



Bilan qualitatif de l'action Illectronisme 2022



MDFSE 202003461

« Annexe II au compte rendu financier de l'action Bilan qualitatif de l'action Illectronisme »

Dates et lieux de réalisation de votre action :

Au total 52 prescriptions réparties géographiquement ainsi :

<u>SECTEURS GÉOGRAPHIQUES :</u>	2022	
	Prescriptions reçues	Intégration
Ailly-sur-Somme	1 (2.78 %)	1 (4.17 %)
Airaines	1 (2.78 %)	1 (4.17 %)
Oisemont	2 (5.56 %)	1 (4.17 %)
Poix	6 (16.67 %)	4 (16.67 %)
Liomer	20 (55.56 %)	15 (62.5 %)
Flixecourt	4 (11.11 %)	3 (12.5 %)
TOTAL	36	24

Nombre de personnes ayant participé à l'action :

Prolongations de parcours 2021 :	0
Nombre d'intégrations 2022 :	24
Nombre de non intégrations 2022 :	12
	36

Supports de communication utilisés pour amener le public à participer à l'action :

Les supports utilisés ont été :

- Bouche à Oreille.
- Présentation de l'action auprès des partenaires et prescripteurs.
- Guide des actions sociales du Conseil Départemental.
- Diaporama Powerpoint, plaquette de présentation.

Modalités d'accueil et d'accompagnement des participants :

Les bénéficiaires sont reçus lors d'un entretien / diagnostic où sont définis les besoins.

S'ils possèdent un équipement informatique, les prestations ont lieu à distance (par le biais d'un logiciel de prise en main à distance) et en parallèle un appel téléphonique. Ceci offrant l'avantage de faire travailler le bénéficiaire dans son propre environnement numérique et de soulever ainsi les problèmes de matériel, logiciel et de sécurité.

Dans le cas où le bénéficiaire ne possède pas d'équipement informatique, un retour est fait auprès de son référent de parcours ou AS afin d'envisager son achat. Un prêt de matériel lui est également proposé.

Typologie du public accueilli

Sur les 24 intégrations :

SEXE :

16 Femmes (66.67 %) et 8 Hommes (33.33 %)

TRANCHE D'ÂGE :

18/25 ans :	4 (16.67 %)
26/45 ans :	11 (45.83 %)
46/59 ans :	7 (29.17 %)
60 ans et + :	2 (8.33 %)

NIVEAU DE FORMATION :

Niveau VI et V bis	11 (45.83 %)
Niveau V	9 (37.5 %)
Niveau IV	3 (12.5%)
Niveau III	3 (12.5%)
Niveau II et I	0 (0%)

COMPOSITION DE LA FAMILLE :

Couple avec enfant	12 (50%)
Couple sans enfant	6 (25%)
Seul.e avec enfant	4 (16.67 %)
Seul.e sans enfant	2 (8.33 %)

Freins repérés (en matière de logement, de santé, de mobilité, de qualification...)?

Cognitif et savoirs	3 (12.5%)
Handicap	1 (4.17%)
Logement	1 (4.17%)
Aucune	19 (79.17 %)

Partenaires mobilisés :

Pour l'accueil du bénéficiaire : Mairie d'Ailly-sur-Somme, Mairie d'Airaines pour l'ancien CMS, le Guichet Emploi et Centre Communal Action Sociale de Flixecourt, SOS 6 Cantons de Oisemont et Médiathèque de Oisemont, Mairie de Poix de Picardie.

Pour le suivi et l'accompagnement : Échange avec le référent de parcours ou AS (retour de prescription, émargement mensuel et dès que cela est nécessaire), suivi mensuel via la transmission du tableau de suivi auprès du Département de la Somme.

Pour l'acquisition de matériel informatique des BRSA : Synapse 3i et la Recyclerie de Poix de Picardie.

Autres moyens mobilisés :

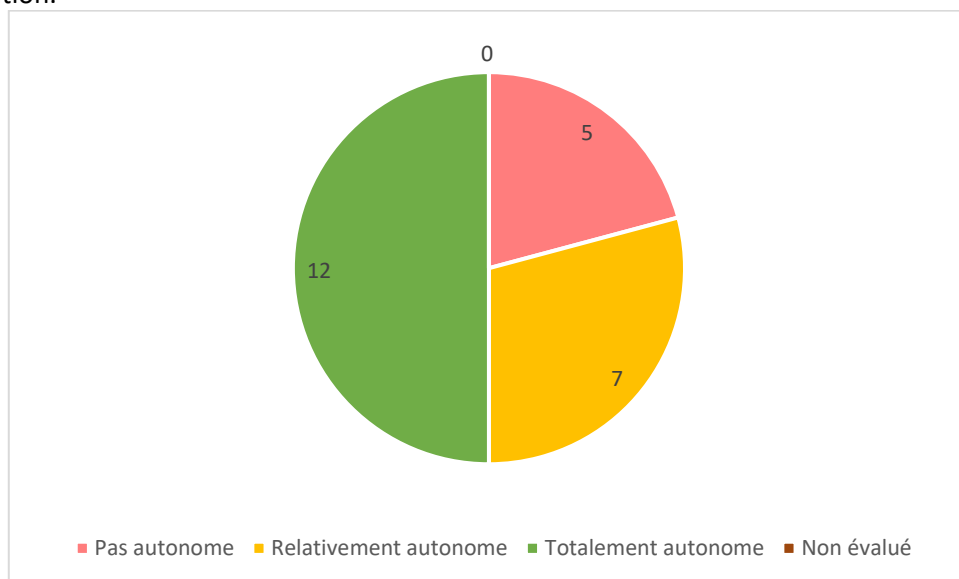
Équipements : Ordinateur portable, smartphone avec connexion internet, vidéoprojecteur, logiciels de bureautique, logiciel de prise en main à distance, imprimante et scanner.

