

# Atelier - Mesurer l'impact social des actions de médiation

## Salle de Convivialité

# Mesurer l'impact social des actions de médiation

**ANIMATRICE** : **Carole Vidal**, Responsable De Service Solidarité et Insertion Sociale au Rés'O

- **Marie-Christine Bel**, Cheffe de projets, Fondation Orléans
- **Hélène Le-Gac**, Sous-directrice à la Caisse d'allocations familiales du Loiret
- **Christine Peritore**, cheffe de projets référente de l'inclusion numérique, CIAS





# DIGILAB ORLEANS

MES DÉMARCHES  
À PORTÉE DE CLIC !

Service gratuit de facilitation  
des démarches dématérialisées  
et des téléprocédures sur Internet



Action<sup>+</sup>  
numérique

**Le Digilab est un service géré par  
association  
ACTION numérique**

**Action**<sup>■</sup>  
numérique

Où ?

Je m'adresse  
au point d'accueil de mon quartier

Sur rendez-vous

### DIGILAB

Blossières

Maison de la Réussite  
11 rue Charles Le Chauve  
45000 Orléans  
📞 02.38.68.31.40

Mardi 14h - 17h

### DIGILAB

Centre

CCAS  
69 rue Bannier 45000 Orléans  
📞 02.38.68.46.66

Jeudi 9h - 12h30 13h30 - 17h  
Vendredi 9h - 12h30 13h30 - 17h

### DIGILAB

Argonne

Mairie de proximité est  
1 Place Mozart 45000 Orléans  
📞 07.67.67.17.71

Lundi 14h - 17h  
Mardi Mercredi Jeudi Vendredi  
13h30 - 17h

### DIGILAB

La Source

CCAS, Espace Olympe de Gouges  
3 rue Edouard Branly  
📞 07.67.67.17.71

Lundi 14h - 17h  
Mardi et Mercredi 9h - 12h30 13h30 - 17h  
Jeudi 13h30 - 17h  
Vendredi 9h - 12h30

## Service conventionné contrat de ville et CCAS sur les 4 QPV

Ouverture en novembre 2018 au CCAS de La Source

Ouverture en janvier 2019 à la Mairie de Proximité Argonne

Ouverture en mars 2021 au CCAS Centre

Ouverture en mai 2022 à la Maison de la Réussite Blossières



## Pour qui ?

- Je n'ai pas accès à Internet pour faire mes démarches courantes
- Je ne peux pas réaliser une démarche en ligne seul
- J'ai besoin d'une aide sur une démarche compliquée ou une procédure dématérialisée



# Le DIGILAB c'est quoi ?

- **Un accès aux droits et aux démarches en ligne**
- **Un accompagnement dans vos démarches administratives en ligne**
- **Des conseils sur les usages numériques utiles à votre vie quotidienne**
- **Une orientation vers un Espace Numérique pour vous initier ou renforcer vos usages**





## Domaines d'intervention

### Assurer l'accès aux démarches dématérialisées du quotidien



#### PAPIERS - CITOYENNETÉ

État-civil, Passeport, Élections,  
Papiers à conserver, Carte  
d'identité...



#### FAMILLE

Allocations familiales, Naissance,  
Mariage, Pacs, Scolarité...



#### SOCIAL - SANTÉ

Carte vitale, Chômage, Handicap,  
RSA, Personnes âgées...



#### TRAVAIL

CDD, Concours, Retraite,  
Démission, Période d'essai...



#### LOGEMENT

Allocations logement, Permis de  
construire, Logement social, Fin  
de bail...



#### TRANSPORTS

Carte grise, Permis de conduire,  
Contrôle technique, Infractions...



#### ARGENT

Crédit immobilier, Impôts,  
Consommation, Livret A,  
Assurance, Surendettement...



#### JUSTICE

Casier judiciaire, Plainte, Aide  
juridictionnelle, Saisie...



#### ÉTRANGER

Titres de séjour, Attestation  
d'accueil, Regroupement  
familial...



#### LOISIRS

Animaux, Permis bateau,  
Tourisme, Permis de chasser...

Un médiateur numérique professionnel accueille et accompagne les usagers pour les démarches en ligne et les usages numériques du quotidien

## Exemples de sites accessibles



## Pour quelles démarches ?

Trouver une information sur un droit, une démarche en ligne à effectuer.

Se connecter sur le bon site pour faire une démarche en ligne ou se renseigner.

