

Évaluation collaborative

Synthèse, Retours et quelques Perspectives

Agate Projet Transistor



Nadine Bagué

Laure Beyler

Synthèse des actions et retours

Introduction

Le projet Transistor – incubateur numérique inclusif a débuté il y a 2 ans et accompagne depuis des acteurs locaux souhaitant mettre en oeuvre des projets de médiation numérique à destination des habitants des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) et Quartiers en Veille Active (QVA) du bassin Chambérien.

4 structures, n'ayant pas pour métier la médiation numérique, ont répondu à l'AMI et participé au projet Transistor avec le titre projet associé :

- [Service action sociale de la Mairie de la Ravoire](#) - « La Ravoire connectée ! »
- [Association Régie Coup de Pouce](#) - « Développement de l'accès au numérique avec la Régie Coup de Pouce »
- [Résidence sociale Les Epinettes – CCAS de Chambéry](#) - e-pinettes@teliersNumériques
- [Association CLEF \(Chantemerle Loisirs Enfance Familles\)](#) - « Tout/s Numérique »

L'ensemble de ces structures ont bénéficié :

- D'un accompagnement individuel ajusté au diagnostic initial qui avait été réalisé avec les correspondantes de chaque structure concernée
- D'événements ouverts aux acteurs de la transition numérique animés par des experts sur des thématiques larges allant de l'aménagement des lieux de médiation numérique à la cybersécurité en passant par l'animation d'un projet collectif ;
- De temps de coopération et de réflexions collectives entre les structures.

Un accompagnement /bilan du projet : Ce processus mené par 2 membres du collectif Animacoop a été réalisé en complète coordination avec les membres de l'équipe d'Agate directement impliqués dans le projet Transistor. Ce processus est décrit ici :

<https://transistor.agencealpine.io/?AccompagnementAnimacoop> —

Précision : Afin de soutenir l'élaboration de supports d'essaimage récapitulant les aspects méthodologiques et l'accompagnement nécessaires à ce type de projet, une attention sera portée à réaliser ce bilan en :

- recensant les **principales étapes méthodologiques et d'accompagnement** qui ont été mises en œuvre au cours du projet
- constituant autant que faire ce peu un **bilan de ces étapes et outils**
- explicitant le **rôle et la posture** de la structure accompagnatrice
- relevant les **ressources** (temps et équipement) consacrées à cet accompagnement

Enfin, nous tenons à remercier toutes les personnes ayant contribué à ce bilan :

Des organisations ayant répondu à l'AMI et sélectionnées pour le projet Transistor :

- Catry Ploquin et Sylvie Richomme pour la Régie Coup de Pouce
- Sabah Chérak pour le CCAS de Chambéry – Les Epinettes
- Hélène Olivier pour l'EVS de Chantemerle
- Emilie Chappaz pour le CCAS de la Ravoire

Du Grand Chambéry :

- Isabelle Vanhese

De l'équipe Transitor d'Agate :

- Mathilde Dupré,
- Franck Simon,
- Edmond Wach et
- Adrien Devos

Ce document s'articule selon la proposition :

1/ Synthèse des actions menées	P. 5
2/ Retours	P. 15
A/ Par les organismes	P. 15
i. Quelques dimensions/mesures directement opérationnelles	P. 16
ii. L'accompagnement aux structures	P. 18
iii. Coopération et regroupement entre pairs	P. 22
B/ Grand Chambéry	P. 25
C/ Le projet Transistor (méthodologie, rôles et outillage) vécu de l'intérieur - Equipe AGATE -	P. 26
i. Ce que l'on conserve	P. 28
ii. Ce que l'on fait évoluer	P. 30
3/ Bilan et perspectives	P. 37
A) MAINTENIR des activités issues du Transistor	P. 37
B) AMPLIFIER réseaux, promotion et actions	P. 40
C) CREER un bloc formation	P. 40
D) REDUIRE la lourdeur des démarches de financements européens	P. 40

1/ Synthèse des actions menées

[En s'appuyant sur des documents disponibles sur le wiki](#). Différentes actions ont été entreprises pendant les deux années du projet en intégrant des personnes différentes. Chacune a construit son système de classement selon sa conception rendant difficile la synthèse exhaustive par les 2 membres du collectif Animacoop accompagnant le processus d'évaluation. Beaucoup de ce recensement et de cette synthèse des documents, construits le long du projet, sont en conséquence dus au membres de l'équipe d'Agate/Transistor.

Ce constat souligne l'importance de disposer d'un système de gestion de l'information conçu pour être utile aux parties prenantes pendant la durée du projet et appropriable pour des éléments externes chargés de s'informer efficacement.

Le détail des actions menées se situe au point 4.

Le projet a été élaboré et présenté aux principaux financeurs soit [le FEDER \(Fonds Européen de Développement Régional\)](#) et [l'ANCT \(Agence Nationale de la Cohésion des Territoires\)](#).

1. **Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)** pour identifier les projets à incuber (Annexe 1) Printemps 2021

Quatre structures du Grand Chambéry ont été sélectionnées parmi les cinq propositions de projet :

- [Service action sociale de la Mairie de la Ravoire](#) - « La Ravoire connectée ! »
- [Association Régie Coup de Pouce](#) - « Développement de l'accès au numérique avec la Régie Coup de Pouce »
- [Résidence sociale Les Epinettes - CCAS de Chambéry](#) - e-pinettes@teliersNumériques
- [Association CLEF \(Chantemerle Loisirs Enfance Familles\)](#) - « Tout/s Numérique »

2. **Diagnostic des besoins** et identification des expertises pertinentes – Octobre 21 / février 22

Objectif : Arriver à un constat générique/transposable sur la manière dont les structures accompagnées sont impactées (en interne et dans la relation à leur public) par le numérique.

Dans la pratique et considérant la diversité des réponses à l'AMI, chacune des candidatures avait des besoins spécifiques. En conséquence, les diagnostics plus approfondis pour chacune des structures se sont révélés nécessaires pour poser de bonnes bases réalistes ciblant les besoins des structures et de leurs usagers.

Selon les informations disponibles sur le wiki :

Constats et enjeux (Speed Boat et AFOM par structure) - **Fait**

Frises par structure ajoutées en annexe - Tableau récap du nombre de participants par événements ajouté dans le document (p. 14)- Tableaux récap des actions en repartant des besoins exprimés dans l'AMI ajouté dans le document en descriptif des actions menées pour chaque structure.

Type, volume et séquençage des expertises nécessaires – **Moitié fait**

Définition d'indicateurs de réussite de l'accompagnement (3 indicateurs co-construits par structure) – **Pas fait**

Disposer d'une méthode / outil de diagnostic réutilisable – **Moitié fait**

3. Accompagnement et suivi des projets

Dès sa conception, le projet Transistor a été prévu pour s'articuler à deux niveaux : un accompagnement individuel des structures et l'organisation d'événements collectifs (ateliers et conférences) autour du thème de l'inclusion numérique sur l'agglomération du Grand Chambéry et ouvert aux autres acteurs du territoire pour favoriser les synergies et les échanges.

– Accompagnement par structure,

Le projet Transistor s'est inscrit dans le cadre d'une convention avec chacune des structures permettant de poser les bases en termes de temps, ressources, déroulés, buts et démarches de chacune des parties, voire en articulation avec une autre structure en fonction de situations particulières. Un diagnostic (speed boat) et un exercice FOAM ont permis de poser un point de situation co-construit avec chacune. L'ensemble des compte-rendus décrivant les différentes actions sont disponibles sur le wiki. A noter : Trois personnes du CCAS La Ravoire et de la Régie Coup de pouce sont impliquées dans la projet Transistor contre une seule du Foyer Les Epinettes et du CLEF Chantemerle.


Pour prendre la mesure du chemin parcouru, voici une mise en perspective des actions et des résultats, en comparaison avec les objectifs initiaux émis par les structures dans leur appel à projet.

CLEF Chantemerle

Agate a accompagné l'espace de vie sociale CLEF Chantemerle pour mettre en place un espace de médiation numérique au cœur du quartier. Le choix du lieux (dans la bibliothèque du Piochet), l'organisation de l'espace ainsi que la configuration du

matériel ont permis l'ouverture de cet espace. Une rencontre avec l'association Unis-Cité ayant portée ses fruits, à partir de décembre 2022, des volontaires en service civique animent des permanences numériques hebdomadaires

Agate a ensuite accompagné la montée en compétence des acteurs impliqués dans l'organisation d'ateliers numériques à destination des habitants du quartier.

Objectifs initiaux mentionnés par la structure dans leur candidature	Action	Résultat
Créer un espace numérique accessible aux résidents Organiser des ateliers numériques thématiques Mettre en place un temps d'accompagnement par un travailleur social de la structure aux démarches en ligne Développer un réseau d'entraide entre résidents	Déploiement de l'espace numérique à la bibliothèque du Piochet Lancement des ateliers numériques au Piochet Accompagnements hebdomadaires pris en charge par des services civiques dans le cadre d'un partenariat avec Unis-Cités Non spécifié en briefing interne et prestataire	

Régie Coup de Pouce

La Régie Coup de Pouce a été accompagnée par Agate sur deux volets :

- refonte de leur système d'information interne
- mise en place d'ateliers pour les usagers.

Concernant le projet de refonte intégrale de son système d'information interne : mails, cloud, messagerie instantanée.... Dans l'optique d'améliorer les pratiques numériques des salariés, Agate a suivi la régie dans l'intégralité des étapes du projet, à savoir

la définition des besoins en fonction de leurs usages, des objectifs, le choix du prestataire, les phases de déploiement et de formation.

En parallèle, Agate a conseillé les chargées d'insertion de la Régie à mieux structurer leurs actions de médiation numérique, notamment sur le thème de l'accès aux droits, découlant sur des propositions d'outils et de supports adaptés aux besoins des publics.

