

WETECHCARE



Diagnostic territorial de l'inclusion numérique en Suisse

Notre projet : déployer la plateforme **123 Digit** dans les cantons de Vaud, Neuchâtel, Genève et du Tessin

Nous proposons, dans le cadre de ce projet, de :

1. Développer un **diagnostic de l'inclusion numérique** issu d'une enquête en ligne et d'entretiens qualitatifs menés auprès d'acteurs locaux
2. Former des acteurs de chaque canton à la **conception pédagogique** sur la plateforme **123 Digit** dans une logique de commun numérique
3. Réaliser une **étude d'opportunité** pour l'usage de la plateforme par des utilisateurs en langue italienne

Diagnostic

Formation des professionnels et bénévoles

Déploiement de contenus pédagogiques

Etude Tessin

Principaux résultats attendus

Diagnostic :

Recommandations pour le développement d'une la stratégie d'inclusion numérique inter-cantonaux

Formation des professionnels et bénévoles

9 volontaires issus des 4 cantons formés à concevoir des contenus pédagogiques sur 123 Digit

Quels sont les **objectifs** du diagnostic ?

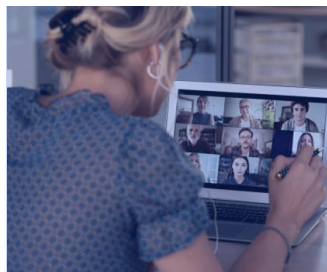
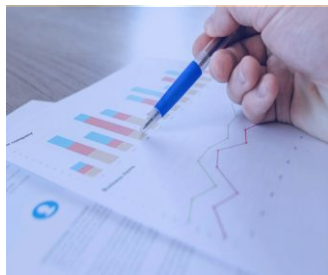


1. Faire un état des lieux des **pratiques et typologies d'accompagnement** sur le territoire
2. Remonter les **besoins en formation et en outillage** des professionnels de l'accompagnement
3. Remonter les **caractéristiques et freins** des publics accompagnés
4. Comprendre comment les organisations **communiquent** et mettent en oeuvre leurs **actions d'inclusion numérique**

Une enquête menée du 19 août au 6 novembre 2024



Méthodologie



Diffusion d'une enquête en ligne

- ▶ Constitution d'une **enquête destinée aux organisations** œuvrant sur le territoire Suisse, avec le soutien des cantons de Genève, Vaud, Neuchâtel et du Tessin.
- ▶ **248 participants** ont répondu à cette enquête.

Réalisation d'entretiens bilatéraux

- ▶ Echanges avec les **délégués au numérique** des cantons concernés pour cadrer les entretiens.
- ▶ Entretiens avec **15 organisations** actives dans le domaine de l'inclusion numérique : **les 10 structures du C9FBA, Ada:Flow, Clic Ensemble, l'Hospice général, l'ATIC, et la ville de Lausanne.**

Formalisation de recommandations

- ▶ Cette enquête composée d'un questionnaire et des entretiens vise à formaliser des **recommandations d'axes prioritaires** pour remonter les **besoins des acteurs et agir sur l'inclusion numérique.**
- ▶ Cette enquête permet également de réaliser un travail de **cadrage préliminaire** pour échanger avec les organisations qui souhaitent participer à la **conception à la formation pédagogique.**

5 points soulevés par le diagnostic

1 L'accompagnement des publics est majoritairement réalisé gratuitement, par des professionnels.

Les accompagnants sont principalement des travailleurs sociaux et médiateurs numériques travaillant dans plus de 80% des cas dans des associations ou des collectivités locales et réalisent majoritairement de l'assistance sur les démarches et services en ligne. A noter que les bénévoles et les services civils représentent 1/3 des "aidants numériques".

2 Les publics, majoritairement des seniors, sont en demande d'autonomie sur le numérique.

L'accompagnement est principalement réalisé en français et en italien, auprès de publics seniors ou réfugiés ; en recherche d'emploi ou retraités, et dont les principaux freins sont la peur du numérique et le manque d'équipement et de formation. Les demandes de ces publics sont les plus souvent liées à l'apprentissage en autonomie du numérique et des démarches en ligne et à l'assistance sur ces démarches.

3 Les modalités d'accompagnement proposées pourraient être améliorées pour mieux correspondre aux besoins des publics.

Alors que les publics sont en demande d'autonomie sur le numérique, la majorité des organisations interrogées (58%) propose de l'assistance (faire à la place de ou avec) plutôt que de la formation (36%). Seules 27% d'entre elles évaluent les compétences numériques en fin de parcours. Enfin, certaines organisations déclarent être en capacité d'accompagner plus de publics qu'elles ne le font déjà, ce qui constitue une opportunité pour accroître l'offre.

5 points soulevés par le diagnostic

4 L'outillage des aidants numériques est à améliorer.

Les acteurs de l'accompagnement sont demandeurs de nouvelles ressources pédagogiques sur des thématiques émergentes et d'actualité (IA, sécurité en ligne). S'ils souhaitent améliorer leurs modalités pédagogiques avec des supports interactifs sur les thématiques existantes, ils utilisent encore beaucoup des supports papiers, pourtant considérés par les acteurs comme peu efficaces. En terme de mesure d'impact, près de 53% d'entre eux aimerait disposer d'un nouvel outil de reporting.

5 Les organisations sont globalement favorables à la mise en commun de supports pédagogiques et au partage des connaissances.

Si la dynamique partenariale actuelle de l'inclusion numérique est considérée comme moyenne (2,4 sur 5) par les répondants de l'enquête, environ 70% des organisations disposant de supports pédagogiques se disent prêtes à les partager dans une logique de commun numérique. Les actions d'inclusion numérique ont quant à elles besoin d'être clarifiées et mieux communiquées pour que les publics et les organisations en prennent connaissance.

NB: il existe des disparités cantonales liées à l'inclusion numérique.

Ces disparités, qui se retrouvent tant au niveau des typologies d'accompagnement que des profils des publics accompagnés ou des besoins en formation et en outillage des organisations, sont cependant à relativiser du fait du nombre et du profil inégal des répondants selon les cantons.

Sommaire

1. [Typologie, caractéristiques et maillage des accompagnements numériques](#)
1. [Les besoins en formation et outillage des organisations](#)
1. [Mise en oeuvre de l'inclusion numérique](#)
1. [Recommandations du diagnostic](#)



1

Typologie, caractéristiques et maillage des accompagnements numériques

Zoom sur les accompagnements numériques : **profils des répondants**

Les accompagnements numériques désignent tous **les services destinés directement aux usagers** pour leur permettre d'accéder au numérique et/ou de développer des compétences numériques. *Par exemple : l'accès aux outils informatiques, l'éducation sur le numérique et ses usages, la formation et les apprentissages, etc..*

2.1

Profils des répondants à l'enquête



2.2

Analyse des typologies d'accompagnement



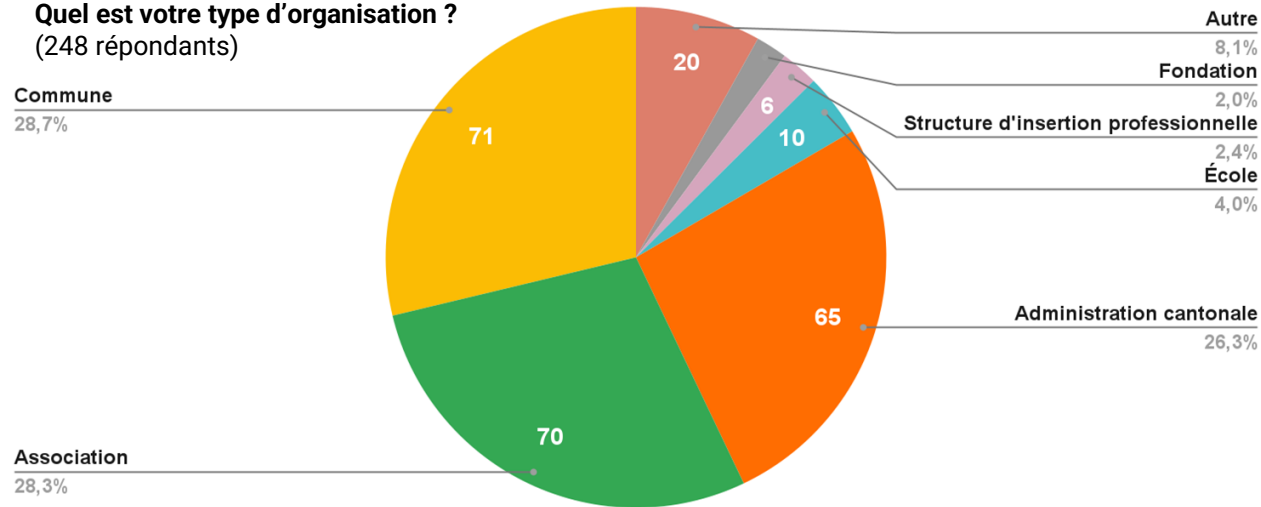
2.3

Besoins des usagers remontés par les organisations ayant répondu à l'enquête



Une grande majorité d'associations et de collectivités locales parmi les 226 organisations ayant répondu à l'enquête

Quel est votre type d'organisation ?
(248 répondants)



29% des organisations qui ont répondu à l'enquête sont des **communes**, 28% sont des **associations** et 26% des **administrations cantonales**

Dans le canton de **Genève**, 61% des organisations interrogées sont des associations et 30% sont des communes

Dans le canton de **Vaud**, 50% des organisations interrogées sont des associations et 28% sont des administrations cantonales

Dans le canton de **Neuchâtel**, peu d'associations ont répondu à l'enquête et 67% des organisations interrogées sont des communes

Dans le **Tessin**, les administrations cantonales représentent près de 51% des organisations interrogée et les communes 29%

Une **répartition inégale** des répondants selon les cantons

Canton de résidence de la structure



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

82 répondants



21 répondants



12 répondants

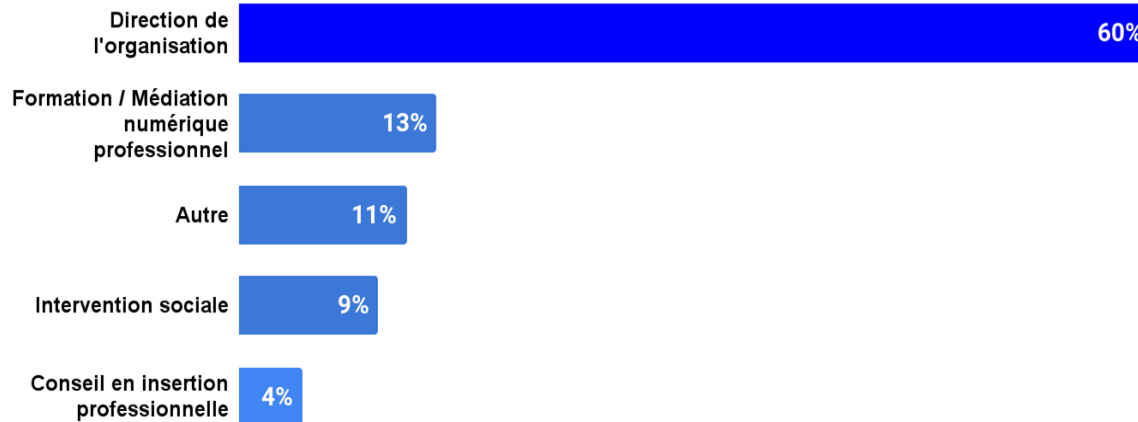


124 répondants

L'enquête été diffusée plus largement dans 2 cantons :
50% des répondants des quatre cantons proviennent du **canton du Tessin** et 33% du **canton de Genève**