Créer un espace personnel, activer son compte en ligne (identifiants).

Se connecter et gérer son profil, l'actualiser (coordonnées, mots de passe).



Faire une demande en ligne, remplir un formulaire, le valider en ligne.

Faire une simulation en ligne.

Souscrire, adhérer, s'abonner.

Se procurer un formulaire papier ou numérique.

Déclarer sa situation, s'actualiser, déclarer ses revenus.

Consulter sa situation, ses dates de paiement, son échéancier.

Obtenir un document (guide, notice, attestation, confirmation).

Payer (ses impôts...), moduler ses prélèvements.

Résilier.



Contacter un organisme.  
Prendre un rendez-vous en ligne  
Avoir un rendez-vous à distance avec un conseiller (visio) lorsque cela est possible.  
Faire une réclamation.  
Poser une question en ligne.



Récupérer un document, l'enregistrer, (attestation, RIB, facture, justificatif)

Créer une adresse mail.

Réinitialiser son mot de passe.  
Envoyer un mail avec une pièce jointe.

Ouvrir une pièce jointe et l'enregistrer.  
Numériser un document.

## Méthodologie d'accueil

Une information sur les conditions d'accueil et d'accompagnement,

**Méthodologie d'accueil conforme au RGPD**

Un suivi des usagers dans leurs démarches.

**Un service joignable par téléphone et par mail.**

Une réponse apportée pour toutes demandes (multi opérateurs).

**Impressions et scan (liés aux démarches en ligne).**



**Une collaboration avec les organismes et structures de proximité (CCAS, Mairie, CAF, France travail, Préfecture ...)**

Une démarche pédagogique de sensibilisation et d'autonomisation des usagers et une orientation vers les opérateurs.

Une orientation sociale pour les publics fragiles et détection des problématiques d'exclusion.

**Suivi et retour d'expérience de l'activité du service Digilab (statistiques périodiques)**



## Les démarches en ligne

Trouver une information sur un droit, une démarche en ligne à effectuer

Se connecter sur le bon site pour faire une démarche en ligne ou se renseigner

Créer un espace personnel, activer son compte en ligne (identifiants)

Se connecter et gérer son profil, l'actualiser (coordonnées, mots de passe)

Faire une demande en ligne, remplir un formulaire, le valider en ligne.

Faire une simulation en ligne

Souscrire, adhérer, s'abonner

Se procurer un formulaire papier ou numérique.

Déclarer sa situation, s'actualiser, déclarer ses revenus.

Consulter sa situation, ses dates de paiement, son échéancier.

Obtenir un document (guide, notice, attestation, confirmation)

Payer (ses impôts....), moduler ses prélèvements

Résilier

Contacteur un organisme

Prendre un rendez-vous en ligne

Avoir un rendez-vous à distance avec un conseiller (visio) lorsque cela est possible

Faire une réclamation

Poser une question en ligne

Récupérer un document, l'enregistrer, attestation, RIB, facture, justificatif

Créer une adresse mail, l'activer

Réinitialiser son mot de passe

Envoyer un mail avec une pièce jointe

Ouvrir une pièce jointe et l'enregistrer

Numériser un document

DEMARCHES  
EN LIGNE



**L'utilisateur est invité à valider chaque étape de la télé procédure engagée ou le parcours qui lui est proposé.**

**Le médiateur a un rôle de facilitateur.**

Le médiateur numérique délivre des services et un accompagnement de premier niveau auprès des usagers. Il ne se substitue cependant pas aux organismes et aux conseillers experts qui les représentent. En conséquence, il ne peut s'engager sur l'éligibilité, la recevabilité d'un dossier, sur un montant d'allocation, ou sur le délai de traitement d'un dossier. Cela n'est pas de son ressort.

## Usages numériques

Découvrir les différentes solutions pour être connecté aujourd'hui, les différents appareils et leurs usages

S'initier aux usages sur ordinateur, smartphone ou tablette

Comprendre le vocabulaire et se repérer sur les outils numériques

Découvrir l'usage d'une messagerie, créer une adresse mail

Utiliser une messagerie (standard ou instantanée)

Gérer ses données (documents, photos, données personnelles, identifiants et mots de passe)

Découvrir Internet (ses usages)

Mieux pratiquer sur Internet (utilisation des sites, favoris, recherches, achats)

Sécuriser ses usages et ses appareils (paramètres d'utilisation, réglages)

Installer des programmes et applications

Entretenir et gérer ses appareils (mise à jour, nettoyage)

