



©Aptic

EXPÉRIMENTATION PASS NUMÉRIQUE

Dans quelle mesure le Pass numérique est-il un outil adapté pour l'accès à la médiation numérique des publics fragiles ?

Quelle est la valeur ajoutée du dispositif pour les différentes parties prenantes ?

Dans quelle mesure le dispositif a conduit l'écosystème à s'adapter ?

CONTEXTE

Dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif, l'Agence du Numérique a créé le « Pass numérique ». Il s'agit d'un « chèque » (type « ticket-restaurant ») pour les cultures numériques d'une valeur unitaire de 10 euros, visant à financer la médiation et la formation au numérique dans des lieux préalablement qualifiés, auprès des publics en difficulté (jeunes sans emplois, personnes isolées, âgées, allophones).

Depuis 2019, la Métropole de Lyon déploie une stratégie métropolitaine d'inclusion par le numérique, consolidée en 2021. Lauréate de l'appel à projet « Pass numérique », la Métropole de Lyon s'est engagée dans un projet partenarial de 612 000 € et a reçu 65 % de cofinancement par l'État, complété par le fonds FEDER (ITI Politique de la ville). Cette expérimentation représente pour elle une opportunité de renforcer l'offre locale de médiation numérique, en particulier à destination des publics fragiles, alors que l'accompagnement des usagers dans leurs pratiques numériques a été souligné dans tous les diagnostics sociaux de territoires, comme facteur important d'insertion sociale et professionnelle.

Initialement prévu sur deux années et prolongée en raison de la crise sanitaire, l'expérimentation a pour objectif de tester la pertinence du dispositif « pass numérique », construire son modèle de financement avec les partenaires (prescripteurs, financeurs et organismes de médiation) et de mettre en place une organisation territoriale adéquate pour une meilleure prise en charge des publics en difficulté face au numérique.

MÉTROPOLE

GRAND

LYON

LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

2

D'un point de vue opérationnel, le dispositif Pass numérique est pensé pour fonctionner de la manière suivante :

- La Mission inclusion numérique de la Métropole de Lyon assure la gestion et la distribution des Pass numériques auprès de différents partenaires « prescripteurs », et en lien avec l'opérateur national APTIC. Cet opérateur a été missionné par l'État pour référencer les lieux de formation et fournir les pass.
- Les prescripteurs – Maisons de la Métropole de Lyon, Pôle emploi, CAF, ADT Quart Monde, le PIMMS, MMI'e et le CCAS de Lyon – identifient les besoins de médiation numérique auprès des publics et leur distribuent des carnets de Pass numériques, leur permettant de financer les actions de médiation numérique délivrées par les organismes de formation et d'inclusion numérique labellisés. Les MDML sont identifiées à l'origine comme premier relais de diffusion des pass numériques (1/3 des bénéficiaires ciblés).

Le projet d'évaluation s'inscrit dans un questionnement au niveau des services métropolitains sur la pertinence et l'efficacité de ce dispositif, défini au niveau national, à effectivement favoriser la montée en compétence de la population sur le numérique, et ce de manière efficiente. De plus, compte-tenu du caractère conjoncturel du soutien de l'État, l'évaluation doit également contribuer à aider à la décision quant à la poursuite ou non du dispositif, et des modalités que cela implique.

LES TROIS AXES D'ÉVALUATION :

1

Les réponses apportées par le dispositif aux besoins des différents publics visés.

2

Les effets d'entraînement du Pass numérique pour les différentes parties prenantes (MDML, partenaires prescripteurs, organismes de formation).

3

Le modèle économique du dispositif et son intégration dans l'écosystème existant.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉVALUATION

1 - La réponse aux besoins des publics

Malgré de réels besoins sur le numérique, le Pass numérique a été peu utilisé, en deçà des estimations

Dans le cadre de l'appel à projet, il était prévu d'accompagner 5 000 personnes. Or, entre le déploiement du dispositif et la réalisation de l'évaluation (fin 2020 - début 2023), les résultats sont nettement en deçà de ce qui était escompté*.

