



**ESSEC**  
BUSINESS SCHOOL

Unis Cité



# ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL DU PROGRAMME LES CONNECTÉS

LABORATOIRE ÉVALUATION ET MESURE D'IMPACT SOCIAL  
CHAIRE INNOVATION ET ENTREPRENEURIAT SOCIAL DE L'ESSEC

## Évaluation réalisée par l'équipe du Labo E&MIS ESSEC

Bryan Hocq (Ingénieur de recherche) et Elise Leclerc (Directrice), sous la direction académique de Thierry Sibieude (Professeur titulaire de la chaire Innovation et Entrepreneuriat Social de l'ESSEC).

## Avant-propos

### L'illectronisme en France

Aujourd'hui, près de 13 millions (20%) de personnes n'utilisent pas ou ne sont pas à l'aise avec internet en France. Environ 50 % de ces personnes résident dans des communes de moins de 20 000 habitants, 74 % des non-diplômés s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur et 66 % des « exclus du numérique » ont plus de 65 ans. (source : étude CapGemini & Emmaüs Connect, 2018). Le constat sur l'illectronisme est marquant et les conséquences nombreuses. De fait, le manque de maîtrise du numérique restreint l'accès aux prestations sociales et provoque un phénomène de renoncement aux droits (sociaux et de santé).

A ce titre, l'inclusion numérique (le processus visant à rendre le numérique accessible à chaque individu, en lui transmettant les compétences nécessaires à son insertion sociale et économique) est un des piliers du Plan d'Action pour le Numérique présenté fin 2017 par le gouvernement.

### La solution 'Les Connectés' développée par Unis-Cité

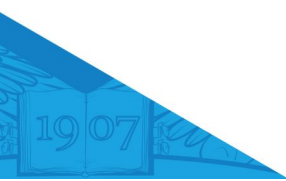
Le dispositif 'Les Connectés' a pour objectif d'accompagner, de former et de rassurer les personnes proches de l'autonomie sur le numérique. Formés en amont par les acteurs locaux référents et par l'organisation Emmaüs Connect (filiale WeTechCare), les Connectés proposent à la fois :

- ❑ Un suivi individuel (à domicile ou en permanence) pour accompagner les personnes les plus éloignées dans leur autonomie numérique sur leur propre matériel ;
- ❑ Des ateliers collectifs, accueillis par des structures locales, pour permettre d'acquérir le bagage numérique de base permettant de maîtriser les démarches en ligne concernant les droits, et de s'initier à des pratiques utiles pour la vie courante (gestion des mails, Skype, etc.) ;
- ❑ Des pôles de permanence pour accueillir les publics qui rencontrent des difficultés et apporter un soutien sur-mesure aux personnes.

Le dispositif s'adresse prioritairement aux 50 ans et plus (que nous citerons "seniors" dans ce rapport pour des soucis de simplification) mais également à tout public fragilisé ayant des difficultés de maîtrise du numérique.

### Les objectifs de l'évaluation du programme 'Les Connectés'

L'évaluation du programme 'Les Connectés' poursuit trois objectifs. Premièrement, étudier l'impact du dispositif Les Connectés sur trois parties prenantes identifiées : les bénéficiaires (50 ans et plus), les Volontaires en Service Civique engagés sur le programme et les structures partenaires opérationnelles. Cette évaluation vise deuxièmement à observer la complémentarité des services proposés par le dispositif (accompagnement individuel à domicile, formations collectives et permanence des volontaires). Enfin, l'évaluation a également pour enjeu d'observer les éventuelles variations d'impact du programme sur les bénéficiaires liées à leur lieu de résidence (zone urbaine, périurbaine ou rurale).



L'ESSEC synthétise ainsi cette démarche avec la question évaluative suivante :

**‘Quels sont les impacts à court (3-6 mois) et long (1 an et plus) termes du programme Les Connectés sur ses 3 parties prenantes principales (seniors, volontaires et associations) dans différents contextes : urbain, périurbain et rural ?’**

## L'approche méthodologique

Le double cadre de la théorie du changement et de la théorie des parties prenantes a été retenu pour l'évaluation d'impact social du programme Les Connectés, avec des méthodes qualitatives d'explicitation du changement permettant une approche quantitative rigoureuse.

