats du diagnostic, le conseiller numérique peut susciter l'engagement et la collaboration de ces acteurs, ce qui renforce l'impact global des initiatives d'inclusion numérique.

5-Planification stratégique

Le diagnostic territorial fournit une base solide pour la planification stratégique du conseiller numérique. Il permet de définir des objectifs réalistes, de prioriser les actions, d'allouer les ressources de manière appropriée et d'évaluer l'efficacité des interventions mises en place.

Étape 1

Partir d'une définition commune de l'inclusion numérique au sein de sa structure et comprendre les enjeux : connaître et s'approprier le sujet

Il est primordial de comprendre les enjeux de l'inclusion numérique et d'en bâtir une définition commune au sein de sa structure avant de se lancer dans un diagnostic territorial. Cela permet d'avoir **une démarche plus cohérente et pertinente**, en lien avec les premières attentes de la structure, notamment des équipes de direction.

Pour cela vous pouvez :

- vous documenter sur la thématique pour mieux l'appréhender et qu'elle n'ait plus de mystère pour vous : quels sont les chiffres clés ? les publics touchés ? les causes et les conséquences ?
- discuter avec votre structure : avez-vous la même vision ?
- accorder sur une définition commune qui reprend les éléments qui vous paraissent les plus importants

Ressources associées :

- [l'Observatoire 2022 de l'inclusion numérique](#)
- [Prendre la mesure des enjeux de l'inclusion numérique](#)
- [Le rapport national de la concertation nationale du CNR volet numérique](#)
- [Les 15 engagements de la feuille de route 2023-2027 France Numérique Ensemble](#)

Étape 2

Comprendre la démographie de son territoire et les dynamiques qui sous-tendent

La démographie de son territoire fournit des informations clés sur la composition de la population, **notamment l'âge, le sexe, la répartition géographique, les niveaux d'éducation, les revenus**. Ces informations, appelées aussi des données froides, permettent de dresser un état des lieux de la structuration et des dynamiques territoriales.

Pour cela vous pouvez :

- collecter des informations détaillées sur [le site de l'INSEE](#) (données démographiques, socio-économiques, sur les équipements et les infrastructures,...) et les données disponibles localement (CAF, Pole Emploi, MSA, l'ABS¹ des CCAS du territoire) et l'inscription de l'inclusion numérique dans des schémas locaux (SDAAPS², SDIN³, SDAN⁴...)
- géolocaliser les zones de fragilité numérique grâce à l'Indice de Fragilité Numérique
- vous référer aux cartographies nationales (Cartographie nationale des lieux de médiation numérique, Les Bons Clics) et locales (hubs, départementales, d'autres conseillers numériques) pour connaître l'offre de service sur votre territoire
- vous rapprocher de la structure qui coordonne le Très Haut Débit sur votre territoire pour visualiser la couverture des communes en réseaux FTTH.

Ressources associées :

- [Fiche-outil sur l'Indice de Fragilité Numérique \(IFN\)](#)
- [Cartographie de l'Indice de Fragilité Numérique](#)
- [Cartographie nationale des lieux de médiation numérique](#)
- [Carte des déploiements Fibre \(FttH\) de l'ARCEP](#)
- [Cartographie Les Bons Clics](#)

¹ Analyse des Besoins Sociaux

² Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services publics

³ Schéma départemental d'inclusion numérique

⁴ Schéma départemental d'aménagement numérique

Étape 3

Identifier les publics et comprendre leurs problématiques

Qui sont les personnes touchées par l'illectronisme sur mon territoire? Quelles sont leurs caractéristiques ? Bien identifier (et comprendre !) ses publics cibles, c'est pouvoir calibrer efficacement ses actions et viser au plus près de leurs besoins.

L'étape 3 doit permettre une première identification des publics éloignés du numérique sur votre territoire. Afin d'affiner vos publics, vous pouvez mener des études de terrain et des enquêtes pour recueillir des informations directement auprès des personnes et des communautés concernées. De plus, on retrouve une diversité de profils dans les différentes catégories de publics, qui n'auront pas les mêmes besoins et attentes, ce qui nécessitera de mettre en place des actions spécifiques.

Pour cela vous pouvez :

- Appuyez sur l'expertise des acteurs existants pour identifier les spécificités des publics et comprendre les usages et besoins d'accompagnement
- Vous rendre dans les lieux stratégiques, tels que les places de marché, les parkings de salles des fêtes, proches des écoles pour sonder vos publics
- Utiliser des questionnaires, des entretiens ou des groupes de discussions pour comprendre les défis et les obstacles spécifiques auxquels les individus sont confrontés en matière de précarité numérique (connexion, équipement, usages)

Ressources associées :

- [Fiche-outil sur l'identification des publics éloignés du numérique](#)
- [Mémo ressources Inclusion numérique & Territoires](#)
- [Etude "Publics seniors et inclusion numérique" de WeTechCare](#)
- [La carte d'empathie pour mieux comprendre ses publics](#)

Étape 4

Cartographier son territoire : acteurs, lieux, ressources

Il existe sûrement de nombreuses ressources sur votre territoire que vous pourrez mobiliser pour mettre en place un plan d'action cohérent et complémentaire aux actions préexistantes et ainsi mutualiser les ressources.