60% des répondants sont à la **direction** des organisations sollicitées

Champ d'action professionnel (241 répondants)



Les 3 champs d'action professionnels les plus fréquents sont :

- **La direction de l'organisation : 60%**
- **La formation / médiation numérique : 13%**
- **L'intervention sociale : 11%**

Dans le **canton de Genève**, on retrouve une proportion relativement plus importante de répondants travaillant dans la direction de l'organisation (44%) et l'intervention sociale (22%)

Dans le **canton de Vaud**, les répondants travaillent relativement plus dans la formation numérique (38%) et moins dans la direction de l'organisation (29%) et l'intervention sociale (5%)

Dans le **canton de Neuchâtel**, c'est majoritairement des répondants à la direction de l'organisation (58%) qui ont répondu à l'enquête

Dans le **canton du Tessin**, c'est majoritairement des répondants à la direction de l'organisation (80%) qui ont répondu à l'enquête

Zoom sur les accompagnements numériques : **typologie des accompagnements**

Les accompagnements numériques désignent tous **les services destinés directement aux usagers** pour leur permettre d'accéder au numérique et/ou de développer des compétences numériques. *Par exemple : l'accès aux outils informatiques, l'éducation sur le numérique et ses usages, la formation et les apprentissages, etc..*

2.1

Profils des répondants à l'enquête



2.2

Analyse des typologies d'accompagnement



2.3

Besoins des usagers remontés par les organisations ayant répondu à l'enquête



Plusieurs typologies d'accompagnement sont nécessaires pour répondre aux besoins des publics

Typologies d'accompagnements numériques permettant d'amener une personne vers l'autonomie.
Des accompagnements différents suivant le contexte et le niveau d'autonomie numérique.

OFFRIR UN ACCÈS



Accès libre à de l'équipement (ordinateurs, tablettes, imprimante) et/ou une connexion internet

DIAGNOSTIQUER



Diagnostic des besoins des publics sur le numérique

PROPOSER DE L'ASSISTANCE



Assistance des usagers sur les démarches/services en ligne (faire à la place de ou avec)

FORMER/SENSIBILISER EN ATELIER



Ateliers de formation et sensibilisation au numérique (De la maîtrise des outils aux démarches/services en ligne, à l'intérêt et enjeux du numérique)

ORIENTER



Orientation des publics vers d'autres acteurs de l'Inclusion Numérique



Vente solidaire / don ou prêt de matériel numérique



Certification des compétences numériques des usager·ère·s (Pix...)

L'assistance sur les démarches et services en ligne est la typologie d'accompagnement numérique la plus proposée

Votre organisation met-elle déjà en place un accompagnement numérique ?
(248 répondants)

37% OFFRENT UN ACCÈS-LIBRE



Accès-libre à un espace équipé et connecté

40% DIAGNOSTIQUENT



Diagnostic des besoins des publics sur le numérique

58% PROPOSENT DE L'ASSISTANCE



Assistance des usagers sur les démarches/services en ligne (faire à la place de ou avec)

36% FORMENT ET SENSIBILISENT EN ATELIER



Ateliers de formation et sensibilisation au numérique (De la maîtrise des outils aux démarches/services en ligne, à l'intérêt et enjeux du numérique)

40% ORIENTENT



Orientation des publics vers d'autres acteurs de l'Inclusion Numérique

15% PROPOSENT DE LA VENTE/DON/PRÊT SOLIDAIRE



Vente solidaire / don ou prêt de matériel numérique

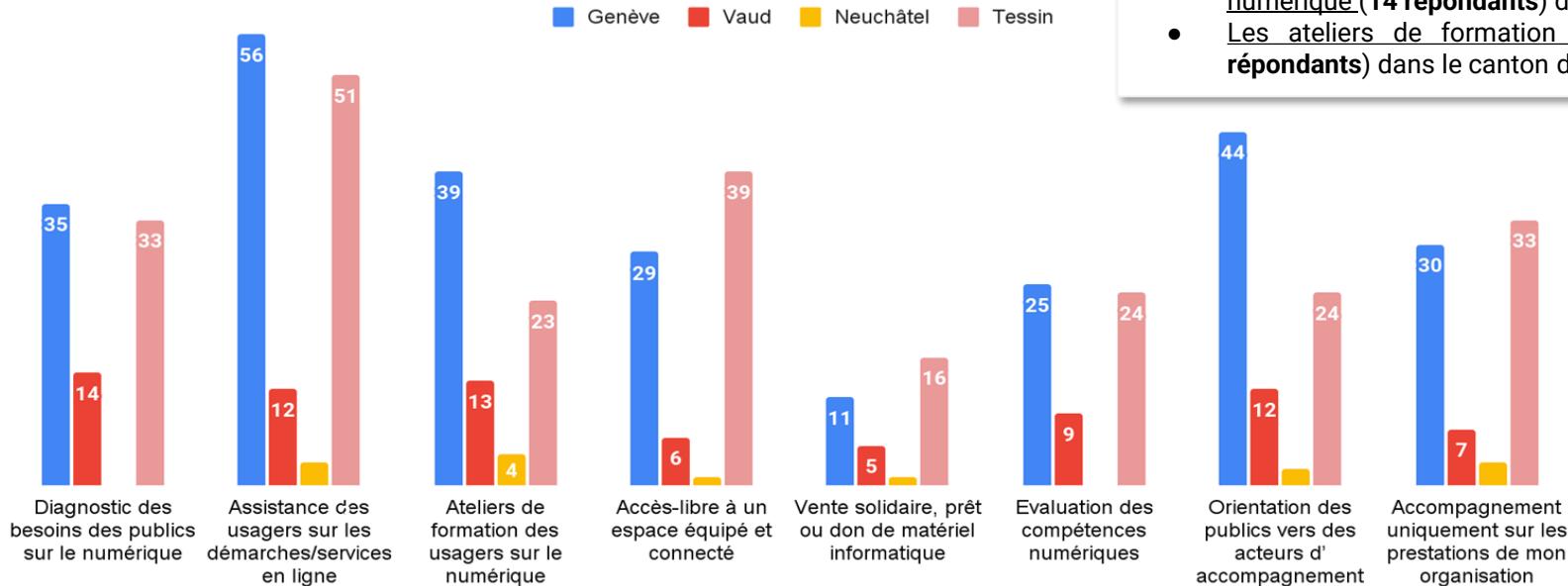
27% ÉVALUENT LES COMPÉTENCES



Evaluation des compétences numériques des usager-ère-s

Des typologies d'accompagnement qui varient d'un canton à l'autre

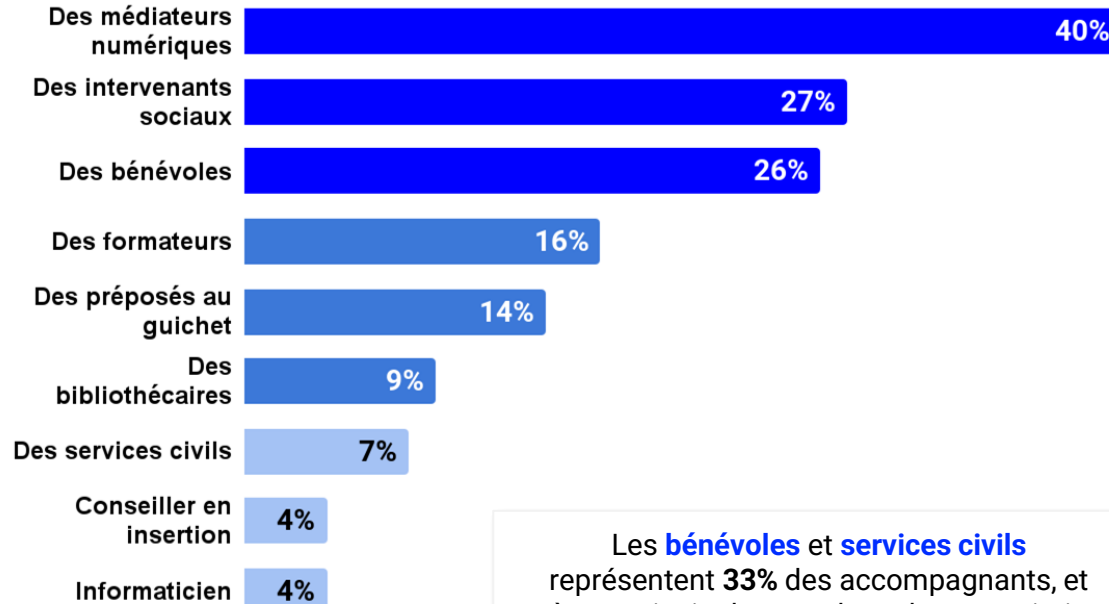
Votre organisation met-elle déjà en place un accompagnement numérique ?
(248 répondants)



- Les typologies d'accompagnement les plus fréquentes par cantons sont :
- L'assistance sur les démarches en ligne dans le canton de **Genève** (56 répondants) et dans le canton du **Tessin** (51 répondants)
 - Le diagnostic des besoins des publics sur le numérique (14 répondants) dans le canton de **Vaud**
 - Les ateliers de formation sur le numérique (4 répondants) dans le canton de **Neuchâtel**

La majorité de l'accompagnement est réalisée par des professionnels du social et de la médiation numérique

Qui accompagne les usagers sur le numérique ?
(82 réponses)



Les **bénévoles** et **services civils** représentent **33%** des accompagnants, et opèrent principalement dans des associations (cf. *Ada:Flow...*)

A **Genève**, les usagers sont principalement accompagnés par des intervenants sociaux (**38%** des répondants)

A **Vaud**, ce sont des bénévoles (**36%**) et des médiateurs numériques (**36%**) qui accompagnent majoritairement les usagers

A **Neuchâtel**, l'accompagnement des usagers est réalisé par des médiateurs numériques selon **2** des **3** répondants

