



# RhinOcc

Réseau et Hub pour l'inclusion numérique en Occitanie

# CAHIER DES CHARGES

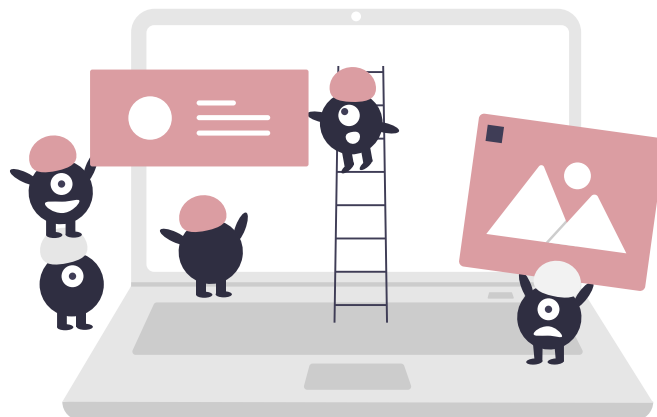
Pré-diagnostic des usages du  
numérique

**Acculturation au numérique des  
collaborateurs**



# Table des matières

<b>I. Notre démarche (contexte présentation du projet)</b> .....	2
<b>II. Besoins et contraintes</b> .....	3
<b>III. Résultats attendus</b> .....	13
<b>IV. Annexes</b> .....	14



## I. Notre démarche (contexte présentation du projet)

Illectronisme, fracture numérique, autant de termes pour tenter de définir une situation sociétale complexe face à l'**accélération des usages du numérique**. En 2020 c'est encore 35% des français qui estiment ne pas être à l'aise ou suffisamment autonome dans leurs usages du numérique, « au moins une forme de difficulté les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et Internet » d'après le baromètre du numérique 2021.



de compétences numériques.

**Il n'existe pas une scission nette** entre les personnes en situation d'illectronisme (qui n'ont pas accès au numérique) et ceux considérés comme experts du numérique, mais bien un camaïeu de profils ayant plus ou moins

L'enquête Marsouin de 2017 définissait cinq catégories d'internautes :

- La catégorie des « **hyperconnectés** » totalement autonomes avec le numérique.
- La catégorie des « **utilitaristes** » qui peuvent avoir besoin de soutien.
- La catégorie des « **traditionnels** » ayant besoin d'être parfois accompagné.
- La catégorie des « **distants** » maîtrisant peu les usages.
- La dernière catégorie : les « **non-internautes** » sont dits en situation d'illectronisme, ils n'utilisent pas le numérique.

Lorsque cette situation n'est pas choisie, elle peut être le fruit d'un manque d'accessibilité des outils et solutions numérique, à un manque de compétences, et/ou à des problèmes de connexion. Le CREDOC souligne néanmoins dans l'étude du baromètre du numérique 2021, que le frein principal à l'utilisation du numérique n'est plus vraiment un problème d'équipement ou d'accès à la connexion mais bien une maîtrise des outils.

Ces différents profils multigénérationnels sont bien évidemment présents dans les entreprises même si parfois plus dissimulés, le **sujet étant plus tabou** là où le numérique s'est imposé en maître dans la quasi-totalité de la sphère professionnelle.

Plusieurs témoignages de collaborateurs illustrent la **difficulté des individus à demander de l'aide** craignant d'être stéréotypés comme étant en situation d'illectronisme alors qu'ils maîtrisent certains aspects du numérique.

Néanmoins le non-accompagnement de ces collaborateurs peut créer des situations de **mal-être au travail** et desservir l'organisation interne. Les

entreprises ont donc besoin de cadres méthodologiques pour identifier et accompagner leurs collaborateurs en difficulté.

Il convient également de noter que des démarches sont mises en place comme les formations ou les missions de référent numérique attribuées à des collaborateurs volontaires pour accompagner individuellement les collègues qui les sollicitent. Encore faut-il réussir à lever les **freins psychologiques** et blocages suscités par ces accompagnements.

