



Les objectifs de cette étape :

En premier lieu, nous souhaitons vous remercier de l'intérêt que vous portez à la méthode que nous proposons. Dans les pages qui suivent, vous trouverez plusieurs étapes pour vous accompagner dans la mise visibilité de l'offre de médiation numérique sur votre territoire mais aussi des outils pour vous aidez à identifier les besoins et spécificités de ce dernier.

Dans l'étape récolter des données, les objectifs sont les suivant :

- Vous aidez à mieux identifier les différents acteurs de l'inclusion numérique.
- Vous familiarisez avec l'indice de fragilité numérique.
- Commencer à identifier l'offre de médiation numérique sur son territoire.
- Initier l'étude du degré d'acculturation et d'inclusion numérique des habitants du territoire.

L'étape suivante consistant à identifier plus finement les acteurs présents sur votre territoire, cette étape vous permettra d'entrer dans le sujet par une entrée quantitative qui vous permettra ensuite une étude plus approfondie.

Si vous avez déjà consulté ces bases de données, ne passez pas votre tour pour autant essayer d'aboutir à des constats chiffrés sur votre territoire. Cela vous sera utile pour la suite. D'autre part, les bases de données sont mises à jours fréquemment, vous pourriez faire de nouvelles découvertes.

Mode de travail :

Le travail consistant à récolter et à analyser des données peut être fastidieux, de plus, une information pourrait vous échapper. Il est toujours plus aisé de travailler en binôme. Cependant, le travail peut être effectué seul et faire l'objet d'une restitution auprès de l'un de vos collègues.



Préparation :

Cette étape ne demande aucun travail préparatoire. Il peut néanmoins être opportun d'initier une revue de littérature pour asseoir ses connaissances sur le sujet.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 2 jours

Ce travail de recherche peut être long car un certain nombre de ressources existes. Nous vous conseillons de passer une journée à explorer et une journée à analyser.

En amont :

Prenez le temps de vous immerger dans les ressources suivantes :

pour récupérer des jeux de données existants sur votre territoire :

<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/>

pour qualifier l'indice de fragilité numérique des habitants de votre territoire :

<https://www.fragilite-numerique.fr>

Pour poursuivre votre analyse, n'hésitez pas à contacter les acteurs que vous connaissez sur ce secteur pour mutualiser vos connaissances du réseau.

Le matériel nécessaire :

- Un ordinateur
- Une connexion internet
- Un bloc note ou un logiciel tableur

La méthode :

Étape 0 : Référencer toutes les ressources à votre disposition, ou que vous connaissez sur le sujet.

Quelques questions à se poser :

- Ou puis je trouver des données ?
- Quelles sont les autres sources de données potentielles (organisation, collectivité, opérateurs) ?
- Ma collectivité est elle équipée d'une feuille de route ou d'une stratégie numérique ?
- Quelles données sont pertinentes pour mon territoire ?

Étape 1 : Catégoriser vos sources d'informations (par échelle territoriale, par type de ressources, par type d'acteurs à l'origine de la ressource, etc...)

Étape 2 : À partir d'une première catégorie, sélectionner une ressource et prendre le temps de l'approfondir.

Étape 3 : Qualifier et extraire les informations ou points saillants relevés sur la ressource.

Dans le cas où les informations présentés par cette source ne rentre pas en cohérence avec votre territoire, créez une catégorie "Signaux faibles" dédiée aux ressources de ce type.

Étape 4 : Passez à la ressource suivante et répétez la méthode. Abondez la catégorie "Signaux faibles" en fonction de vos apprentissages liés aux ressources. Conservez les autres catégories si elles vous semble pertinente.



Les objectifs de cette étape :

Vous allez maintenant entrer dans une phase dite d'itération. En effet, pour vous aider à mieux diagnostiquer l'état de la médiation numérique sur votre territoire, les trois prochaines étapes fonctionnent ensemble, et ce, afin de vous permettre d'adopter une approche systémique du sujet. Dans cette B - Identifier les acteurs, il s'agit de s'attarder plus précisément sur les acteurs et parties-prenantes qui agissent dans le secteur de l'inclusion numérique sur votre territoire. Il s'agit d'organiser un atelier avec d'autres agents pour aller vers l'exhaustivité des acteurs sur votre territoire. Il sera aussi question de classer ces acteurs par ordre d'importance, ce qui vous permettra de passer à l'étape suivante.

Dans l'étape identifier les acteurs, les objectifs sont les suivants :

- Identifier finement les acteurs de la médiation numérique sur votre territoire.
- Comprendre les acteurs et parties-prenantes de la médiation numérique sur votre territoire.
- Initier les premiers constats sur votre territoire.
- Débuter la mise en visibilité des offres existantes.

La prochaine étape vous conduira à organiser un atelier avec les acteurs ayant le plus d'impact sur votre territoire pour les amener à vous indiquer plus précisément les offres de services qu'ils mettent en œuvre. Cela vous permettra ainsi de mieux qualifier les offres et de commencer à documenter pour à terme pouvoir communiquer.

Mode de travail :

Le travail d'identification des acteurs doit se faire avec d'autres agents, nous vous invitons à organiser une réunion d'environ 2 heures pour récupérer le plus d'informations possibles et limiter les biais de perception.

En équipe interne

Préparation :

Pour que cette étape puisse bénéficier au plus grand nombre, nous vous conseillons d'organiser une réunion en sélectionnant au préalable des agents pouvant être en lien avec la thématique de l'inclusion numérique sur votre territoire. D'autre part, pensez aux agents qui se trouvent sur le terrain, ils pourront vous permettre d'identifier des acteurs qui ne sont pas apparus jusqu'alors.

En aval :

Prenez le temps de remplir la fiche bilan, vous en aurez besoin pour les étapes suivantes. C'est bien l'ensemble des fiches bilan pour les trois prochaines étapes qui vont vous permettre de définir des axes stratégiques et, par conséquent, les spécificités de votre territoire.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 2 heures

En amont :

Repartir des ressources explorées dans les phases précédentes ainsi que des constats et lister les acteurs déjà identifiés ou évoqués sur le sujet (localement ou ailleurs).

Astuces :

Pour l'**Étape 0**, afin de redimensionner la taille de la fiche outil avec plusieurs A4, vous pouvez utiliser le site : <https://rasterbator.net/>

Pour l'**Étape 3**, regroupez les post-it en doublon pour avoir une meilleure lisibilité de la carte.

En option :

Cette option vous est vivement conseillée !

Commencer à constituer une base de donnée pour répertorier l'ensemble des acteurs avec qui vous serez amené à échanger en vous reportant aux informations à répertoriées dans la *[fiche formaliser l'offre existante]*.

Le matériel nécessaire :

- Du ruban adhésif
- La fiche outil imprimée
- Des post-it 38 x 51 mm

La méthode :

Étape 0 : Imprimer la fiche outil ou reproduire la matrice (un plan cartésien à deux axes) sur un mur ou une table à l'aide de ruban adhésif.

Étape 1 : Identifier les axes en fonction de ce que vous souhaitez comprendre ou saisir des dynamiques présentes sur votre territoire. Par exemple :

- Influence de l'acteur sur le projet (Axe x) et impact en retour (Axe y).
- Proximité de l'acteur avec le territoire (Axe x) et implication forte sur les questions de médiation numérique (Axe y).