Ces chiffres s'expliquent en grande partie par le fait que, pour plusieurs raisons, **les acteurs prescripteurs se sont généralement difficilement saisis de l'outil**. À l'exception du PIMMS, les prescripteurs ont seulement distribué une partie des Pass numériques en leur possession, ce qui a pu créer parfois un sentiment que des chèquiers « dorment dans les tiroirs ».

Pour autant, la totalité des acteurs rencontrés soulignent qu'il y a de réels besoins à accompagner les usagers au numérique. En ce sens, **la pertinence d'un dispositif favorisant l'accès à la formation n'est pas remise en question, mais le fonctionnement et l'approche du dispositif Pass Numérique ne se révèle pas être la plus adaptés** pour les prescripteurs et les publics en difficultés qu'ils accompagnent.

Chiffres

753

Bénéficiaires de Pass numériques

6 402

Pass utilisés sur les 35 900 Pass commandés et transmis aux structures instructrices

21,42%

Taux d'utilisation (Pass expédiés/Pass scannés)

Un dispositif peu proposé : le Pass numérique s'insère difficilement dans l'accompagnement des publics peu autonomes

L'évaluation a pointé plusieurs difficultés pour les prescripteurs à intégrer le Pass numérique dans le cadre de leur accompagnement. En effet, au-delà du repérage d'une fragilité numérique, les prescripteurs rencontrés ne sont pas toujours en capacité de travailler dessus au même titre que d'autres problématiques. Spécifiquement dans les MDML, les travailleurs sociaux rapportent prioriser dans leur accompagnement des problématiques urgentes et lourdes. Considéré comme une problématique « annexe » ou « secondaire », le numérique ne trouve pas toujours de place dans ces accompagnements.

* Source données APTIC au 25/01/2023.



À cela s'ajoute, le turn-over des travailleurs sociaux et des agents médico-sociaux (AMS) des MDML. La sensibilisation des professionnels aux enjeux de culture numérique est récente. La connaissance des ressources existantes, dont le Pass numérique, n'est pas encore pleinement intégrée dans les équipes. On note ainsi le sentiment de devoir continuellement former et sensibiliser des professionnels en mouvement, ce qui ne garantit pas la stabilité nécessaire à l'implantation d'un nouveau dispositif ou l'appropriation de nouvelles thématiques.

De plus, l'accès à la formation qu'offre le Pass numérique ne répond pas toujours à des demandes exprimées des usagers, qui portent souvent sur des aspects immédiats (ex. : une démarche en ligne précise). Face à ces situations, les prescripteurs répondent à la demande singulière (en faisant eux-mêmes ou en orientant vers une personne présente type Conseiller numérique France Services - CNFS ou médiateurs), plutôt que de proposer une formation. En ce sens, plusieurs prescripteurs pointent la nécessité de créer un parcours plus progressif d'accompagnement au numérique, où le Pass interviendrait comme une dernière étape, après avoir dépassé les premiers besoins des usagers. Le décalage entre le fait de se rendre en MDML, rencontrer un travailleur social, et s'inscrire dans une démarche de formation au numérique, peut être trop important et nécessite un maillon intermédiaire dans le parcours de l'usager.

Enfin, pour les prescripteurs, il n'est pas évident de distribuer ces carnets de Pass, sans savoir ce que les personnes en font par la suite, et ce que proposent réellement les centres de formation, avec lesquelles ils ont généralement peu de liens. Les prescripteurs peuvent avoir le sentiment de « lâcher des pass dans la nature ». Ce manque de visibilité ne les incite pas à distribuer des pass Numériques, s'inquiétant également de la perte financière que cela peut représenter en cas de non-utilisation (les chéquiers sont valables une année et ne pourront pas être remboursés s'ils ont été distribués mais non-utilisés par les usagers). Certains prescripteurs ont fait des efforts de suivi des Pass numériques, ce qui n'est pas dans l'esprit du dispositif, et alourdit sa gestion déjà complexe.