**Le Hub RhinOcc** (réseau et Hub de l'inclusion numérique en Occitanie) a lancé en mars 2021 avec la **SNCF, la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées et Berger Levrault**, un groupe de travail dédié aux entreprises dans le but de faciliter une démarche collective de partage de compétences sur les sujets de l'inclusion numérique.

Notre atelier « **acculturation des collaborateurs** » a permis de réfléchir aux problématiques évoquées ci-dessus, nous avons décidé d'élaborer un outil permettant d'identifier les collaborateurs éloignés du numérique avec une approche la plus bienveillante possible afin de ne pas infantiliser ou inférioriser le collaborateur.

Le présent cahier des charges permet de construire un **pré-diagnostic qui a pour objectif de permettre à chacun, de façon totalement subjective, d'identifier ses besoins** relatifs aux usages du numérique. A travers quatre grandes parties, l'utilisateur du pré-diagnostic peut s'autoévaluer et mettre le doigt sur certaines difficultés éprouvées, ou au contraire s'identifier comme étant plutôt à l'aise.

Ce pré-diagnostic a été imaginé pour être **accompagné d'un guide des solutions**, qui viendra proposer des actions concrètes pouvant être menées afin de monter en compétences. Nous recommandons également de réaliser un diagnostic a posteriori du pré-diagnostic, tel que les Bons Clics ou PIX, afin d'évaluer ses compétences réelles et interroger et mettre en perspective son ressenti.

## II. Besoins et contraintes



Ce pré-diagnostic a pour vocation d'évaluer le ressenti d'un collaborateur vis-à-vis du numérique. Il a été construit pour être réalisé soit en auto-évaluation, soit accompagné d'une tierce personne.

Il explore ainsi **4 grandes thématiques** identifiées par le groupe de travail à savoir :

- **L'équipement numérique**
- **L'usage de base du numérique**
- **L'usage numérique dans la vie professionnelle**
- **L'usage numérique dans la vie quotidienne**

Pour chaque thématique, le collaborateur sera invité à répondre à une série de questions. **Plusieurs niveaux de ressenti** vont alors être proposés :

- **Pas du tout à l'aise**
- **Un peu à l'aise**
- **Plutôt à l'aise**
- **Parfaitement à l'aise**

Le répondant aura alors à sélectionner une des différentes réponses.

Cette évaluation suppose de facto **l'attribution de point(s) en fonction du ressenti du répondant**. A titre d'exemple, « pas du tout à l'aise » représente un point, « un peu à l'aise » deux points, etc.

### **Proposition de scoring :**

#### **Partie 1.1 : votre équipement à domicile**

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles : Pas du tout convenable ou ne sait pas répondre (1 point), Peu convenable (2 points), Convenable (3 points), Très convenable (4 points).

Cette partie compte 5 questions, le score se situe de facto dans l'intervalle 5-20.

- Un score de 5 à 8 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation nécessite d'être améliorée »
- Un score de 9 à 12 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation pourrait être optimisée »
- Un score de 13 à 16 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est satisfaisante »
- Un score de 17 à 20 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est optimale »

## **Partie 1.2 : votre équipement au travail**

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles : Pas du tout convenable ou ne sait pas répondre (1 point), Peu convenable (2 points), Convenable (3 points), Très convenable (4 points).

Cette partie compte 4 questions, le score se situe de facto dans l'intervalle 4-16.

- Un score de 4 à 7 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation nécessite d'être améliorée »
- Un score de 8 à 11 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation pourrait être optimisée »
- Un score de 12 à 14 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est satisfaisante »
- Un score de 15 à 16 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est optimale »

## **Partie 2 : Votre ressenti relatif aux compétences numériques de base**

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles : Pas du tout à l'aise (1 point), Un peu à l'aise (2 points), Plutôt à l'aise (3 points), Parfaitement à l'aise (4 points).