Dans le **Tessin**, l'accompagnement des usagers est réalisé par des médiateurs numériques selon **60%** des répondants

Les **3/4** de l'accompagnement sont prescrits **gratuitement**

L'accès à ces services d'accompagnement numérique est-il gratuit pour le public de votre structure ?
(248 répondants)

Parmi les **services d'accompagnement gratuits**, il convient cependant de séparer ceux ouvert à tous (56% de tous les répondants) de ceux pour lesquels les publics doivent être orientés par des prescripteurs (18%)



Parmi les **services d'accompagnement payants**, on retrouve plusieurs situations hybrides :

- **Services d'abonnement**
- **Services gratuits** pour certains profils et **payants** pour d'autres
- **Services** proposant certaines **prestations gratuites** et d'autres **payantes**

Swiss Institute for Sustainable IT, canton de **Genève**



"Nos membres sont des organisations qui paient un forfait annuel leur donnant accès à un réseau, à des formations sur le thème du Numérique"

Conseiller en insertion professionnelle chez F-information, canton de **Genève**



"Les conseillères évaluent la situation de la personne et font payer la consultation si la personne est en mesure de payer"

Formateur numérique, Pro Senectute Vaud, canton de **Vaud**

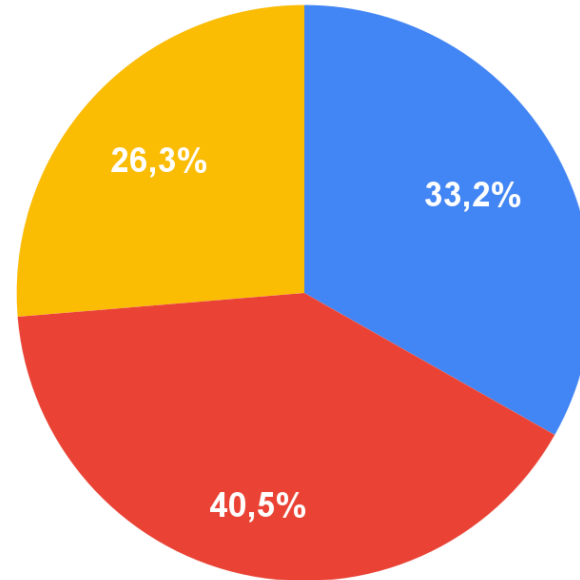


"Cela dépend de la prestation: certaines sont gratuites et d'autres non"

Près d'**1/3** des répondants proposent des **ateliers ou des formations**

Proposez-vous des ateliers ou des formations ?
(248 répondants)

- Je propose des ateliers ou des formations (collectives ou individuelles)
- Je ne reçois pas de public
- Je reçois du public mais je ne propose pas d'atelier ni de formation



A **Genève** et à **Vaud**, les répondants sont **48%** et **67%** à proposer des ateliers ou des formations

La majorité des répondants à **Neuchâtel** étant des acteurs institutionnels, ils ne sont que **25%** à proposer des ateliers ou formations

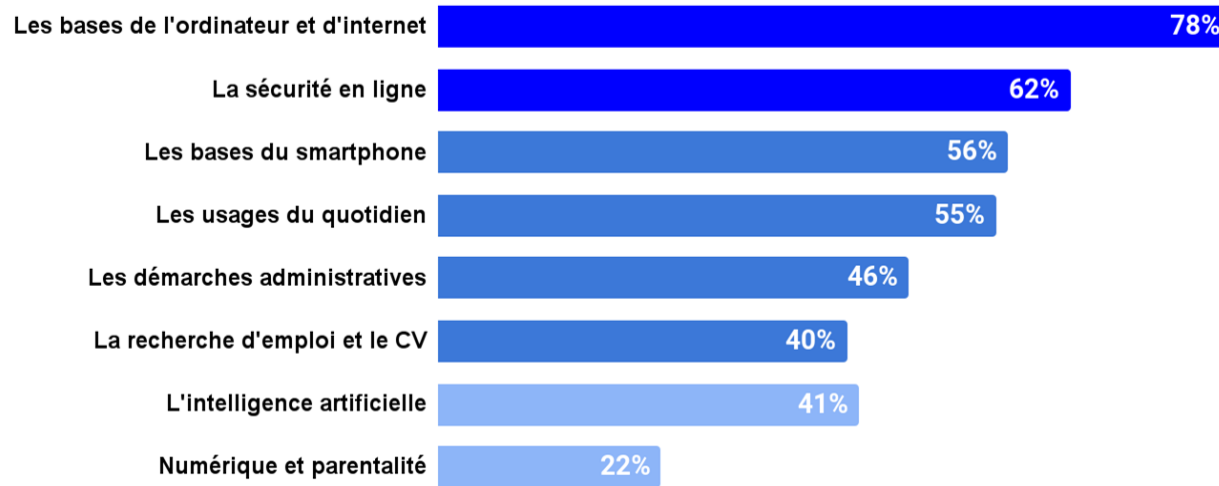
Dans le **Tessin**, seuls **16%** des répondants en proposent



La réponse à cette question **conditionne les questions suivantes** posées au répondants sur les contenus des ateliers, les besoins des usagers et des organisations

La formation numérique actuelle porte majoritairement sur **les bases de l'ordinateur et d'internet** et la **sécurité en ligne**

Si vous formez les publics sur le numérique, quel(s) contenu(s) proposez-vous ?
(82 répondants)



Dans le canton de **Genève**, les contenus les plus fréquemment utilisés en formation sont les bases de l'ordinateur et d'internet (**85%**) et les bases du smartphone (**67%**)

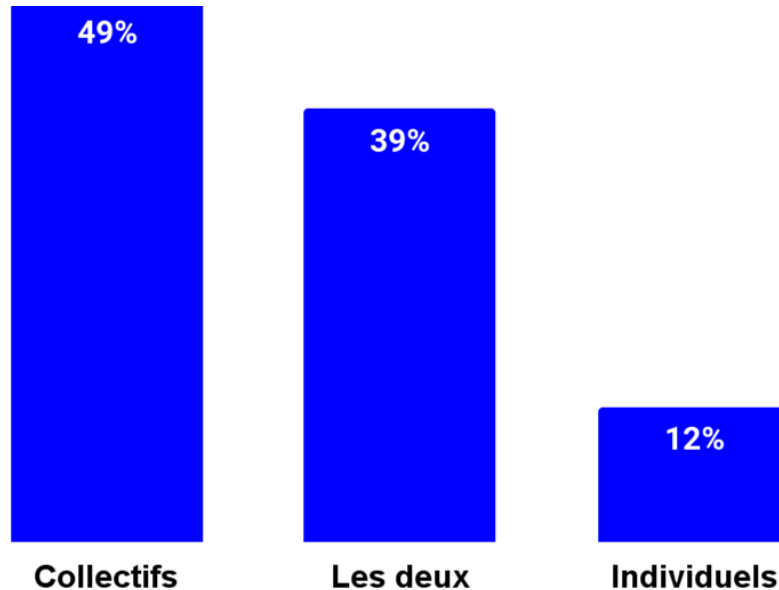
Dans le canton de **Vaud**, les contenus les plus fréquemment utilisés en formation sont les bases de l'ordinateur et d'internet, les bases du smartphone et les usages du quotidien, proposés aux publics par **86%** des répondants.

Dans le canton de **Neuchâtel**, les contenus les plus fréquemment utilisés en formation sont les bases du smartphone et l'IA (**67%**)

Dans le canton de **Tessin**, les contenus les plus fréquemment utilisés en formation sont les bases de l'ordinateur (**63%**) et la sécurité en ligne (**50%**)

Des ateliers et parcours de formation réalisés en majorité en **collectif**

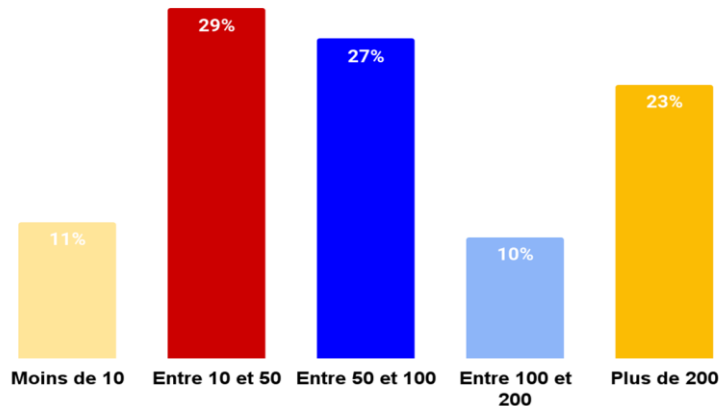
Vos formats d'ateliers ou de parcours de formation sont-ils collectifs ou individuels ?
(82 répondants)



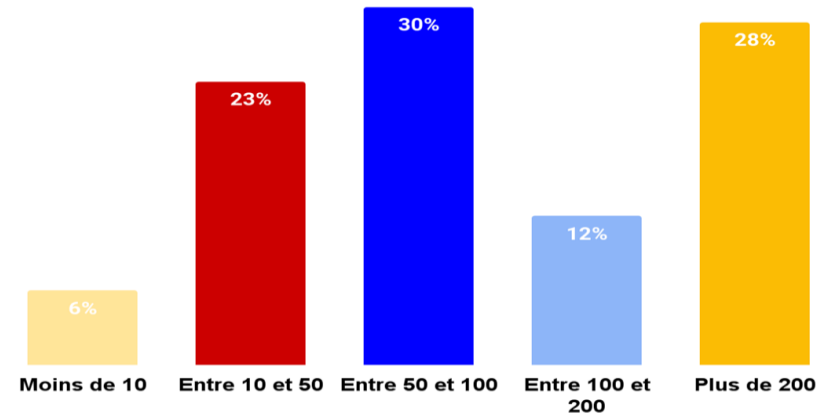
88% des organisations des répondants réalisent certains de leurs ateliers ou formations **en collectif**, et **51%** en réalisent **en individuel**

Les plus grandes organisations peuvent accompagner plus de publics qu'elles ne le font déjà

Si vous proposez des ateliers/de la formation sur le numérique, en moyenne, combien de personnes formez-vous par an ?
(79 répondants)



Combien de personnes avez-vous la capacité de former par an via vos actions ?
(81 répondants)



Il existe un :

- Un **écart de 5 points** entre les organisations qui forment plus de 200 personnes et celles qui ont la capacité de le faire
- Un **écart de 3 points** entre celles qui forment entre 50 et 100 personnes et celles qui ont la capacité de le faire
- Un **écart de 2 points** entre celles qui forment entre 100 et 200 personnes et celles qui ont la capacité de le faire



Il y a donc un **potentiel de formation inexploité** pour les structures qui accompagnent plus de 50 personnes