Objectifs initiaux mentionnés par la structure dans leur candidature	Action	Résultat
Réfléchir collectivement aux meilleures manières d'accompagner ces publics (individuellement et collectivement)	Mise à disposition de ressources adaptées pour structures la conduite des ateliers.	[Yellow]
Se doter des compétences en interne qui permettront de monter des actions collectives pour les publics concernés	Manque de temps pour approfondir la structuration des ateliers et la montée en compétence des professionnelles, mais alimentées en ressources et conseils.	[Yellow]
Impulser en interne une « culture du numérique » transversale, partagée par le plus grand nombre des membres de l'équipe permanence	Accompagnement pour déployer un nouveau système d'information interne et formation de l'équipe.	[Green]
A terme, se doter des moyens humains et matériels d'accueillir et d'accompagner au quotidien, des publics en capacité d'utiliser les outils numériques, dans un contexte sécurisant et aidant	Non traité	[Red]

CCAS La Ravoire

Agate a aidé le CCAS La Ravoire à mettre en place un espace public numérique au sein de la 'Maison de Féjaz' en faisant appel à des designers (*Itinéraire Bis*) pour créer un cahier d'activité de conception d'espace de médiation numérique. Ce travail avec un designer a été réalisé en 3 étapes :

1. Les designers sont allés à la rencontre de la population du quartier pour connaître les besoins et les usages,
2. Une réunion avec l'ensemble des acteurs de la « Maison de Féjaz » a été organisée puisque ce nouveau lieu accueille également : la mairie annexe de La Ravoire, la police municipale, des associations, le secteur de la petite enfance, un café associatif... ET les permanences numériques.
3. En lien avec les autres structures du Transistor, organisation d'un atelier sur l'aménagement en tant que tel du lieu où se déroulent les permanences numériques.

Ce travail a démarré dès le début du Transistor en octobre 2021 puisqu'il était la base de futurs travaux de réaménagement de la Maison de Féjaz.

En ce basant sur cette expérience, les designer ont produit un **« cahier d'activité : comment aménager son espace de médiation numérique »**. Un kit permet de réfléchir en équipe (et ne rien oublier) et peut être repris par toute structure souhaitant mettre en place (ou réaménager son espace). Publié sous une licence favorisant le partage ([CC-BY-SA](#)), il a vocation à être réutilisé.

La Maison de Féjaz a été inaugurée le 19 novembre 2022, et à ce jour, un conseiller numérique recruté sur cette période anime des ateliers numériques au sein de cette maison de quartier, ainsi qu'au centre ville de La Ravoire, juste à côté des locaux du CCAS.

Le Transistor a favorisé les liens entre les structures d'un même territoire : depuis avril 2023 deux cycles d'ateliers numériques en lien avec la résidence des Epinettes ont vu le jour.

Objectifs initiaux mentionnés par la structure dans leur candidature	Action	Résultat
Insérer les accompagnements numériques dans les lieux de vie	Ateliers numériques déployés de l'EPN à La Maison de Féjaz et en Centre ville (salle Symphonie)	
Déployer un Espace Public Numérique	Création d'un cahier d'activité pour accompagner le déploiement de l'espace public numérique, ouverture d'espace numérique au sein de la maison de Fejaz et en salle Symphonie	

Foyer résidence Les Epinettes

Une permanence hebdomadaire d'accès aux droits préexistait et accompagnait les personnes dans leurs démarches sociales (l'assistante sociale en binôme avec une bénévole de l'association AgirABCD). Il n'existait, cependant, aucun endroit pour pouvoir effectuer ses démarches ou ses recherches en autonomie si le résident ne disposait pas de son propre matériel informatique. En parallèle une enquête sur les besoins numériques des résidents a été lancée auprès des résidents du foyer. Les résultats ont permis de mieux comprendre leurs besoins et de définir des priorités (actions d'inclusion numérique).

En septembre 22, Agate a facilité le déploiement d'un espace numérique en libre accès au sein du foyer résidence 'Les Epinettes' avec la mise en place de trois ordinateurs et une imprimante - scanner ainsi qu'un accès wifi à disposition des résidents. Cela a permis de pouvoir entamer des démarches jusque là bloquées lorsqu'elles étaient effectuées sur smartphone. Une charte d'utilisation de ces postes en libre service a été également été construite puis affichée.

Cet espace pensé pour de la médiation numérique a permis au foyer de structurer ses permanences hebdomadaires d'accès au droit, ouvrant la possibilité d'une démarche de « faire avec », facilitant le travail en binôme avec l'association.

La résidence va progressivement fermer ses portes d'ici 2024, il était donc important de pouvoir accompagner les usagers à trouver des ressources en dehors des Épinettes. Agate a facilité la mise en relation du foyer avec les conseillers numériques des structures environnantes, permettant d'apporter une continuité à l'apprentissage des usages numériques aux personnes qui en expriment le besoin. La maison de Féjaz, tout juste construite, se situant à quelques rues du foyer, le lien a été fait avec le conseiller numérique pour l'animation d'ateliers ou l'accompagnement aux démarches en ligne lors des permanences.

Agate a ensuite organisé un cycle d'ateliers d'initiation à l'informatique avec des résidents du foyer afin de désacraliser l'outil numérique et de pouvoir comprendre comment il fonctionne. Le matériel utilisé pendant la formation (ordinateurs portables reconditionnés, souris et clés USB) a ensuite été remis aux apprenants ayant participé à cette formation.

Objectifs initiaux	Action	Résultat
<p>Déployer au sein de la structure un espace dédié au numérique accessible aux résidents</p> <p>Faire intervenir des partenaires extérieurs sur des ateliers</p> <p>Organiser des ateliers numériques thématiques pour un groupe de résidents (outils existants et démarches en ligne)</p> <p>Mettre en place un temps d'accompagnement par un travailleur social de la structure aux démarches en ligne (en individuel ou en collectif)</p>	<p>Déploiement, aménagement, configuration de l'espace numérique</p> <p>Coordination avec les Conseillers numériques des CCAS de La Ravoire et de Chambéry</p> <p>Intervention d'un formateur sur un cycle d'initiation à l'informatique avec mise à disposition de matériel</p> <p>Mise en place d'une permanence hebdomadaire dans l'espace numérique par Sabah Cherak et AgirABCD</p>	

ACTIONS COLLECTIVES

- **Plusieurs événements** (principalement des ateliers et conférences) facilitant l'interconnaissance, le réseau et le partage de pratiques :

11 Ateliers réalisés au 9 mai 2023 : Les ateliers étaient prioritairement (parfois exclusivement) réservés aux structures faisant partie du projet Transistor (avec quelques personnes pouvant éventuellement se greffer).

- Septembre 2021 - Lancement de l'accompagnement des projets lauréats – *Temps 100% Transistor ! (inter-structures)*
- Octobre 2021 - Sensibilisation des professionnels sur les fondamentaux du smartphone – *(Géraldine MEYER – Atelier numérique de Cognin)*
- Novembre 2021 - Aménagement des lieux de médiation numérique et création d'un « cahier d'aménagement » d'un lieu d'inclusion numérique » – *(Cabinet de Designer Itinéraire Bis)*
- Février 2022 - Temps de partage des diagnostics - *(Pierre MAZET – chercheur en sciences sociales)*
- Septembre 2022 - Formation sur les bonnes pratiques de cybersécurité *(Edmond WACH, Franck SIMON, John FATET Agate)*
- Décembre 2022 - Posture d'accompagnant numérique – *(Marjorie TOGNET - Arco Numérique)*
- Janvier 2023 - Atelier illettrisme illectronisme *(Stéphane GARDE – Appuy créateurs)*
- Mars 2022 – l'ensemble des personnes du transistor ont réalisé un test PIX - *Temps 100% Transistor ! (inter-structures)*
- Mars 2022 - Les pratiques numériques et éthiques dans l'accompagnement des usagers *(Angy GAUDION - Framasoft)*
- Mai 2022 - Trucs et astuces pour un projet collectif *(Laurent Marseault – Membre du collectif d'entrepreneur.e.s OPTEOS)*
- Avril 23 - Atelier Fresque du numérique *(Jérôme LESAFFRE – SASU Soéthik)*
- Mai 2023 – Journée d'évaluation collaborative du Transistor *(Nadine BAGUE et Laure BEYLER – la Tisseuse – Animacoop)*
- Juin 2023 Production d'un parcours d'aidant numérique *(produit et animé par la Ligue de l'enseignement 73)*

3 Conférences réalisées au 9 mai 2023 - Les conférences étaient accessibles à toutes les structures du territoire

- 25 novembre 2021 - L'internet des familles modestes (Dominique Pasquier)
- 31 janvier 2022 - Le non recours, la dématérialisation de la relation administrative et la médiation numérique (Pierre Mazet)
- 30 janvier 2023 - Illettrisme illectronisme (Stéphane Gardé)
- 26 juin 2023 - Occupons-nous du numérique avant qu'il ne s'occupe de nous ! - Louis Derrac

Nombre d'inscrits par structures aux ateliers et conférences organisées dans le cadre du Transistor :

Type	Contenu	Nombre d'inscrits	Grand Chambéry	CLEF Chantemerle	Régie Coup de Pouce	CCAS La Ravoire	Foyer Les Epinettes
Atelier	CyberSécurité	8	1	1	2	2	1
Conférence	Dominique Pasquier : les classes populaires en ligne	6	1	1	1	2	1
Atelier	Framasoft : pratiques numériques éthiques dans l'accompagnement des usagers	9	3	1	0	3	1
Atelier	Fresque du numérique	7	1	0	1	1	0
Atelier	Illettrisme Illectronisme	7	1	0	3	1	1
Conférence	Illettrisme Illectronisme	38	1	1	3	3	1
Atelier	Evaluation du Transistor	10	1	1	2	3	1

Conférence	Pierre Mazet : le "non recours"	27	1	1	3	3	0
Atelier	Pierre Mazet : journée séminaire réservée	8	1	1	3	3	1
Atelier	Posture d'aidant numérique	6	1	1	2	1	1
Atelier	Laurent Marseault : 'Truc et astuces pour un projet collectif'	14	3	1	3	3	1

2/ Retours :

A) Par les organismes

5 entretiens conduits entre le 3 et le 17 avril 2023 auprès des structures accompagnées ont permis de collecter les informations nécessaires à ce bilan. Les interviews et les échanges avec chacune des structures sont disponibles sur la page wiki dédiée. **Très largement, l'accompagnement Transistor est vu comme un vrai succès pour les personnes/structures interviewées.**