Cette partie compte 4 questions, le score se situe de facto dans l'intervalle 4-16.

- Un score de 4 à 7 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation nécessite d'être améliorée »
- Un score de 8 à 11 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation pourrait être optimisée »
- Un score de 12 à 14 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est satisfaisante »
- Un score de 15 à 16 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est optimale »

## **Partie 3 : votre ressenti relatif aux usages des outils numériques dans un cadre professionnel**

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles : Pas du tout à l'aise (1 point), Un peu à l'aise (2 points), Plutôt à l'aise (3 points), Parfaitement à l'aise (4

points). Cette partie compte 6 questions, le score se situe de facto dans l'intervalle 6-24.

- Un score de 6 à 8 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation nécessite d'être améliorée »
- Un score de 9 à 12 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation pourrait être optimisée »
- Un score de 13 à 16 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est satisfaisante »
- Un score de 17 à 24 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est optimale »

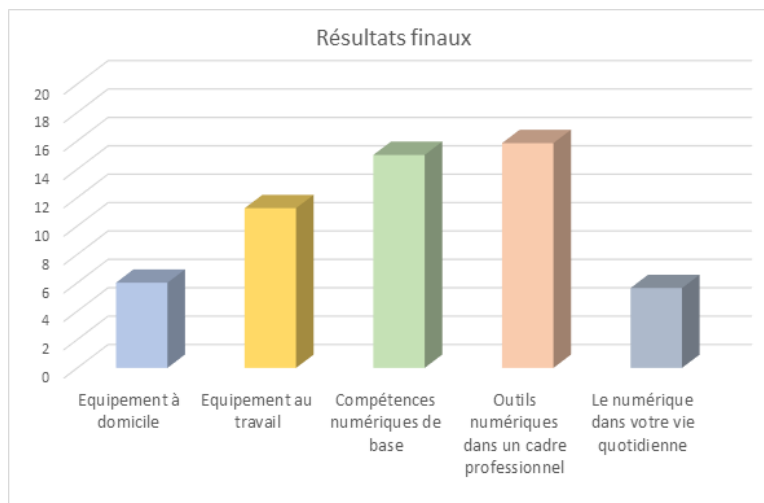
#### **Partie 4 : votre ressenti relatif aux usages des outils numériques dans un cadre professionnel**

Pour chaque question, 4 réponses sont possibles : Pas du tout à l'aise (1 point), Un peu à l'aise (2 points), Plutôt à l'aise (3 points), Parfaitement à l'aise (4 points).

Cette partie compte 8 questions, le score se situe de facto dans l'intervalle 8-32.

- Un score de 8 à 13 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation nécessite d'être améliorée »
- Un score de 14 à 20 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation pourrait être optimisée »
- Un score de 21 à 27 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est satisfaisante »
- Un score de 28 à 32 (inclus) affiche la recommandation suivante : « Ma situation est optimale »

Le score de chaque partie peut être rapporté sur 20 afin de pouvoir représenter graphiquement les différents résultats comme suit :



L'addition de ces différents scores créera une **note sur 100** qui fera office de score général de maîtrise.



Le scoring se veut toutefois **adaptable aux attendus de l'entreprise** qui mobilise le pré-diagnostic. Ainsi, il pourrait apparaitre opportun d'intégrer des coefficients de pondération au produit final.

Les niveaux d'aisance ou recommandations exposées plus haut dans la partie « proposition de scoring » permettront **d'orienter le collaborateur vers le guide des solutions** dans lequel il trouvera des ressources adaptées à sa situation.

Dans le cadre d'un développement web de ce pré-diagnostic, il s'agit en premier lieu **d'intégrer, by design, les normes d'accessibilité définies par le RGAA**. De plus, l'entreprise peut faire le choix de collecter les données des répondants afin de proposer un parcours d'accompagnement aux usages du numérique. Dans ce cas, l'outil final doit impérativement **respecter le RGPD**.

