

# Comment évaluer son activité ?

*Cette fiche a pour objectif de vous donner des pistes d'actions et des outils vous permettant d'évaluer l'impact de vos accompagnements tout au long de votre activité.*

**Rédacteurs** Marley Nguyen-Van

**Mise en forme** La Mednum

**Coordination** Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

**8 pages** - Temps de lecture estimé : 10 minutes

Dernière mise à jour le 30 juin 2023

## Chapitre 0

# Introduction

## Dans cette fiche vous trouverez

- Quelques arguments et bonnes pratiques pour prendre en main le sujet de l'évaluation de son activité
- Évaluer son activité grâce au Compte-Rendu d'Activité
- Évaluer l'impact de son activité
- Évaluer la satisfaction des usagers

## Documentation associée à cette fiche

- Exemple de bilan d'accompagnements réalisés par Farouk Belhouchi, conseiller numérique (Commune de Lattes)

## Chapitre 1

# Pourquoi est-ce important d'évaluer son activité ?

## L'évaluation de son activité en tant que conseiller numérique est importante pour plusieurs raisons

Tout d'abord, elle permet de mesurer l'efficacité de son intervention et de savoir si l'on atteint les objectifs que l'on s'est fixés. Cela peut inclure la quantification du nombre de personnes formées, le niveau de compréhension atteint par les participants, l'impact de la formation sur leur vie professionnelle ou personnelle, etc.

Ensuite, l'évaluation permet de réajuster son action si besoin est. En effet, si les résultats ne sont pas satisfaisants, l'évaluation permet d'identifier les points faibles et de mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité de la formation ou de l'accompagnement.

L'évaluation de son activité permet également de rendre compte de son travail et de le valoriser auprès de partenaires, de financeurs, etc. En documentant et en chiffrant son travail, on peut démontrer l'impact positif de son action sur les publics concernés et la pertinence d'investir le champ de la médiation numérique.

Enfin, l'évaluation permet de capitaliser sur son expérience en tant que médiateur numérique. En analysant les pratiques qui ont fonctionné et celles qui ont moins bien marché, on peut identifier des bonnes pratiques et des leçons à tirer pour améliorer son action à l'avenir. Cela permet également de mieux communiquer sur son expérience auprès de ses pairs et de contribuer à la professionnalisation du métier de médiateur numérique.

## Chapitre 2

# Quelques bonnes pratiques quand on se lance dans l'évaluation

### Définir des objectifs clairs

Il s'agit du sens que vous allez donner aux indicateurs d'activité : Quels aspects de votre activité souhaitez-vous évaluer ? Quelles sont les questions auxquelles vous voulez répondre ?

### Choisir des indicateurs pertinents

Identifiez les indicateurs qui vous permettront de répondre aux questions que vous vous posez en lien avec vos objectifs. Ces indicateurs peuvent être à la fois quantitatifs (ils doivent être mesurables, nombre de participants aux ateliers par exemple) et qualitatifs (témoignages, retours d'expérience).

### Planifier et suivre régulièrement

Définissez la temporalité de l'évaluation, établissez un calendrier.

### Accroître la pertinence et la fiabilité

Impliquer les publics dans l'évaluation pour renforcer sa pertinence et sa fiabilité.

## Chapitre 3

# Evaluer avec les Comptes Rendus d'Activité (CRA)

## Rappels

Après votre intervention auprès du public, nous recommandons à chaque Conseiller numérique de compléter un compte-rendu d'activité (CRA) depuis son Espace Coop. Cette étape est très rapide et s'effectue en quelques clics sur l'Espace Coop, via un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Il est recommandé de compléter le CRA le jour de l'activité ou au plus tard en fin de semaine suivant votre intervention (délai raisonnable de complétion : une semaine).

## Les données transmises par le CRA ne sont pas nominatives

Elles ont un objectif de pilotage et d'évaluation territorial et national du dispositif. Les données du CRA serviront au conseiller numérique pour valoriser et organiser son activité, tout comme à votre structure employeuse pour piloter la mission et évaluer son projet d'inclusion numérique territorial.

## Le CRA permet donc de faire un état des lieux

- **des modalités d'accompagnement** : individuel / collectif.
- **des types de personnes accompagnés** : tranche d'âge / statut / récurrence.
- **des thématiques abordées** : "prendre en main un matériel" / "Assister un professionnel".
- **suivi de l'utilisateur** : durée de l'accompagnement / prise en charge de l'utilisateur.