### La Théorie du Changement

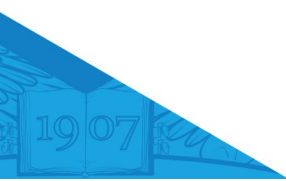
Cathy James (*Theory of change review*) définit la théorie du changement comme « un processus continu de réflexion visant à étudier le changement en profondeur et comment il se produit – et ce que cela signifie pour ce à quoi contribuent les organisations dans un contexte, un secteur particulier et/ou un groupe de personnes ». La théorie du changement aide à concevoir l'intervention, mais aussi l'évaluation et à déterminer également les données à collecter.

Cette étude qui propose aussi un certain nombre de résultats du programme Les Connectés constitue une évaluation de son impact social dans la mesure où le Labo E&MIS a interrogé les parties prenantes entre six mois et un an après l'intervention d'Unis-Cité, et où l'équipe de recherche a pris en compte l'attribution (les seniors bénéficiaient-ils d'autres programmes similaires? Les structures organisaient-elles un accompagnement numérique antérieurement à ce programme ) et le poids mort (que serait-il advenu s'ils n'avaient pas participé aux Connectés?). En ce sens, cette étude propose des éléments d'appréciation de la transformation visée par le programme: la lutte contre l'illectronisme et l'amélioration du lien intergénérationnel.

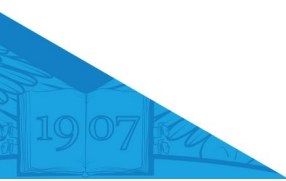
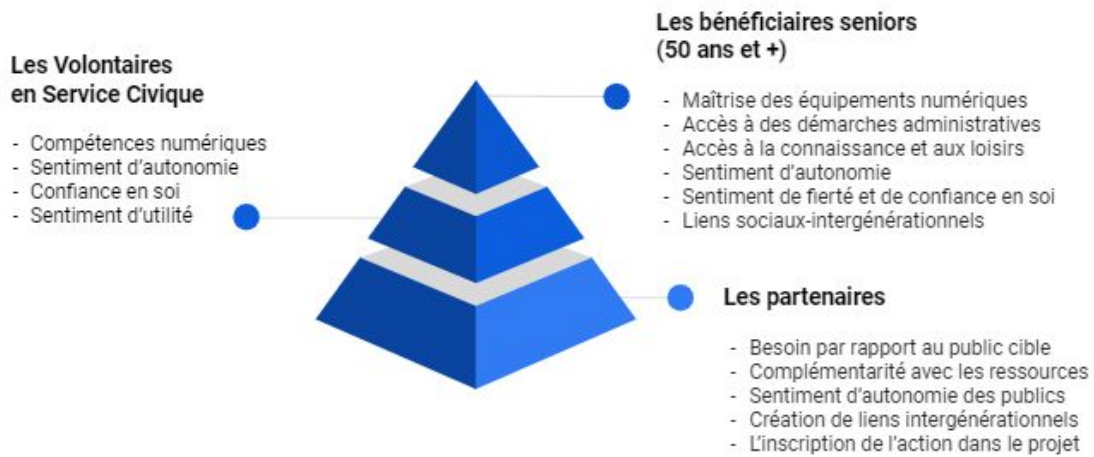
### Le périmètre de l'évaluation

Trois parties prenantes du programme Les Connectés ont donc été identifiées comme prioritaires et sujet d'étude pour cette première démarche d'évaluation, conduite entre avril et septembre 2020. Le périmètre géographique de l'étude est spécifique pour chacune des parties prenantes selon la taille de la population étudiée et les ressources disponibles pour mener l'évaluation.

	Périmètre 2019	Approche qualitative	Approche quantitative
<b>1</b> <b>Bénéficiaires Seniors (50 ans et +)</b>	Réduit à 6 antennes, sélectionnées selon l'ancienneté du programme et la zone géographique (urbaine ou rurale) afin de comprendre si les impacts sont différents en fonction de la situation géographique des bénéficiaires.  358 bénéficiaires identifiés.	Six entretiens semi-directifs conduits par téléphone.	Enquête téléphonique ex-post dispensée par des volontaires en Service-Civique. 52 volontaires en Service Civique "Les Connectés" ont été formés aux techniques d'enquête téléphonique.  Taux de réponse : 55% (197/358).
<b>2</b> <b>Volontaires en Service-Civique</b>	Périmètre national (33 antennes).  340 volontaires en Service-civique identifiés.	Un focus group réalisé en ligne avec 10 volontaires en Service-Civique.	Enquête ex-post en ligne intégrée dans le questionnaire de satisfaction annuel de l'association Unis-Cité.  Taux de réponse : 70% (238/340).
<b>3</b> <b>Partenaires opérationnels</b>	Périmètre national (33 antennes).  192 structures partenaires identifiées.	Deux entretiens semi-directifs conduits par téléphone.	Enquête ex-post en ligne.  Taux de réponse : 41% (78/192).