Étape 2 : Avec un groupe (équipe projet, partenaires ou autre), commencer par un temps de réflexion permettant à chacun de lister les parties-prenantes et les acteurs qu'il identifie sur le projet.

Consigne : 1 post-it = 1 nom (de structure / d'acteur / de personne)

Étape 3 : Mettre en commun tous les post-it. Pour chaque post-it, s'interroger collectivement sur leur relation au projet en fonction des axes identifiés et définis lors de l'étape 1. De façon collaborative, attendre la fin des échanges pour placer chaque post-it sur la matrice.

Étape 4 : Organisez un rapport d'étonnement individuel sur la cartographie finalisée et échangez sur les constats qui émergent de l'exercice :

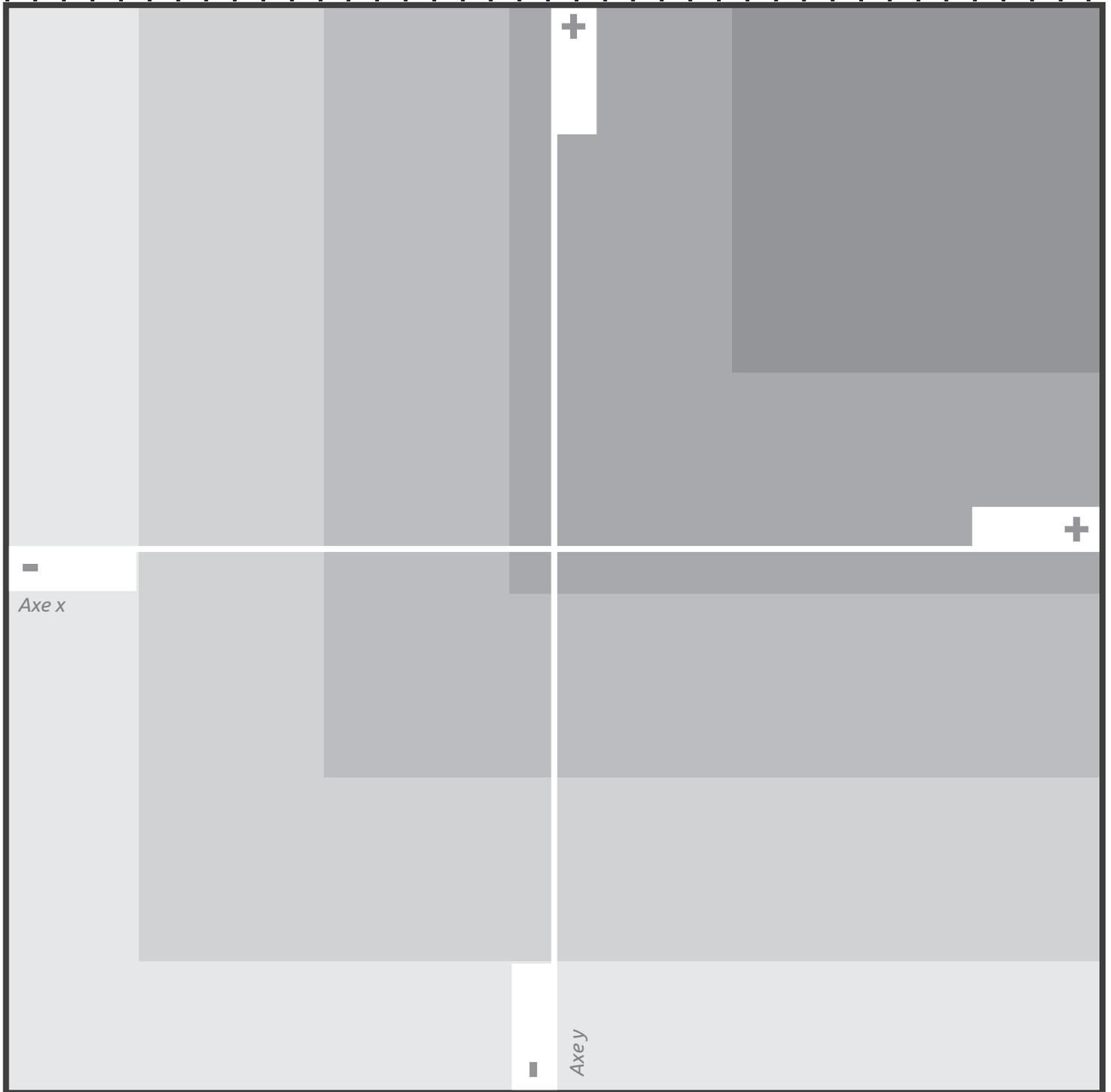
Qu'elles sont les tendances ?

Peut-on regrouper les acteurs par thématique ? si oui, lesquelles ?

Qu'est ce qui n'apparaît pas dans cette cartographie des acteurs ?

Étape 5 : Capitalisez sur la matière produite.

Étape 6 (facultatif) : Formaliser ou mettre à jour la base de donnée des acteurs de la médiation numérique.



B.3 Identifier les acteurs

Fiche bilan



Les retours à chaud : *(Inscrivez ici les éléments qui vous ont étonnés.)*

À noter :

Si vous avez plus de constats, vous pouvez imprimer plusieurs fiches bilan.

Servez-vous de vos retours à chaud pour faire des constats sur les acteurs de la médiation numérique sur votre territoire. Pour rappel, la définition d'un constat est la suivante : *Examen objectif des résultats d'une action, d'une période, d'une situation.*

Constat n°1 :

Constat n°2 :

Constat n°3 :

Une fois vos constats rédigés, vous pouvez alors faire des hypothèses sur l'origine des constats que vous avez dressés. Pensez que les hypothèses peuvent impliquer d'autres thématiques que celle de l'inclusion numérique comme par exemple : la mobilité, les infrastructures, etc...

Hypothèse n°1 :

Hypothèse n°2 :

Hypothèse n°3 :

Les hypothèses à vérifier : *(Inscrivez ici une synthèse des hypothèses qui sont les vôtres et que vous souhaitez soumettre aux acteurs.)*



Les objectifs de cette étape :

L'étape précédente, [*Identifier les acteurs*], a peut-être été riche d'apprentissage sur la qualification de la médiation numérique sur votre territoire. Même si certains constats peuvent être difficiles à faire, il y a aussi très certainement des offres qui existent déjà. Dans cette étape, vous allez pouvoir approfondir cette offre avec pour but d'essayer de la communiquer rapidement et ainsi commencer à la rendre visible et lisible sur votre territoire. Pour ce faire, nous vous proposons d'organiser un atelier pour qualifier de manière détaillée les offres qui sont celles des acteurs de votre territoire.

Dans l'étape faire émerger l'offre existante, les objectifs sont les suivants :

- Partager l'offre de service de médiation numérique territoriale et en prendre connaissance.
- Identifier les thématiques qui sont couvertes.
- Identifier les thématiques moins importantes, voire inexistantes.

La prochaine étape vous emmènera sur le terrain. Vous pouvez aussi, d'ores et déjà, mobiliser des personnes pour qu'ils vous assistent dans cette tâche, des services civiques par exemple ou d'autres agents à qui vous pouvez confier cette mission.