Ces données permettent aux structures qui vous emploient de comprendre au mieux les besoins en médiation numérique sur le territoire et de pouvoir adapter leurs activités en fonction des constats et objectifs fixés.

**En partenariat avec son référent de structure**, une évaluation mensuelle permet d'avoir une cartographie à un moment T :

- du nombre d'accompagnements réalisés.
- de la typologie des usagers.
- des thématiques prioritaires.
- des modalités d'accompagnement (lieu, durée,...).

Selon les objectifs que vous vous êtes fixés (toucher le public jeune, développer les ateliers collectifs, nombre d'usagers finaux accompagnés), et des résultats produits (données du CRA), vous pourrez adapter vos activités pour atteindre vos objectifs.

Farouk Belhouchi, conseiller numérique dans le département de l'Hérault a réalisé un bilan de son activité grâce à son rapport d'activité sur l'Espace Coop pour le présenter dans la ville où il déploie ses actions de médiation numérique (retrouvez son bilan en annexe). **Cela lui permet notamment de justifier du local mis à disposition à titre gracieux par la ville.**

## Auto-évaluation

Prendre du recul sur sa pratique professionnelle, questionner sa méthodologie et ses techniques d'animation permet d'auto-évaluer son activité et ainsi de l'améliorer.

## Chapitre 4

# Évaluer l'impact de son activité

Quels sont les effets induits par vos activités de médiation numérique ? Qu'est ce que cela change pour les usagers ? Comment mesurer la montée en compétences des usagers ?

Pour mesurer la montée en compétences des publics que vous accompagnez, voici quelques approches et outils que vous pouvez utiliser.

## Évaluation pré et post-formation

### Évaluation initiale

Réalisez une évaluation initiale pour mesurer les compétences et connaissances des participants. Cela permet d'avoir une référence de départ et d'évaluer le chemin qu'il reste à parcourir.

### Évaluer les progrès

Après la formation, effectuez une évaluation similaire pour mesurer les progrès réalisés. Comparez les résultats des deux évaluations pour évaluer la montée en compétences.

### Outils et ressources à mobiliser

- PIX : ABC PIX, PIX Orga et la certification PIX
- Les kit d'évaluation débutants - Les Bons Clics
- Des questionnaires papiers ou numériques : <https://labase.anct.gouv.fr/ressource/1275>
- A l'oral, demander en début d'atelier les attendus des participants et faites un tour de table en fin de séance : cela vous permettra d'évaluer si les attendus des usagers ont été atteints.

## Des études de cas ou projets pratiques

Proposez aux participants de mettre en application les compétences enseignées. Vous pourrez évaluer leurs performances, leurs solutions proposées et leur compréhension des concepts abordés. Cela permet de mesurer la capacité des participants à appliquer les connaissances acquises.

## L'observation directe

Lors des ateliers, observez attentivement les participants dans leurs activités pratiques. Cela vous permettra d'évaluer leur niveau de compétence, leur capacité à résoudre des problèmes et leur aisance dans l'utilisation des outils numériques. Prenez des notes pour documenter leurs progrès.

## Quelques exemples d'indicateurs

- Le sentiment de confiance en soi accu des personnes.
- Le taux de satisfaction des participants aux ateliers / nombre de retours positifs reçus.
- Diminution du sentiment d'isolement social / amélioration de la vie sociale.
- Meilleure utilisation des outils numériques dans le cadre de la recherche de travail.
- Pour quelles raisons les usagers viennent vous voir ? (échanger avec des proches, chercher un travail, se former, se soigner, se déplacer, s'engager, faire des démarches administratives, gérer son budget, se loger, se détendre, se cultiver, etc.)
- Qu'est ce qui a changé après l'accompagnement ? (moins peur des dangers, plus à l'aise, plus confiant, moins stressé, mise en lumière de compétences, etc.)

## Chapitre 5

# Évaluer la satisfaction des publics

Quels sont les effets induits par vos activités de médiation numérique ? Qu'est ce que cela change pour les usagers ? Comment mesurer la montée en compétence des usagers ?

Pour mesurer la montée en compétence des publics que vous accompagnez, voici quelques approches et outils que vous pouvez utiliser.

## Réaliser des questionnaires de satisfaction

Ces questionnaires peuvent être distribués en fin de formation ou d'accompagnement, ou par mail ou en ligne après la formation ou l'accompagnement. Les questionnaires peuvent porter sur différents aspects, tels que la qualité de la formation ou de l'accompagnement, la clarté des explications, l'adaptabilité du contenu, l'efficacité de la méthode pédagogique, etc. Il est important de prévoir des questions ouvertes pour recueillir des feedbacks plus détaillés et des suggestions d'amélioration.