Ces effets sont perceptibles tant au niveau de l'objectif premier du projet (services numériques accessibles aux habitants des quartiers concernés) que dans le processus ayant permis de l'atteindre.

i. Quelques dimensions/mesures directement opérationnelles

Corrélation diagnostic / résultats au terme du projet :

Tendances	Verbatim
<p>Toutes les interviews témoignent de l'atteinte des objectifs du projet.</p> <p>La mise en œuvre a été plus ou moins rapide en fonction de circonstances spécifiques liées principalement à des soucis de disponibilité de personnels (équipe Agate ou équipe structure).</p>	<p>« L'objectif de créer et développer l'espace numérique est vraiment atteint. »</p> <p>« On a pu créer tout ce que l'on voulait. »</p> <p>« Nous avons mis en place des dispositifs et une manière de faire stable. »</p> <p>« Pour ma partie liée à la demande de développement des usages du numérique, ça a été impeccable (diagnostique et comment commencer) »</p> <p>« Aujourd'hui concrètement on a changé d'orga numérique pour tout. C'est une vraie évolution et c'est mieux, tout le monde s'y a mis. »</p>

Service à la cité

Tendances	Verbatim
<p>Aujourd'hui des espaces numériques fonctionnels sont accessibles aux personnes que les structures souhaitaient atteindre avec le projet : permanences et ateliers. Des habitants qui peuvent bénéficier d'aides et gagner en autonomie (accès numérique voire aux droits en fonction du</p>	<p>« On est vraiment dans une relation de confiance avec un public éloigné même s'il n'est pas très âgé (beaucoup de mamans qui sont de la communauté musulmane qui ont eu un vrai accompagnement). C'était notre souhait et nous</p>

<p>degré de mise en œuvre du projet par structure) et bénéficier d'espaces qu'ils peuvent utiliser en autonomie s'ils sont en mesure de le faire.</p>	<p>sentons une vraie progression. »</p> <p>« Compréhension du contexte de nos enjeux et de nos capacités à prendre en charge certains aspects. »</p> <p>« Il y a maintenant une permanence tous les lundis dans l'espace numérique situé à l'entrée ou nous avons pu positionner 4 ordinateurs qui nous ont été fournis. Les permanences du lundi nous permettent de toucher les plus éloignés quand les ateliers permettent d'approcher ceux qui le sont un peu moins. »</p>
---	---

Obtention de moyens/ressources nécessaires à la mise en œuvre du projet

Tendances	Verbatim
<p>Sous diverses formes, Agate/Transistor a établi des contacts et facilité les processus pour permettre aux structures d'accéder à des ressources indispensables à la mise en œuvre du projet, exemples : ordinateurs, connexion, ressources humaines – Services civiques - , supports divers qui restent utilisés par la grande majorité des participantes au projet.</p>	<p>« Agate m'a mise en lien avec des bénévoles pour pouvoir ouvrir l'espace numérique. »</p> <p>« Nous avons pu obtenir la connexion wifi dont nous avons besoin pour ce projet. L'équipe d'Agate nous a vraiment aidé aussi sur ce point »</p> <p>« Les cours et supports ont permis d'aménager concrètement les espaces numériques »</p> <p>« Nous avons eu beaucoup d'aide pour élaborer la Charte numérique de l'espace »</p>

ii. L'accompagnement aux structures

Montée en compétences

Tendances	Verbatim
<p>Même s'il est clairement demandé une suite de l'accompagnement (plus saillant encore dans les retours de la journée du 9 mai), les interviews décrivent une nette montée en compétences des équipes des centres ciblés par le projet. Les ralentissements sont plus liés à des problèmes d'organisation ou d'usage.</p>	<p>« Le projet Transistor a renforcé le binôme accompagnement numérique/accès aux droits qui se coordonnent vraiment bien. Ils ont bâti cette construction en même temps que l'accompagnement du projet. »</p> <p>« Toutes les formations ont eu lieu avec des intervenants très ciblés et répondant aux besoins que l'on avait signalés au début du projet. »</p> <p>« Certains participants ont gagné en autonomie et ont élargi leur connaissance et compréhension, mais dans le temps, ne les utilisent pas toujours »</p> <p>« Aidant, accompagnant à la bonne mesure en fonction des besoins, des compétences, et du temps. »</p>

Ressources d'apprentissage et environnement apprenant

Tendances	Verbatim
<p>Chaque personne interviewée a trouvé dans les supports d'apprentissages (accompagnement, conférences, ateliers, documents, sites, etc) les références utiles pour la mise en</p>	<p>« L'intérêt de la démarche c'est de comprendre pourquoi on fait les choses. »</p> <p>« L'accompagnement était aussi un succès à notre niveau</p>

œuvre de son projet.

La recherche est prolifique pour témoigner du nécessaire alignement entre les contenus d'apprentissage / les besoins opérationnels / la disponibilité des ressources pour accroître le « pouvoir d'agir » des personnes concernées (le gain d'autonomie est central dans ce concept).

Les **ressources d'apprentissage / de formation restent utilisées** par la grande majorité des participantes qui ont accru leur « pouvoir d'agir ».

parce qu'il nous a permis de pouvoir paramétrer et de gagner en autonomie (nous ne sommes pas des experts pour autant). »

« Une fois notre interface mise en place, je n'ai plus eu besoin de me référer à des supports comme le wiki par exemple. »

« J'ai un classeur, je double encore (version papier, version numérique= parce que j'ai pas mal de notes prises pendant les conférences. Tous les PPT suite aux conférences que j'ai souvent relus. Les sites Internet « les bons clics », et autres références numériques très pratiques. Je suis abonnée aux newsletters de Pix et bons clics quand j'ai le temps. On peut s'échanger nos ressources avec les conseillers numériques et autres collègues. Paramétrage, la charte sont des ressources qui m'ont été très utiles. Pour préparer l'entretien, j'ai relu mon classeur qui est devenu une bible. »

Le « bug » de la Gare Centrale : L'intention initiale de mettre à disposition une « gare centrale » sous la forme d'un wiki n'a pas été suffisamment portée par l'équipe pour que les structures se l'approprient. Certaines s'en sont malgré tout servi.

Certaines personnes n'ont pas suivi/compris/vu l'utilité de cet outil.

« J'ai du louper cette partie, je n'y suis jamais allée et même ça ne me parle pas »

« J'y ai déjà téléchargé des fiches projets des comptes rendus. »

« Au-début oui mais plus après. Pas vu d'intérêt direct et comme je suis dans l'urgence souvent. Comme pas pratiqué régulièrement je l'ai oublié. »

Accompagnement par l'équipe d'Agate

Tendances	Verbatim
<p>L'équipe a su installer un climat de « sécurité psychologique » : écoute, disponibilité, réactivité, ajustement, sensibilité et connaissance des problématiques sociales auxquelles les structures doivent répondre. Point souligné dans toutes les interviews</p>	<p>« L'ensemble de l'équipe du Transistor/Agate était disponible même en dehors des ateliers »</p> <p>« Nous avons toujours des réponses à nos demandes. Je me suis sentie très accompagnée alors que j'étais seule sur ce projet. »</p> <p>« Le conseil et l'écoute de l'équipe, un vrai côté humain. »</p> <p>« L'accompagnement est vraiment top et ils restent disponibles. »</p> <p>« L'accompagnement humain a vraiment fait la différence. »</p> <p>« Aidant, accompagnant à la bonne mesure en fonction des besoins, des compétences, et du temps. »</p> <p>« Concernant l'équipe Transistor, au-delà de leurs compétences techniques (numériques), je les ai trouvés très au courant des publics et des problématiques (sociale et territoires) que l'on rencontre. C'est un point très fort chez eux. J'ai été surprise en bien tant ils sont « connectés » avec l'univers social. »</p>
<p>Un besoin de meilleure planification / prévisibilité qui s'est surtout fait sentir dans une structure</p>	<p>« Il y a eu un sentiment de « patinage » au début des accompagnements (pas de visibilité des échéances avec des rdv clairsemés et peu de suivis d'actions concrètes »</p> <p>« Pour moi, l'accompagnement sera réussi si je peux avoir une formalisation des supports d'animation des ateliers, que</p>

	je pourrai partager avec Sandra et vice-versa. »
--	--

Notion de « temps » :

Tendances	Verbatim
<p>Elle est récurrente dans les interviews. Elle apparaît principalement sous 2 formes : le manque de temps des personnes travaillant dans les structures et le temps nécessaire pour accompagner un tel projet.</p> <p>Dans cet encadré, c'est le temps nécessaire pour élaborer un tel projet qui a été mis en exergue : la durée de 2 ans a visiblement permis aux personnes de s'organiser mais aussi d'être confrontées à diverses situations et d'adapter les outils, méthodes (etc) aux activités et besoins dans la mesure ou les ressources humaines (principalement) dont ils disposaient s'y prêtaient ce qui n'a pas toujours été le cas.</p> <p>Parallèlement, avoir été plus conscients et conscientes du temps nécessaires aurait été utile pour certaines structures (la question est de savoir si elles se seraient engagées dans le processus si cette information avait été plus claire en amont du projet...). Un réajustement du déroulé aurait pu s'avérer nécessaire.</p>	<p>« Temps long qui a permis de durer et de répondre aux différents aspects et jusqu'à l'ouverture en 2023 »</p> <p>« Pendant 2 ans, l'accompagnement s'est construit face aux besoins du terrain »</p> <p>« La question du temps et la diversité des dossiers à traiter par les personnes en charge est centrale. »</p> <p>« Le temps que l'on passe sur ces démarches numériques c'est du temps de gagné par la suite parce que les personnes s'en saisissent. Énergie // investissement // accompagnement à l'autonomie. »</p> <p>« C'était super chouette. Le fait du temps long, c'était joyeux, toujours la même équipe, bienveillance, on se connaît. »</p> <p>« Au moment de l'AMI,, il faudrait mieux informer les directions sur le temps nécessaire à consacrer à ce processus d'accompagnement. A l'inscription, je n'avais pas réalisé l'implication que cela demandait pour en profiter en grand. Nous avons traversé une période très mouvementée pendant ce temps. Maintenant développement ++. En conséquence, l'investissement nécessaire n'a pas pu être à la hauteur.</p>