Un dispositif peu proposé : le Pass numérique offre une solution uniquement financière pour accéder à un service de formation, jugée insuffisante pour des publics peu autonomes

Le Pass numérique n'offre finalement qu'une **réponse économique au problème de l'inclusion numérique** (dispositif conçu sur le modèle des tickets restaurant, pass culturel), qui repose sur le postulat que les personnes sont par ailleurs autonomes. Or, ce n'est pas le cas de tous les publics ciblés. Ce constat est notamment très prégnant à ATD Quart Monde, une association qui accompagne des personnes en grande précarité. « La pauvreté n'est pas qu'économique » « le pass n'est pas vraiment une solution pour ces familles en difficulté, qui ont une histoire personnelle, familiale, une peur du numérique, de la formation... ça ne va pas « casser le phénomène ». Le pass ne correspond qu'à une petite partie du problème » (structure prescriptrice).

Quatre problématiques ne sont généralement pas suffisamment prises en compte par le dispositif Pass numérique pour toucher ces publics :

- **La mobilité** est un réel frein pour des personnes peu autonomes, déjà confrontées à des difficultés multiples. « Aller chercher un ticket à la MDML, ça rajoute une difficulté à une difficulté » (structure formatrice) « la mobilité est une réelle problématique chez nos publics » (structure prescriptrice).
- **La charge mentale du Pass** – choisir le lieu de formation, prendre rendez-vous, se déplacer, amener le chéquier, etc. – peut constituer un obstacle important pour des personnes avec peu de repères. Il y a eu plusieurs situations de perte ou oublis de chéquiers. « On ne facilite pas trop le parcours des personnes, on donne un chéquier et c'est tout » (structure prescriptrice) « Le problème c'est qu'on parie sur l'autonomie d'un public très peu autonome » (structure formatrice).
- **Le besoin d'un lien de confiance** avec des interlocuteurs d'une structure, et d'un accompagnement humain. Plusieurs personnes ont exprimées des difficultés de se rendre dans un nouveau lieu lorsque ce lien n'existe pas, de « franchir le pas ». « C'est pas une question d'adresse, c'est plus : je ne connais pas la personne que j'ai en face donc j'y vais pas » (structure prescriptrice) « on ne peut pas juste leur dire « tiens un pass pour te financer débrouille toi », ici ils ont créé un lien de confiance, ils ont besoin d'un accompagnement humain, d'être accepté avant de rencontrer quelqu'un d'autre » (structure prescriptrice).
- **Les peurs liées au numérique**, de se sentir jugé, de retourner à l'école, ne pas se sentir capable de suivre une formation, etc. Pour dépasser ce ressenti, ATD Quart Monde avait préféré nommer ses interventions « ateliers de découverte » pour éviter les termes de « formation » ou « numérique ».

D'autres freins : la complexité du dispositif, le manque d'interconnaissance entre prescripteurs et formateurs, et la répartition géographiques des offres de formations

La procédure de prescription et d'utilisation du Pass numérique est considérée unanimement trop complexe. Le circuit comporte beaucoup d'étapes, mobilise différents acteurs, et demande à l'usager de patienter, se déplacer et changer plusieurs fois d'interlocuteurs.

→ **par exemple, une procédure « type » de prescription Pass numérique en MDML** : le travailleur social repère une fragilité numérique et remplit une fiche navette pour prescrire le Pass, validation de cette fiche par la responsable, l'AMS référent donne un rendez-vous à l'usager pour évaluer les besoins et distribuer un chéquier Pass numérique, l'usager se rend au lieu de formation avec le Pass, parfois l'AMS organise un suivi et demande des retours.

De plus, **le manque d'interconnaissance et de liens de confiance entre les prescripteurs et les organismes de formation** limitent la distribution des pass. Même si le dispositif a donné lieu à quelques rencontres, il y a globalement peu de contacts prescripteurs-formateurs, et peu de retours après la distribution d'un Pass (notamment en MDML, où le professionnel qui prescrit et celui qui est en contact avec les organismes de formation sont différents). Les prescripteurs ne savent pas vraiment ce que font les centres de



formation, et si leurs modalités d'intervention sont adaptées aux usagers. À l'inverse, lorsque ces liens de confiance existent, c'est un facteur de réussite du dispositif : il y a davantage de prescriptions de pass.

Enfin, **la répartition des offres de formation ne couvre pas complètement le territoire métropolitain**. Certains territoires sont dépourvus de centre de formation, et ont été « exclus » de l'expérimentation ou amenés à travailler avec d'autres partenaires locaux, solliciter d'autres dispositifs. Sur des territoires où il n'y avait qu'une seule structure de formation, le principe de permettre à l'utilisateur de choisir une formation adaptée à ses besoins n'était pas tenable, avec un risque que la formation disponible localement ne corresponde pas vraiment.