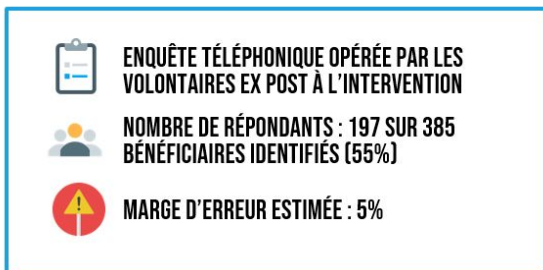
Les indicateurs d'évaluation prioritaires pour chaque périmètre





## Les Seniors, premiers bénéficiaires

### Méthode d'évaluation



### Limites

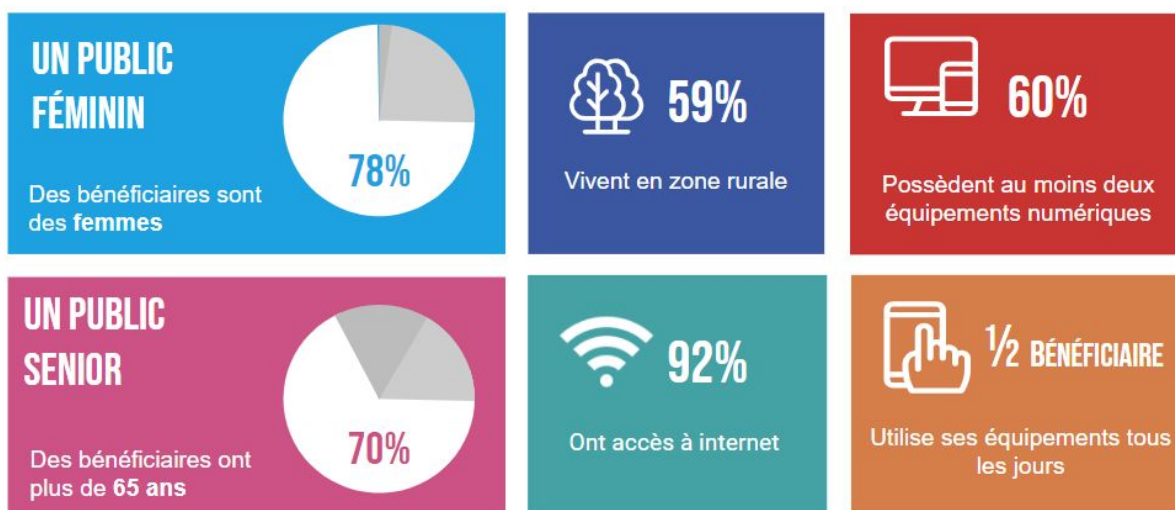
**Biais de représentativité.** Il n'y a pas de dispositions particulières en matière de collecte des coordonnées bénéficiaires et de conservation des informations personnelles.

**Biais de désirabilité.** Les appels téléphoniques ont été conduits par les volontaires, partie prenante de l'étude.

**Crise sanitaire.** Le bon déroulement du programme a été troublé par le confinement national.

### Profil des bénéficiaires

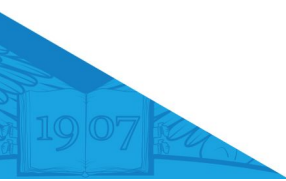
Le public bénéficiaire du dispositif 'Les Connectés' est en majorité senior et féminin. Par ailleurs, la solution proposée par Unis-Cité bénéficie dans l'ensemble à des individus qui disposent d'un minimum d'équipement numériques. Seule une personne a déclaré ne pas posséder d'équipement numérique et la grande majorité (92%) des bénéficiaires déclare avoir un accès à internet.