Zoom sur les accompagnements numériques : **besoins des usagers**

Les accompagnements numériques désignent tous **les services destinés directement aux usagers** pour leur permettre d'accéder au numérique et/ou de développer des compétences numériques. *Par exemple : l'accès aux outils informatiques, l'éducation sur le numérique et ses usages, la formation et les apprentissages, etc..*

2.1

Profil des répondants à
l'enquête



2.2

Analyse des typologies
d'accompagnement



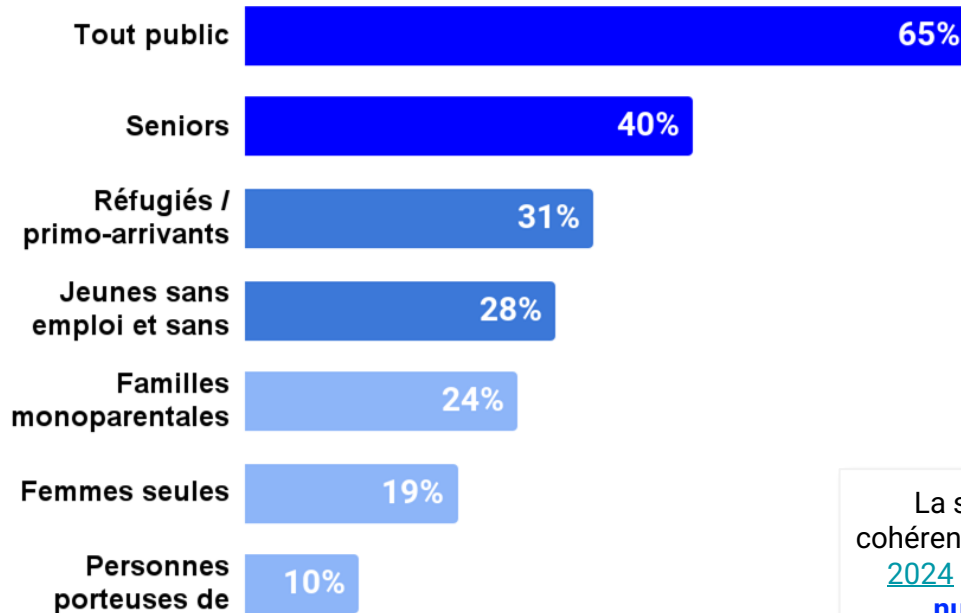
2.3

**Besoins des usagers
remontés par les
organisations ayant
répondu à l'enquête**



Un accompagnement principalement orienté vers **tous les publics**, et vers les **seniors** et les **réfugiés**

Lesquelles de ces catégories socio-professionnelles sont représentées par vos publics ?
(148 répondants)



Les **seniors** (40%) et les **réfugiés** (31%) arrivent en tête des publics accompagnés par les structures ayant répondu à l'enquête

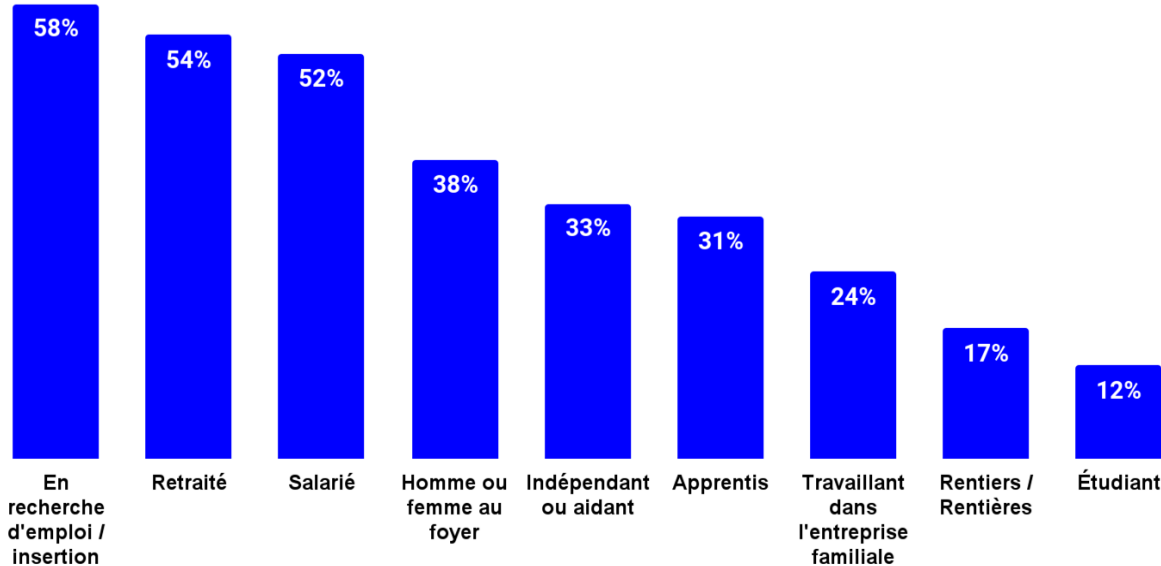
Dans le **canton de Vaud**, les répondants aident les **réfugiés** (42%), les **femmes seules** (36%) et les **jeunes sans emploi et formation** (36%) dans des proportions plus importantes que dans les autres cantons, même si les **seniors** restent les premiers publics accompagnés (50%)

Dans le **canton de Tessin**, les répondants aident majoritairement les jeunes **sans emploi et formation** (38%) et les **réfugiés** (29%)

La surreprésentation des **seniors** dans l'accompagnement est cohérente avec l'analyse de la fracture numérique du [Digital Barometer 2024](#) : 42% des **plus de 75 ans** ne maîtrisent pas les **compétences numériques de base**, contre 31% dans la population Suisse

Les personnes en recherche d'emploi et les retraités sont les situations professionnelles des publics des répondants les plus fréquentes

Quelle est la situation professionnelle de vos publics ?
(126 répondants)



Dans le canton de **Genève**, les retraités (68%) sont majoritairement accompagnés

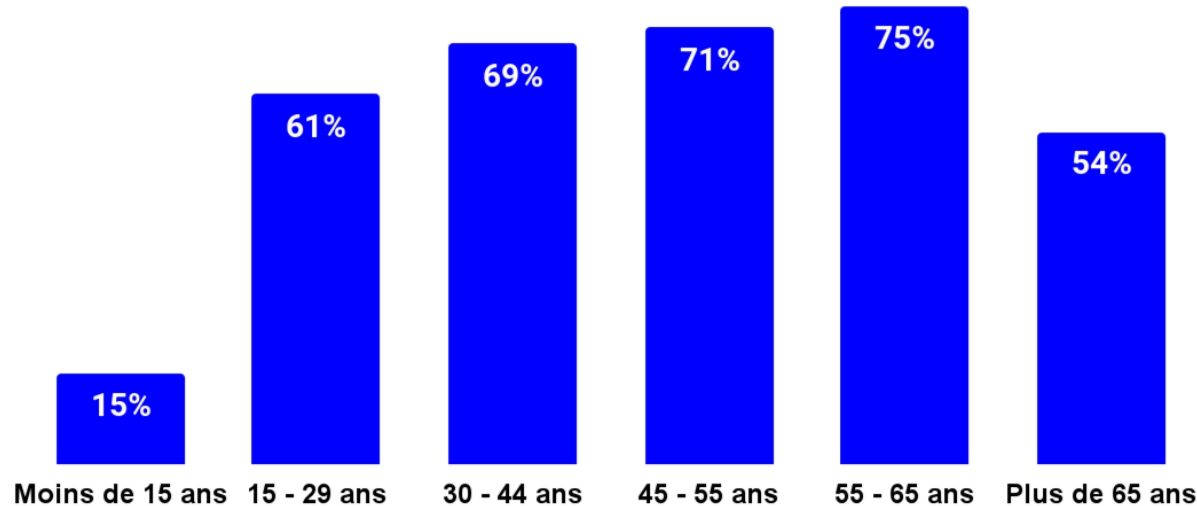
Au contraire, dans le canton de **Vaud**, ce sont les personnes en recherche d'emploi (83%) qui sont les plus accompagnés

Dans le canton de **Neuchâtel**, les retraités, salariés, et rentiers sont les plus accompagnés (40%)

Dans le canton de **Tessin**, les salariés (71%) et personnes en recherche d'emploi sont les plus accompagnés (59%)

Les 55 - 65 ans, tranche d'âge la plus accompagnée

Dans quelle tranche d'âge se situent vos publics ?
(148 répondants)



Dans le canton de **Genève**, les 55 - 65 ans sont les plus accompagnés (**87%** des répondants), suivis par les 30 - 55 ans (**71%**)

Dans le canton de **Vaud**, les 45 - 65 ans sont les plus accompagnés (**71%** des répondants), suivis par les 15 - 29 ans (**64%**)

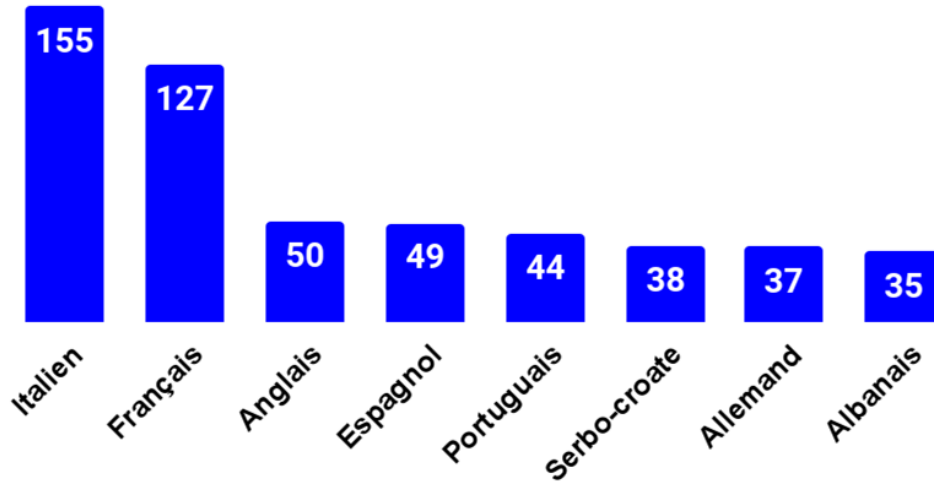
Dans le canton de **Neuchâtel**, les 45 - 55 ans et les plus de 65 ans sont les plus accompagnés (**30%** des répondants)

Dans le canton du **Tessin**, les 45 - 65 ans et sont les plus accompagnés (**80%** des répondants)

Les **moins de 30 ans** bénéficient peu de l'accompagnement des organisations, les **30 - 65 ans** sont les tranches d'âges les plus accompagnées

L'italien et le français, langues d'accompagnement des publics chez 63% et 51% des répondants

Langue des publics accompagnés
(248 répondants)