Le Pass numérique a surtout bénéficié à des publics en difficulté mais un peu plus autonomes, qui se trouvent souvent satisfaits des formations

Le Pass a davantage été distribué à des personnes qui présentaient de réelles fragilités numériques, mais étaient aussi **plus autonomes et proactives dans la démarche de formation**, avec la capacité de se déplacer et de se tenir à des rendez-vous. Parmi les situations récurrentes : des personnes âgées très peu autonomes sur le numérique, des personnes primo-arrivantes qui ont beaucoup de démarches administratives en ligne, des parents qui se trouvent trop dépendants de leurs enfants en ce qui concerne le numérique et/ou qui souhaitent suivre leur scolarité en ligne.

Les retours sur les formations suivies par ces personnes sont globalement positifs, très satisfaisants. Les structures pointent que la majorité des personnes reçues ont l'envie de se former, elles sont assidues aux ateliers et utilisent jusqu'au bout les chèquiers, voire en demandent à nouveau.

Ce constat interroge le public ciblé et la nature des structures prescriptrices des Pass numériques :

- faut-il privilégier la prescription à des structures qui reçoivent des publics « plus autonomes » (centres sociaux, etc.) ?
- ou la placer suite à une première sensibilisation/étape vers l'inclusion numérique ? (suite à un accompagnement par un CNFS, ...). En MDML, le Pass numérique s'adresse uniquement aux personnes dans le cadre d'un accompagnement social : Faut-il élargir les publics ciblés ?

Des accompagnements hétérogènes selon les profils des structures de formation labélisées Pass numérique

Les accompagnements proposés avec le Pass numérique, et les objectifs en matière de formation, diffèrent selon les profils des structures labélisées (qui fonctionnent avec des salariés et/ou des bénévoles, dont le numérique est plus ou moins leur cœur de métier, etc.).

Le plus souvent, l'accompagnement prend la forme d'**ateliers numériques**, organisés selon des modalités différentes : des séances de 1h30 à 3h, parfois sous forme de parcours (de 8h à 12h), en petits groupes (de 2 à 8 personnes), avec un ou plusieurs formateurs. Le

PIMMS propose de l'accompagnement individuel (5 séances d'une heure) et Oasis Informatique organise un atelier de 2h toutes les semaines, basé sur les demandes des personnes (les personnes peuvent revenir mais Oasis privilégie les nouveaux).

Ces accompagnements portent généralement sur les **compétences numériques de base** (découverte de l'ordinateur, souris, clavier, recherche internet, création d'une boîte mail, etc.), et sur les **demandes individuelles** des personnes (dont démarches d'accès aux droits). Les formateurs mentionnent également souvent la **nécessité d'une posture bienveillante** pour « humaniser » l'accompagnement, rassurer les personnes, et baisser leurs craintes face au numérique.

La diversité des formations proposées, tant dans le contenu que dans la temporalité, est censée répondre à des besoins de nature différente des usagers. Au final, elle interroge : le **dispositif n'ayant pas défini un standard d'autonomie à atteindre, ou ne s'étant pas assuré de la concordance entre l'objectif d'autonomie numérique et les moyens alloués** (le plus souvent 10 Pass par usager, sachant qu'un atelier peut nécessiter plusieurs Pass).

Plusieurs formes de dévoiement du dispositif ont été mises en œuvre pour pallier les limites du Pass numérique r

Dans le but de répondre aux besoins d'inclusion numérique et pour ne pas perdre le financement du dispositif, **des formes de dévoiement, plus ou moins importantes, ont été introduites par les acteurs prescripteurs et formateurs**, souvent après avoir essayé le système initial et identifié ses limites.