Mode de travail :

Pour cette étape vous allez devoir organiser un atelier avec les acteurs que vous aurez sélectionné lors de l'étape précédente [*Identifier les acteurs*]. Il vous faudra donc prévoir un panel, un lieu et une date. Pour être confortable prévoyez 4 heures.

Avec les acteurs

Préparation :

Pour organiser cet atelier d'une durée approximative de 4 heures, vous pouvez utiliser un outil comme Framadate : <https://framadate.org/abc/fr/>

Il pourra permettre de trouver une date qui convienne à chacun. Vous trouverez d'autres conseils dans la partie **En amont** de la fiche méthode *ad hoc*.

En aval :

Prenez le temps de remplir la fiche bilan, vous en aurez besoin pour les étapes suivantes. C'est bien l'ensemble des fiches bilan pour les trois prochaines étapes qui vont vous permettre de définir des axes stratégiques et, par conséquent, les spécificités de votre territoire.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 4 heures

En amont :

À partir de la base de donnée, identifier un panel d'acteurs représentatifs des dynamiques présente sur votre territoire.

Ensuite :

- Fixer une date
- Réserver une salle et fixer la jauge de l'atelier
- Inviter les acteurs
- Demander une inscription à l'atelier
- Penser à l'accueil café et thé (c'est toujours plus sympa !)
- Préparez votre animation
- Envoyez un J-1 à vos inscrits !

Astuces :

Pour l'**Étape 4**, annoncer ici l'envoi (à venir) des fiches offres (ou formulaire ???) à compléter et permettant de qualifier finement l'offre territoriale !

En fin d'atelier, demander à vos participants de laisser leur carte de visite pour enrichir votre base de données !

Le matériel nécessaire :

- Du ruban adhésif
- La fiche outil vierge imprimée
- Des post-it 38 x 51 mm

La méthode :

Étape 0 : Au centre d'un document, écrire "Offre de médiation numérique - préciser le nom de l'EPCI".

Étape 1 : Inviter les participants à partager leur offre de service avec la consigne "1 post-it = 1 offre de service".

Étape 2 : Partager en collectif et créer des branches pour chaque grande famille d'offre présente sur le territoire. Par exemple : accès aux droits, formation et montée en compétence, accompagnement social, matériel, etc...

Étape 3 : Ajouter des sous branches pour préciser les offres, leurs objectifs et identifier les opérateurs à leur initiative.

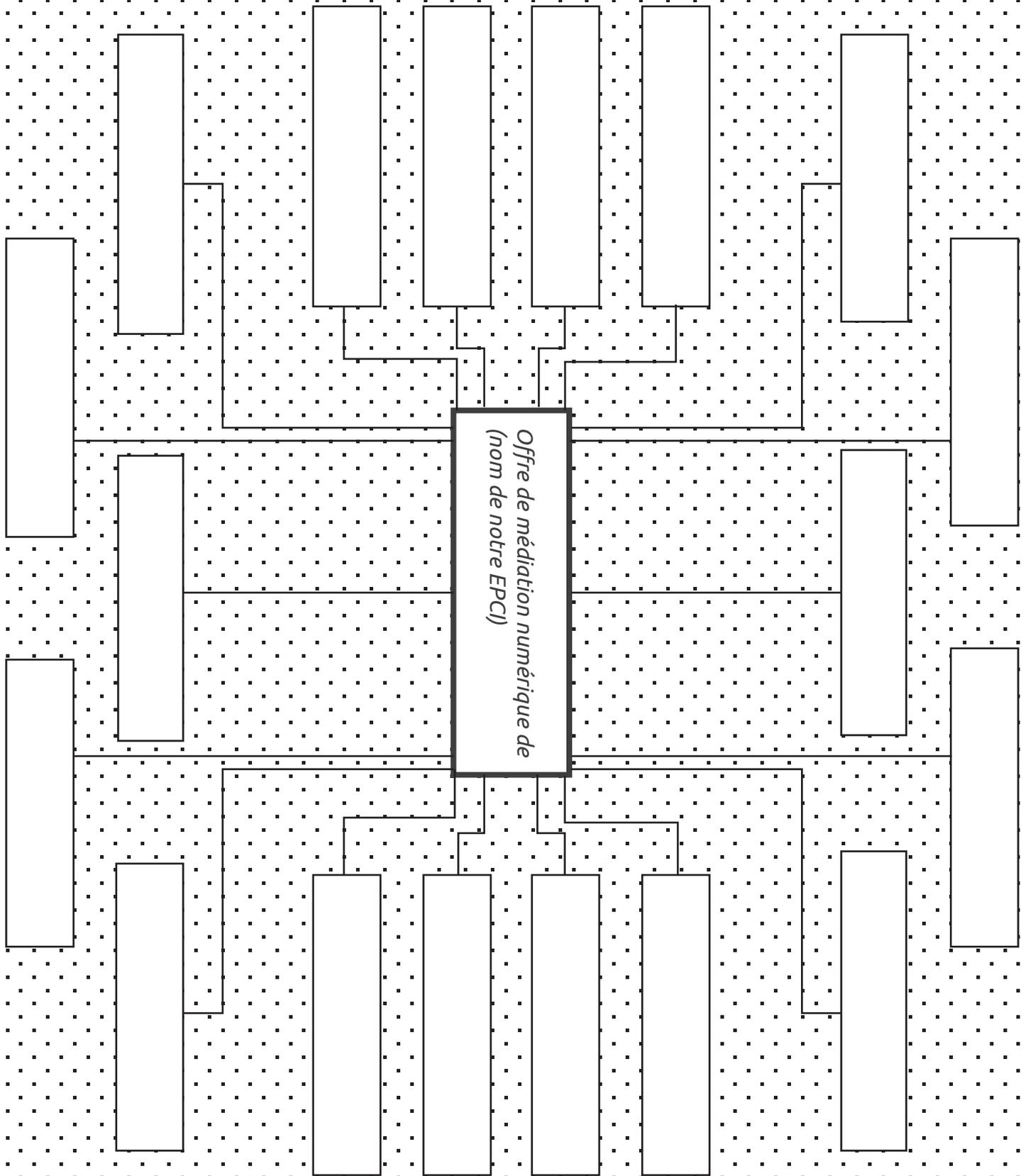
Étape 4 : Avant de clôturer l'atelier, rappeler aux acteurs présents l'enjeu de partager et détailler leur offre pour permettre un référencement dans le planning de l'offre de médiation numérique, projet portée par l'EPCI.

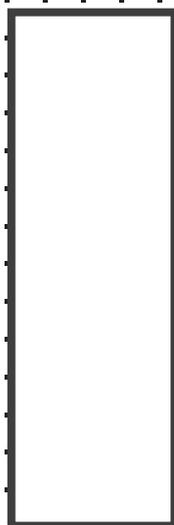
Étape 5 : Quand votre carte mentale est finalisée, prendre le temps de l'étonnement. Cette étape peut être réalisée pendant l'atelier ou a posteriori.

Quelques questions à se poser :

- Il y a-t-il des manques, des offres non existantes ? Lesquelles ? Il y a-t-il un besoin exprimé par les habitants/citoyens sur ces offres manquantes ? **
- Certaines offres sont-elles plus denses / fournies que d'autres ?
- Combien de lieux identifiés ? Combien d'actions hors les murs ?
- Sur la carte du territoire, où sont situées les offres ?
- Le maillage territorial apparait-il cohérent ? équitable ?