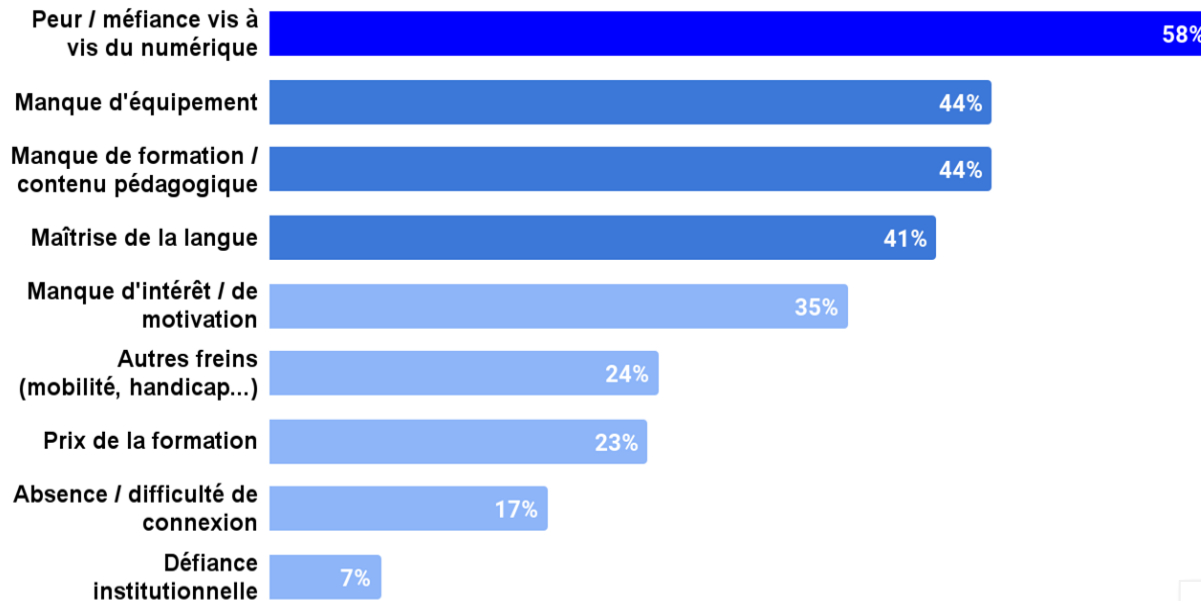
Il n'existe **pas de différence notable** dans les langues d'accompagnement des cantons de **Genève**, **Vaud**, et **Neuchâtel** : le **français** est la langue d'accompagnement chez plus de **95%** des répondants, suivi par le **portugais (35%)**, l'**espagnol (34%)** et l'**anglais (31%)**

Dans le canton du **Tessin**, l'**italien** est la langue d'accompagnement des publics selon **94%** des répondants, suivie par le dialecte Tessinois (**30%**) et l'**allemand (10%)**

Les langues d'accompagnement les plus fréquentes sont des **langues européennes**

La peur vis-à-vis du numérique est le premier frein qui entrave l'apprentissage des publics

Quels sont les freins à la formation numérique des publics accompagnés ?
(148 répondants)



Le **manque d'équipement**, le **manque de formation** et la **maîtrise de la langue** arrivent ensuite au coude à coude

Dans le canton de **Genève**, les principaux freins à la formation numérique sont la peur du numérique (53%), le manque d'équipement (53%) et le manque de formation (53%)

Dans le canton de **Vaud**, c'est la maîtrise de la langue (64%) et la peur du numérique (64%) qui sont les premiers freins

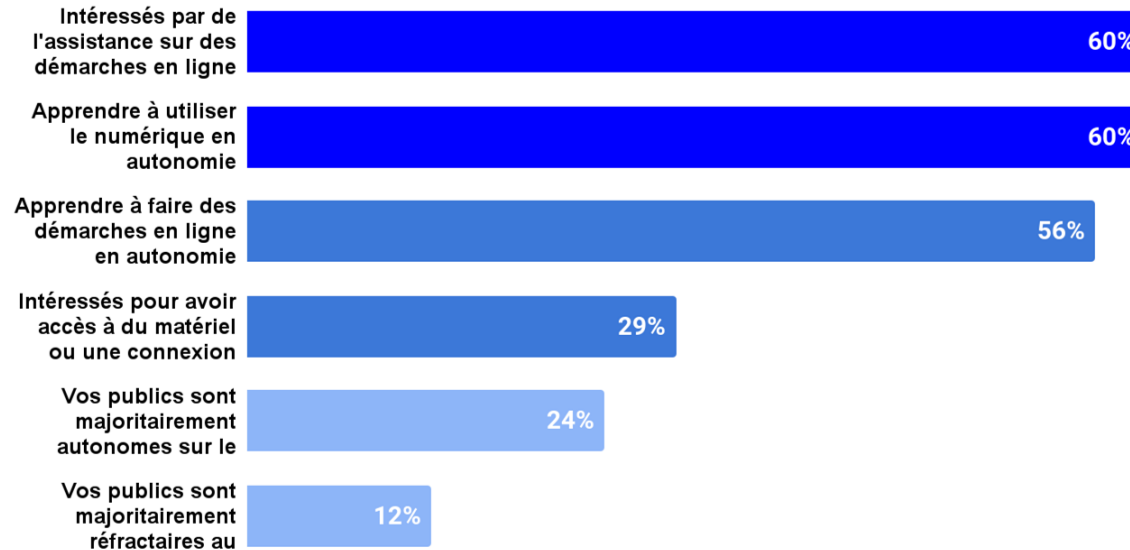
Dans le canton de **Neuchâtel**, le principal frein des publics est l'absence d'intérêt et de motivation (80%)

Dans le canton du **Tessin**, ce sont la peur du numérique (42%) et le manque de motivation (34%) qui arrivent en tête

Le manque d'équipement concerne principalement l'**ordinateur**, 98% des ménages suisses possédant un **smartphone***

Les démarches en ligne et l'autonomie numérique au coeur des préoccupations des publics

Quelles sont les demandes de vos publics concernant le numérique ?
(148 répondants)



Selon les répondants, **60%** des demandes des publics concernent l'apprentissage du numérique en autonomie et l'assistance sur les démarches en ligne

Dans le canton de **Genève**, les demandes des publics concernent majoritairement les démarches en ligne en autonomie (72%)

Dans le canton de **Vaud**, c'est l'utilisation du numérique en autonomie (86%) qui arrive en tête des demandes des publics.

Dans le canton de **Neuchâtel**, les demandes des publics sont équilibrées

Dans le canton du **Tessin** les publics demandent à être autonomes sur le numérique selon **53%** des répondants, et par ailleurs, sont principalement en demande d'assistance sur les démarches en ligne selon **47%** des répondants



2

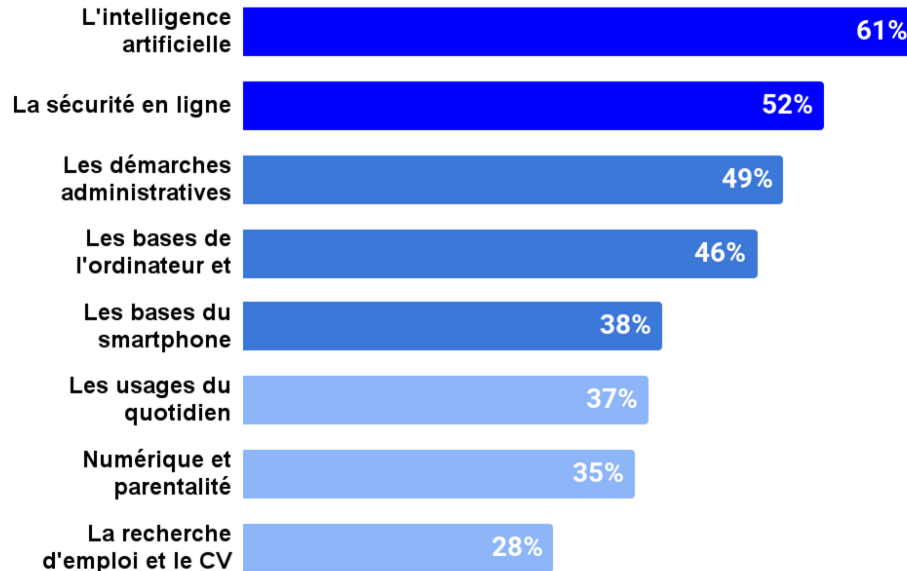
Comprendre les besoins des organisations suisses

L'IA et la **sécurité en ligne**, sujets les plus prioritaires en terme de matériel pédagogique selon les accompagnants

Parmi les 82 répondants interrogés,
48% d'entre eux considèrent ne **pas disposer de suffisamment de matériel pédagogique**

Sur quel(s) sujet(s) en priorité auriez-vous besoin de matériel pédagogique ?

(82 répondants)



Dans le canton de **Genève**, les sujets les plus prioritaires selon les répondants sont les démarches administratives (63%) et l'IA (60%)

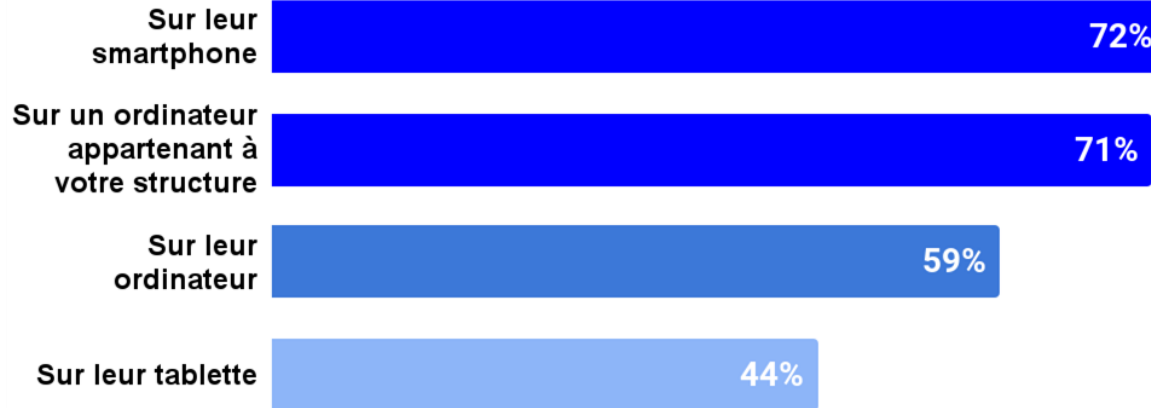
Dans le canton de **Vaud**, ce sont l'IA et la sécurité en ligne (71%) qui arrivent en tête des contenus prioritaires.