Modalités d'évaluation :

Des évaluations sont réalisées de manière visuelle tout au long du parcours et retranscrites sur une grille d'évaluation réalisée en début et à la fin du parcours permettant de voir la progression.

Les résultats :

Pour la majorité des participants les résultats des objectifs fixés sont en majorité Acquis ou en cours d'acquisition.



Pas autonome	5
Relativement autonome	7
Totalement autonome	12
Non évalué	0

Objectifs et Résultats de l'action :

Quantitatif :

24 bénéficiaires sur le Territoire des Cinq Vallées sur 24 prévus

Qualitatif :

- établir un programme individualisé en fonction des résultats du diagnostic initial
- permettre le développement des connaissances numériques
- rendre les personnes autonome dans l'utilisation des outils numériques
- promouvoir une offre d'accompagnement individualisée et diversifiée favorisant l'éducation numérique, l'insertion sociale et professionnelle

Tableau des objectifs :

Être capable de...	NE	NA	EA	A
de démarrer et l'arrêter l'ordinateur et de lancer et quitter une application convenablement.	2	0	1	21
d'utiliser correctement le clavier et la souris dans leurs fonctions de base.	2	0	4	18
de se repérer et de s'orienter à l'intérieur du site Pôle Emploi (actualisation, recherche d'offres...)	3	0	7	14
Création / Rédaction CV sur Pôle Emploi	3	0	8	13
d'effectuer des démarches en ligne sur le site de la CAF (déclaration trimestrielle...)	4	1	5	14
d'utiliser efficacement une boîte mails (gestion des mails, utilisation corbeille...)	4	1	5	14
d'utiliser les fonctions avancées d'une boîte mails (PJ, gestion des dossiers,...)	4	2	5	13
d'effectuer des démarches en ligne sur une plateforme e-administrative (Ameli, impôts...)	4	1	6	13
de maîtriser un traitement de texte pour créer et mettre en forme un document simple	7	1	4	12
Création et utilisation du portail RSA	24	0	0	0
Création compte CPF	22	0	0	2
Evaluation PIX	14	0	0	10

Légende : NE : Non Évalué – NA : Non Acquis – EA : En cours d'Acquisition – A : Acquis

Hormis certains bénéficiaires qui rencontrent des difficultés de compréhension et de mémorisation, les bénéficiaires sont relativement autonomes dans leurs démarches ; seul le manque d'assurance pose encore certaines barrières par la crainte de faire une erreur pour certains.

Une grille d'évaluation est réalisée à l'entrée du dispositif et à la sortie.

Evolution en cours de déroulement :

L'action s'adapte en fonction des besoins de l'apprenant tout au long de son parcours et lui permet de répondre en temps réel à des problématiques administratives qu'il peut rencontrer quel qu'en soit le domaine.

Plus-value de l'action pour les participants :

La plus-value de l'action se trouve principalement dans le fait de rendre le bénéficiaire autonome dans ses démarches administratives, de prendre confiance en lui et de dédramatiser l'utilisation de l'outil informatique.



Impact sur le parcours des bénéficiaires :

Les bénéficiaires se rencontrent que ce sont principalement des barrières qu'ils ont posées eux même, et le fait de faire leurs démarches en étant assisté leur permet de prendre confiance en eux quant à l'utilisation de l'outil numérique.

Motifs de sortie de l'action :

Fin de suivi	21 (87.5 %)
Emploi	1 (4.17%)
Abandon	2 (8.33%)

Les points forts de l'action sont :

Cette action permet entre autres aux BRSA de prendre confiance en eux dans la réalisation de leurs démarches en ligne, cette confiance est confortée par le fait de se sentir épaulé et assisté et de pouvoir les rassurer quant aux erreurs éventuelles.

Elle leur permet également une meilleure maîtrise de l'ordinateur et de découvrir des services que ce dernier peut leur rendre.

D'autre part, l'avantage de travailler en téléassistance permet d'adapter l'action à la situation réelle du BRSA puisque réalisé sur leur propre matériel avec les plus et les moins rencontrés auxquels il faut faire fasse (sécurité, environnement, mise à jour, ...).

Les points faibles de l'action sont :

Nous ne parlerons pas de points faibles mais plutôt de prérequis, en effet, il est préférable que l'apprenant possède son propre matériel et dispose d'une connexion internet pour lui permettre de se placer en situation réelle et trouver ainsi des repères qui lui permettront d'acquérir une autonomie dans ses démarches.

Pertinence et l'utilité de l'action :

- autonomie dans les démarches
- prise de confiance et d'assurance
- prise en main de l'outil informatique à des fins utiles

Reconduction de l'action :

Cette action apporte énormément de bénéfices aux bénéficiaires et suscite l'intérêt des outils numériques. Certains bénéficiaires semblaient réfractaires à l'intégration du dispositif, mais deviennent rapidement demandeurs dès lors qu'ils se rendent compte de l'intérêt et sont rassurés d'être accompagnés.

Ajustements afin d'améliorer la qualité de la prestation :

Le fonctionnement actuel, à savoir en téléassistance semble être une solution bien adaptée pour cette action, toutefois dans certain cas le présentiel peut permettre de rassurer le bénéficiaire et lui offrir l'accès à d'autres outils numériques.



Difficultés particulières dans la mise en œuvre de l'action :

La difficulté la plus importante est parfois la capacité cognitive. Pour une minorité l'accompagnement semble être indispensable dans la durée. Il faut alors préconiser une poursuite de l'accompagnement vers les structures d'accueil numérique et de mise à disposition de matériel mais en territoire rural ceux-ci restent peu nombreux.