Communiquer sur les réseaux sociaux

Utiliser un traitement de texte (réaliser un courrier, un CV)

Et bien d'autres



### **Dynamique d'information, de sensibilisation et d'orientation**

- Contact dédié (N° tél, mail, site Internet).
- Accueils des structures recevant les points Digilab.
- Communication auprès des partenaires locaux (réseau associatif, prescripteurs, collectivités, organismes).
- Orientation par des professionnels (services sociaux, structures spécifiques).
- Participation à des forums de quartier et réseaux thématiques (seniors, lutte contre l'illettrisme, E-santé, groupe de travail pour accompagner les jeunes, réseau France Services, France Travail, organismes de formation).
- Référencement annuaire structures de médiation numérique du Res'O, Les Bons clics, DORA, guide de la solidarité CCAS.

### **Dynamique de veille professionnelle et formation**

- Réseau Les bons Clics
- Maison de la Justice et du Droit
- CIDFF
- Conseiller Numérique France Services
- Réseau Maison France Services (formation des opérateurs nationaux)
- Préfecture (DMI)
- EP de la Métropole (Accueil social dépt)
- Réseau « les Relais Numériques »

## **Dynamique d'assistance aux personnes les plus fragiles**

- Accessibilité
- Assistance à la dématérialisation : faire à la place dans un cadre sécurisé et conforme au RGPD

## **Dynamique d'autonomisation**

- Accompagnement aux usages numériques transverses (tout équipement confondu, thématiques du quotidien) directement sur les points d'accueil Digilab
- Orientation vers l'Espace Numérique de l'Association ACTION NUMERIQUE Fabrique Numérique de Territoire). Accompagnement individuel et collectif.
- Modules seniors en partenariat avec la CARSAT CVL

## **Dynamique de mesure qualitative et quantitative, amélioration continue**

- Enquête usagers (A prévoir)
- Traçabilité des visites
- Bilan annuel (rapport d'activité)
- Charte d'accueil et d'accompagnement

## **Impact social de la médiation numérique**

- Soutien à la capacité d'agir des personnes les plus fragiles
- Réassurance dans les services publics et la collectivité (garantit l'accès aux droits)
- Complémentarité et synergie avec les actions d'accompagnements territoriales





FONDATION  
ORLEANS

INSTITUT  
BREAK POVERTY



**La démarche d'étude d'impact dans le  
cadre du projet EMOJI  
Engagement des mécènes orléanais  
pour la jeunesse et l'insertion  
Dotation d'action territoriale**

**Exemple pour l'atelier impact social  
journée du 13 décembre 2024  
Rés'O numérique**

# Suivi de l'avancement et mesure d'impact : la méthode Break Poverty

« L'impact social consiste en **l'ensemble des conséquences** (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des actions d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général. » Conseil supérieur de l'ESS

« L'impact social est un terme général utilisé pour décrire **les effets d'une intervention** dans la société » Commission européenne, 2006

« Les **effets** à long terme, positifs et négatifs, primaires et secondaires, induits par une action de développement, directement ou non, intentionnellement ou non. » OCDE, 2002



L'impact social est l'ensemble des **effets**, des **conséquences**, des **résultats** des actions des associations sur les bénéficiaires (jeunes, parents, professionnels)



# Pourquoi mesurer l'impact des projets ?

## **Améliorer l'efficacité globale du projet et développer une culture commune de la mesure d'impact**

- suivre le fonctionnement global de la démarche
- mesurer les effets des actions afin de les ajuster si nécessaire
- accompagner les porteurs de projet dans une montée en compétence