Dans le canton de **Neuchâtel**, le sujet le plus prioritaire remonté par les répondants est la sécurité en ligne (67%)

Dans le canton du **Tessin**, c'est l'IA qui arrive en tête selon **60%** des répondants

Des publics majoritairement accompagnés sur **leurs smartphones** et sur **les ordinateurs des organisations** quand elles en ont

Sur quel matériel les publics sont-ils formés ?
(82 répondants)

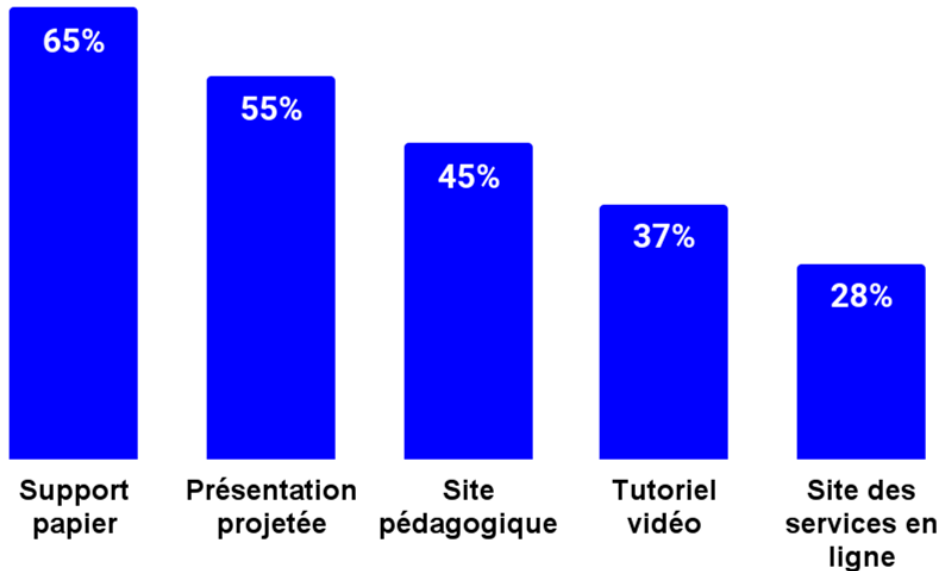


Le smartphone arrive en tête des matériels de formation dans trois cantons : **83%** à **Genève**, **86%** à **Vaud** et **100%** à **Neuchâtel**

Les ordinateurs appartenant aux organisations sont quant à eux plus fréquent à **Genève (80%)** et dans le **Tessin (86%)** qu'à **Vaud (50%)** et à **Neuchâtel (33%)**

Le papier, support pédagogique utilisé par 65% des répondants

Quels supports pédagogiques utilisez-vous actuellement pour former vos publics sur le numérique ?
(82 répondants)



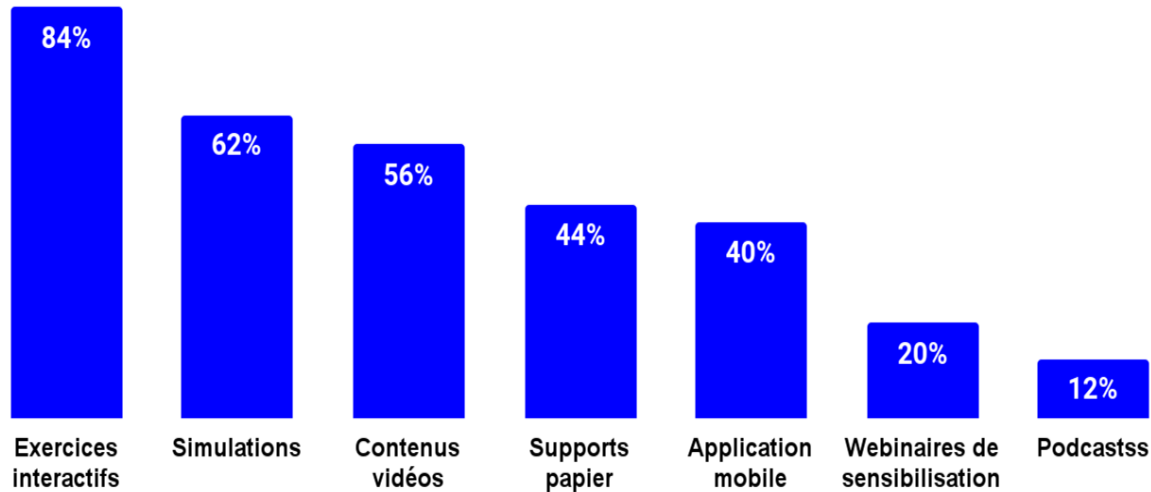
L'utilisation de sites pédagogiques et de sites de service en ligne n'arrive qu'en 3ème et 5ème position : les **formats digitaux et interactifs** sont donc peu utilisés par les répondants.

Ce constat est cependant à nuancer car inégal selon les cantons :

- A **Genève**, ce sont en effet **73%** des répondants qui privilégient le support papier
- A **Vaud** et à **Neuchâtel**, les répondants utilisent majoritairement des sites pédagogiques (**64%** et **67%**) pour former les publics
- Dans le **Tessin**, ce sont les présentations projetées qui sont privilégiées, selon **60%** des répondants

Les **formats interactifs** sont cependant jugés plus efficaces

Quels formats seraient selon vous les plus efficaces pour former les publics accompagnés ?
(82 répondants)



Les **exercices interactifs (84%)** et les **simulations (62%)** sont les formats les plus efficaces selon les répondants

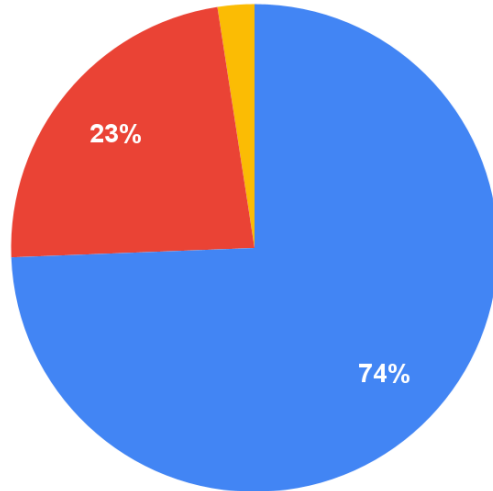


Il existe donc un **écart** entre les supports pédagogiques utilisés et les formats considérés comme efficaces par les répondants

Un écart important dans les modalités de formation effectives des organisations et celles répondant aux besoins des publics selon elles

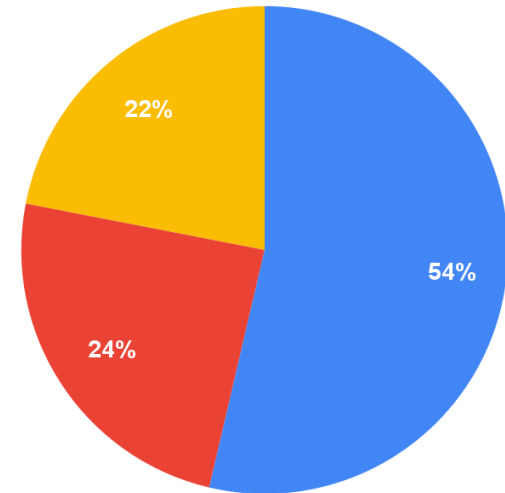
Quelles sont vos modalités de formation
(82 répondants)

- Exclusivement en présentiel
- Hybride
- Exclusivement à distance



Pensez-vous qu'un service de formation à distance réponde aux besoins de vos publics ?
(61 répondants)

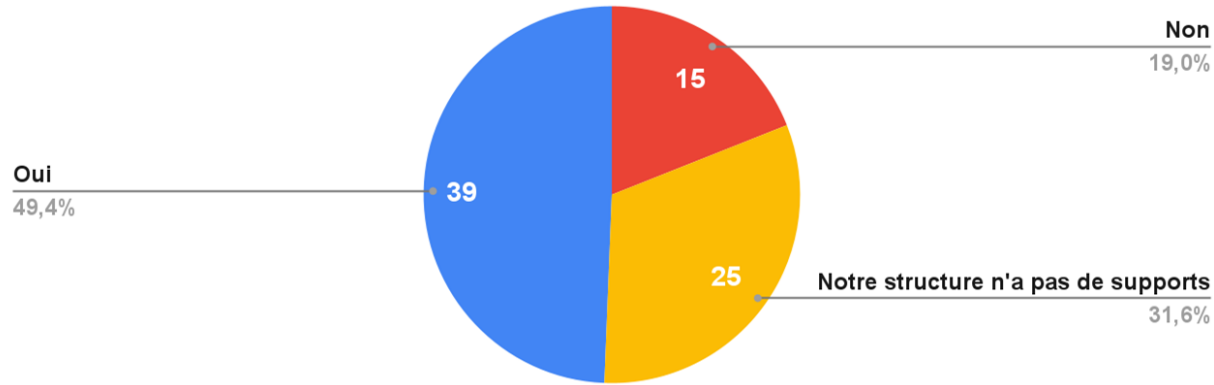
- Non, mes publics sont trop débutants
- Oui, après la fin de la formation
- Oui, pendant leur formation



Alors que **46%** des répondants pensent qu'un **service de formation à distance** serait utile aux publics accompagnés, seulement **26%** d'entre eux forment leurs publics en **en distanciel ou en hybride**

La logique de “commun” est plébiscitée par plus de 70% des répondants qui disposent déjà de support pédagogique

Seriez-vous d'accord pour partager vos supports avec d'autres acteurs de l'inclusion numérique dans une logique de "commun" ?
(79 répondants)

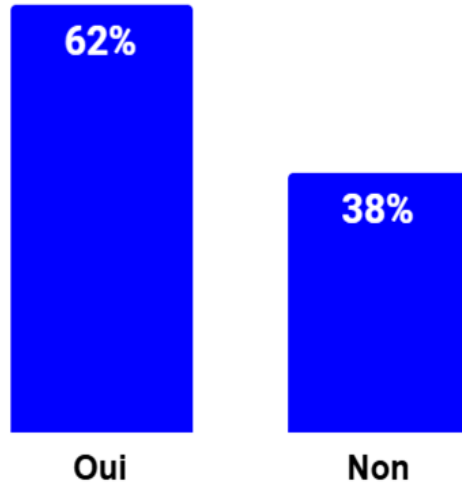


Parmi les 79 répondants ayant répondu à la question, 54 d'entre eux (68%) disposent de support

Parmi les 54 répondants disposant de supports, 39 d'entre eux (72%) sont prêts à partager leurs supports dans une logique de commun

51 répondants se disent prêts à participer à une **formation à la conception pédagogique**

Seriez-vous intéressé et prêt à participer à une démarche de formation à la conception pédagogique ?
(81 répondants)