### Des formats d'accompagnement au numérique complémentaires



Seuls 15% des personnes interrogées ont bénéficié de deux modalités d'intervention différentes, ce qui semble indiquer une bonne complémentarité des différents modes d'intervention. La proximité de



l'accompagnement est un point d'intérêt tout particulier pour les personnes en zone rurale. En effet, 64% d'entre eux disent avoir choisi d'être accompagnés par les Connectés car le soutien au numérique peut se faire à domicile, contre 41% pour ceux qui vivent en zone urbaine. Dans les chiffres, les bénéficiaires en zone rurale participent moins aux formations collectives que les bénéficiaires en zones urbaines (50% contre 65%) mais sont relativement plus nombreux à être accompagnés à leur domicile (55% contre 41%).

La pluralité des modes d'intervention rend le service de soutien au numérique particulièrement accessible. Les publics bénéficiaires apparaissent relativement variés tant sur l'âge que sur le positionnement géographique.

## Gratuité et jeunesse comme principales sources de motivation

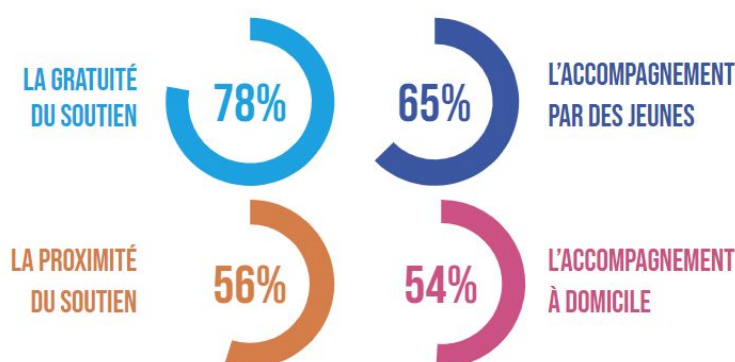
Les bénéficiaires expriment un niveau de satisfaction élevé envers Les Connectés. La posture des volontaires joue un rôle de premier plan dans ce niveau de satisfaction avec la moitié des bénéficiaires qui citent spontanément le comportement des jeunes en Service-Civique pour préciser leur satisfaction.



**96%** des bénéficiaires se disent satisfaits

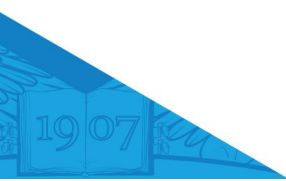
La gratuité et l'animation du programme effectuée par des jeunes sont les raisons principales qui poussent les bénéficiaires du programme à se tourner vers l'association Unis-Cité pour combler leurs lacunes face au numérique. Ces raisons sont prépondérantes par rapport au niveau d'accessibilité du service proposé. Ils sont 56% à expliquer avoir fait le choix d'être soutenus par Unis-Cité car l'accompagnement peut se faire à proximité de chez eux et 54% parce que l'accompagnement peut se faire chez eux.

Ces facteurs n'ont toutefois pas la même importance selon le profil des bénéficiaires. Ainsi, l'argent semble davantage être une préoccupation pour les jeunes seniors que pour les personnes âgées de 65 ans ou plus (88% contre 76%). De même, la proximité de l'accompagnement semble être davantage un critère pour les jeunes seniors, normalement plus nombreux à avoir une activité professionnelle, que pour les autres (67% contre 52%).

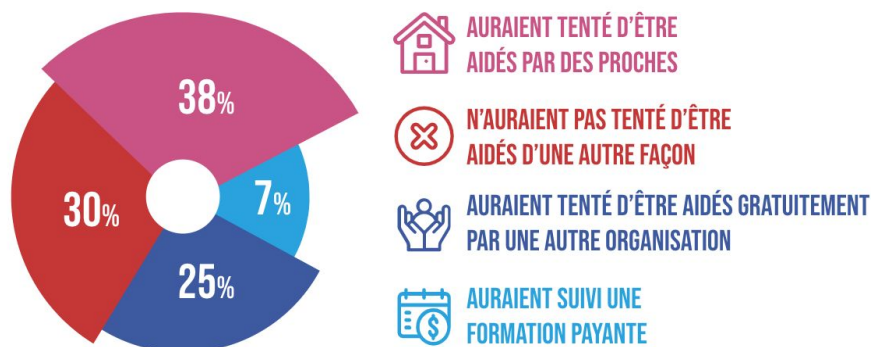


## Une offre de formation précieuse

La gratuité et la proximité du service Les Connectés rendent l'offre tout à fait séduisante. Et ce d'autant plus pour les bénéficiaires seniors, pour qui un accompagnement payant pourrait représenter une charge économique lourde. En l'absence du dispositif Les Connectés, près d'un tiers des bénéficiaires n'auraient pas tenté d'être aidés d'une autre façon (30%). Seuls 7% des bénéficiaires déclarent qu'ils auraient essayé d'être accompagnés par des organismes qui proposent des ateliers