- **Dévoiement à la marge : en MDML, les AMS référents** ne se contentent pas seulement d'évaluer les besoins et distribuer des chèquiers numériques, ils/elles accompagnent aussi les usagers à chercher un lieu de formation adapté (sur Res'In), appellent les structures pour faire la mise en lien et planifient le premier rendez-vous avec l'utilisateur. Les AMS organisent également des suivis et retours sur les formations, de manière plus ou moins informels. À **Pôle Emploi**, les équipes locales ont été incitées à se rapprocher des organismes de formation de leur territoire pour construire des modalités d'adressage de public, dans une logique de sécurisation des parcours. **Dans les centres de formation**, il arrive parfois que des formateurs aillent directement chercher un Pass numérique chez le prescripteur lorsque la personne accompagnée n'est pas en capacité de gérer le système du Pass (perte ou oubli du ticket pass), ou bien demandent à la Mission inclusion numérique des Pass numériques supplémentaires pour prolonger l'accompagnement.
- **Dévoiement partiel : l'association ATD Quart Monde**, a mis en place un « pré-accompagnement au numérique », avec l'idée de mettre en confiance les personnes, avant de distribuer les Pass et organiser la mise en lien auprès d'un organisme de formation. La bénévole en charge de cet accompagnement est devenue une CNFS. Finalement, peu de Pass numériques ont été distribués, l'accompagnement de la CNFS étant jugé « suffisant » ou « plus adapté » pour les personnes. **La MMI'e**, en plus de distribuer des Pass aux usagers, a aussi organisé un



atelier spécifique, en faisant intervenir un organisme de formation, et en le finançant directement avec des Pass numériques.

- **Dévolement total** : après un temps d'essai, un circuit direct a été mis en place entre **les structures prescriptrices du territoire d'Oullins (MDML d'Oullins et l'antenne Pôle Emploi) et le centre de formation Oasis Informatique**, le seul organisme de formation présent sur le territoire. En MDML, le travailleur social référent numérique centralise les demandes, transmet une fiche navette à Oasis Informatique, qui se charge de contacter les personnes, préparer l'atelier, et en retour envoie un bilan nominatif pour être financé directement via des Pass numériques. Dès le début de l'expérimentation, **le PIMMS « s'auto-prescrit »** des Pass numériques. Les médiateurs diagnostiquent des fragilités numériques et proposent des accompagnements individuels directement sur site. C'est la structure où le Pass a le plus été utilisé (2 327 tickets Pass scannés); elle n'en n'a pas assez pour répondre aux demandes. Dans les deux cas, **on ne remet pas de Pass numérique aux usagers, voire le dispositif est transparent pour eux.**

2- Les effets d'entraînement pour les différentes parties prenantes

Les effets sur la coordination du dispositif

Le dispositif Pass numérique nécessite **une logistique et un portage considérés comme étant « lourds »**, autant pour les structures prescriptrices que formatrices : la communication, la gestion administrative et économique des Pass, leur suivi qui nécessite parfois la création d'un outil, la coordination entre les acteurs, l'adaptation des offres de formation, etc. Certaines structures qui fonctionnent majoritairement avec des bénévoles n'avaient pas nécessairement les moyens ou la capacité de porter un tel projet. En cas de départ de la personne en charge du dispositif, il y avait aussi des difficultés à poursuivre l'action, avec la sensation que « tout est refaire ».

Néanmoins, au sein des MDML, il y a eu généralement **une bonne mobilisation des AMS référentes numériques ou volontaires en charge de porter le Pass numérique**, sur les territoires où elles ont été impliquées. Certaines l'ont vécu comme une opportunité d'être actrice dans la construction et mise en œuvre du projet et ont joué un rôle actif auprès de leurs collègues.

Pour toutes les parties-prenantes, **le fait que le Pass soit une expérimentation à durée de vie limitée** les freinent dans l'effort de s'organiser et de se projeter sur le long-terme. De plus, il existe d'autres outils pour accompagner les publics et répondre à leurs difficultés, comme les Conseillers Numériques France Services (elle aussi temporaire), l'offre existante de médiation numérique, etc. Ce contexte « instable » ne permet pas aux professionnels prescripteurs et formateurs de consolider une approche adaptée pour lutter efficacement contre l'illectronisme, selon les besoins des publics.

En interne aux MDML, il y a pu y avoir **des interrogations sur le portage du projet au niveau de la délégation**, pour accompagner « l'atterrissage » de l'expérimentation et son déploiement sur d'autres territoires.