**Néanmoins, il convient de créer une alternative papier de ce pré-diagnostic afin de ne pas exclure les personnes éloignées du numérique.**



Le guide des solutions intervient a posteriori du pré-diagnostic. Il a pour finalité de **proposer des ressources et des conseils adaptés** au niveau d'aisance du collaborateur, calculé au moyen des réponses au questionnaire.

Dans le cadre du développement web de l'outil, le guide sera directement implémenté dans la page « résultats du pré-diagnostic ». Ainsi, le collaborateur trouvera ses scores thématiques et des conseils adaptés à ces derniers, soit une **pluralité de solutions pour l'entièreté des sujets abordés dans le questionnaire**.

**Il s'agit toutefois de construire une version non numérique de ce guide afin que les répondant au pré-diagnostic papier puissent également bénéficier de solutions personnalisées.** Le format papier regroupera ainsi l'ensemble des ressources et conseils classés par niveau d'aisance. Cette version sera également téléchargeable dans son intégralité depuis la page web hébergeant le pré-diagnostic afin qu'il puisse être librement diffusable.

**Comme pour le pré-diagnostic, le guide des solutions doit intégrer les normes définies par le RGAA.**

## Les questions de pré-diagnostic

### **PARTIE 1.1 : VOTRE EQUIPEMENT A DOMICILE**

Avez-vous accès à un réseau de qualité (Wifi haut débit) adapté à vos besoins ?

Avez-vous un équipement numérique mobile (smartphone, tablette) adapté à vos besoins ?

Avez-vous l'équipement informatique (ordinateur fixe ou portable) adapté à vos besoins ?

Jugez-vous être suffisamment équipé en matière de périphériques (écran, clavier, souris, webcam, ...) à domicile ?

Savez-vous à qui vous adresser en cas de problème d'équipement ou de connexion ?

### **PARTIE 1.2 : VOTRE EQUIPEMENT SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

Avez-vous accès à un réseau de qualité (Wifi haut débit) sur votre lieu de travail habituel ?

Avez-vous l'équipement informatique (ordinateur fixe ou portable) adapté à vos besoins ?

Jugez-vous être suffisamment équipé en matière de périphériques (écran, clavier, souris, webcam, ...) sur votre lieu de travail ?

Savez-vous à qui vous adresser en cas de problème d'équipement ou de connexion ?

### **PARTIE 2 : VOTRE RESSENTI RELATIF AUX COMPETENCES NUMERIQUES DE BASE**

De manière générale, vous sentez-vous à l'aise avec le vocabulaire du numérique (data, drive, cloud, cyber...) ?

Vous sentez-vous à l'aise avec la gestion de votre matériel (mise à jour, installations) ?

Vous sentez-vous à l'aise avec l'utilisation de logiciels de bureautique ?

Vous sentez-vous à l'aise avec la sécurité de vos équipements et fichiers ?

### **PARTIE 3 : VOTRE RESSENTI LORSQUE VOUS UTILISEZ LES OUTILS NUMERIQUES DANS UN CADRE PROFESSIONNEL**

De manière générale, vous sentez-vous à l'aise pour réaliser vos tâches professionnelles au moyen d'outils numériques ?

Vous sentez-vous à l'aise sur l'envoi et la gestion de mails (par exemple : gmail, outlook ...)

Vous sentez-vous à l'aise pour participer ou organiser une visioconférence (exemple : Zoom, Teams, Jitsi, Meet ...)

Vous sentez-vous à l'aise dans la gestion de vos documents et le travail collaboratif sur des outils numériques (Teams, Sharepoint, Google document, la suite framasoft) ?

Vous sentez-vous à l'aise sur le partage de document via le cloud (par exemple : google drive, one drive, wetransfer, ...)?