	« Il y avait des jalons mais la charge temps nécessaire aurait mérité d'être réajustée pour adapter le rythme pensé initialement par rapport à nos disponibilités. Cela aurait probablement impliqué un rallongement du calendrier.
<p>Demande marquée : que l'accompagnement Agate du Transistor se poursuive.</p> <p>Elle a été particulièrement soulignée lors de l'atelier d'évaluation du 9 mai 23.</p>	<p>« On espère que ça continue pour que ça ne retombe pas parce que l'on est tous pris par nos problématiques de terrain. »</p> <p>« Cet accompagnement j'aimerais bien qu'il dure encore quelque temps. »</p>

iii. Coopération et regroupement entre pairs :

Ponctuellement lors des ateliers et conférences

Tendances	Verbatim
<p>Efficaces : les ateliers ont été jugés utiles et pertinents pour pratiquer concrètement et apprendre plus facilement « en faisant ».</p>	<p>« Oui très bien enrichissant, partage expérience, outils. On n'est pas tous sur les mêmes structures, profils différents, mais même constats. »</p> <p>« Toutes les formations ont eu lieu avec des intervenants très ciblés et répondant aux besoins que l'on avait signalés au début du projet. »</p> <p>« +++ Et le fait que ce soit généralement en petit groupes, pour moi, a favorisé les échanges de pratiques, les questionnements... »</p> <p>« Ateliers vraiment pratico pratiques et j'ai plus retiré de ces derniers. »</p>

	<p>« Ça m'a ouvert l'esprit sur plein de choses : atelier sur l'aménagement (idées réinjectées dans l'aménagement de nos espaces), redéfinition fiches de poste permettant une clarification sur les périmètres d'intervention des collègues (nuances entre accompagnement numérique, accès aux droits). »</p> <p>« Tout ce qui a été proposé aussi en collectif, les conférences et les ateliers étaient vraiment intéressants. Diversité des propositions »</p>
<p>Hauteur de vue : les conférences font quasiment l'unanimité avec des thèmes et intervenants qui ont permis de « lever le nez du guidon » et de resituer les problématiques abordées dans un contexte plus large.</p>	<p>« les conférences avec une prise de hauteur qui était vraiment bien. Elles nous ont permis de prendre du recul au niveau national. J'ai été plus marquée par les conférences »</p>
<p>Lien et complicité : les ateliers ont permis aux participantes de prendre conscience :</p> <ul style="list-style-type: none"> - que le besoin de formation numérique des collaboratrices de centres était général - que les progrès étaient accessibles à toutes - que les modalités sont diverses et impliquent un cadre planifié dans l'agenda (effet bulle) - que le présentiel a facilité les échanges informels 	<p>« C'était super chouette. Le fait du temps long, c'était joyeux, toujours la même équipe, bienveillance, on se connaît. »</p> <p>« Riche en termes d'échanges aussi parce que nos publics se croisent. »</p> <p>« +++ Et le fait que ce soit généralement en petits groupes, pour moi, a favorisé les échanges de pratiques, les questionnements... »</p>

Réseau ou RéseauX ?

Tendances	Verbatim
<p>Que les participantes jugent pérennes ou non les liens créés par le Transistor, toutes sont d'accord pour dire que pendant la durée du projet, ce réseau a été très important.</p> <p>La mission et les outils allant de pair, il ressort que le « besoin » de réseau s'exprime à ces deux niveaux : autour des enjeux et pratiques numériques mais également afin d'accompagner au mieux, dans le temps et dans les services, les habitants des quartiers dans leurs démarches.</p> <p>Certaines sont en faveur que ce réseau spécifique au Transistor se pérennise, d'autres moins.</p> <p>Les contacts resteront de toutes manières, que ce soit dans le cadres des activités régulières ou lors de regroupements spécifiques (existants via le Grand Chambéry ou à construire)</p>	<p>« On s'est rapproché plus de ceux qui étaient les plus proches de nous géographiquement. »</p> <p>« Je n'avais pas réalisé que ce serait si riche et si alimenté en termes de réseau aussi. C'est cette expérience qui m'a fait réaliser que le numérique pouvait vraiment apporter cette dimension aussi. »</p> <p>« (nous nous sommes revus) ponctuellement, et souvent du au hasard des nos activités professionnelles »</p> <p>« Pouvoir renforcer les liens d'autant que le Transistor n'a pas vocation à durer dans le temps. La forme serait à discuter en commun. »</p> <p>« De là où j'en suis à la régie/ateliers num, je pense que l'animation de ce réseau permettrait une mutualisation des ressources, des problématiques, et peut-être répondre à un souci de gain de temps ? Mais à voir aussi comment on articule avec toutes les autres actions mises en place sur le territoire autour du numérique.... »</p> <p>« Moins c'est une pratique que j'avais déjà, mais je pense que c'est essentiel. On ne peut pas travailler tout seuls. Mieux on connaît le réseau, plus facile c'est de guider les personnes que nous accompagnons. »</p>
<p>Certains retours rappellent l'existence de groupes et réseaux</p>	<p>« Le Grand Chambéry amène vraiment un réseau important (espaces num et accès aux droits).</p>

pré-existants sur le Grand Chambéry	« Pas sûre que ce soit pertinent d'ajouter un réseau de plus » « Groupe réseau (pré-existant) important, on se voit à des échéances »
-------------------------------------	--

B) Grand Chambéry

Ce paragraphe donne un retour commenté de l'échange. Les verbatim sont entre parenthèses.

Le Grand Chambéry est un partenaire régulier de l'équipe d'Agate. Ce projet a été conçu dès le départ en coopération et ce référent territorial est destiné à soutenir la démarche d'accompagnement autour du numérique. Le Transistor était l'occasion de permettre une action au bénéfice directe des structures actives sur les terrains QPV et QVA (« Le transistor nous a permis d'aller à la rencontre des acteurs. Cet accompagnement a fait figure d'accélérateur »). Le Transistor a également permis de faire **découvrir la fonction d'incubateur** (« d'un point de vue politique, ça permet de poser un incubateur ») même si lors de la rencontre du 9 mai, la définition du rôle et des activités conduites par des incubateurs a été posée. **L'intérêt de prolonger cette fonction est en tous les cas validé** (« Idée de prolonger la fonction incubateur – avec ou sans Agate »)

Concernant l'accompagnement stricto sensu, le fond et la forme ont été très appréciés (« Enfin pour les acteurs, l'accompagnement a été d'une grande richesse, experts, rencontres plus larges, et liens. Les accompagnateurs du Transistor ont vraiment bien joué leur rôle »). Le seul point « faible » identifié concerne le Wiki tant par l'usage direct que par le partage et l'essaimage de son contenu (« mon système le bloquant, je n'y ai pas accès pendant mes heures de travail. Il aurait en tous les cas mérité d'être plus valorisé pendant le processus en interne mais aussi en vue de le rendre plus accessible à d'autres acteurs que le Transistor pour développer cette culture de « Gare Centrale »).

Cet entretien a également fait ressortir l'opportunité à saisir mais pas suffisamment exploitée pour sensibiliser les élus à ce type de démarche. Cet aspect a été aussi très souligné lors de la journée de regroupement du 9 mai. Le bilan sera l'occasion de rattraper ceci en valorisant le résultat voire les effets du projet. Parmi les recommandations, une enquête à prévoir auprès des usagers des espaces numériques permettrait certainement de compléter le paysage quant aux effets du Transistor.

De nouveau, le **retour est très positif** (« Je suis très satisfaite de ce projet d'accompagnement. Il va déjà bien au-delà de ce qui était attendu ») bien que les objectifs fixés dans les 4 structures aient été très différents. Elles sont maintenant en lien et ont pu construire des relations différentes grâce aux espaces d'apprentissage qui ont eu lieu pendant deux ans et à la qualité de l'accompagnement dont elles ont bénéficié (« la réalité des rapports entre structures ne rend pas obligatoirement les choses faciles. Dans le cocon Transistor les choses se sont passées différemment. »).

Le succès de la démarche encourage à se projeter et à poursuivre (« On doit travailler à « L'après » et qu'est-ce que l'on fait de tout cela. Il est très intéressant d'avoir un incubateur sur le territoire. «).

C/ Le projet Transistor (méthodologie, rôles et outillage) vécu de l'intérieur

Les informations ont été collectées sous la forme de questionnaires auxquels les membres de l'équipe du Transistor ont répondu individuellement et par écrit. Les questions étaient très ouvertes. En conséquence, les constats amènent des angles différents en fonction du répondant (faits, postures, difficultés, solutions).

Quelques éléments de contexte : lors de la genèse du projet, l'équipe Agate/Transistor n'était pas la même : sur les 4 membres ayant répondu au questionnaire, seul un d'entre eux a été impliqué sur l'entièreté de la période (sans tenir compte de son absence de quelques semaines). Cependant, et grâce à l'implication des 4 membres, le projet a connu le succès dont témoignent les structures plus haut.

3 grands axes ont été posés pour ce questionnaire :

- La gestion du projet en tant que tel (ce que l'on conserve, ce que l'on change)
- La posture de chacun et son articulation au sein de l'équipe (ce que l'on garde, ce que l'on change)
- Les difficultés rencontrées et les solutions trouvées (moments décisifs et ce qui a marqué en + ou en -)

L'analyse de ces dimensions nous a amené à construire les deux blocs suivants :

- i. **Ce que l'on conserve comprenant deux sous parties :**
 - les points de vue convergents (au moins 2 personnes ont souligné les dimensions)
 - Les points de vue dispersés parce qu'ils proposent beaucoup de pistes probablement intéressantes à retenir
- ii. **Ce que l'on fait évoluer, également divisé en 2 sous parties**
 - les points de vue convergents (au moins 2 personnes ont souligné les dimensions)
 - Les points de vue dispersés parce qu'ils proposent beaucoup de pistes probablement intéressantes à retenir

Le projet Transistor (méthodologie, rôles et outillage) vécu de l'intérieur

La manière de concevoir la gestion d'un tel projet s'est révélée très différente au sein de l'équipe. Avec un brin de raccourci, on pourrait résumer en « Scrum contre Waterfall » ou plus classiquement « Méthode Agile en mode flou » versus « Méthode prédictive version flexible ».