Étape 6 : En fin d'atelier, prendre en photo ou scanner le paperboard / exporter la production en PDF, prendre en photo ou scanner / exporter la ou les fiches constats associées à la carte mentale des offres





C.4 Faire émerger l'offre existante

Fiche bilan



Les retours à chaud : *(Inscrivez ici les retours des hypothèses à vérifier que vous aviez inscrites sur la [fiche bilan identifier les acteurs])*

À noter :

Si vous avez plus de constats, vous pouvez imprimer plusieurs fiches bilan.

Servez-vous de vos retours à chaud pour faire des constats sur les offres de médiation numérique sur votre territoire. Pour rappel, la définition d'un constat est la suivante : *Examen objectif des résultats d'une action, d'une période, d'une situation.*

Constat n°1 :

Constat n°2 :

Constat n°3 :

Une fois vos constats rédigés, vous pouvez alors faire des hypothèses sur l'origine des constats que vous avez dressés. A noter que les constats que vous avez formulés précédemment peuvent vous aider à formuler des hypothèses plus précises.

Hypothèse n°1 :

Hypothèse n°2 :

Hypothèse n°3 :

Les hypothèses à vérifier : *(Inscrivez ici une synthèse des hypothèses qui sont les vôtres et que vous souhaitez soumettre aux acteurs et bénéficiaires de l'inclusion numérique.)*



Les objectifs de cette étape :

Maintenant que vous avez une vision plus globale de l'offre existante sur votre territoire, il est temps d'aller à la rencontre des bénéficiaires, usagers finaux, pour confronter votre étude à ce qu'ils vivent au quotidien. Cette étape est nécessaire, car elle vous permettra de prendre du recul et d'identifier d'autres leviers. La problématique de l'inclusion numérique recouvre, bien souvent, plusieurs thématiques. Les questions de matériel ou d'accès ne sont pas toujours les plus fréquentes, il faudra essayer de comprendre ce que les usagers vous indiquent en creux.

Dans l'étape qualifier la demande et les besoins, les objectifs sont les suivants :

- Saisir, capter, qualifier les besoins des usagers et non usagers, habitants du territoire sur le sujet numérique.
- Confronter vos premières analyses à la réalité du terrain et des besoins.

Nous arrivons à la fin de la phase itérative. A l'issue de cette étape, vous allez pouvoir agglomérer toutes les informations (constats / hypothèses / besoins) que vous avez recueillies jusqu'alors pour commencer à modéliser une stratégie pour votre territoire.

Mode de travail :

Pour cette étape, vous pouvez missionner d'autres agents ou des services civiques par exemple. L'important est de bien identifier différentes plages horaires pour que vos fiches récits soient le plus diversifiées possible.

- Vous-même
- Des agents
- Des services civiques

Cette collecte peut s'effectuer en plusieurs temps de permanence. Il vous faudra à minima 10 à 15 fiches récit pour établir des personas.

Préparation :

Dans un premier temps, il vous faudra identifier les lieux sur lesquels vous souhaitez effectuer des relevés de récit. Nous vous conseillons d'élaborer un panel comme suit :

- Le lieu le plus fréquenté
- Le lieu le moins fréquenté

Vous pouvez, dans un second temps, ouvrir cette démarche aux sorties d'écoles ou bien les jours de marché. Tout autre lieu dans lequel vous pourrez croiser un public spécifique que vous aurez identifié au préalable.

En aval :

Prenez le temps de remplir la fiche bilan, vous en aurez besoin pour les étapes suivantes. C'est bien l'ensemble des fiches bilan pour les trois prochaines étapes qui vont vous permettre de définir des axes stratégiques et, par conséquent, les spécificités de votre territoire.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 3 x 4 heures

En amont :

Repartir des données [*fiche récolter des données*] et des points saillants pour cibler les publics les plus éloignés, utiliser des données chiffrées pour projeter une représentation des habitants de votre territoire.

Identifiez sur votre territoire des acteurs [*fiche identifier les acteurs*] et des lieux qui accueillent le public de votre territoire (centres sociaux, centres commerciaux, marchés de plein air, etc.).

En lien avec eux :

- Sollicitez une rencontre avec le public accueill.
- Ou annoncez votre présence sur place, date et heure donnée, pour des interview de type micro-trottoir.

Astuces :

Le tee-shirt pour le micro-trottoir
Imprimer plusieurs formulaires pour comprendre les points de vues des acteurs, parties-prenantes et des usagers.

La méthode :

Étape 0 : Imprimer la fiche outil ou la reproduire. C'est cette trame qu'il faudra remplir pour restituer de vos rencontres avec les habitants.

Étape 1 : Préparer les questions à poser lors de votre rencontre avec le public. Les rencontres simples et informelles fonctionnent souvent mieux dans une démarche terrain pour obtenir des récits de vie et d'expérience autour d'un sujet.

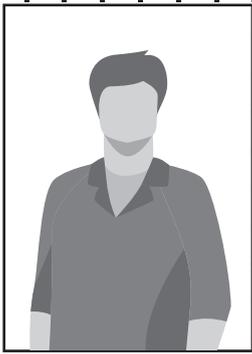
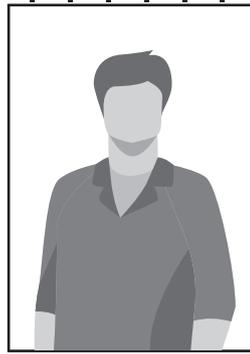
Quelques questions pour les habitants que vous allez rencontrer :

- Qui sont ils ? (commune de résidence, sexe, tranche d'âge, profil, entourage)
- Depuis quand résident-ils sur le territoire ?
- Est ce qu'ils utilisent le numérique ? Si oui, pour quoi faire ?
- Comment sont ils équipés ? (matériel, équipement et réseau)
- Est ce qu'ils rencontrent des difficultés dans leurs usages ?
- Est-ce qu'ils connaissent des lieux, des structures, des personnes pour les aider dans leurs usages ?
- Ont-ils des souhaits ou des besoins ?
- Racontez nous... la dernière fois que / quand vous avez / etc.

Étape 2 : Anticiper la capitalisation des échanges (dictaphone pour enregistrer les échanges, prise de note en directe, photographie...) pour retranscrire fidèlement les échanges que vous aurez avec les habitants sur la fiche outil.

Information :

Les fiches de récit servent à orienter la conception de vos services vers votre public cible. Elle vous permettront de réaliser des personas et établir les profils des usagers . Les personas vous permettront d'avoir des profils types pour mieux identifier les axes qu'il vous faudra développer pour votre territoire.

Neutre Femme Homme Nom : Prénom : Âge : Profession : Récit : Récit : Récit : Besoins énoncés : Souhaits énoncés :



Les retours à chaud : *(Inscrivez ici les retours des hypothèses à vérifier que vous aviez inscrites sur la [fiche bilan faire émerger l'offre existante])*

À noter :

Si vous avez plus de constats, vous pouvez imprimer plusieurs fiches bilan.