Il existe différents types de ressources :

- **les ressources matérielles** : local à disposition, ordinateurs, tablettes, vidéoprojecteur, panneaux publicitaires
- **les ressources humaines** : les acteurs qui gravitent autour des publics identifiés, les compétences du territoire, les potentiels prescripteurs, relais d'opinion et ambassadeurs
- **les ressources financières** : le budget attribué à cette mission, les appels à projets et subventions mobilisables

Pour cela vous pouvez :

- identifier et rencontrer les acteurs pour imaginer les synergies possibles : mise à disposition d'un lieu, orientation des usagers, coanimation d'atelier, diffusion et communication,
- faire une cartographie / schéma de votre territoire pour identifier les lieux de médiation numérique, les acteurs concernés, les liens déjà existants ou à tisser,
- lister les freins / risques afin de réfléchir aux potentiels leviers activables.

Ressources associées :

- [Exemple d'une cartographie de ressources \(Annexe 1\)](#)

Étape 5

S'inspirer d'autres initiatives

Ne réinventez pas la poudre ! Vous n'êtes sûrement pas les premiers à vous lancer dans ce chantier. En vous inspirant d'initiatives similaires, vous pourrez identifier les approches et les solutions qui ont déjà été adaptées à des contextes similaires au vôtre. De plus cela vous permettra d'identifier les modèles éprouvés, les bonnes pratiques ainsi que les points de vigilance à prendre en compte.

Pour cela vous pouvez :

- discuter avec d'autres CN qui se sont lancés dans la démarche : quelles sont les ressources qu'ils ont mobilisées ? Quels sont les acteurs à associer ? Quels sont les points de vigilance ?
- vous rapprocher de votre Hub territorial pour un numérique inclusif qui sont les têtes de réseaux régionales afin d'échanger et de connaître les actions similaires mises en œuvre sur les territoires,
- faire de la veille sur des réseaux sociaux comme LinkedIn ou le Mattermost Conseiller numérique
- participer à des rencontres locales qui réunissent les acteurs qui œuvrent sur ces sujets
- **rechercher d'autres synergies existantes entre conseillers numériques et autres acteurs : exemple étape numérique de la Poste**

Ressources associées :

- Fiche pratique "Des solutions pour l'accès au matériel informatique et à la connexion"
- Fiche pratique "La médiation numérique itinérante"
- Comment développer une offre d'inclusion numérique en itinérance ?

Étape 6

Partage des résultats avec les acteurs du territoire

"Mettre en discussion les données (récoltées) avec la situation vécue par les acteurs de terrain, et ainsi d'affiner et de coconstruire un diagnostic partagé"

Ugo Soudrie, directeur d'études au Compas

En partageant le diagnostic, vous permettez aux acteurs locaux de s'approprier la problématique de l'inclusion numérique et de participer à sa résolution en leur laissant l'espace pour exprimer leur avis. Ils peuvent alors contribuer en apportant leur expertise, leurs ressources ou leurs idées innovantes. La co-construction des solutions augmente les chances de succès et de durabilité des actions.

Pour cela, vous pouvez :

- organiser une réunion collective en présentiel réunissant les élus du territoire, les techniciens, les opérateurs de services publics ainsi que les associations et autres acteurs sensibles à cette thématique
- utiliser des outils d'intelligence collective pour encourager la prise de parole
- mettre en place des ateliers en petits groupes pour réfléchir et travailler sur des éléments
- inviter les participants à se projeter dans un horizon de 5 voire 10 ans pour construire une vision et ambition communes
- Challenger les autres conseillers numériques de son territoire ou d'autres territoires

Ressources associées :

- Tableau des acteurs à mobiliser
- Des outils d'animation pour mettre en œuvre la participation

Étape 7

Déployer son plan d'action

“Une stratégie d’inclusion numérique ne peut fonctionner que si elle est pensée par et pour le niveau territorial”

François Huguet, sociologue sur les usages du numérique.

Une fois le diagnostic établi avec l'ensemble des acteurs du territoire, c'est l'heure au passage à l'action : quels sont les chantiers à conduire ? Quelles sont les actions prioritaires à mettre en place ?

Pour cela, vous pouvez :

- réunir une diversité d'acteurs pour définir les chantiers clés et formaliser les grands enjeux et défis de votre territoire
- établir une stratégie d'articulation avec les actions déjà existantes et les acteurs déjà présents (autres Conseillers numériques, médiateurs, service civique, etc.) pour se répartir le territoire d'intervention, mutualiser les ressources et éviter les zones blanches
- écrire une feuille de route à 3/6 mois avec les différentes actions et établir un planning d'intervention
- inscrire vos modalités d'évaluation ainsi que les indicateurs qui permettront de mesurer les retombées attendues

Ressources associées :

- [Exemples de semaine type de Conseillers Numériques](#)
- [Modèle fiche-action pour réaliser sa feuille de route \(Annexe 2\)](#)

Étape 8

Évaluer l'impact de ses actions

L'évaluation permet de mesurer l'efficacité de son intervention, de savoir si l'on atteint les objectifs que l'on s'est fixés, de réajuster si besoin son action. Elle permet également de rendre compte de son travail aux partenaires et aux financeurs pour aller chercher d'autres financements. Enfin, l'évaluation permet de capitaliser sur son expérience dans une logique d'amélioration continue.

