



Médiation sociale & inclusion numérique
Les modalités de mobilité douce pour l'inclusion numérique
Evaluation du projet

Evaluation du projet national d'inclusion numérique par les mobilités douces

La problématique

- Dans le cadre de l'AMI de l'ANCT « Outiller la médiation numérique », France Médiation et le réseau national Pimms Médiation pilotent un projet intitulé « Médiation sociale & inclusion numérique : les modalités de mobilité douce pour l'inclusion numérique ».
- La médiation numérique se pose comme **réponse aux défis posés par la fracture numérique** : fossé générationnel, fossé social, fossé culturel ; les publics visés sont donc vastes (séniors, personnes précaires, personnes en situation de handicap, ou souffrant d'illettrisme, etc.). Le médiateur numérique cherche ainsi à **accompagner les populations éloignées du numérique vers l'autonomie**.
- A partir de la capitalisation des expériences du triporteur numérique à Bordeaux et du Vélo cargo à Rennes, le projet vise à structurer une ingénierie pour accompagner l'essai du projet et mettre en valeur les synergies entre médiation sociale et médiation numérique.

Client	ANCT et France Médiation
Année	2023- 2024



Notre action

- **Produire une étude documentaire de l'expérimentation** (livrables, reporting des médiateurs, bilans d'activité, etc.) ;
- **Produire une évaluation à 360°** : appréhender l'écosystème de la médiation numérique, en réalisant des entretiens avec les parties prenantes du dispositif, mais aussi les usagers. Pour ce faire, un focus group usagers est réalisé pour chaque territoire (recueillir les consensus et dissensus sur le projet) ;
- **Réaliser une évaluation in itinere par l'immersion** : produire des observations de terrain sur les lieux de médiation numérique, dans les deux sites où les dispositifs n'ont pas encore fait l'objet d'un bilan (Aubagne et Laval) ;
- **Rédaction d'un rapport d'évaluation** : il sert à analyser les résultats, les synthétiser, définir les impacts du projet et produire des recommandations (notamment en regard de bonnes pratiques identifiées et de certains dysfonctionnements mis en lumière) ;
- **Rédaction d'une note d'essai et de diffusion** : répliquer et déployer le dispositif ;
- **Construction de l'outil de reporting** : l'outil permet de réaliser des suivis et bilans nationaux pour le projet.