Servez-vous de vos retours à chaud pour faire des constats sur les offres de médiation numérique sur votre territoire. Pour rappel, la définition d'un constat est la suivante : *Examen objectif des résultats d'une action, d'une période, d'une situation.*

Constat n°1 :

Constat n°2 :

Constat n°3 :

Une fois vos constats rédigés, vous pouvez alors faire une synthèse des principaux besoins qui sont issues de votre enquête sur le terrain auprès des acteurs et des usagers. Les besoins peuvent se croiser avec d'autres hypothèses que vous avez formaliser précédemment.

Le besoin n°1 :

Le besoin n°2 :

Le besoin n°3 :

Le besoin principal : *(Inscrivez ici l'explication qui fait d'après vous que le besoin que vous identifiez comme principale et bien incontournable.)*



Les objectifs de cette étape :

Vous êtes parvenu à l'issue la phase itérative visant à vous faire collecter plusieurs typologies d'informations. Il va maintenant être question de croiser ces différentes sources afin de vous permettre d'identifier des axes stratégiques pour votre territoire. Cette étape est difficile, car elle va vous demander de faire des choix, mais aussi de prendre du recul par rapport à la matière que vous avez récoltée.

Dans l'étape identifier les axes stratégiques, les objectifs sont les suivants :

- Utiliser les différents constats pour formaliser la situation et les besoins.
- Parvenir à catégoriser les différents éléments de collecte.
- Définir des thématiques par rapport aux constats, hypothèses et besoins.
- Dresser un portrait-robot de l'inclusion numérique sur votre territoire.

Cette étape est cruciale. Nous vous conseillons de l'effectuer à plusieurs reprises en laissant passer quelques jours entre chaque essai. La suite de cette méthode vous permettra de sélectionner et de prioriser les thématiques afin que vous puissiez commencer à établir un plan d'action pour faire progresser l'inclusion numérique sur votre territoire.

Mode de travail :

Pour réaliser le travail de catégorisation et de qualification, vous pouvez travailler seul ou avec un/des autres agents. Vous avez un collègue connu pour sa précision sur la terminologie et les étymologies, c'est le moment de faire appel à lui. Nous vous conseillons de réaliser cet exercice plusieurs fois, la répétition vous permettra d'accroître votre stratégie.



Seul



En équipe interne

Préparation :

Même s'il ne s'agit pas d'un atelier interne, il peut tout de même faire l'objet d'un travail en équipe. Si tel est le cas, pensez à toutes les bonnes pratiques que nous avons distillées dans les pages précédentes : framadate, e-mail J-1, Thé et café. Autant de détail qui n'en seront pas !



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 3 x 1 heure

En amont :

Munissez-vous des fiches bilan utilisées au préalable [identifier les acteurs] ; [faire émerger l'offre existante] ; [qualifier la demande et les besoins].

Astuces :

Si vous n'arrivez pas à trouver qu'un seul mot, vous pouvez en remplir plusieurs rectangles.

Vous pouvez aussi vous aider du site : <https://www.rimessolides.com/> pour trouver des synonymes ou explorer le champ lexical de certains termes.

Le matériel nécessaire :

- Du ruban adhésif
- La fiche outil imprimée

La méthode :

Étape 0 : Imprimer la fiche outil ou la reproduire et l'afficher sur un mur ou une table à l'aide de ruban adhésif.

Étape 1 : A côté de la [fiche outil identifier des axes stratégiques] , récupérez les fiches bilans [identifier les acteurs] ; [faire émerger l'offre existante] ; [qualifier la demande et les besoins] précédemment remplis et accrochez les à côté.

Étape 2 : identifier les constats qui peuvent avoir, soit la même cause, soit qui vous mène à la même hypothèses et regrouper les dans une des matrices à l'extérieur en utilisant les rectangles qui forment le pourtour de la matrice. Attention, vous ne pouvez écrire qu'avec un ou deux mots.

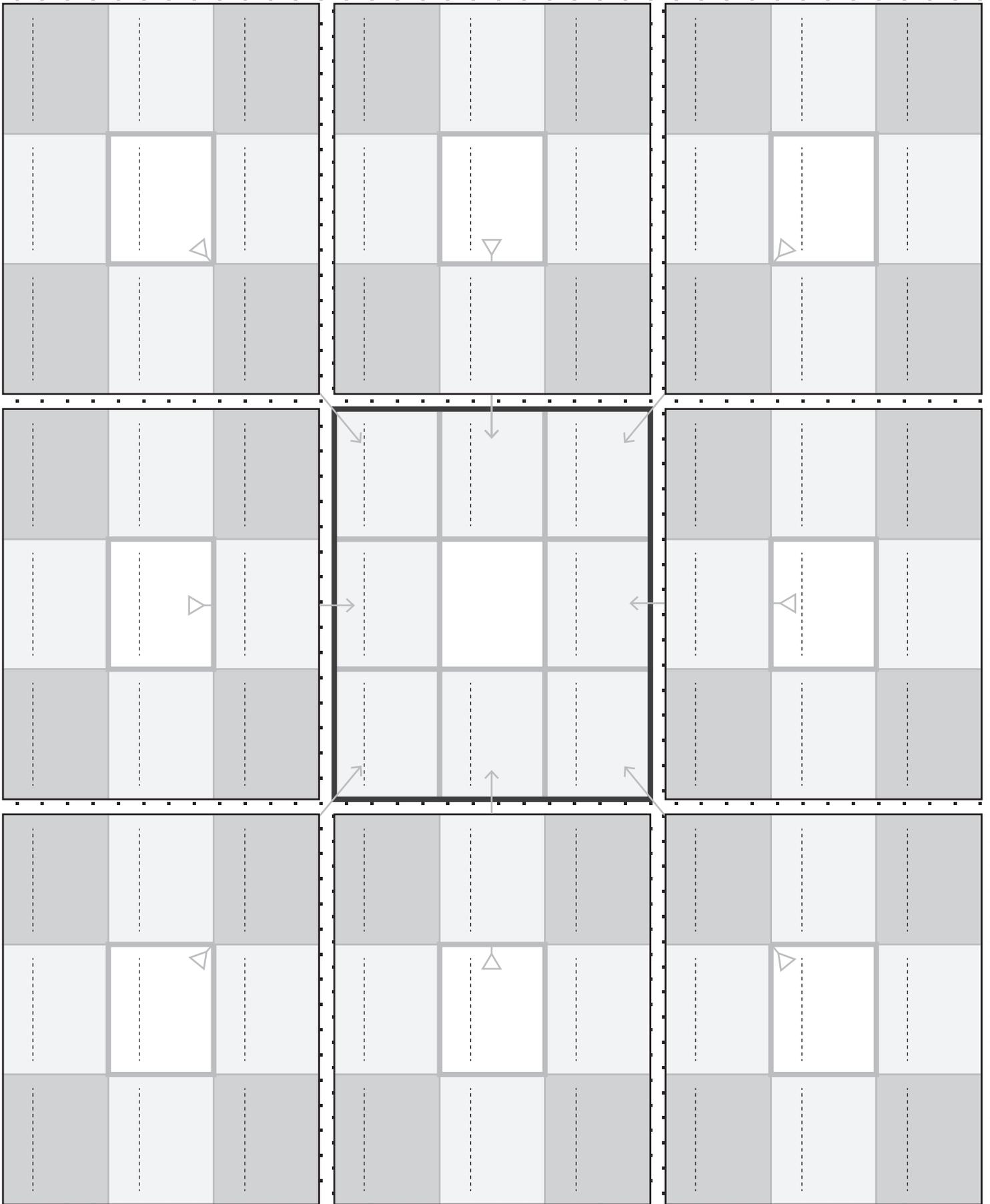
Étape 3 : Effectuer cette opération jusqu'à ce que vous ayez épuisés tous les constats et hypothèses que vous avez pu consigner grâce aux fiches bilans.