Pour cela, vous pouvez :

- Définir des indicateurs de performance pour mesurer les résultats de votre plan d'action, tels que le nombre de personnes formées, le nombre de partenariats noués,
- Collecter régulièrement des données à travers des enquêtes, des entretiens pour évaluer les progrès réalisés par les apprenants,
- Analyser les données collectées pour évaluer le plan d'action et identifier les améliorations potentielles,
- Planifier des évaluations périodiques (tous les 6 mois) pour mesurer l'efficacité à long terme de votre plan d'action, ajuster votre plan d'action en fonction des leçons des expériences passées, avec les acteurs associés

Ressources associées :

- Fiche pratique “Évaluer son activité”
- [Restitution d'un groupe de travail sur l'évaluation de la démarche d'inclusion numérique](#)
- [Focus sur la mesure d'impact](#)
- Outil : la théorie du changement (**Annexe 3**)

Annexe 1 : Cartographie des ressources

EXEMPLE Cartographie des ressources



LEGENDE :

- Trait plein : la ressource est déjà opérante.
- - - - - Trait pointillé : on connaît la ressource mais on n'a pas encore de lien avec.
- Absence de trait : pas de lien entre le chantier et la ressource.

Intervenants :

- Animateurs ALSH formés et/ou en formation
- Autres conseillers numériques
- Animateurs Bus numérique
- Fab Lab du territoire/tiers-lieux
- (...)

Partenaires de projet :

- Réseau local CnFS
- Centres sociaux/Espaces Vie sociale
- Communes (périscolaire, ALSH)
- Réseau local tiers-lieux
- (...)

Chantier 1.b Développer des actions à destination des jeunes (3 à 14 ans)

Financements

- Partenaires sociaux (CAF...)
- Contribution en compétences et/ou en matériel (ex. conseillers numériques, bénévoles experts, outils num., robots...)
- (...)

Ressources matérielles :

- Robotique, informatique, outils numériques (fixe ou itinérants)

Annexe 2 : Modèle de fiche action



HUBIKOOP
Pour un numérique inclusif en
Nouvelle-Aquitaine



PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE



Feuille de route - Inclusion numérique

Fiche action 1

Document complété par (prénom-nom, structure, fonction) :

PERSONNE(S) RÉFÉRENTE(S) DE L'ACTION ET COORDONNÉES :		
TITRE DE L'ACTION:		Date de création :
		Date de mise à jour :
TERRITOIRE D'ACTION <i>(lieux de réalisation)</i>		
OBJECTIF GLOBAL :		
STRUCTURE PORTEUSE:	PARTENAIRE(S) :	POUR QUOI FAIRE (NATURE DU PARTENARIAT) :
Service numérique de la communauté de communes	Conseillers numériques	<i>met en œuvre opérationnellement l'action</i>

DESCRIPTION DU PROJET

DESCRIPTIF DE L'ACTION: "CE PROJET CONSISTE À..."	ACTIVITES CLES :
<i>Sensibiliser les jeunes et leurs parents au numérique : prévention des risques, usages du numérique</i>	<i>1 - Interventions de professionnels : aspects techniques et psycho-sociaux (risques du numérique)</i>

PUBLICS CIBLES:

(Préciser les tranches d'âges et le genre)

MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS:	Moyens humains:	Nombre :
	Moyen matériel :	

**POINTS DE VIGILANCE / FREINS
À LEVER:**

JUSTIFICATION DU PROJET

Éléments de diagnostic :

Qu'est-ce qui justifie la réalisation du projet ?

Résultats attendus :

On aura réussi si... (impacts sur les enjeux, livrable précis, objectifs mesurables à atteindre)

Indicateurs d'évaluation du projet :

Indicateurs d'activité / de performance / de résultats...

GOUVERNANCE DU PROJET

NATURE DES INSTANCES DE PILOTAGE
(comité de pilotage, comité technique...)

MEMBRES PAR INSTANCE
(nom/fonction...)

--	--

Autres ressources présentes sur le territoire ou externes, mobilisées ou à mobiliser (techniques, humaines, outils...):

--

CALENDRIER DE MISE EN OEUVRE DU PROJET

Planning prévisionnel de réalisation de l'action

2023	2024	2025	2026

FINANCEMENT DU PROJET

Raisonnement en TTC

Coûts prévisionnels :

Dépenses de fonctionnement	2023	2024	2025+	TOTAL
Part du fonctionnement (%)				
Investissements	2023	2024	2025+	TOTAL

Part des investissements (%)				
Coût Global de l'action				

Financements prévisionnels :

Nature des financements	2023	2024	2025+	TOTAL	%
Collectivité					
Etat					
Région					
Département					
Europe (préciser fonds)					
Autres financements publics (préciser)					
Total financements publics					
Privés (préciser)					
Autofinancement					
Coût Total					

Annexe 3 : Théorie du changement