Vous sentez-vous à l'aise pour vous former seul sur les outils numériques ?

**PARTIE 4 : VOTRE RESENTI LORSQUE VOUS UTILISEZ LE NUMERIQUE DANS VOS DEMARCHES QUOTIDIENNES**

Vous sentez-vous à l'aise pour faire une recherche en ligne grâce à un navigateur et un moteur de recherche ?

Vous sentez-vous à l'aise pour communiquer avec vos amis ou votre famille grâce aux outils numériques ?

Vous sentez-vous à l'aise pour accéder à vos dossiers administratifs (impôts, factures, démarches scolaires, etc.) sur Internet ?

Vous sentez-vous à l'aise pour prendre des rendez-vous médicaux sur Internet ?

Vous sentez-vous à l'aise pour utiliser le numérique pour vos loisirs (place de cinéma, streaming vidéo, musical, réservation...)?


Vous sentez-vous à l'aise pour suivre une formation en ligne (MOOC, e-learning, formation en ligne, etc.)

Vous sentez-vous à l'aise pour effectuer des paiements en ligne ?

De manière générale, vous sentez-vous en confiance lorsque vous êtes sur Internet ?

## Maquette

Ci-dessous, une proposition de maquette du pré-diagnostic dans sa forme web. Il s'agit ici de noter que la conception graphique se veut adaptable aux attendus des structures mobilisant le pré-diagnostic.



### PARTIE 1.2 : VOTRE EQUIPEMENT NUMERIQUE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

**1. Avez-vous accès à un réseau de qualité (Wifi haut débit) adapté à vos besoins sur votre lieu de travail habituel ?**

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout convenable ou ne sait pas répondre	Peu convenable	Convenable	Très convenable

**2. Avez-vous l'équipement informatique (ordinateur fixe ou portable) adapté à vos besoins ?**

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout convenable ou ne sait pas répondre	Peu convenable	Convenable	Très convenable


**3. Avez-vous des périphériques (écran, clavier, souris, webcam, ...) adaptés à vos besoins ?**

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas du tout convenable ou ne sait pas répondre	Peu convenable	Convenable	Très convenable

**4. Savez-vous à qui vous adresser en cas de problème d'équipement ou de connexion ?**

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non, je ne sais pas du tout	Je ne suis pas sûr / sûre	Je pense savoir	Oui je sais

2/5



## RECOMMANDATIONS

### 1.1 Équipement à domicile



#### **Votre situation nécessite d'être améliorée**

Vous avez encore une marge de progrès mais ne vous en faites pas, voici quelques conseils !

##### Tester son débit Internet

Il existe plusieurs tests de débit gratuit pour connaître son débit, vous pouvez aller sur [ce site](#)

##### Obtenir une meilleure connexion Internet

- Vérifier le débit de votre commune grâce au site <https://maconnexioninternet.arcep.fr> et choisir un opérateur en fonction
- Si votre opérateur vous convient, appeler votre opérateur et donner leur les informations du test débit
- Chercher une nouvelle offre plus intéressante
- Prendre une clef 4G
- Il existe des offres sociales, comme [Orange coup de Pouce](#) ou des aides de SFR et Emmaüs Connect
- Se rapprocher des associations d'aides, des services administratifs comme la CAF ou des PIMMS pour demander de l'aide

##### Avoir de meilleurs équipements numériques

Penser au reconditionnement, beaucoup plus écologique (la conception des équipements numériques est extrêmement polluante) et plus rentable comme par exemple [le Label Emmaüs](#), ou par le [site Internet Back Market](#) ou des reconditionneurs de ma région

### 1.2 Équipement au travail



#### **Votre situation pourrait être optimisée**

Bravo, nous vous avons concocté quelques conseils pour perfectionner tout ça !