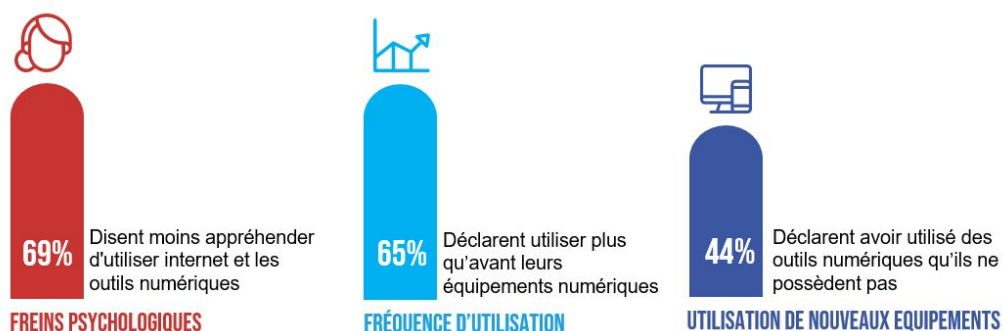
numériques payants. Ces derniers réalisent donc des économies nettes en participant au dispositif d'Unis-Cité.



Un bénéficiaire sur deux (52%) déclare avoir gagné du temps grâce au format d'accompagnement Unis-Cité et aux conseils donnés par les volontaires. Un quart des bénéficiaires (24%) déclare faire des économies grâce à l'aide des jeunes car ils auraient autrement dû payer pour être accompagnés ou prendre davantage de temps pour mener à bien leurs démarches numériques.

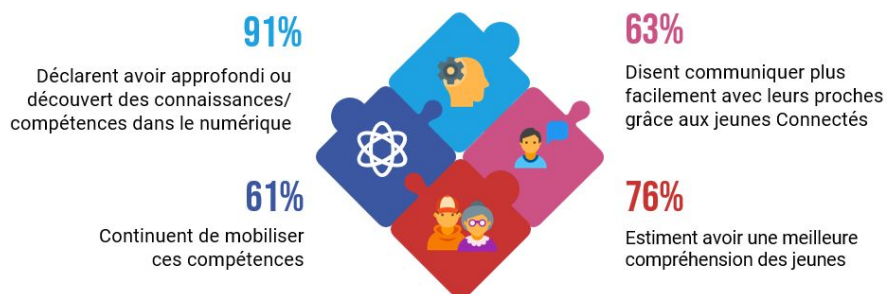
### Rassurer sur l'usage du numérique

Le dispositif a dans l'ensemble eu un impact positif sur les bénéficiaires du programme, avec des effets à long-terme.



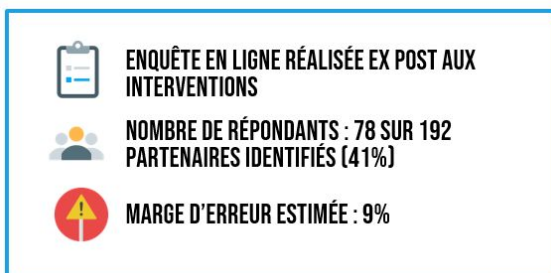
### Développement & acquisition de nouvelles compétences

Le programme a permis aux bénéficiaires seniors de développer et/ou d'approfondir des connaissances à la fois techniques et relationnelles durablement. Plus de 3 personnes sur 5 continuent d'utiliser ces compétences, mettant en avant la pérennité des apprentissages réalisés lors du programme.



## Les Partenaires Opérationnels

### Méthodologie



### Limites

**Biais de représentativité.** Certains référents ont répondu à l'étude pour plusieurs structures, rendant difficile d'évaluer précisément la taille de l'échantillon. La marge d'erreur est ainsi certainement surévaluée.

**Crise sanitaire.** Le bon déroulement des activités et interventions des organisations partenaires a été troublé par le confinement national.