## Réaliser des entretiens individuels

Les entretiens individuels permettent d'approfondir les réponses et de mieux comprendre les attentes et les besoins des publics que vous accompagnez. Ils peuvent être réalisés après la formation ou l'accompagnement, et permettent de recueillir des feedbacks plus détaillés sur les points forts et les points faibles de votre intervention.

## Utiliser des évaluations à chaud et à froid

Les évaluations à chaud peuvent être réalisées en cours de formation ou d'accompagnement, pour évaluer la qualité de l'intervention en temps réel et adapter la méthode pédagogique si besoin est. Les évaluations à froid sont réalisées quelques semaines ou mois après la formation ou l'accompagnement, pour mesurer l'impact à plus long terme et la pérennité des compétences acquises.



### Témoignage de terrain

*“ Je fais des évaluations à chaud à chaque fin d’atelier car j’ai besoin de connaître le ressenti des gens, la manière dont ils voient l’atelier... est ce qu’ils sont contents ? Est-ce-qu’ils veulent revenir ? est-ce-que je suis bien clair ? Je fais ce questionnaire sur un Google form.”*

Propos recueillis auprès de [Farouk Belhouchi](#), conseiller numérique (34)

## Utiliser des outils numériques

Des outils numériques tels que des plateformes d'évaluation en ligne peuvent être utilisés pour recueillir les feedbacks des publics de manière anonyme et en temps réel. Ces outils permettent également de mesurer la satisfaction des publics à grande échelle et de suivre les tendances dans le temps.

## Exemples de questionnaires de satisfaction

- [Farouk Belhouchi, conseiller numérique dans le département de l'Hérault](#)
- [Laurie Menant, ancienne conseillère numérique dans le département des Landes](#)
- [Conseillers numériques du département de la Vienne](#)

# Annexe 1 : Fiche diagnostic numérique



## Mes compétences numériques



Date : ..... / ..... / .....

Téléphone : .....

Nom : .....

E-mail : .....

Prénom : .....

Commune : .....

### MATÉRIEL

Cochez le(s) matériel(s) informatique(s) / numérique(s) que vous possédez :



Smartphone



Tablette numérique



Ordinateur fixe



Ordinateur portable



Imprimante-scanner



Console de jeux

### INTERNET

Avez-vous un abonnement Internet ?

oui  non  je ne sais pas

Si oui, il est :

à la maison  sur le smartphone

### AUTRES RESSOURCES

Je sais où trouver un lieu où je peux accéder à Internet et à un ordinateur :

- dans un Espace France Services
- dans une médiathèque
- au sein d'une association
- au travail
- autre(s) lieu(x) :

.....

.....

.....

.....

.....

### BESOINS

Quels sont vos besoins ou envies en matière de numérique ?

.....

.....

.....

Que préférez-vous apprendre en premier ?

.....

.....

.....



# Mes compétences numériques



## USAGES



	Je sais faire			Je souhaite apprendre	
	oui	avec de l'aide	non	oui	non
<b>TÉLÉPHONIE</b>					
Envoyer et consulter un sms					
Consulter ma messagerie vocale					
Contacteur les plateformes téléphoniques (Pôle Emploi, CAF,...)					
<b>INTERNET MOBILE</b>					
Se connecter à Internet avec un smartphone					
Télécharger et utiliser une application					

	Je sais faire			Je souhaite apprendre	
	oui	avec de l'aide	non	oui	non
<b>ORDINATEUR</b>					
Allumer/éteindre l'ordinateur					
Utiliser des équipements informatiques (souris, clavier, imprimante, scanner...)					
Utiliser le menu démarrer et ses raccourcis					
Utiliser la barre des tâches et ses fonctions					
Rédiger un document sur l'ordinateur (lettre, CV...)					
Enregistrer, retrouver et déplacer un fichier dans mon ordinateur					
Imprimer un document					



	Je sais faire			Je souhaite apprendre	
	oui	avec de l'aide	non	oui	non
<b>INTERNET</b>					
Envoyer un email avec une pièce jointe					
Faire des recherches sur Google					
Effectuer mes démarches administratives via Internet (CAF, Préfecture, impôts, Pronote, inscriptions scolaires et extra-scolaires, Pôle Emploi...)					
Télécharger un document					
Utiliser les outils de communication (Skype, Facebook, Instagram, Snapchat...)					
Regarder des vidéos sur Internet (Youtube, TikTok...)					
Installer un système de sécurité (antivirus, contrôle parental...)					