Les effets sur les liens partenariaux

La quasi-totalité des acteurs soulignent **la qualité des liens et des échanges avec la Mission inclusion numérique de la Métropole**, dans la mise en place et le déploiement des Pass numériques.

Néanmoins, il n'a **pas suffisamment fédéré les partenaires dans une logique de réseau**, puisque même si quelques liens ont été renforcés (notamment avec la Métropole de Lyon et avec la plateforme Res'In), il y a globalement peu de relations partenariales et d'interconnaissance entre les prescripteurs et les centres de formation, ce qui a été un frein dans la distribution des Pass numériques. Cette idée rejoint le fait qu'il n'y ait **pas d'espaces dédiés aux échanges et à la coordination de ce dispositif**, qui regrouperait toutes les parties prenantes.

Enfin, certains acteurs considèrent qu'il n'y a **pas eu suffisamment de communication autour du Pass numérique**, et qu'il reste généralement mal connu.

Les effets sur l'offre d'inclusion numérique

Le dispositif Pass numérique est vu comme une **nouvelle brique dans l'offre de service d'inclusion numérique**. C'est un outil supplémentaire, concret et clé en main pour les acteurs. Plus globalement, il représente un **premier pas de la Métropole de Lyon pour financer, structurer et s'impliquer concrètement sur l'inclusion numérique**.

Sur certaines MDML, le Pass a contribué à sensibiliser les agents au numérique et à accompagner la montée en compétences de certains référents ou volontaires. Elle reste néanmoins à poursuivre, notamment compte-tenu du turn-over des agents. Il a aussi pu **favoriser une dynamique chez d'autres prescripteurs**.

Au niveau des centres de formation, plusieurs structures ont mis en avant le fait que le Pass avait été **l'opportunité de toucher un public différent** (d'autres territoires, des publics plus éloignés du numérique, plus en difficulté) et **de créer une offre spécifique pour les accueillir**, avec la possibilité parfois de les orienter vers d'autres formations ou dispositifs par la suite.



3 - Le modèle économique et l'intégration dans l'écosystème existant

Un modèle économique hétérogène et déséquilibré pour la plupart des acteurs

L'évaluation a montré **trois cas de figure possibles** quant au modèle économique des structures de formation avec le Pass numérique* : De plus, chaque structure, selon son profil, ses modalités de formation et des subventions dont elle bénéficie par ailleurs, **propose des tarifications différentes avec le Pass numérique**. Par exemple, Emmaüs Connect tarifie un ticket Pass numérique pour 1h30 d'atelier, là où Oasis Informatique compte 4 tickets pour un atelier de 2h.

Le modèle économique du Pass numérique avec APTIC, en charge du déploiement des Pass numériques à l'échelle nationale, ne semble pas non plus entièrement satisfaisant :

- 4 % de la valeur de chaque ticket Pass commandé est versé à APTIC, que le pass soit utilisé ou non (non distribution ou préemption des Pass valables une année), ce qui est arrivé fréquemment dans le cadre de cette expérimentation.
- APTIC n'a pas signé l'avenant à la convention pour prolonger l'expérimentation selon les mêmes modalités et a proposé une nouvelle convention avec une grille tarifaire plus élevée, son modèle économique n'étant pas non plus à l'équilibre lors de l'expérimentation. Donc le dispositif devient plus coûteux, alors que les financements nationaux et européens diminuent.

L'intégration du Pass numérique à l'écosystème existant s'est révélée assez complexe à différents niveaux

Le fait que le Pass numérique permette rarement de financer les formations à l'équilibre, encourage les structures à l'utiliser en complément à d'autres financements ou dispositifs. Ces articulations ne sont pas toujours évidentes (notamment en ce qui concerne les critères des publics ciblés, modalités de formation, etc.). **Cela nécessite une vigilance, pour éviter de créer des cumuls de financements publics** (par ex: distribuer un Pass à une personne qui pourrait bénéficier d'une formation déjà subventionnée, du fait d'autres critères : bénéficiaires du RSA, territoire politique de la ville, etc.)