### Un haut niveau de satisfaction

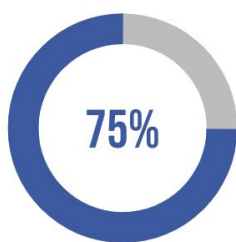
Les structures partenaires du dispositif 'Les Connectés' recommandent à 92% le programme mis en œuvre par Unis-Cité. La posture pédagogique et bienveillante des jeunes tout comme le développement des services et le ciblage de nouveaux bénéficiaires dans leur structure sont pour les partenaires opérationnels les plus grandes forces du programme.



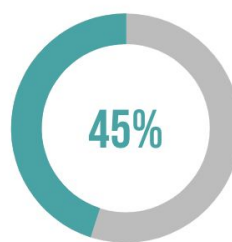
Niveau de recommandation moyen de 9/10

### Un dispositif complémentaire et original pour ces organisations

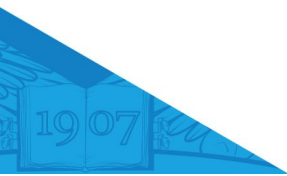
Le dispositif offre une solution gratuite qui semble peu répandue parmi les acteurs de l'inclusion numérique. En effet, quatre structures sur cinq n'ont pas connaissance d'autres dispositifs équivalents dans leur région qui pourraient fournir un soutien gratuit dans l'inclusion numérique. Par ailleurs, une structure sur deux ne proposait pas d'accompagnement au numérique avant de travailler avec « Les Connectés », ce qui leur a permis de développer un nouveau service à destination de leurs bénéficiaires et même parfois d'atteindre ainsi de nouveaux publics. Pour les structures qui proposaient déjà un accompagnement au numérique, le dispositif a permis d'enrichir les activités et les actions proposées aux bénéficiaires.



DES STRUCTURES N'ONT PAS CONNAISSANCE D'AUTRES DISPOSITIFS ÉQUIVALENTS



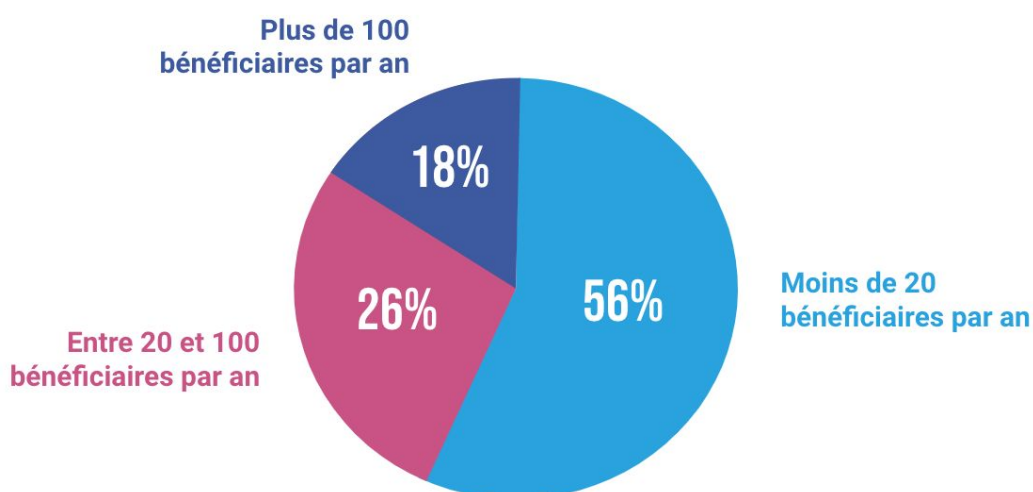
DES STRUCTURES NE PROPOSAIENT PAS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE AVANT





## Une capacité d'action démultipliée

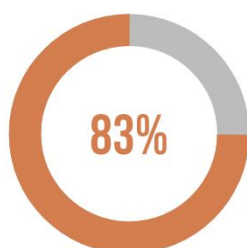
Les formations collectives sont les modes d'interaction les plus courants avec trois structures sur cinq qui mènent ce type d'activité avec Unis-Cité. Le nombre de personnes accompagnées est par ailleurs intéressant avec en moyenne 187 personnes accompagnées chaque année sur le numérique par structure partenaire, pour un total de plus de 11 000 bénéficiaires déclarés en 2019 par les structures qui ont répondu à l'enquête. Une structure sur deux (43/78) accompagne plus de 20 personnes au numérique dans l'année.