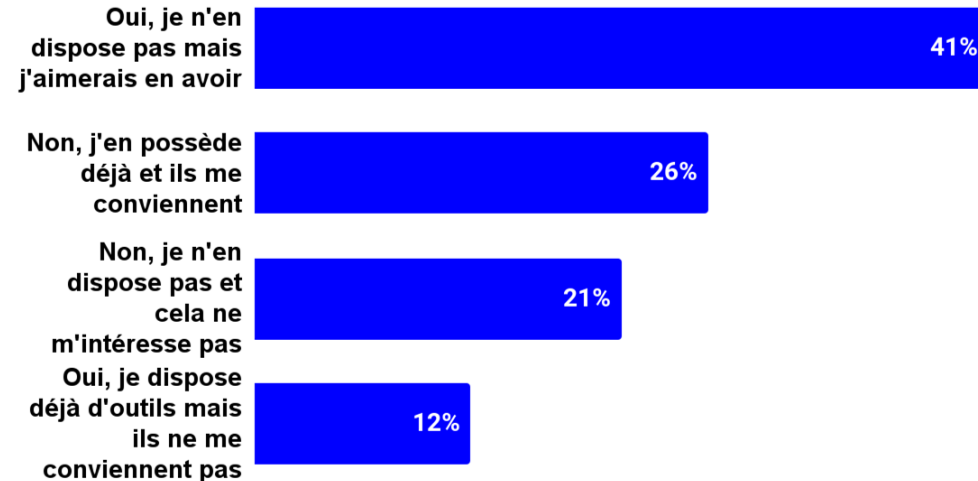
Parmi les 81 répondants interrogés, **62%** d'entre eux sont prêts à participer à une formation à la conception pédagogique

Les types d'organisation se disant le plus prêtes à y participer sont :

- Les **associations** (24 répondants)
- Les **communes** (6 répondants)
- Les **administrations cantonales** (5 répondants)
- Les **écoles** (4 répondants)

53% des répondants souhaitent disposer d'un nouvel outil de reporting

Aimeriez-vous disposer d'outils de reporting pour mesurer l'impact de votre accompagnement ? (82 répondants)



Certains outils et indicateurs ont été rapportés plusieurs fois par les répondants :

- Les **enquêtes de satisfaction**
- Les **évaluations en ligne** et en **présentiel** des **compétences**
- Les **statistiques de fréquentation**

Parmi les 82 répondants interrogés, **62%** d'entre eux disposent d'**outils de reporting**

A **Genève**, **58%** des répondants possèdent des outils de reporting et **73%** souhaitent avoir un nouvel outil

A **Vaud**, **64%** des répondants possèdent des outils de reporting et **71%** souhaitent avoir un nouvel outil

A **Neuchâtel**, **aucun** répondants ne dispose d'outils de reporting, mais **l'intégralité** d'entre eux souhaite en posséder

Dans le **Tessin**, **44%** des répondants disposent d'outils de reporting et **57%** d'entre eux souhaitent en posséder

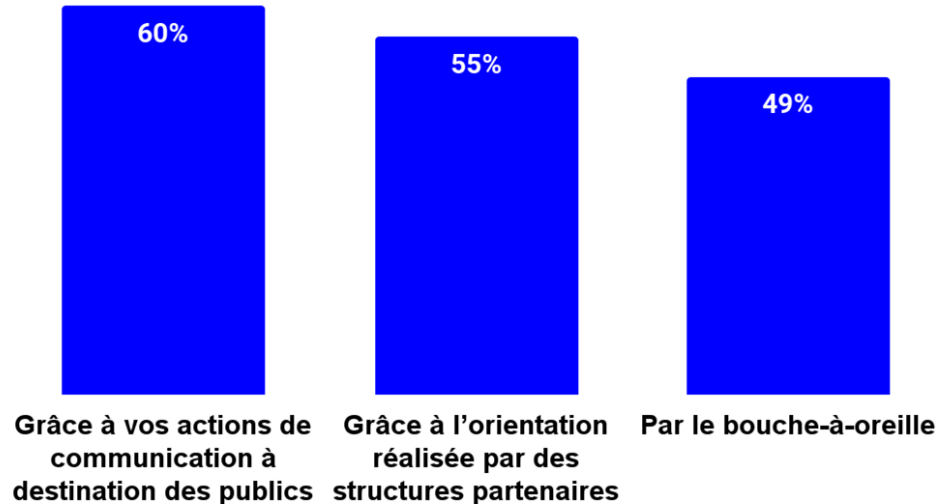


3

**Mise en oeuvre de
l'inclusion numérique**

Une prise de connaissance de l'offre d'inclusion numérique relativement équilibrée entre **trois canaux de communication**

Comment vos publics prennent-ils connaissance de votre offre et se rendent-ils chez vous ?
(148 répondants)



Dans le canton de **Genève**, les publics des répondants prennent majoritairement connaissance des organisations via leurs actions de communication (66%)

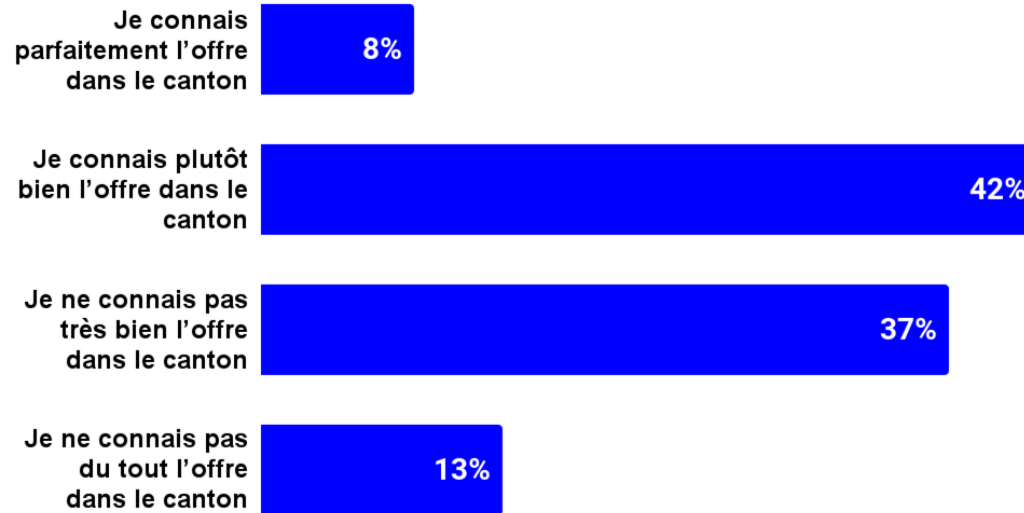
Dans le canton de **Vaud**, les publics prennent connaissance des organisations des répondants de manière **équitable** entre les trois options

Dans le canton de **Neuchâtel**, l'**intégralité** des répondants déclarent que leurs publics prennent connaissance de leur offre via leurs actions de communication

Dans le canton du **Tessin**, les publics des répondants prennent majoritairement connaissance des organisations via leurs actions de communication (51%)

Une connaissance de l'offre d'inclusion numérique **inégal**e selon les cantons

Quelle connaissance avez-vous de l'offre de services des acteurs engagés sur l'inclusion numérique dans le canton ?
(148 répondants)



50% des répondants affirment plutôt mal ou très mal connaître l'offre d'inclusion numérique dans leur canton

C'est à Genève et dans le Tessin que les répondants affirment avoir la meilleure connaissance de l'offre : 53% et 50% des répondants ont une plutôt bonne ou très bonne connaissance de l'offre d'inclusion numérique, contre 43% à Vaud et 20% à Neuchâtel

Ces écarts peuvent être notamment dû à un effort de cartographie ou de mise en place d'annuaire et de mise en réseau dans les cantons, mais également à un biais dans le profil des répondants (les directions d'organisations sont sur représentées dans le canton de Genève et dans le Tessin)

Le partenariat, pratique répandue chez moins d'1/3 des répondants

Avez-vous déjà des partenaires sur l'inclusion numérique ? Si oui lesquels ?
(248 répondants)



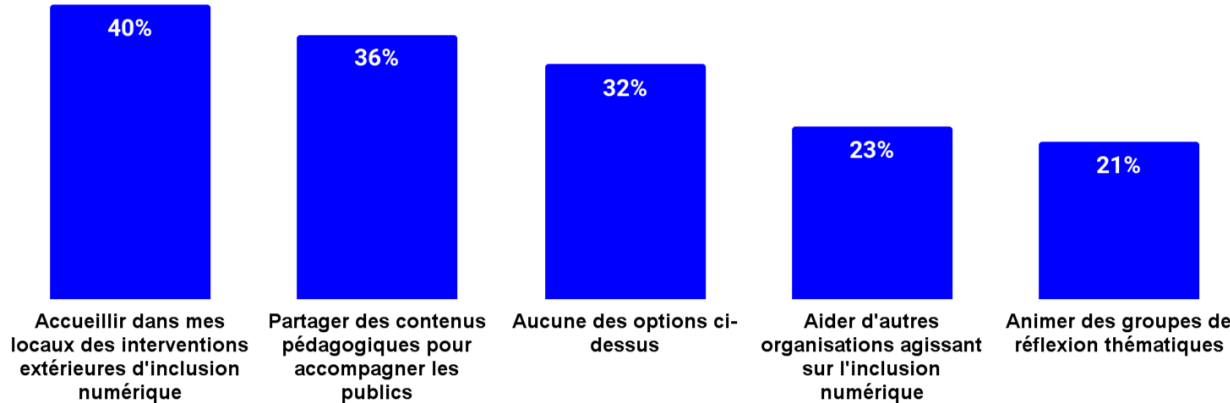
31%

Des répondants à l'enquête affirment avoir des partenaires dans le domaine de l'inclusion numérique



En partenariat, une majorité de répondants envisage **d'accueillir dans ses locaux des interventions extérieures**

En partenariat, seriez-vous intéressés par l'une des (248 réponses)



Près des **70%** des répondants se disent intéressés par un des **4 types de partenariats** listés ci-dessus

Des initiatives itinérantes comme **ClicEnsemble** dans le canton de **Vaud** proposent déjà de l'accompagnement numérique dans certains **lieux de proximité**

Dans le canton de **Genève**, **53%** des répondants se disent prêts à accueillir des interventions extérieures dans leurs locaux et **42%** sont favorables au partage de contenus pédagogiques