Des points récurrents permettent malgré tout d'identifier les concordances et surtout les visions très partagées sur ce qu'il s'agirait de faire mieux afin que le projet réponde aux besoins d'accompagnement des structures pour accomplir leurs missions dans les quartiers.

La gestion du projet en interne à Agate a demandé à cette équipe en construction de s'investir énormément pour dépasser des difficultés qui ne sont par ailleurs pratiquement pas apparues dans les retours des structures accompagnées. D'autre part, il apparaît que ce type de projet n'est pas coutume au sein d'Agate ce qui n'a pas permis à l'équipe de bénéficier de l'expérience et de l'appui dont ils ont pu avoir besoin à des moments clé, les obligeant à « inventer » ou « palier ».

Sont inclus dans ces tableaux autant les faits que certains ressentis, difficultés ou solutions (aspects mentionnés *en italique*) pour disposer d'une vision plus holistique des éléments apportés par les questionnaires.

i. Ce que l'on conserve

Points de vue convergents (mentionnés par 2 personnes et plus)

Tendances	Verbatim
<p>La démarche d'accompagnement des structures qui permet d'aborder les problématiques sous les angles spécifiques à chaque organisation (formel, informel), plus transversaux via les regroupements et sur un temps long (très apprécié comme vu plus haut).</p>	<p>« La distinction accompagnement individuel + collectif + programmation. « J'ai trouvé qu'avoir plusieurs « étages » d'accompagnement ça marchait bien, et qu'on répondait à différents enjeux selon le format (indiv ou collectif) » « Le côté accompagnement individuel ET collectif » « Importance des temps d'échange et de suivi avec les structures, riches en enseignement (formel et disponible en informel) » « Une gestion sur un temps long » « <i>L'extrême plus-value d'apporter un appui en expertise, en proximité, régulièrement, sur du temps long (2ans) C'est le pari initial (pas formalisé bien sur qui semble s'être vérifié dans sa pertinence)</i> »</p>
<p>Plusieurs membres de l'équipe avec des rôles différents ou non pas toujours bien définis mais permettant d'enrichir, de confronter les points de vue et d'intégrer les différentes dimensions à gérer. Par contre, un besoin de clarifier les rôles apparaît aussi clairement dans la seconde partie (ce que l'on fait évoluer).</p>	<p>« L'implication de plusieurs personnes de l'équipe dans le projet, qui enrichit les points de vue et les apports. Parfois c'est tentant d'avoir une personne en charge du projet, on délègue et on sait que ça avance. Mais j'ai bien aimé la phase ou on bossait vraiment à trois sur le Transistor avec Edmond et Mathilde » « Une bonne répartition des rôles au sein de l'équipe.</p>

Aucun n'a mentionné le besoin d'une structure plus pyramidale.	Des rôles clairs pour chacun, et je pouvais demander de l'appui ou des temps de brainstorming quand je bloquais sur quelque chose ! »
--	---

Points de vue dispersés (mentionnés 1 fois dans les réponses aux questionnaires)

Tendances	Verbatim
<p>Ils touchent des domaines très divers. Néanmoins, ils permettent d'avoir une vision plus globale en fonction des activités menées par les membres ainsi que leurs affinités et peuvent s'avérer (très) utiles pour le montage de prochains projets.</p> <p>Il ne s'agit ici que d'une hypothèse, mais il probable que ces points de vue ont permis aux structures de trouver les réponses complémentaires dont elles avaient besoin pour avancer dans leur projet numérique.</p>	<p>« Un territoire à taille humaine (pas un dpt, mais « juste » sur le centre d'une agglo »</p> <p>« Le côté diagnostic / AFOM / restitution puis accompagnement »</p> <p>« La réalisation des frises (en février 2022 – réactualisée en mars 2023) pour faire le bilan de là où on en est du projet, et vers où on va ; cela nous a beaucoup aidé ! «</p> <p>« Le wiki (...), L'idée d'une gare centrale, of course. «</p> <p>« Importance des temps d'échange et de suivi avec les structures, riches en enseignement (formel et disponible en informel) «</p> <p>« Méthodologie pads / mails / wikis / complémentaire »</p> <p>« Construction de tableaux de suivi (notamment pour les procédures d'appel d'offre) »</p> <p>« Trello (particulièrement utile si projet partagé) »</p>

ii. Ce que l'on fait évoluer

Le projet Transistor est un succès reconnu par tous.tes. Malgré tout, on peut être grâce au degré d'implication de l'équipe, les idées d'amélioration convergent clairement concernant les domaines à cibler et ce..., même si les propositions ne vont pas toujours dans le même sens...

Points de vue convergents (mentionnés par 2 personnes et plus)

Tendances	Verbatim
<p>Des aspects liés à la méthodologie de projet apparaissent dans tous les retours à différents niveaux des réponses (faits/postures/difficultés/solutions). La formaliser dans ses différentes constellations (financements, indicateurs, reporting, étapes, rôles, etc) permettrait certainement aux membres de s'y retrouver plus sereinement, de gagner en temps et en énergie.</p> <p>Le défi et l'enjeu sont, comme toujours, l'équilibre à trouver entre les différents besoins des membres de l'équipe : définir les rôles, constituer une trame, comme une ligne rouge posant les jalons les plus essentiels (ex des indicateurs), tout en conservant l'attention, la créativité et la flexibilité nécessaires pour adapter le programme au rythme de ses acteurs, de leur bien-être au travail intégrant les besoins et retours des utilisateurs (les structures dans ce cas).</p>	<p>« Formaliser un peu plus les actions (critères, modalités de mises en œuvre, évaluation et documentation). Pour donner à voir que la liste à la Prévert d'activités qu'on a mené correspond bien à des enjeux. »</p> <p>« (Mettre en place) Une gestion de projet un peu plus « inclusive » (et donc mieux ordonnée). »</p> <p>« une comitologie plus formalisée et régulière, tant en interne qu'avec les structures, avec des temps de suivi de projets et des activités qui les fassent se sentir partie prenante d'un « incubateur ». Valable aussi en interne (...)</p> <p>« Avoir un relationnel avec des référents bien identifié dans chaque structure. »</p> <p>« se mettre d'accord plus tôt possible sur un compromis de formalisation des objectifs qui n'entravent pas la créativité dans les modalités de réalisation des actions, activités »</p>

« une synthèse des objectifs (même les résultats du diag en l'état n'ont pas été formalisés en synthèse des enjeux et des objectifs de chaque action mises en place »

« Le fonctionnement à l'inspiration, au feeling, et donc en général pas cadré... que j'assume et revendique 😊 En conséquence : mettre un peu plus de process et s'y tenir !! que ce soit dans le suivi ou dans la formalisation, j'ai tendance à laisser les choses aller d'elles-mêmes. »

« Le lancement a été douloureux pour moi par manque d'approche méthodologique de mes collègues »

« Nous avons manqué de méthodo macro et micro. La 'solution' a été de pousser à formaliser et échanger... c'est un aspect plus humain qu'autre chose - mes collègues ne voyant pas la plus-value de formaliser une méthodo -

« Si c'était à refaire, une meilleure répartition des tâches au sein de l'équipe notamment entre Adrien et moi aiderait probablement, même si en pratique cela est difficile du fait de nos agendas (où nous avons besoin de nous relayer plus que de diviser des responsabilités) et de nos complémentarités »

« Être le « relou » et pousser à avoir de la méthodologie / de la clarté / des étapes... (parce qu'on en avait besoin et les structures aussi) et de respecter les aspects financiers »

« Être un peu plus ouvert sur un fonctionnement pas tant agile que complètement flou avec des revirements fréquents, des implications pas tant fortes, etc. vu que ça fonctionne au

	<p><i>final »</i></p> <p><i>« Parfois complexe de concilier la phase d'apprentissage métier / projet avec la méthodologie de management interne aussi bien en termes de suivi, communication, validations et feedbacks. »</i></p> <p><i>« Bref : sur l'accompagnement indiv (au sein des structures), j'ai ramé !! »</i></p> <p><i>« Se mettre plus au rythme des structures (grosso modo très lents par rapport à mon fonctionnement) »</i></p>
<p>L'accent est mis pour formaliser des indicateurs (idéalement co-construits) afin de mesurer l'avancée du projet que ce soit sur le process ou sur les résultats (en ligne directe avec les objectifs , voire les effets/impacts).</p>	<p><i>« Nous n'avons fait aucun effort sur le S&E : aucun indicateur défini en amont, ni coconstruit avec les structures comme cela était prévu, etc. cela aurait pu être intéressant tant pas pour faire du suivi pour du suivi, mais aussi pour discuter avec les structures de qu'est ce que serait un accompagnement réussi pour elle «</i></p> <p><i>« Définir des indicateurs de suivi d'activités en amont ou en début de projet, avec les structures accompagnée »</i></p> <p><i>« Nous avons toujours dit « il faut travailler sur les indicateurs »... Et puis on n'a jamais pris le temps... ! «</i></p>
<p>Etre attentif.ve.s dans les demandes de financements en amont considérant les dépenses à prévoir permettant de disposer des ressources nécessaires pour les activités principales et annexes en évitant les financements trop</p>	<p><i>« Un financement moins contraignant qu'un financement Européen (éviter des appels d'offres pour des faibles montants, permettre une implication plus large de l'équipe qu'uniquement 3 personnes max comme c'est le cas, etc.) »</i></p>