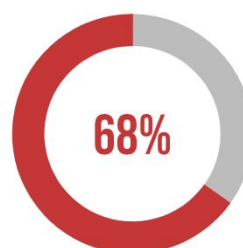
Le programme Les Connectés a permis à une importante majorité d'organisations partenaires d'atteindre un public plus nombreux : 83% des structures estiment ainsi que leur partenariat avec Les Connectés leur a permis de toucher un public plus nombreux. Pour les autres structures, l'impact du programme a été essentiellement qualitatif en permettant de renforcer un service déjà existant ou offrant un nouveau service à un public déjà habitué.

## Un partenariat attractif

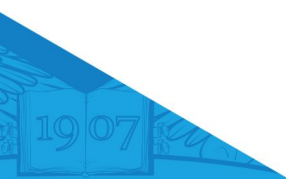
Deux structures sur trois estiment que le dispositif leur a permis d'atteindre de nouveaux publics, majoritairement des seniors (un cas sur trois). Par ailleurs, neuf structures sur dix estiment que le dispositif "Les Connectés" contribue à enrichir le lien social entre les jeunes et les personnes âgées et quatre structures sur cinq estiment que leur collaboration avec le dispositif renvoie une image plus dynamique et attractive de leur organisation vers l'extérieur.



DES STRUCTURES ESTIMENT ATTEINDRE  
UN PUBLIC PLUS NOMBREUX

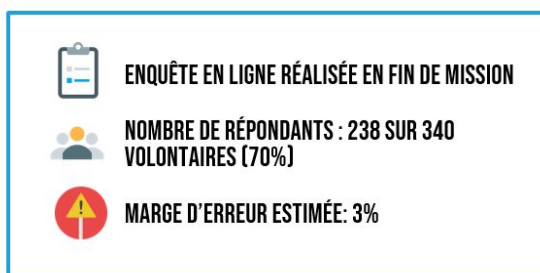


DES STRUCTURES ESTIMENT ATTEINDRE  
DE NOUVEAUX PUBLICS



## Les Volontaires

### Méthodologie



### Limites

**Biais d'analyse.** L'outil d'enquête exploité par Unis-Cité ne permet pas d'extraire une base de données et d'effectuer des analyses croisées.

### Un haut niveau de satisfaction



**91%**

**Des volontaires sont satisfaits par le programme**

Ils sont 48% à se dire notamment 'très satisfaits' du programme. Ce niveau de satisfaction des volontaires est essentiellement dû au sentiment d'utilité social qu'ils éprouvent. La dimension intergénérationnelle du dispositif explique notamment le haut niveau de satisfaction pour la moitié des volontaires.

Les volontaires mettent en particulier en avant le bien fondé du dispositif, le sentiment d'utilité ressenti au cours de leur mission et le public avec lequel ils ont travaillé.

#### BIEN FONDÉ DU DISPOSITIF

Estiment que le dispositif a un impact positif sur les bénéficiaires et les partenaires



#### SENTIMENT D'UTILITÉ

Des volontaires déclarent s'être sentis utiles à la société



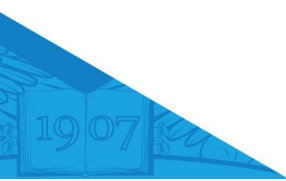
#### PUBLIC SENIOR

Sont satisfaits d'avoir été face à un public senior



### Les apports principaux du programme pour les Volontaires

Dans sa globalité, le programme a significativement offert aux volontaires un apport social et relationnel. Deux-tiers des volontaires considèrent que la rencontre de nouveaux publics constitue l'un des trois impacts clés du dispositif Les Connectés (64%). Un volontaire sur deux considère que l'acquisition de nouvelles compétences relationnelles est un impact clé du programme (51%).



Ils ne sont cependant que 23% à avoir identifié l'acquisition de nouvelles compétences techniques comme un des trois apports principaux du programme et seul un volontaire sur dix (12%) à avoir identifié l'impact sur l'orientation professionnelle comme un des trois impacts majeurs du dispositif.