Étape 4 : Si, en faisant cet exercice, d'autres constats et d'autres hypothèses vous viennent, n'hésitez pas à les reporter dans une des matrices vides.

Étape 5 : Une fois l'extérieur des matrices remplies, vous devez trouver un ou deux mots qui qualifient le mieux possible les autres mots qui composent la matrice et l'inscrire au centre de celle-ci.

Étape 6 : Lorsque vous avez rempli à minima 5 matrices, vous pouvez reporter les mots utilisés dans les rectangles qui forment le pourtour de la matrice centrale.

Étape 7 : Vous avez identifié les axes de développements stratégiques de votre territoire !





Les objectifs de cette étape :

Vous avez classifié les thématiques et sujets et dresser le portrait robot du numérique sur votre territoire, il va vous falloir prioriser les actions à mettre en oeuvre. Cette étape doit prendre d'autres points d'ancrage en compte pour vous assurez que votre priorisation est tenable, comme par exemple, le portage politique en oeuvre dans votre institution.

Dans l'étape prioriser les offres à développer, les objectifs sont les suivant :

- Prendre du recul sur les constats et hypothèses que vous avez formulés.
- Confirmer ou infirmer vos intuitions.
- Définir les sujets à mettre au premier plan.

L'étape qui suit vous amènera à recenser très finement l'offre existante dans le but de pouvoir communiquer sur cette offre et ainsi vous permettre de commencer à rendre visible l'offre de médiation numérique sur votre territoire.

Mode de travail :

Pour cette étape, nous vous proposons de travailler en équipe. En effet, prioriser implique d'avoir plusieurs point de vue afin que les arbitrages puissent être le plus cohérent possible avec la situation de votre institution, mais aussi avec les bénéficiaires.



Seul



En équipe interne

Préparation :

Pour préparer au mieux cette session de travail, pensez à inviter des agents d'autres services. Prévoyez une présentation courte de la démarche que vous suivez et ce qu'elle vous a enseignée. Le numérique est un sujet transversal et vous trouverez certainement des échos qui vous permettront d'aboutir à une proposition mieux ancrée dans la réalité de votre territoire.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 2 heures

En amont :

Repartez de la fiche précédente : [identifier des axes stratégiques] en utilisant les différentes thématiques que vous avez noter dans la matrice centrale.

Information :

En matière de gestion du temps et d'organisation, la matrice d'Eisenhower est un outil incontournable et simple d'utilisation. Ses 4 quadrants facilitent l'aide à la décision pour prioriser ses tâches.

Quadrant 1 : les tâches importantes et urgentes,
Quadrant 2 : les tâches importantes, mais non urgentes,
Quadrant 3 : les tâches non importantes, mais urgentes,
Quadrant 4 : Les tâches non importantes et non urgentes.

Le matériel nécessaire :

- Du ruban adhésif
- La fiche outil
- Des post-it 38 x 51 mm

La méthode :

Étape 0 : Pour chaque hypothèse, identifiez tous les éléments récoltés sur le terrain et dans les rencontres avec les acteurs. Vérifiez en collectif :

- Combien de constats permettent de valider l'hypothèse ? Sont ils nombreux ou non ?
- D'où viennent ces constats ? Quelles sont leur source ? Sont elles diverses ou non ?
- Peut-on confirmer cette hypothèse ? Oui cette hypothèse peut se transformer en constat ? Non, je ne dispose pas d'éléments suffisants pour en être sûre ?

Si vous ne disposez pas d'éléments suffisants pour confirmer une hypothèse, laissez la de côté (peu d'éléments qui convergent, beaucoup de constats mais qui viennent du même acteur...).

Étape 1 : Imprimer la fiche outil ou reproduire la matrice (un plan cartésien à deux axes) sur un mur ou une table à l'aide de ruban adhésif.

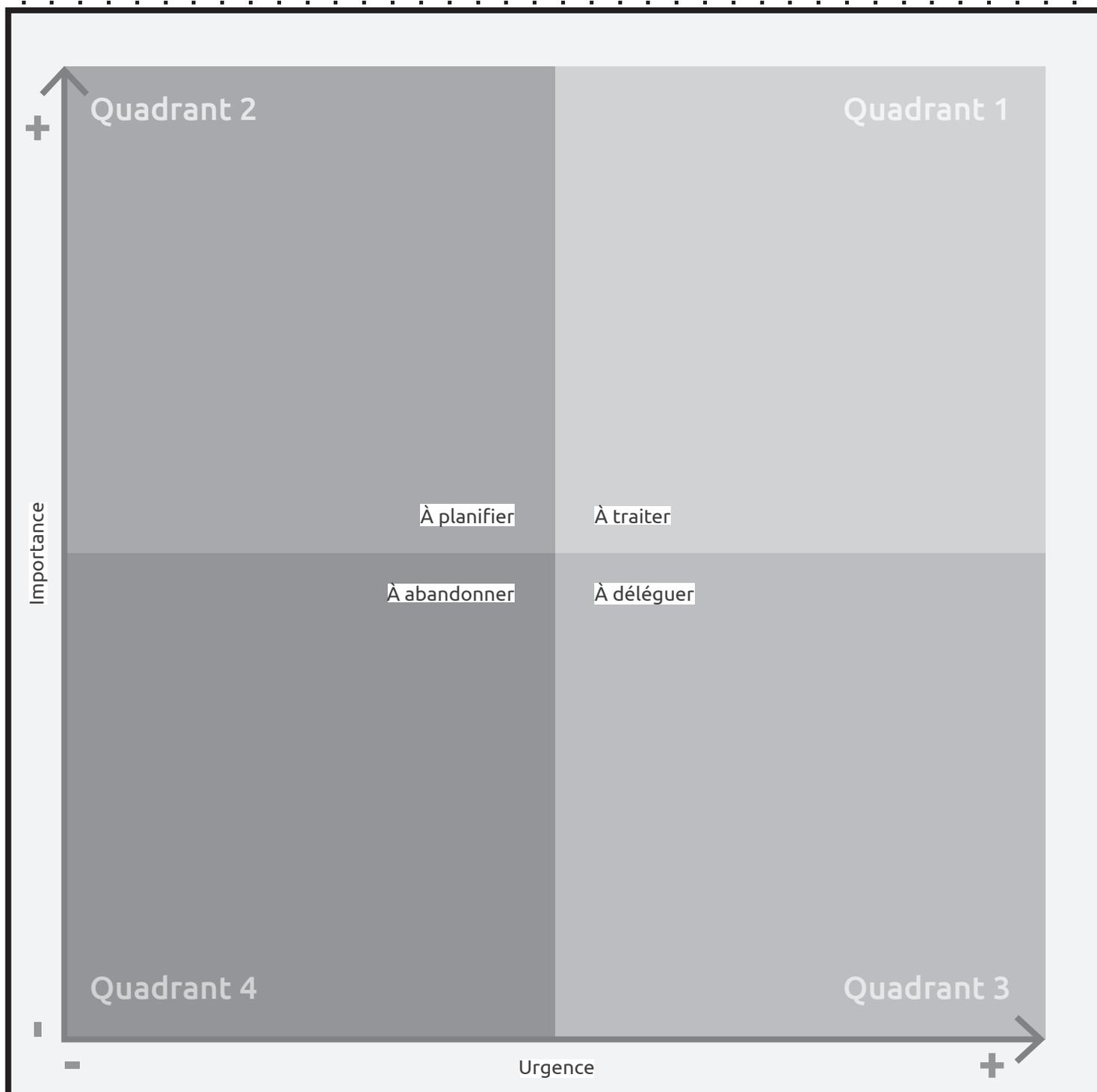
Étape 2 : Regroupez tous les constats effectués sur le territoire avec 1 constat = 1 post it.