<p>contraignants en reporting</p> <p>Une demande de financement de plus de postes pour ce type de projet renvoie au besoin de plus de temps pour ce projet mentionné plus loin et ce même si la corrélation nombre de personnes/disponibilité en temps n'est pas toujours démontrée.</p>	<p>« Avoir des financeurs / montage financier qui permettrait de couvrir de la location de salle et des frais de réception (...) pour permettre plus facilement de la convivialité. Et du matériel si besoin »</p> <p>« Financièrement, la possibilité d'acheter du matériel, et des frais de déplacements/restauration »</p> <p>« Une équipe projet plus large (ne pas financer que 3 postes, mais 4 ou 5 pour avoir un meilleur jonglage entre les profils) »</p> <p>« financer les structures accompagnées pour qu'elle puisse dédier du temps au Transistor (bien que les structures n'en aient finalement pas eu besoin) ? »</p>
<p>Valoriser le projet, communiquer, s'en servir pour le faire avancer que ce soit au niveau des décideurs (élus communaux, échelle territoriale) que des acteurs impliqués dans les quartiers concernés. Repris largement le 9 mai en regroupement</p>	<p>« Peut être aussi plus investir le côté décideur / élu, que ça soit sur des choses simples (...) expliquer le pourquoi du comment c'est important dans des structures sociales d'avoir du wifi, et nous ne l'avons pas fait. »</p> <p>« Renforcer la phase de mobilisation des événements par davantage de communication interpersonnelle et élargir à d'autres acteurs (construction de réseau capitale pour les structures) »</p>
<p>Diversité des projets de chaque structure:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Viser uniquement la dimension Service à la Cité du numérique ou systematiser la double action en intégrant aussi le besoin d'accompagnement interne des organisations (seule la régie Coup de Pouce a 	<p>« mais les autres structures auraient pu aussi en avoir besoin tant le miroir 'pratiques individuelles pro' // 'pratiques d'accompagnement des public' compte'.</p> <p>« Accompagner des profils variés de structures permet de</p>

<p>travaillé sur ces deux niveaux) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Veiller à la cohérence entre les besoins, les enjeux et les réponses à apporter <p>La question que l'on pourrait se poser est : un fil rouge est-il nécessaire pour assurer plus de cohérence entre les réponses apportées aux différentes structures ? Ou pas... ?</p>	<p>mieux appréhender les besoins des professionnels et des publics. Cela permet également de comprendre l'importance du réseau, des acteurs et de la compréhension du maillage local pour construire un projet cohérent et pérenne. »</p>
<p>Prestataires - Avoir une attention particulière à toutes les étapes</p> <p>Leur valeur ajoutée des apports externes est reconnue par les structures selon les retours collectés en avril. Par contre, les retours sur la pertinence des interventions dépend de chacune d'entre elles (toutes n'ayant pas été appréciées de la même manière). Elles soulignent que cet apport doit être accompagné de bout en bout.</p> <p>Leur rôle dans un projet tel que celui ci pourrait être plus intégré dès la conception même du projet selon certains membres de l'équipe. Cependant, avec un peu de recul, l'accompagnement Transistor s'étant construit sur la base des besoins, et sans expérience comparable préalable, l'anticipation était limitée.</p> <p>Des ressentis différents par rapport aux démarches et à l'accompagnement qu'implique de travailler avec des prestataires. Ces retours peuvent justifier le besoin d'expérience précédente dans cette activité pour mieux</p>	<p>« Des interventions ponctuelles avec un suivi plus systématique dans le temps (actions à suivre, questions restantes, etc) »</p> <p>« Mieux cibler les intervenants externes notamment les chercheurs qui ont du mal à s'adapter à leur public »</p> <p>« Améliorer le ciblage des prestataires pour les appels d'offre (trop peu de réponses pour faire des mises en concurrence) »</p> <p>« Clarifier notre position vis-à-vis des intervenants (...) et dans ce cas pourquoi ne pas PLUS impliquer ses intervenants versus rester dans une logique plus classique de presta, mais en retravaillant clairement l'aspect prix »</p> <p>« Clarifier point par point les phases de briefing des prestataire pour anticiper au mieux les points de vigilance »</p> <p>« <i>je n'avais pas le temps et beaucoup de difficultés à m'y mettre (élaborer un cahier des charges générique). Il faudrait plus de temps consacré uniquement à ce projet.</i></p> <p>« <i>Très intéressant de travailler avec des prestataires pour</i></p>

anticiper (voire éviter) les problèmes à résoudre par la suite.	<i>anticiper leurs besoins et ajuster au mieux la méthodologie. »</i>
<p>Le wiki comme gare centrale est mentionné mais il ne fait pas l'unanimité. Deux personnes encouragent son usage et sa promotion,</p> <p>Ou pas ... une personne n'est pas convaincue de l'effort que cela implique sachant que les structures s'en sont passées.</p> <p>L'écart se situe très probablement sur le but/rôle attendu de cet outil dans le projet et au-delà.</p>	<p>« Un rôle beaucoup plus central du wiki et de la documentation, (...) Faire utiliser des wikis par les structures pour leurs projets, pour les faire monter en compétences sur la partie suivi de projet / documentation »</p> <p>« Mettre le Wiki plus en avant auprès des structures »</p> <p>« La place de la gare centrale : nous avons très vite abandonné celle-ci, le changement de pratique induit par les structures accompagnées étant a priori trop élevé. (...) Mais je ne suis pas forcément convaincu sur un projet de ce type de la pertinence de pousser la gare centrale. »</p>
<p>Documenter, gérer les informations et outils</p> <p>Cet aspect ressort sous diverses formes mais fait apparaître le rôle pivot autant pour la gestion que pour la transmission afin que les membres de l'équipe puissent l'élaborer, le nourrir et s'en servir collectivement.</p>	<p>« Investir plus de temps sur la documentation de la méthode (...), au final il nous reste peu de documentation pour dupliquer un diagnostic... cela est dommage »</p> <p>« Systématiser, pour chaque étape du projet, l'identification des livrables et leur valorisation (graphique/visuelle ou en terme de commun - modalités de contribution, etc) »</p>

Points de vue dispersés (cités une fois dans les réponses aux questionnaires)

Tendances	Verbatim
Cibler des structures répondant à l'AMI	« Peut être avoir 6 projets accompagnés au lieu de 4, pour

<p>La proposition d'augmenter le nombre de structures sélectionnées en vue d'assurer une présence aux ateliers a des effets sur la charge de travail tant au niveau gestion globale que sur l'accompagnement.</p> <p>Il pourrait être intéressant de vérifier à quel point le nombre de participants aux regroupements a impacté négativement ces derniers et/ou si ces derniers auraient pu être ouverts à d'autres publics moyennant une jauge à prévoir avec l'intervenant.</p>	<p>que les temps de regroupement il y ait toujours au moins quatre structures présentes. »</p>
<p>Accompagner des structures Miser sur l'animation des projets pour soutenir l'implication et la mobilisation lors des regroupements</p>	<p>« Le « paquet » en termes d'animation et de qualité mis sur les temps présentiels et synchrone, pour que les participantes soient contentes de venir à des temps du transistor »</p>
<p>Disposer de temps pour le projet sans se disperser ni s'épuiser.</p>	<p>« Peut-être avoir plus de temps à consacrer au projet (pas forcément en nombre de jours, mais plus en temps disponible sur CE projet – et pas avec tous ces autres projets autour). «</p>
<p>Problématiques RH : anticiper les risques pour mieux éviter la charge mentale le cas échéant.</p>	

3/ Bilan et perspectives

Le 9 mai, différentes parties prenantes (pas les habitants) impliquées dans la réalisation du projet Transistor ont eu une journée de réflexion collective permettant de faire des constats mais surtout de poser les bases pour la suite (vision commune et priorités par structure). Basées sur plusieurs outils d'intelligence collective, les réflexions ont été partagées le jour même à une collectivité territoriale de Haute Savoie intéressée à initier un processus similaire au Transistor. Les retours de cet atelier se trouvent ici : <https://transistor.agencealpine.io/?JourneeBilan>

Les dimension listées ici peuvent faire figure de résumé des essentiels de ce projet. Des aspects plus spécifiques aux pratiques des structures ou à l'expérience/apprentissage vécus par l'équipe d'Agate sont à retrouver dans les sections concernées.

A) MAINTENIR des activités issues du Transistor :

- l'apprentissage (formations, conférences, réseau de pairs)
- L'accompagnement
- Le support à l'obtention de ressources

Les entretiens croisés menés ont réaffirmé que la **montée en compétences est une réalité constatée qui a eu un effet concret sur les services proposés aux habitants**. Elle doit se maintenir voir être reproduite en préparant mieux en amont des structures qui souhaiteraient s'engager. Il serait important de leur permettre d'anticiper la charge que ce projet représente (activités, temps nécessaire et durée du projet). Les limites liées au temps disponible sont répétées et ce même si le temps consacré doit être vu comme un investissement permettant à la structure de gagner du temps en ayant acquis de l'autonomie et permis aux habitants d'en acquérir aussi (déjà entendu lors des entretiens).

L'approche en co-construction est déterminante pour soutenir l'adhésion de structures ayant pu avoir des apriori vis à vis des « geek » et pour des connaissances pouvant paraître initialement hors de portée. Finalement, oser développer des

compétences dans ce domaine est faisable, il est important de conserver une attitude d'apprentissage et de mise en action en osant essayer. **La nécessité d'entretenir le réseau construit dans le cadre de ce projet a ressurgi sous diverses formes lors des différents ateliers comme lors des différentes étapes de ce bilan.**

La question de la définition du terme « Incubateur » ce que cela sous-entend en termes d'engagement, de rôle et de posture des structures concernées se pose. De la réponse découlera les prestations qu'Agate pourra mettre à disposition en plus des supports déjà existants (ex : Support au développement numérique du Grand Chambéry). **La dimension « bonne structure référente » pour conduire un tel projet a été soulevée** à plusieurs reprises et à différents moments du processus d'évaluation. En effet, au-delà de l'organisation porteuse (Agate), ce sont **les capacités humaines, d'écoute, de suivi, la réactivité, l'engagement (en plus de la diversité des compétences disponibles) des membres de l'équipe qui ont été très appréciées et vu comme déterminantes à la réussite de chacune des structures de terrain.**

Les réponses au questionnaire ont par contre bien souligné la nécessité de structurer un minimum (quand même...) le projet en posant des jalons rendant les étapes plus prévisibles et formalisées une fois conduites. **Les indicateurs n'ont pas été fixés mais cela n'empêche aujourd'hui pas de constater la réussite du projet tout en restant un peu « sur sa faim » pour mesurer plus finement le résultat au regard de l'intention initiale** et surtout les évolutions/concessions et l'énergie qui ont du être consenties humainement par les différentes parties prenantes pour permettre au projet d'atteindre ce résultat là. Si le suivi ou le respect du process n'est pas une fin en soi, il s'agit là simplement de vérifier que les membres des équipes s'y retrouvent sans s'épuiser et sans tension s'installant sur la durée.