##### Optimiser sa connexion Internet

- Vérifier le débit de votre commune grâce à [ce site](#) et choisir un opérateur en fonction
- Tester son débit Internet avec des testeurs comme [celui-ci](#)
- Demander une clef 4G à votre hiérarchie si votre débit n'est pas assez puissant
- Demander de l'aide auprès de votre hotline professionnelle ou de votre hiérarchie

##### Optimiser ses équipements numériques

- Préférer deux écrans
- Préférer un clavier indépendant
- Préférer une souris adaptée pour le poignet
- Penser au reconditionnement beaucoup plus écologique (la conception des équipements numériques est extrêmement polluante) et plus rentable comme par exemple [le Label Emmaüs](#) ou sur [Back Market](#) ou des reconditionneurs de ma région
- Demander de l'aide de votre structure pour apprendre à optimiser vos équipements grâce à [des tutoriels](#) ou des conseils de la direction des services informatiques (DSI)

##### Les bons gestes et postures devant son ordinateur

Se tenir droit et ne pas avoir à se pencher, surélever l'écran pour qu'il soit en face des yeux afin d'éviter les douleurs aux cervicales, préférer deux écrans, faire des pauses régulières, penser lâcher régulièrement les yeux de l'écran et fixer un point loin afin d'éviter la fatigue oculaire.

## 2. Utilisation de base du numérique

### III. Résultats attendus

Ce pré-diagnostic a pour vocation de **lever les barrières psychologiques** auxquelles sont confrontés certains collaborateurs. Ces dernières peuvent prendre plusieurs formes : **freins culturels, la crainte de "mal faire", le vocabulaire technique, l'accompagnement déconnecté du besoin réel, etc.**

Le questionnaire interroge également la dimension matérielle des usages du numérique. En effet, le télétravail tend à se normaliser mettant de facto en exergue des inégalités d'accès à l'outil informatique.

Ainsi, il permet d'identifier les premiers besoins exprimés par le collaborateur au travers des différentes questions, et cela pour l'ensemble des usages du numérique.

**Ce pré-diagnostic permettra aux dirigeants ou managers de faire un "état des lieux" des compétences numériques de leurs collaborateurs et de leurs matériels et ainsi d'adapter de potentielles modalités d'accompagnement.**

## IV. Annexes

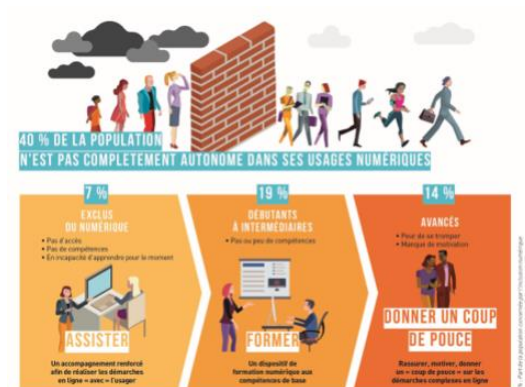
### Annexe 1. Infographies des profils des français face au numérique

#### Des freins persistants à la pleine utilisation du numérique

**35%**

des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet.

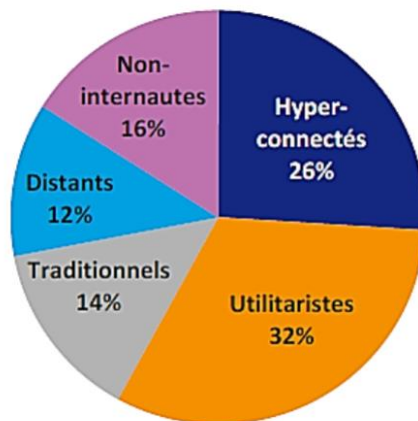
Plus que l'équipement ou l'accès à internet, c'est la complète maîtrise des outils qui pose problème aux Français (18%).



Source : Baromètre du numérique 2021

Source : Emmaüs Connect 2019

Graphique 1 – Cinq catégories d'internautes



Source : M@rsouin, enquête Capacity 2017