Étape 3 : Partager le sens de l'outil avec les participants. Sur la matrice :

- L'importance fait référence aux constats qui vous permettent d'avancer. Elle se base sur les impacts de ces derniers mais également sur la valeur ajoutée qu'ils apportent.
- L'urgence fait référence aux constats qui nécessitent votre attention immédiate !

Étape 4 : Collectivement, échangez et utilisez la matrice pour classer les constats en fonction de leur niveau d'importance et d'urgence. Chaque constat doit être placé sur la matrice.

Étape 5 : Les constats importants et urgents ainsi que les constats important mais non urgents méritent d'être capitalisé pour anticiper le passage à l'action. Vous venez d'identifier vos besoins prioritaires.





Les objectifs de cette étape :

Vous avez une idée plus précise de ce qui importe à votre territoire et des offres de service qui sont existantes mais aussi de celles qu'il va falloir développer. Nous vous proposons, dans la suite de cette méthode, de récupérer des informations sur les manifestations et les acteurs qui les organisent. Vous les connaissez déjà sûrement, indiquez que l'objectif du questionnaire que vous transmettez est bien de communiquer l'offre qu'ils proposent.

Dans l'étape formaliser l'offre existante, les objectifs sont les suivant :

- Identifier et qualifier l'offre de médiation numérique et les services proposés sur le territoire.
- Anticiper la communication de l'offre de service territoriale de médiation numérique.

La suite des étapes proposées vous permettront de faire un choix en rapport avec votre niveau de maturité sur le sujet de l'inclusion numérique mais aussi sur la volonté ou non de développer des offres ou services spécifiques qui peuvent avoir été identifiés sur votre territoire.

Mode de travail :

Pour cette étape, vous pouvez être seul, elle ne nécessite pas que vous travaillez avec d'autres acteurs directement. Il s'agit davantage de gestion de projet, dans le sens où, il vous faudra revenir vers vos interlocuteurs pour vous assurez qu'ils ont bien reçu le formulaire que vous avez envoyé.

Avec les acteurs

Préparation :

Pour cette étape, nous vous invitons à suivre la méthode proposée. Notez que vous pouvez, si vous ne l'avez jamais utilisé, aller sur la plateforme :

<https://framaforms.org/abc/fr/>

Et ce, afin de tester cette outil qui pourra vous servir pour d'autres projets.

Souvenez-vous que vous avez peut-être déjà des fiches offres existantes lorsque vous avec rencontré les acteurs aux étapes précédentes.

Par ailleurs, le formulaire proposé dans la fiche méthode et outil suivant à été construit directement en rapport avec le standard de donnée edicté par la MedNum.

<https://lamednum.coop/schema-de-donnees-des-lieux-de-mediation-numerique-2/>

Vous pouvez néanmoins ajouter des catégories si cela vous semble opportun.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 1 heure pour l'envoi des formulaires.

4 heures pour le traitement des données.

En amont :

Les outils utiles pour cette étape de la démarche :

- La carte mentale des offres permet de mettre en lumière une approche thématique qui pourra permettre d'adapter votre formulaire
- La base de donnée des acteurs référencés sur votre territoire : pour diffuser le mail d'invitation au référencement de l'offre de service ouverte aux habitants du territoire

En option :

Les principales obligations imposées par le RGPD :

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F24270>

La méthode :

Étape 0 : Formaliser le cadre de collaboration et contextualiser la récolte des données sur l'offre de service. Préparer votre mail de contact aux acteurs de la médiation numérique. Détailler ici votre vision de la programmation unifiée :

- Territoire concerné
- Objectifs visés
- Moyens alloués
- Point de contact sur le projet

Étape 1 : Créer un compte sur framaforms.org <https://framaforms.org/abc/fr/> pour accéder aux modèles de formulaire.

Étape 2 : Aller sur "Créer un formulaire vierge" puis "créer un formulaire à partir d'un modèle".

Étape 3 : Recherchez le modèle à partir des critères suivants :

Titre contient : PROTO Formulaire offre

Auteur contient : Carmen

Étape 4 : Cliquer sur "Cloner" pour dupliquer le formulaire et l'adapter à vos besoins de communication. Cette étape d'adaptation est importante car elle permet d'anticiper vos besoins et moyens en communication.

Information :

Le modèle de formulaire proposé est inspiré de nos expériences sur le terrain. N'hésitez pas à l'adapter ! Si vous prenez le temps d'identifier les informations essentielles à faire apparaître dans votre programmation, vous pourrez éviter de solliciter les acteurs sur la communication de leur offre.

Attention, framaforms est un outil libre de droit qui propose d'alléger le net en y stockant les informations pendant une durée réduite. N'oubliez pas de renouveler la durée de vie de votre formulaire quand vous approchez sa date de péremption. Toutes les informations récoltées pourraient alors être perdue.



Nom de la structure :

Courriel :

Catégorie de l'offre :

- Atelier
 - Formation
 - Accompagnement
 - Autre
- _____
- _____
- _____

Titre du service ou de l'offre :

Thématique ou sujet :

Description synthétique :

Format ou durée :

Public :

- Enfants (moins 15 ans)
 - Jeunes (15 à 25 ans)
 - Adultes (25 à 60 ans)
 - Seniors (plus de 60 ans)
 - Tous public !
- _____
- _____
- _____

Niveau :

- Débutant
 - Intermédiaire
 - Avancé
- _____
- _____
- _____

Capacité d'accueil (nb) :

Un lieu pour le service :

- Non Oui

Si oui,
pouvez-vous
le décrire :



Les objectifs de cette étape :

Bien que vous ayez identifié les besoins et manques sur votre territoire, il n'est pas toujours chose aisée de savoir comment approcher le problème ou tout du moins la solution. Pour remédier à cette inévitable que peut-être la page blanche, nous vous proposons de réaliser des comparaisons avec d'autres territoires pour essayer de comprendre comment ils ont parés à la situation dans le but que vous puissiez reproduire, dans la mesure du possible, les solutions qu'ils ont trouvés.