B) AMPLIFIER d'une part tout ce qui touche au **réseau** et à la **promotion** et d'autre part, ce qui permet de pouvoir **faire vivre les actions** utilisant le numérique au service des habitants des quartiers concernés.

- Le travail en réseau des structures et des acteurs que ce soit dans le domaine seul du numérique ou pour répondre aux besoins des habitants des QPV et QVA.

- La connaissance du numérique, des supports/outils pour en faciliter les usages et des contacts pour les questions de matériel : les ateliers, PIX, wifi, connexion internet
- La promotion et la diffusion des résultats du projet (Institutionnel et Elus) pour les mobiliser
- Les actions permettant de mobiliser des bénévoles ou des solutions pour accompagner les habitants des quartiers.

Les aspects liés à la communication/diffusion/promotion des projets, de leurs succès et effets sont unanimement reconnus comme clés pour **valoriser et à terme développer des activités et services** permettant de résoudre les difficultés autour de la numérisation des services publics et des accès aux droits que cela implique. Les différentes réflexions menées pendant la journée ont répété plusieurs fois la **priorité à mettre sur cette dimension** d'autant que le résultat est probant et vérifiable concrètement (même si une évaluation auprès des habitants eux-mêmes permettrait certainement de compléter le tableau).

La connaissance de ressources et autres sources d'information (ex : MedNum, les bons clics, etc) sont à diffuser pour que les effets du Transistor puisse aller au delà des personnes qui en ont directement bénéficié.

Maintenant que l'exercice a été conduit et réussi une première fois, **des partages d'expériences peuvent permettre à des structures d'oser se lancer**. Élaborer le calendrier avec elles sera important pour leur permettre d'ajuster leur agenda et mieux gérer le volume d'activités que ce type de projet implique.

Enfin, **la mobilisation de bénévoles est essentielle** pour permettre aux habitants de bénéficier d'un accompagnement spécifique à des moments prévisibles. L'énergie, le temps et les compétences nécessaires pour ce faire doivent être intégrés dans ce type de démarche (et les ressources nécessaires pour ce faire, anticipées) **à moins que des financements durables soient possibles pour financer un poste de médiateur numérique**.

C) CREER un bloc formation

- Pour maintenir le niveau de compétences des équipes terrain et le niveau de prestation aux habitants concernés malgré les rotations de personnel
- Des gares centrales en même temps que les projet pour faciliter la communication et la gestion de l'information pour les personnes et structures investies/intéressées.

Les entretiens croisés ont aussi permis de préciser que **l'absence de plan initial d'Agate vis à vis du projet Transistor a permis d'apporter une aide très ajustée aux besoins de chaque structure et non une réponse générique et lissée.** Un bloc formation permettra malgré tout d'acquérir des **compétences essentielles pour développer un espace numérique** dans une structure des quartiers concernés.

E) REDUIRE la lourdeur des financements

- Et probablement chercher des alternatives....

La recherche de moyens pour mettre en place ce type de projet est une **préoccupation qui concerne toutes les structures.** L'expérience des fonds européens a cependant montré des limites dans le temps et les contraintes/spécificités qu'elles impliquent.

Il est cependant tout à fait possible que bien valorisé, le succès du Projet Transistor permette d'accéder à d'autres sources de financement. Restera à vérifier qu'elles soient plus flexibles.

ANNEXES

Diagnostics

- CCAS La Ravoire
- CLEF Chantemerle
- Les Epinettes

Calendriers des actions

- CCAS La Ravoire
- CLEF Chantemerle
- Les Epinettes
- Régie Coup de Pouce
- Actions mutualisées

DIAGNOSTIC – CCAS LA RAVOIRE

Le VENT

Le renouvellement des locaux

Renforcement de l'équipe et diversification des activités

Possibilité de capitaliser sur le travail réalisé par le passé

Capacité de mobilisation en interne et en externe (ex – projet maison de Fejaz)

Les voiles

Une structure reconnue par les habitants

Un projet porté politiquement et piloté en interne

Des lieux de qualité ou en réfection

Une équipe aux profils complémentaires, formée...

L'ANCRE COINCEE

Décalage entre ambitions et moyens alloués

Manque de moyens de communication vers les habitants

Ile paradisiaque

Des activités et services de médiation numérique diversifiés pour tous sur la commune de la Ravoire sur différents lieux

Donner du sens à l'accompagnement des usagers

Lieux connus et fréquentés

Toucher des publics nouveaux

ROCHER

Difficultés à mobiliser et faire venir tous les publics en besoin

Manque de visibilité de l'offre

Manque d'articulation avec la médiathèque

Multiplication des lieux (enjeu d'identification)

Rayonnement et cohérence territoriale

Animation inter-acteurs de Féjaz consommatrice d'énergie

DIAGNOSTIC - EVS CHANTEMERLE

Le VENT

Un besoin des habitants sur les démarches en ligne – et un bonne connaissance des habitants et de leurs besoins

De bonnes relations avec les partenaires, et notamment avec des nouveaux partenariats qui pourraient être porteurs pour le projet : CNFS / Simplon...

Tous les voyants sont au vert :
- Une salle
- Du matériel (ordi/imprimante)
- Une bénévole motivée
- Une chargée de mission engagée
- Des partenaires motivés

L'inclusion numérique, sujet à la mode en ce moment, facilité d'avoir des financements

Les voiles

Le plan B du confinement a super bien marché, identification réelle des besoins et ça motive pour la suite !

Bénévoles et salariés motivés

Ile paradisiaque

Un diagnostic finalisé pour obtenir l'agrément EVS

Avoir des ateliers numériques (permanence accès aux droits / atelier / accompagnement)

Résoudre les difficultés numériques des habitants !

Mobilisation et formation des bénévoles pour avoir une meilleure posture et ne pas donner de mauvais conseils

L'ANCRE COINCEE

Un diagnostic non finalisé

Il n'y a plus de permanence sur l'accès aux droits sur Chantemerle

Changement de pilotage en cours de projet

Oser se lancer !

ROCHER

Le choix du lieu est-il pertinent ? Le public sera-t-il au rendez-vous ?

Organiser le planning de la salle Cèdre (espace partagé)

Risque d'être trop ambitieux (foisonnement des idées pour le nombre de salariés ?)

Tout repose sur une ou deux personnes (salariée et bénévole) : élargir la mobilisation.

DIAGNOSTIC – RESIDENCE LES EPINETTES

Le VENT

Volonté et objectifs clairs avec une date limite (fermeture)

Un public en proximité

Une offre locale de plus en plus riche (Féjaz, CNFS GC...)

Les voiles

Une permanence accès au droit qui fonctionne

Approche intégrée du numérique dans l'autonomisation

Des compétences côté salariée et bénévole

Ile paradisiaque

Avoir une offre d'activité plus complète (atelier, libre service...)

Favoriser l'autonomie numérique des habitants

ROCHER

Contexte de fermeture

Difficulté de mobilisation des partenaires dans le temps imparti

L'ANCRE COINCEE

Absence wifi (résolu !!)

Moyens limités (budget, RH, temps...)

Une équipe « isolée et dépendante » (dépendance DSI, CCAS, enjeux politiques ...)

Manque de matériel (en cours de résolution !!)