La gestion financière des Pass numériques n'est pas toujours claire pour des structures qui fonctionnent majoritairement avec des bénévoles ou qui ont intégré le dispositif à leur activité initiale. Par exemple, Emmaüs Connect accompagne et forme au numérique des personnes orientées par des travailleurs sociaux, qu'ils soient ou non en possession de Pass numériques.

Du côté des prescripteurs, il y a parfois **des craintes à ce que le Pass numérique participe à monétiser des actions initialement gratuites.**

Un cohérence qui reste à trouver entre le Pass Numérique et CNFS

La complémentarité entre le Pass numérique et les Conseillers Numériques France Service (CNFS) n'a pas été trouvée, ni au niveau stratégique au moment de la conception, ni au niveau opérationnel, sur le terrain. Ce manque d'articulation a généré **des confusions chez les prescripteurs et des effets de concurrence entre les deux dispositifs**. Les CNFS sont bien plus mobilisés, et sont venus parfois se substituer au Pass numérique. Par exemple, sur les MDML d'un territoire enquêté, l'arrivée du CNFS a été concomitante à la baisse de prescriptions des Pass numériques, et sans qu'il y ait vraiment de collaboration entre le CNFS et les AMS référentes numériques.

Pourtant, **les deux dispositifs semblent répondre à des enjeux un peu différents**. Le Pass numérique vise l'autonomisation des publics via l'accès à la formation. Le CNFS, bien que moins ambitieux sur cet objectif, est plus simple d'accès, mieux identifié par les prescripteurs (une personne physique, créneaux horaires fixes, n'implique pas de démarches supplémentaires, offre géographique plus large) et il est souvent considéré comme une meilleure réponse aux publics peu autonomes (pas à se déplacer, plus souple, plus en adéquation avec la demande urgente ou ponctuelle de l'utilisateur).

Parfois quelques complémentarités sur le terrain ont été trouvées entre les deux dispositifs. Par exemple, une personne qui a suivi une formation, en atelier collectif avec le Pass numérique, et qui sollicite le CNFS pour des demandes ponctuelles ; ou pour une personne très éloignée du numérique qui a d'abord bénéficié d'un accompagnement avec une CNFS, avant de basculer sur une formation avec le Pass numérique

Ces constats rejoignent l'idée de créer **un parcours plus cohérent et progressif sur l'accompagnement au numérique**, avec la nécessité de clarifier la place et les objectifs des CNFS et du Pass numérique dans le parcours d'un usager.

Quelques réserves quant au rôle d'APTIC : un opérateur unique aux moyens limités

Bien que le rôle de l'opérateur APTIC, en charge du déploiement national du Pass numérique, n'ait pas été explicitement interrogé dans le cadre de cette évaluation, quelques acteurs rencontrés ont mis en doute sa performance : des moyens limités, un temps de certification qui a été important, peu de retours sur le déploiement des Pass, et un coût non négligeable (abonnement au service pour les opérateurs et pourcentage prélevé sur les pass) jugé trop élevé par certaines structures de formation.

En interne à la Métropole, le fait qu'APTIC soit le seul opérateur du dispositif Pass numérique est perçu comme **une limite à son pilotage par la Mission inclusion numérique.**

* Source données APTIC au 25/01/2023.





LES PISTES DE RÉFLEXION

ISSUES DE L'ÉVALUATION

Au regard des enseignements de l'évaluation sur le dispositif Pass numérique, et plus largement sur les besoins exprimés en matière d'inclusion numérique, deux options peuvent être envisagées pour la suite :

Abandonner l'outil Pass numérique pour l'inclusion numérique des publics peu autonomes et privilégier d'autres modalités d'accompagnement

Malgré de réels besoins sur la formation et l'accompagnement au numérique, le Pass numérique ne se révèle structurellement non pertinent et adapté pour répondre aux besoins des publics les moins autonomes et aux structures prescriptrices qui les accompagnent.

- Poursuivre le travail de sensibilisation au numérique dans les MDML de manière à ce que les travailleurs sociaux soient en capacité de se saisir de cette problématique, notamment compte-tenu des turn-over.
- Inclure l'inclusion numérique en tant qu'étape dans le parcours d'accompagnement des publics vulnérables, c'est-à-dire répondre à leurs besoins primaires, s'assurer de leur accès aux droits, les ouvrir à la culture numérique et leur proposer ensuite des modalités d'accompagnement adaptées.
- Financer directement des acteurs qui accueillent des publics vulnérables et qui sont en capacité de les accompagner et les former au numérique (ex. : le PIMMS, ATD Quart Monde, etc.).