## **Rendre des comptes**

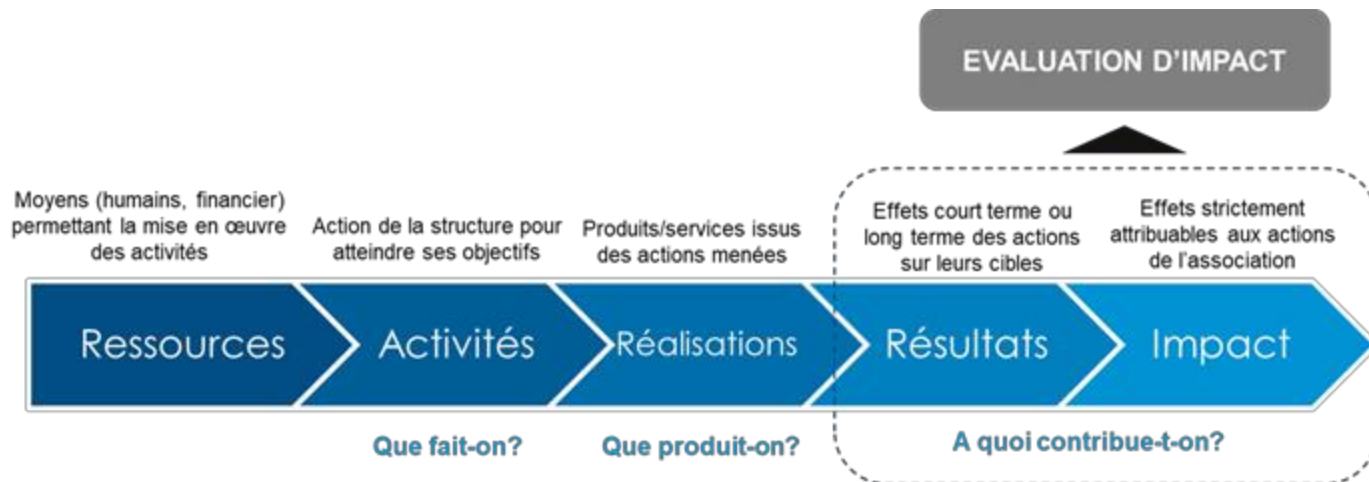
- aux mécènes engagés pour une transparence des effets de leurs dons. Leur permettre de communiquer en interne et en externe
- aux partenaires soutenant la démarche (Etat, collectivités ...)
- à Break Poverty pour alimenter leur évaluation d'impact

## **Promouvoir**

- partager des actions pertinentes en matière de lutte contre le déterminisme social
- embarquer de nouveaux mécènes
- contribuer au développement de l' écosystème



# Rappel de la démarche et de la méthode



Subvention publique	Programme de rattachage scolaire	Nombre d'ateliers collectifs	% de bénéficiaires qui ont repris une formation	% de bénéficiaires qui ont repris une formation grâce à l'action de l'association
Subvention d'une fondation d'entreprise	Sensibilisation des scolaires au monde du travail	Nombre d'interventions en classe de salariés	% de bénéficiaires ayant une image plus positive du monde du travail	% de bénéficiaires qui ont repris une formation grâce aux travaux initiés par l'association



- la convention reprenant les indicateurs et objectifs
- un fichier excel partagé par association répertoriant
  - la synthèse du projet
  - les grandes étapes
  - les grandes lignes budgétaires
  - le suivi des indicateurs
- trois indicateurs par projet
  - un indicateur de suivi : nombre de bénéficiaires
  - [un indicateur d'impact à choisir dans une liste restreinte](#)
  - un indicateur libre
- un reporting trimestriel



Indicateur #2  
Indicateur  
spécifique à  
chaque activité,  
choisi par  
l'association

## Petite Enfance

- Nombre de Professionnels accompagnés déclarant avoir fait évoluer leurs pratiques pour mieux accompagner le développement des Enfants
- Nombre de Parents accompagnés déclarant une amélioration des conditions de développement de leur Enfant grâce au dispositif
- Nombre de Parents accompagnés déclarant avoir fait évoluer leurs pratiques pour mieux accompagner le développement de leur Enfant

## Décrochage Scolaire

- Nombre de Jeunes pour lesquels les risques de décrochage scolaire ont été réduits via l'accompagnement (amélioration performance, réduction absentéisme, amélioration de la confiance en soi)
- Nombre de Jeunes ayant pu "raccrocher" suite à l'accompagnement (i.e. repris un parcours scolaire, opté pour une formation professionnalisante ou trouvé un emploi)
- Nombre de Jeunes déclarant avoir une meilleure connaissance monde du travail à l'issue de l'accompagnement
- Nombre de Jeunes déclarant pouvoir mener un projet adapté à leurs aspirations grâce à l'accompagnement
- Nombre de Professionnels accompagnés déclarant avoir fait évoluer leur pratique pour une meilleure prévention ou prise en charge du décrochage scolaire

## Insertion professionnelle

- Nombre et part de Jeunes ayant trouvé un emploi ou une formation à l'issue de l'accompagnement
- Nombre de bénéficiaires pour lesquels un frein périphérique aux apprentissages ou à l'emploi a été levé (santé, mobilité, alimentation...) – **aussi indicateur décrochage scolaire**