

Rapport d'évaluation du projet d'inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs Rennais

Centre de recherche d'Askoria

Mars 2021

ASKORIA
activateur de solidarités

 **CCAS**
rennes
Centre Communal d'Action Sociale


LabAcces

Rapport d'évaluation du projet d'inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs Rennais

Centre de recherche d'Askoria - Mars 2021

Ont participé à la réalisation de l'évaluation
et l'écriture du rapport (par ordre alphabétique) :
**Valérie Janson, Pierre Mazet, Florian Pedrot, Jordy Stefan,
François Sorin (coordinateur)**



Evaluation commanditée par le CCAS de Rennes pour le compte des espaces sociaux communs Rennais et réalisée par le Centre de recherche d'Askoria dans le cadre du projet LabAccès.



Le projet LabAccès est développé au sein du Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, et piloté par Benoit Vallauri. Les travaux du LabAccès portent sur l'accès aux droits sociaux et la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation. L'accompagnement scientifique du projet est coordonné par François Sorin pour le Centre de recherche d'Askoria. Le site du projet : <http://www.labacces.fr>

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| 1. Présentation générale du rapport | 1 |
| 1.1 Historique et descriptif du projet « d’inclusion numérique » dans les ESC rennais :..... | 1 |
| 1.2 Deux objectifs à l’évaluation externe | 6 |
| 1.3 Rappel du cadre d’analyse proposé | 6 |
| 1.4 Méthodologie globale de l’enquête évaluative | 7 |
| 1.4.1 Enquête par questionnaires auprès des professionnels et des usagers des ESC..... | 7 |
| 1.4.2 Enquête qualitative auprès des médiateurs socio-numériques..... | 8 |
| 2. Compte-rendu de l’enquête quantitative auprès des professionnels et des usagers des ESC | 10 |
| 2.1 Méthodologie de l’enquête par questionnaire..... | 10 |
| 2.2 Note de lecture des résultats..... | 11 |
| 2.3 Questionnaires à destination des professionnels des ESC | 12 |
| 2.3.1 Les répondants au questionnaire « professionnels »..... | 13 |
| 2.3.2 Les pratiques numériques des professionnels des ESC | 15 |
| 2.3.3 Perception des difficultés numériques des personnes accueillies et accompagnées | 19 |
| 2.3.4 Inclusion numérique et accompagnement des pratiques numériques des usagers..... | 21 |
| 2.3.5 Perception du projet d’inclusion numérique par les professionnels des ESC..... | 24 |
| 2.3.6 Usages des Espaces Numériques et travail avec les Médiateurs socio-numériques | 26 |
| 2.4 Questionnaire à destination des usagers des ESC | 30 |
| 2.4.1 Les répondants au questionnaire « usagers »..... | 30 |
| 2.4.2 Fréquentation des espaces numériques au sein des ESC | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Compte-rendu de l'enquête qualitative auprès des médiateurs socio-numériques | 36 |
| 3.1 Différentes approches de « l'inclusion numérique » coexistent au sein des ESC..... | 36 |
| 3.2 Un projet d'inclusion numérique sur fond d'inquiétudes professionnelles | 40 |
| 3.3 L'ancrage institutionnel du projet perçu comme unique et ses conséquences | 41 |
| 3.4 Le travail de médiation numérique dans des cultures organisationnelles différenciées..... | 42 |
| 3.5 La progressive perception des médiateurs comme une ressource mobilisable..... | 43 |
| 3.6 Avant tout accompagnement e-administratif dans les ESC : rattacher les demandes à des territoires professionnels | 45 |
| 3.7 Faire face aux demandes d'aide des usagers sur les questions numériques | 47 |
| 3.8 Le partenariat : la victime collatérale de l'investissement des professionnels dans l'accompagnement aux démarches e-administratives | 49 |
| 3.9 La perception du projet « d'inclusion numérique » par les médiateurs | 50 |
| 3.9.1 Les formations des professionnels : à externaliser à l'avenir ?..... | 50 |
| 3.9.2 Confier la résolution des problèmes techniques à la DSI ?..... | 50 |
| 3.9.3 Instaurer des temps d'échanges entre médiateurs..... | 50 |
| 3.9.4 Mieux considérer le rôle des médiateurs dans les ESC | 51 |
| 3.9.5 Ce que serait un projet réussi selon les médiateurs | 51 |
| 3.9.6 Des questions sur l'avenir et en suspens au moment de nos entretiens | 52 |
| 4. Conclusion | 52 |
| 4.1 Service rendu aux usagers | 53 |
| 4.2 Evolutions des professionnalités..... | 55 |
| Bibliographie | 60 |