CALENDRIER DES ACTIONS - La Ravoire -

Mars 2023



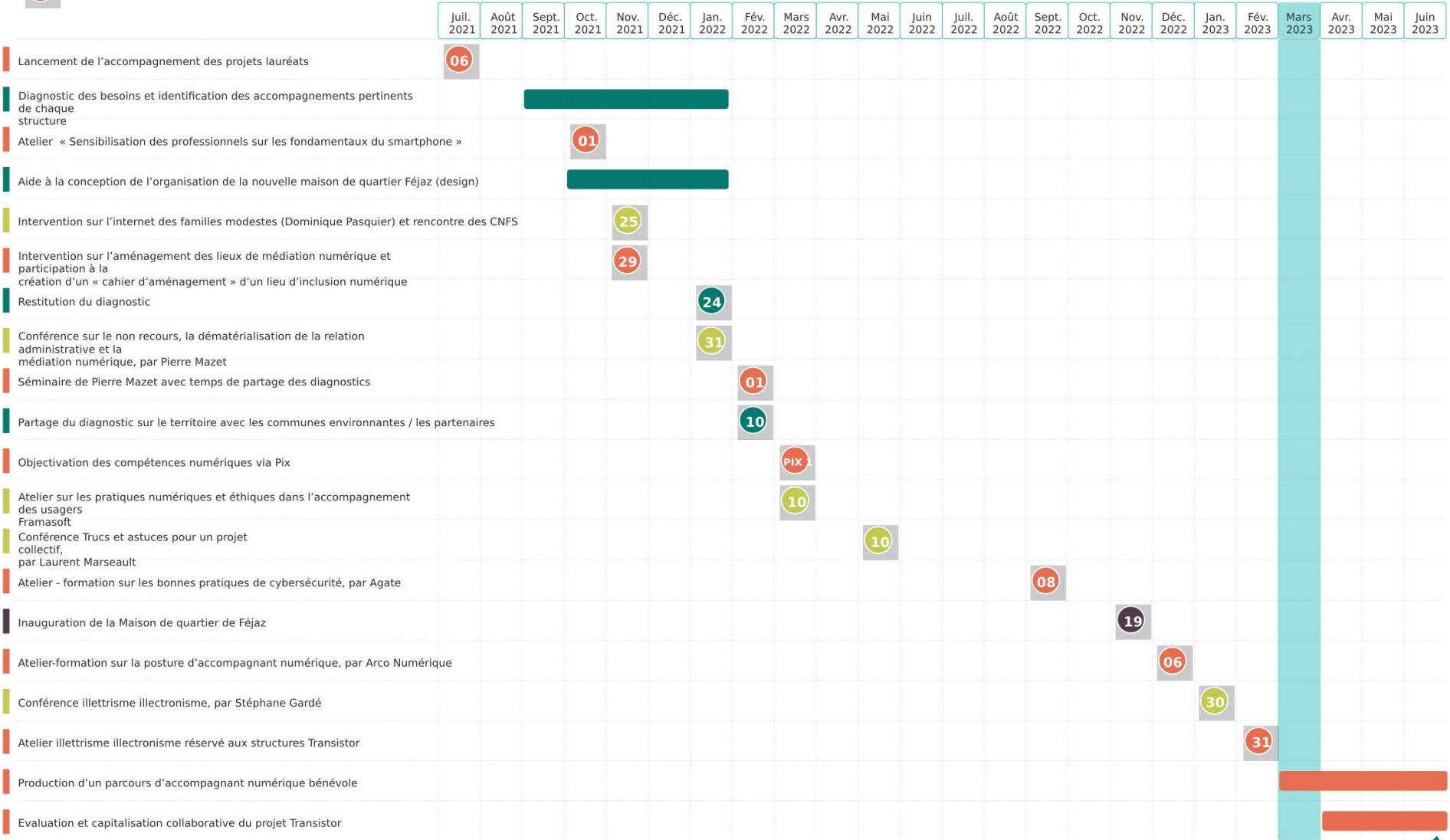
Actions individuelles

Accompagnement mutualisé

Programmation collective

Action portée par la structure

01 Date



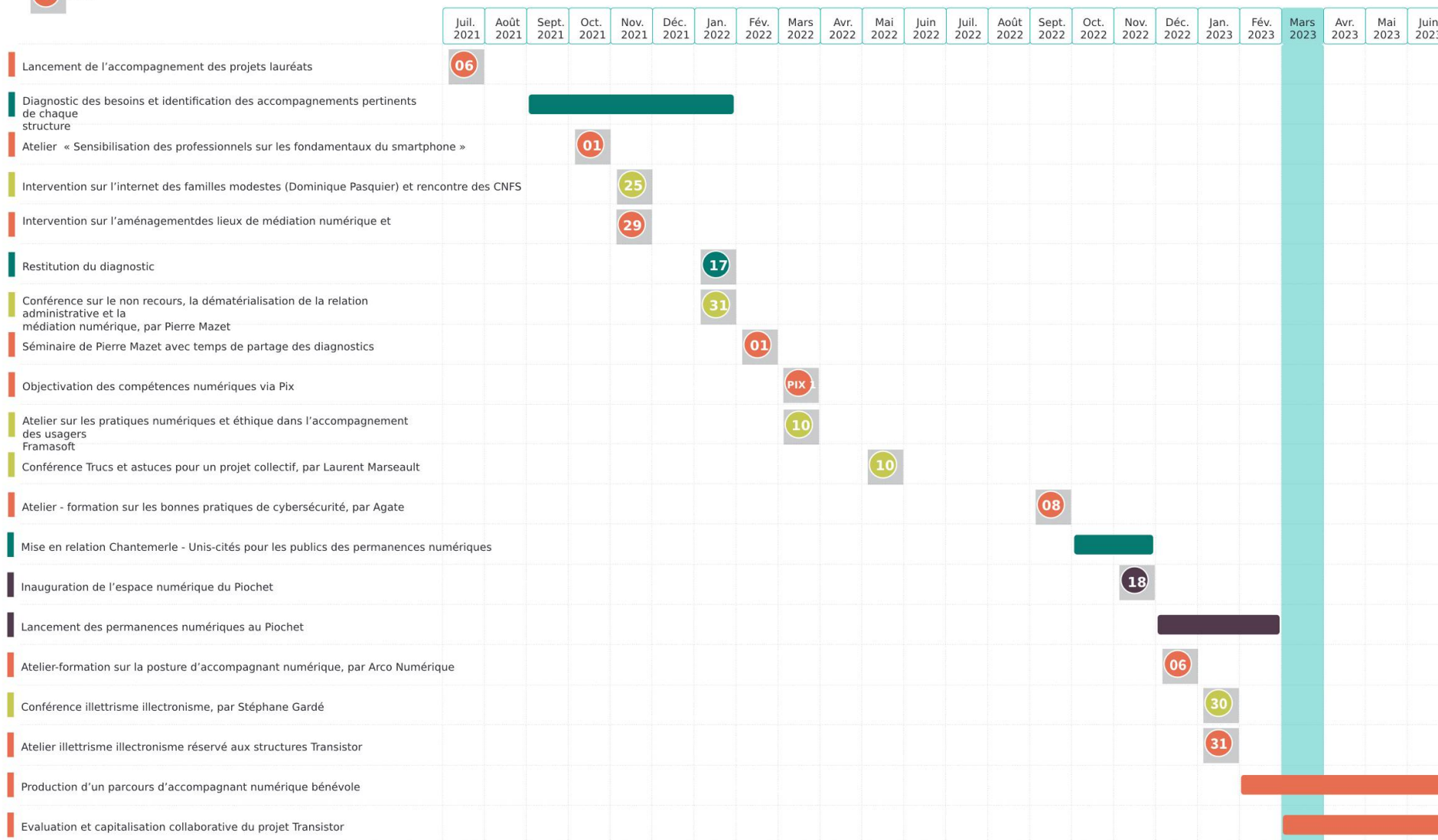
- Actions individuelles
- Accompagnement mutualisé
- Programmation collective
- Action portée par la structure

01 Date

CALENDRIER DES ACTIONS - EVS Chantemerle -

Mars 2023

transistor
INCUBATEUR NUMÉRIQUE INCLUSIF PAR AGATE



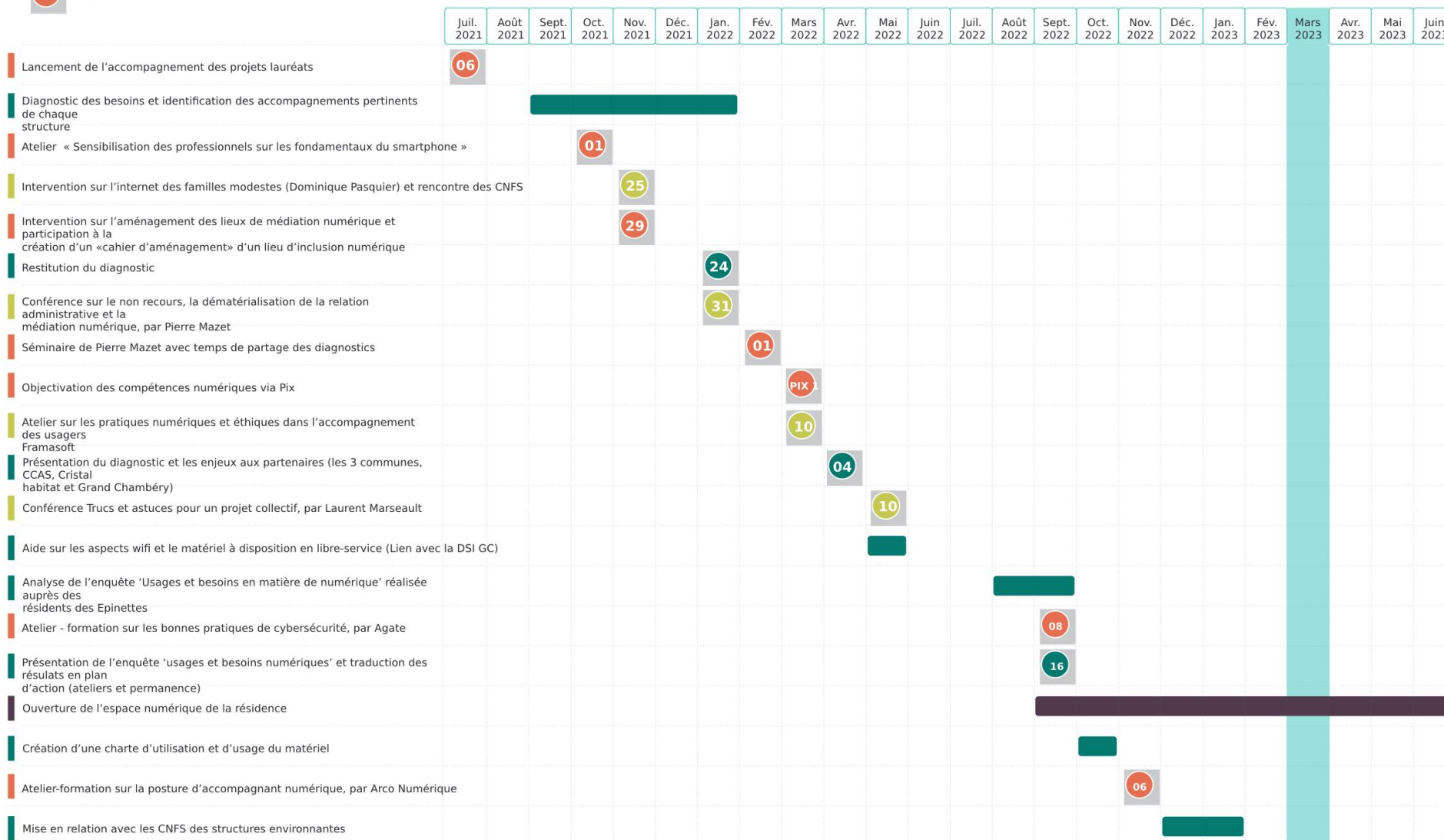
- Actions individuelles
- Accompagnement mutualisé
- Programmation collective
- Action portée par la structure

01 Date

CALENDRIER DES ACTIONS - Epinettes -

Mars 2023

transistor
INCUBATEUR NUMÉRIQUE INCLUSIF PAR AGATE



CALENDRIER DES ACTIONS - Régie Coup de Pouce -

Mars 2023

- Actions individuelles
- Accompagnement mutualisé
- Programmation collective
- Action portée par la structure

01 Date