Dans l'étape faire des comparaisons, les objectifs sont les suivant :

- Prendre du recul sur les principaux constats effectués lors des étapes précédentes.
- Observer comment les autres territoires font émerger des offres.
- Identifier les limites de certaines offre au regard des spécificités de son territoire.

Cette étape est «facultative». Nous l'appelons facultative car certains territoires ne seront pas assez avancé pour pouvoir la mettre en oeuvre. D'autre part, il existe d'autres outils ou solutions pour vous permettre de faire émerger une offre de service. Néanmoins, commencer par regarder ce qui se fait ailleurs n'est jamais une mauvaise idée.

Mode de travail :

Pour réaliser un parangonnage, il est toujours plus facile de travailler en groupe. En effet, s'agissant d'abord d'une collecte, plus le nombre de participants est grand plus la variété des solutions ou options proposées sera grand.

- Seul En équipe interne

Préparation :

Pour préparer cette session de travail, nous vous invitons à qualifier très précisément ce sur quoi vous souhaitez effectuer des recherches. En effet, vous allez être face à beaucoup de sources. Plus votre sujet est cadré, plus vous aurez de chance de trouver des réponses.

Attention néanmoins à ne pas trop circonscrire le sujet. Commencez de manière très précises puis, au fur et à mesure que vous avancez, ouvrez le sujets petit à petit. Une référence est parfois intéressante parce qu'elle adresse le problème d'une manière complètement différente !



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com

Durée : 1 à 2 jours

En amont :

Repartir des hypothèses et des constats formulés sur votre territoire *[fiche bilan]*, de la carte mentale de l'offre de service *[fiche formaliser l'offre existante]*, associée à la matrice des acteurs *[fiche identifier les acteurs]*, des besoins exprimés par les usagers et les professionnels de la médiation numérique *[fiche qualifier la demande & les besoins]*.

Focalisez votre attention sur les manques ou les besoins non couverts localement.

Recherchez ensuite des initiatives et des solutions potentiellement intéressantes pour votre territoire.

Information :

Si vous avez des difficultés à comprendre l'utilité d'un parangonnage, ce lien peut vous aider :

<https://www.lagazettedescommunes.com/822170/pourquoi-et-comment-se-comparer-petit-guide-du-parangonnage/>

La méthode :

Étape 0 : Cibler un sujet à améliorer

Étape 1 : Repérer des initiatives et des acteurs qui font références, qui portent des initiatives et développent des solutions dans le domaine à améliorer.

Étape 2 : Identifiez les critères qui vous intéressent (offre de service, aménagement des lieux, discours et communication, etc.). Pour chaque acteur repéré, aller chercher ces informations et les regrouper sur une présentation.

Étape 3 : Provoquer l'échange au sein de votre équipe projet sur la base de cette présentation inspirante.

Quelques questions pour vous aider à démarrer :

- En quoi ces initiatives peuvent-elles être utiles à mon territoire ?
- À quel besoin cette initiative permet elle de répondre ?
- Que souhaite-t-on conserver, écarter, approfondir dans ces inspirations

Étape 4 : Capitaliser sur vos apprentissages en enrichissant la cartographie des parties prenantes avec les initiatives et acteurs jugés les plus inspirants pour vous.

Étape 5 : Vous souhaitez approfondir et rencontrer ces acteurs inspirants ? Rendez-vous sur le terrain, organisez votre voyage d'inspiration ! *[fiche s'inspirer d'autres territoires]*.

Image représentative de l'objet d'intérêt

Nom de la structure :

Catégorie de l'objet d'intérêt :

Contact éventuel dans la structure :

Description succincte de l'objet d'intérêt :

Besoins comblés :

Avantages :

Inconvénients :

Mot clé :



Les objectifs de cette étape :

A l'instar de la précédente, cette étape est «facultative» dans la mesure où elle est aussi plus impactante étant donné qu'elle implique un budget. Les voyages inspirants ou les jumelages avec d'autres territoires peuvent vous permettre de trouver des solutions éprouvées qu'il vous faudra adapter à votre territoire. Cela est néanmoins une approche tout à fait pertinente pour initier des échanges de bonnes pratiques ou même des contacts ou pour identifier des acteurs qui agissent à l'échelle nationale.

Dans l'étape qualifier la demande et les besoins, les objectifs sont les suivants :

- Rencontrer des acteurs d'autres territoires.
- S'immerger dans une culture territoriale différente.
- Identifier et comprendre des initiatives et leurs fondements.

Mode de travail :

L'organisation d'un voyage peut être lourde. Nous vous invitons à vous rapprocher des services internes qui pourraient être intéressés mais aussi des acteurs de votre territoire. Pour eux aussi, cela peut donner des idées et même permettre de créer des liens.

- Avec les acteurs En équipe

Préparation :

Nous revenons plus en détail dans la fiche méthode et outil sur les actions qui doivent être menées. Ce que nous vous proposons de préparer, c'est un jeu de rôle. Vous pouvez attribuer des rôles aux participants de votre voyage comme par exemple : le photographe, l'animateur, le présentateur, ou tout autre rôle. Au-delà de l'aspect ludique, cela vous permettra autant de dynamiser votre voyage que de récolter de la matière en lien avec ce dernier. Celle-ci pourra vous être précieuse lorsque vous tirerez les enseignements de cette échappée.



ATTENTION - Ce document est en cours d'élaboration et est par conséquent une version de travail. Il est possible que vous fassiez face à des incohérences. Si c'est le cas, vous pouvez nous faire parvenir vos retours à l'adresse : commun@pop.eu.com



Durée : 1/2 journée, 1 journée, 3 jours, une semaine ! Tout dépendra du budget et de la distance qui vous sépare de cet autre paradis !

En amont :

N'oubliez pas de vous intéresser à la distance à parcourir entre 2 lieux.

Il est possible de visiter jusqu'à 4 lieux en 1 journée. Nous préconisons cependant de laisser le temps aux échanges avec les acteurs rencontrés dans ces espaces.

Si vous organisez votre voyage dans 2 lieux (matin et après midi), vous avez également l'opportunité d'organiser un atelier avec les participants au voyage !

Une bonne manière de capitaliser sur les inspirations et les apprentissages !

La méthode :

Étape 0 : Cibler un sujet d'intérêt à explorer et une date pour le voyage.

Étape 1 : Repérer des initiatives et des acteurs en lien avec le sujet. Organiser le programme en fonction de la disponibilité des acteurs contactés.

Étape 2 : Formaliser le programme. Inviter vos participants et organiser le suivi des inscriptions. Anticiper les aspects logistiques. Une participation financière peut-être envisagée si une location d'autobus est nécessaire. Idem pour le repas du midi si le voyage dure une journée.

Étape 3 : Préparer le e-mail de J-1 pour vos participants. Penser à mentionner le matériel nécessaire (carnet pour prendre des notes, appareil photo, parapluie, etc.).

Étape 4 : Le voyage peut commencer !

Information :

Les "voyages inspirants" ont une double vocation :

1. Éveiller la curiosité des participants sur des acteurs, des modes de faire, des services innovants qui incarnent le potentiel de transformation du territoire dans toutes ses dimensions (tiers lieux, innovation sociale, fabrication numérique et DIY, pair à pair...),
2. Favoriser la connaissance mutuelle entre membres d'un collectif ou d'un réseau et ainsi favoriser les coopérations futures.