1. Présentation générale du rapport

À la suite d'un appel d'offre de la Direction Insertion Aides à la Population du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Rennes pour le compte des **Espaces Sociaux Communs (ESC)** Rennais, l'équipe scientifique du LabAccès s'est vu confier la tâche de concevoir **l'évaluation externe du projet « Inclusion numérique dans les espaces sociaux communs de Rennes »**. Le cahier des charges de l'évaluation externe précise le périmètre de cette dernière : il s'agit d'étudier les effets des moyens mobilisés dans le cadre **du projet déployé au titre du fond européen de développement régional (FEDER) et co-financé par le CCAS de Rennes, la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et le Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine**. Ce document d'analyse présente le cadre de l'évaluation, la méthodologie utilisée, qui allie démarche quantitative et qualitative. Le document détaille enfin les résultats des investigations conduites pour nourrir cette évaluation externe, dont une synthèse figure en fin de document.

1.1 Historique et descriptif du projet « d'inclusion numérique » dans les ESC rennais :

Le projet évalué est une expérimentation conduite au sein des Espaces sociaux communs rennais (ESC). Cette expérimentation fait suite à **un précédent diagnostic réalisé en 2016 et 2017 auprès des Espaces publics numériques (EPN)** de la Ville¹.

Cette étude avait montré que les médiateurs numériques présents dans les EPN de quartier étaient très fortement sollicités par leur public et que les demandes auxquelles ils faisaient face dépassaient largement leur mission principale et leurs compétences d'animation et de formation aux technologies et usages du numérique. Un nombre croissant d'habitants se rendaient en effet dans ces EPN pour des difficultés spécifiquement liées aux démarches sociales en ligne, ce qui questionnait le cadre de l'accompagnement proposé. Et ce d'autant plus que ce débordement quantitatif et qualitatif des professionnels vis-à-vis des demandes de démarches en ligne était constaté également sur d'autres lieux d'accueil du public au niveau municipal, notamment dans les bibliothèques et dans les ESC. À l'intérieur de ces dernières structures sont pourtant regroupés, à des fins de simplification d'accès au service public social, des services, institutions ou associations exerçant sur le territoire de la ville de Rennes : les antennes CCAS (Ville), les antennes CDAS (Conseil Départemental) et, selon les sites, les antennes CAF, l'association d'insertion sociale We Ker (membre du réseau national des missions locales) et l'association rennaise des Centres sociaux (ARCS). Le fait que, face à une demande croissante d'aide numérique, aucune réponse structurée n'ait été présente au sein de ces ESC ni qu'aucune possibilité de réorientation des demandes ne soit clairement identifiable par les professionnels y exerçant, a questionné les acteurs de terrains et la municipalité. Les différents partenaires des Espaces Sociaux Communs ont ainsi décidé, en 2017, de structurer une nouvelle offre de service, au sein même des ESC, qui puisse répondre à ce qui a été identifié comme « *un manque autour de l'inclusion numérique et de l'accompagnement à l'e-administration* » (Fiche projet, ITI Feder-CCAS, p. 2).

¹ Bornand Elvire, « Rapport final. Evaluation des points d'accès au numérique. Novembre 2016- Février 2017 ». Document PDF fourni par le commanditaire dans le cadre de notre recueil d'archives.

Encadré 1. Mise en perspective des demandes croissantes d'assistance aux démarches en ligne dans les ESC

Dans notre réponse consécutive à l'appel à d'offre pour une évaluation du projet d'inclusion numérique au sein des ESC Rennais, **nous avons mis en perspective cette augmentation des sollicitations nécessitant un accompagnement numérique au sein des EPN et des ESC avec l'évolution des conditions d'accès aux services publics et aux droits sociaux.** Nous écrivions :

« Le développement massif et souvent exclusif des procédures dématérialisées constitue une évolution majeure des conditions de l'accès aux droits et plus largement de la relation administrative. Permise par les évolutions techniques et largement motivée par des considérations gestionnaires, la dématérialisation s'est révélée véritablement facilitante pour une grande partie de la population. En revanche, de nombreuses études (CAPACITY, 2017 ; CREDOC, 2019 ; COPEIA, 2019 ; CAPUNI, 2019) et deux rapports du Défenseur des droits (2017, 2019) ont montré que la dématérialisation produit des difficultés et provoque des ruptures de droits pour les personnes les « moins à l'aise » dans leurs pratiques numériques, et les plus isolées socialement.

La notion de « fracture numérique »² rend compte des disparités d'accès et d'usages au sein de la population et qui préexistaient à l'accélération de l'administration électronique (Dagiral, 2011) et de « l'état plateforme » (Mazet, 2019). Le développement et la diffusion des technologies de l'information et de la communication se sont accompagnés de l'émergence d'inégalités numériques, se matérialisant dans l'inégale possibilité faite aux individus de se saisir des opportunités pratiques et symboliques offertes par les technologies numériques (Granjon, 2011)³ et qui s'arriment dans les inégalités sociales préexistantes. La dématérialisation de la relation administrative prolonge et actualise ces thématiques en ce qu'elle institue un rapport d'obligation, une exigence de connectivité (Mazet, 2019a) pour activer et accéder aux droits sociaux.