Poursuivre le Pass numérique, mais en repositionnant son approche, en resserrant les publics visés et en améliorant son fonctionnement

Le Pass numérique est un dispositif qui peut marcher si l'on le repositionne sur d'autres objectifs, publics, et si on lève les principaux freins qui ont été soulevés dans le cadre de l'évaluation

- Poursuivre/améliorer la communication sur le Pass numérique auprès des prescripteurs.
- Recentrer le dispositif sur des publics en précarité numérique mais plus autonomes.
 - Recentrer et/ou élargir la prescription des Pass à des structures qui accueillent ces publics plus autonomes et volontaires.
 - Au niveau des MDML, et autres structures qui accueillent un public vulnérable, construire un parcours plus progressif sur le numérique, qui peut inclure la délivrance d'un pass numérique si pertinent.
- Renforcer le dispositif Pass numérique selon les territoires et les centres de formation et préciser ses attendus.
 - Garantir le déploiement du Pass numérique sur l'ensemble du territoire métropolitain, ce qui implique davantage de structures prescriptrices et formatrices.
 - Formaliser un cadre d'intervention plus précis avec les centres de formation sur les objectifs de ces accompagnements, modalités d'intervention et tarifications des formations avec le Pass Numérique (et lever les formes de dévoiement).
- Clarifier les liens au niveau stratégique et opérationnel entre le Pass numérique et les Conseillers Numériques.
- Animer un réseau de coordination du dispositif pour permettre plus de liens et d'interconnaissance entre les prescripteurs et formateurs.
- À la fin de la période de co-financement État, questionner le partenariat avec APTIC.





MÉTHODOLOGIE ET MODALITÉS DE RÉALISATION DE L'ÉVALUATION

Le projet d'évaluation a été construit au sein d'un groupe de travail interne à la Métropole de Lyon réunissant des représentants de la Direction adjointe usages et services numériques, de la Direction développement social et médico-social, et du Service politique de la ville. Il a été confié et réalisé à la Mission évaluation des politiques publiques.

La méthode d'évaluation s'est reposée sur plusieurs sources d'investigation et au total 24 entretiens ont été menés avec des acteurs impliqués à différents niveaux dans la conception et mise en œuvre du dispositif.



La démarche
d'évaluation s'est
déroulée
de septembre 2022
à janvier 2023.

ENTRETIENS MÉTROPOLE

Série d'entretien avec différents
acteurs du dispositif à l'échelle
métropolitaine

- Partenaires prescripteurs : MMI'e, PIMMS, Pôle emploi, ATD quart Monde, CCAS Lyon (CAF non rencontrée)
- Quelques centres de formation / médiation (La MIETE, etc.)
- Personnes en interne impliquées dans le déploiement et/ou pilotage du dispositif

ENTRETIENS TERRITOIRES

Série d'entretien sur trois
territoires ciblés : Lyon 7-8,
Vénissieux-Saint-Fons et Oullins

- Agents MDML des 3 territoires : cheffes de service ressources et moyens ou social, référents numériques, travailleurs sociaux, AMS
- Centres de formation / médiation labélisés APTIC implantés sur les trois territoires : Oasis informatique, Emmaüs Connect, REN formation, Alizées formation, Le Son du Cliqu, Centre d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDEFF), SID formation

DONNÉES SUIVIES ET RESSOURCES

Analyse des données existantes
sur le dispositif Pass Numérique

- Bilan et données APTIC
- Données d'évaluation sur le déploiement des CNFS
- Rapports du Sénat et de la Cour des comptes sur le dispositif Pass numérique

Coordination générale du programme d'évaluation :

Mission évaluation des politiques publiques,
Direction de la prospective et du dialogue public, Métropole de Lyon

Commanditaire :

Direction adjointe usages et services numériques, Direction de l'Innovation et des Systèmes d'Information

Réalisation de l'évaluation :

Mathilde Jacquemin, chargée d'étude usages et évaluation des politiques publiques