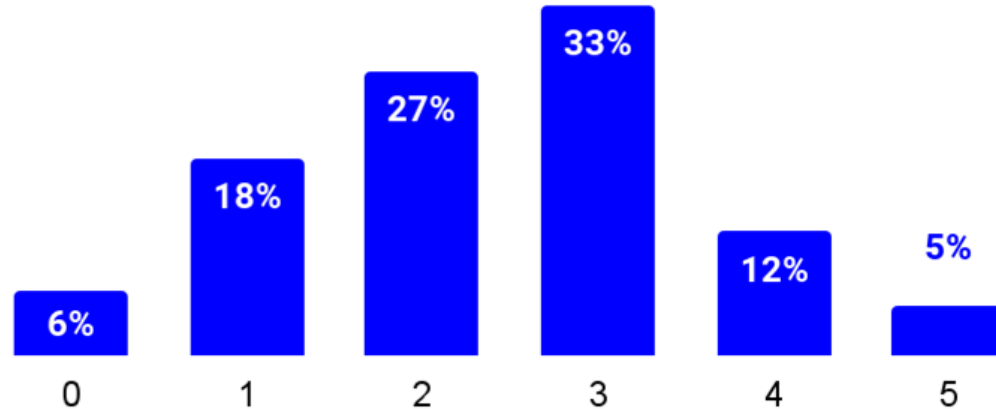
Dans le canton de **Vaud**, **57%** des répondants sont favorables à l'animation de groupes de réflexion thématiques, et **42%** se disent prêts à aider d'autres organisations agissant sur l'inclusion numérique

Dans le canton de **Neuchâtel**, **33%** des répondants se disent prêts à accueillir dans leurs locaux des interventions extérieures d'inclusion numérique

Dans **Tessin**, une plus grande proportion de répondants n'est pas intéressée par ces 4 partenariats (**40%**) en raison d'un **biais chez les répondants** (84% d'organisations répondantes ne proposent pas d'accompagnement). Seules **30%** d'entre elles se disent prêtes à partager des contenus pédagogiques et accueillir des intervenants dans leurs locaux

Une **dynamique partenariale** sur l'inclusion numérique jugée **moyenne** par les répondants

Globalement comment évaluez-vous la dynamique partenariale sur les enjeux d'inclusion numérique ?
(148 répondants)



La dynamique partenariale est portée par des organisations comme le **C9FBA**, collectif qui fédère les acteurs de l'inclusion numérique dans le canton de **Genève**

↑
Mauvaise dynamique

En moyenne, les répondants ont attribué une **note de 2,4/5** à la dynamique partenariale

↑
Excellente dynamique

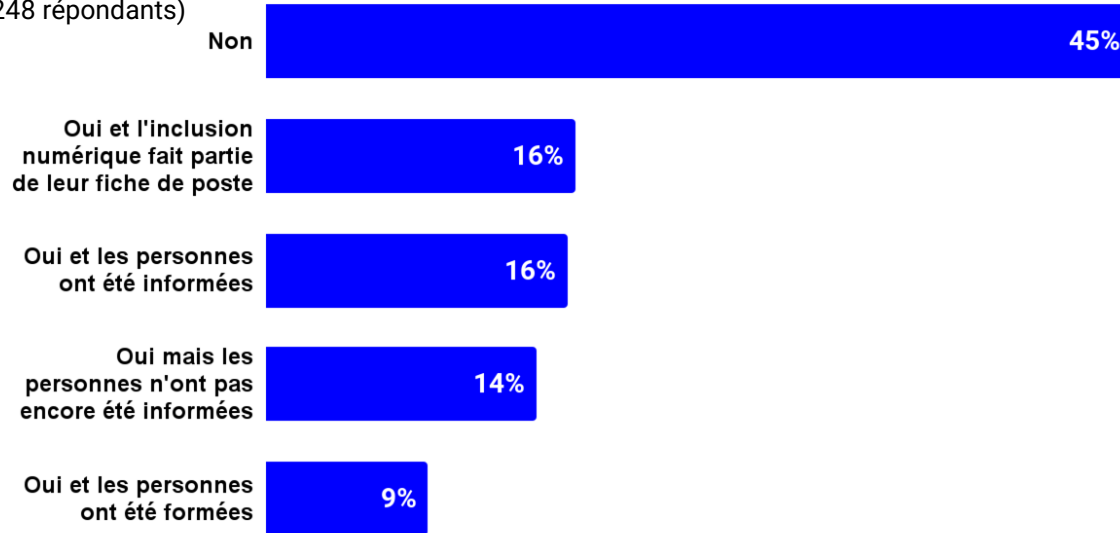
La **moyenne des notes** attribuées par les répondants s'élève à :

- 2,4 dans le canton de **Genève**
- 2,5 dans le canton de **Vaud**
- 1,4 dans le canton de **Neuchâtel**
- 2,3 dans le canton du **Tessin**

Un besoin de **clarification** des actions d'inclusion numérique au sein des organisations

Les actions que doivent réaliser vos équipes en faveur de l'inclusion numérique sont-elles clairement définies ?

(248 répondants)



Les actions en faveur de l'inclusion numérique ne sont pas bien définies dans les équipes selon :

- 41% des répondants dans le canton de **Genève**
- 29% dans le canton de **Vaud**
- 58% dans le canton de **Neuchâtel**
- 52% dans le canton du **Tessin**

Le canton de **Vaud** est donc celui dans lequel les actions sont les mieux définies selon les répondants

45% des répondants considèrent que les actions d'inclusion numérique de leurs équipes ne **sont pas clairement définies**



Il s'agit majoritairement de répondants travaillant à la **direction d'organisation** (68 répondants) ou d'**intervenants sociaux** (13) qui le déclarent

50% des organisations financées le sont par des **collectivités**

Avez-vous déjà des financeurs sur l'inclusion numérique ? Si oui lesquels ?
(248 répondants)



19%

Des répondants ont
des financeurs sur l'inclusion numérique



Parmi les répondants disposant de
financeurs, **47%** sont financés par des
communes et administrations cantonales
et **15%** en fonds propres



CARITAS
Schweiz
Suisse
Svizzera
Svizra



Fondations
privées

OFPC

Office pour l'orientation,
la formation professionnelle et continue

**PRO
SENECTUTE**
PLUS FORTS ENSEMBLE



Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche
et à l'innovation SEFRI

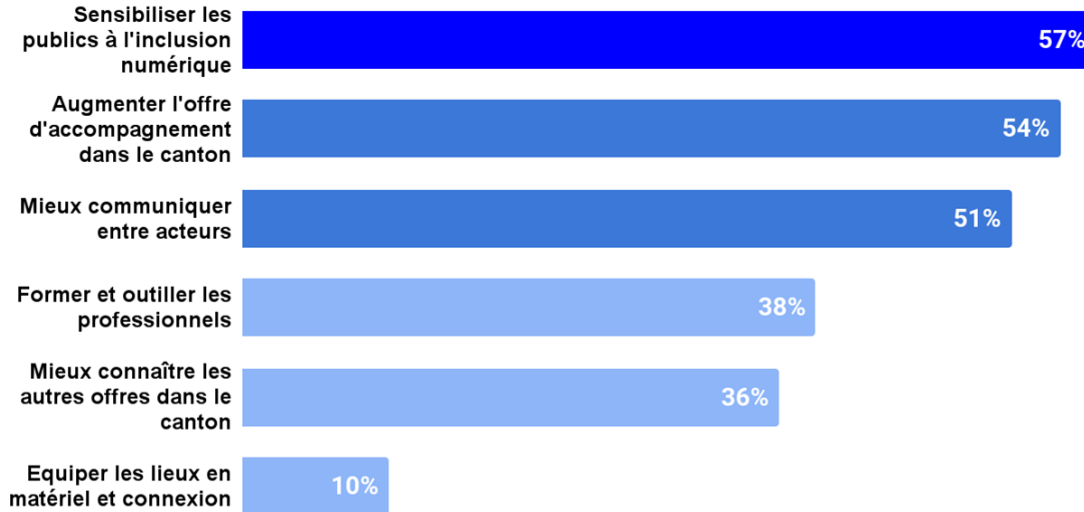


4

Recommandations du diagnostic

La sensibilisation des publics, première priorité d'action sur l'inclusion numérique selon les répondants

Pour vous, quelles seraient les 3 priorités pour agir sur l'inclusion numérique ?
(248 répondants)



La sensibilisation des publics à l'inclusion numérique arrive en tête des priorités dans les cantons de **Genève (60%)** et **Vaud (67%)**

A **Neuchâtel**, c'est l'équipement des lieux en matériel et connexion qui arrive en haut des priorités, selon **58%** des répondants

Dans le **Tessin**, c'est l'augmentation de l'offre d'accompagnement qui arrive en haut des priorités, selon **58%** des répondants



L'augmentation de l'offre d'accompagnement et la communication entre les acteurs arrivent en 2^{ème} et 3^{ème} priorités pour agir sur l'inclusion numérique

Nos propositions d'actions pour améliorer l'accompagnement proposé

Axe 1 - Mobiliser davantage d'usagers dans des parcours d'autonomie numérique	Axe 2 - Outiller et former les aidants numériques	Axe 3 : Développer l'offre d'accompagnement sur le territoire
<ul style="list-style-type: none">• Améliorer la communication sur les dispositifs existants : utiliser les communes et lieux d'accueil pour relayer l'information et promouvoir les catalogues d'offres d'inclusion numérique en ligne• Créer un répertoire numérique à jour et une cartographie des services• Organiser une semaine/journée du numérique, une journée cantonale• Organiser des webinaires sur les offres d'accompagnement pour réduire les appréhensions des publics• Développer les actions itinérantes de sensibilisation à l'inclusion numérique dans des lieux de proximité (ex: <i>Clic Ensemble</i> dans les cafés/restaurants)• Mettre en place des micro-certifications pour les usagers pour encourager la montée en compétences	<ul style="list-style-type: none">• Présenter le diagnostic de territoire pour rendre compte des enjeux et des actions existantes mises en place pour accompagner les publics• Créer une mallette de l'aidant avec des communs numériques (ex : 123 Digit) + un diagnostic de niveau clé-en-main• Former des acteurs volontaires à la conception pédagogique pour améliorer et diversifier les supports d'accompagnement pour les publics• Former les aidants numériques à hybrider leurs accompagnements afin de concentrer leur temps en présentiel sur les plus grands débutants• Outiller la mesure d'impact des dispositifs mis en place pour réduire la fracture numérique	<ul style="list-style-type: none">• Accompagner les structures à formaliser une offre pour leurs publics et à en mobiliser d'autres notamment grâce à l'hybridation des apprentissages qui permet de passer à l'échelle les accompagnements proposés• Initier une dynamique partenariale à l'échelle cantonale pour permettre aux structures de détecter, orienter ou accompagner des publics (dans ou en-dehors de leur structures) ou accueillir des formations (location d'espaces). (Ex : C9FBA à Genève)• Initier une dynamique de réseau inter-cantonale pour partager des bonnes pratiques, retours d'expérience et mutualiser des outils et contenus pédagogiques (ex : Alliance digitale d'inclusion numérique suisse : <i>ADIS</i>, formation à la conception pédagogique)• Améliorer la connaissance des sources de financements disponibles (formation, équipement, locaux etc...)