\*3 réponses maximum étaient autorisées

Concernant l'accompagnement d'Unis-Cité, les jeunes considèrent que le suivi individualisé et les conseils apportés pour travailler en équipe (51%) sont les deux impacts majeurs de l'accompagnement Unis-Cité. Le suivi individuel, considéré comme une base du dispositif, ne semble toutefois pas systématiquement être un apport pour les jeunes avec seulement un volontaire sur deux qui le mentionne. Notons enfin, que près d'un-tiers des volontaires mentionnent l'apport d'un cadre de travail (38%) comme l'un des apports clés de l'accompagnement d'Unis-Cité.



\*3 réponses maximum étaient autorisées

## Le service civique, un environnement favorable au développement personnel

Grâce à leur mission en service civique au sein du programme Les Connectés, les volontaires ont pu développer les compétences de développement personnelles ( soft skills) suivantes :



### COMPRÉHENSION DES SENIORS



Disent mieux comprendre les personnes âgées et les problématiques du vieillissement



“ J'ai aujourd'hui un autre regard sur les personnes âgées. Ils ont vécu plein de choses, ils partagent leurs expériences et c'est agréable de partager avec eux. J'envisage même de travailler dans le futur avec des personnes âgées.”

**Audrey, Volontaire**

## De nouvelles compétences au service de l'orientation des jeunes

Le programme leur a également permis de développer de nouvelles compétences sur les sujets suivants :

**69%**  
Déclarent avoir progressé en gestion de projet\*

**61%**  
Pensent avoir une meilleure maîtrise des outils bureautiques\*



**71%**  
Ont acquis des connaissances administratives de démarche en ligne

**78%**  
Se déclarent plus autonomes dans leurs démarches administratives et professionnelles futures

Neuf volontaires sur dix pensent pouvoir mobiliser les compétences développées au cours de la mission pour eux-mêmes ou pour des proches dans le futur.

Plus de 4 volontaires sur 5 estiment que le programme leur a permis d'acquérir des compétences valorisables lors de leur recherche d'emploi.

### MOBILISATION DES COMPÉTENCES



#### Les 5 principales compétences professionnelles valorisables selon les volontaires



### PROJET PROFESSIONNEL



Estiment que leur mission les a aiguillés dans leur projet professionnel



“Le service civique m’a aidé à trouver ma voie, à découvrir ce que je voulais faire. Je souhaite faire des études pour travailler comme éducatrice spécialisée. Il m’a ouvert des portes. Avant, je voulais faire du droit, mais le service civique m’a fait changer d’avis.”

**Axelle, Volontaire**



## La Chaire Innovation & Entrepreneuriat Social de l'ESSEC (IES)

Depuis 18 ans, la Chaire produit et diffuse de la connaissance sur les enjeux d'innovation et d'entrepreneuriat social. En plus de former chaque année des étudiants aux spécificités du secteur ESS, la Chaire a développé une expertise reconnue sur la démarche et les enjeux de l'évaluation d'impact social. Cette expertise s'exprime aujourd'hui à travers les travaux du Laboratoire E&MIS qui représente l'entité recherche de la Chaire IES. Depuis 18 ans, près de 400 étudiants ont été formés, 250 entreprises sociales accompagnées et 14 MOOCs réalisés sur les sujets chers à l'ESS.

### Le Labo E&MIS ESSEC

En collaboration étroite avec la Chaire IES de l'ESSEC, le Laboratoire E&MIS agit pour renforcer la capacité à agir des acteurs du changement. Pour cela, le Labo développe une ingénierie de recherche-action en Évaluation et Mesure d'Impact Social qui repose sur le développement des connaissances et sur l'expérimentation de nouvelles méthodes et outils au service de l'innovation sociale.

L'approche adoptée par l'ESSEC garantit la rigueur méthodologique et l'authenticité des résultats. Celle-ci repose sur trois principes fondamentaux : la fiabilité des données à travers la rigueur méthodologique et académique de l'ESSEC ; l'opérationnalité à travers une approche pragmatique s'inscrivant dans les processus d'Unis-Cité et la proportionnalité en s'assurant que la mise en œuvre des moyens est calibrée et adaptée en fonction du programme Les Connectés. Toutes les étapes de recherche ont ainsi été co-construites avec Unis-Cité ; les outils expérimentés et testés pour permettre d'étendre la méthodologie aux autres programmes d'Unis-Cité ; et les principaux responsables acculturés à l'évaluation d'impact social, pour permettre aux équipes de monter en compétences sur le sujet.