Les motifs des difficultés dans la pratique e-administrative sont multiples et souvent cumulés : outre la maîtrise de la langue et de l'écrit, engager une démarche administrative (de recherche d'informations, de demande de droit, de suivi de dossier, de prise de rendez-vous, etc.) suppose d'être équipé ou d'avoir accès à des interfaces numériques connectées, mais également de pouvoir mobiliser en situation des « compétences » ou des « habilités » permettant de répondre aux « exigences numériques » de la relation e-administrative (Mazet, 2019b). De plus, Le numérique administratif emporte des exigences spécifiques : il est rédigé dans une langue qui peut poser des problèmes de compréhension ; il est borné et structuré par la complexité de la réglementation sur les droits ; la possibilité d'une erreur de manipulation - aux conséquences dramatiques en termes de suspension de droits indispensables à l'équilibre financier des ménages, génère un besoin de réassurance et de mise en confiance qu'on ne retrouve pas dans les autres usages numériques (Pasquier, 2018).

Pour ces raisons multiples, la dématérialisation a provoqué l'accroissement des demandes d'aide et d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives, adressées à une partie des acteurs du champ de l'action sociale, et particulièrement ceux qui proposent un accueil de proximité sur les territoires. »

² « Originellement centré sur l'accès aux équipements et au réseaux, l'approche de la « fracture numérique » se décline en différents niveaux pour rendre compte des écarts existants entre individus et groupes sociaux en termes d'usages des technologies numériques (Plantard, 2013). Vodoz (2010) souligne également la dimension dynamique de la fracture numérique ». « La fracture numérique dynamique correspond aux difficultés propres que rencontre tout usager - et pas seulement les usagers faibles et les non-utilisateurs - pour maintenir son niveau de maîtrise, de performance et d'intégration sociale dans la durée, face au développement technologique. ».

³ « Les inégalités numériques ne se mesurent pas au nombre de connectés à internet, mais aux effets simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres (Granjon, 2011). »

Le projet « Inclusion numérique dans les espaces sociaux communs de Rennes » **début** en janvier 2018 pour se terminer en décembre 2020. Il poursuit un objectif principal et plusieurs opérationnels. L'objectif principal est de « *permettre aux personnes les plus en difficulté d'accéder à leurs droits et de faire leurs démarches en ligne, en bénéficiant d'un accompagnement avec l'aide d'une médiation « socio-numérique »*. (Fiche projet, ITI Feder-CCAS, p. 2). Il se décline en plusieurs objectifs secondaires.

- Le projet vise, « *l'amélioration du recours aux droits et aux services dans une vision transversale de la demande sociale* ».
- Il permettra « *une montée en compétence des usagers, afin de faire de ces outils un levier de l'insertion sociale et économique. [...]. La perspective est d'amener la personne vers l'autonomie et l'accessibilité, tant à ses droits qu'à l'équipement numérique.* »
- Le projet mettra également en place, dans et autour des ESC, « une offre coordonnée, lisible et dotée d'une réelle expertise autour de l'inclusion socio numérique sur le territoire rennais ».
- Enfin, en parallèle, le projet sera l'occasion pour les différentes institutions et professionnels impliqués dans les ESC de travailler « *sur un modèle d'organisation et d'évolution de leurs métiers pour pouvoir porter en propre cet enjeu à compter de 2020.* » (Fiche projet, ITI Feder-CCAS, p. 3).

L'admission du projet au FEDER, en plus des co-financements des collectivités locales et de la CAF, a permis aux ESC et leurs institutions de mettre en œuvre ce projet sur une durée de 36 mois.

Afin de structurer cette nouvelle offre d'accompagnement social numérique sur le territoire municipal rennais, le projet **mobilise les moyens suivants**. Il prévoit la mise en place de **6 espaces numériques au sein des 6 ESC** en fonctionnement, **l'achat d'équipements** (ordinateurs, imprimantes, scan, tablettes, équipement Wifi...) et surtout **le recrutement de médiateurs socio-numériques sur la durée du projet** (Contrat à durée déterminée, CDD), auxquels sont confiées **trois missions inscrites dans leur fiche de poste**. D'abord, l'accompagnement des publics en difficultés numériques. Ensuite, assurer la conception et la conduite de formations dédiées aux questions numériques, à destination des professionnels sur sites et susceptibles d'être engagés ou de s'engager dans une activité d'e-administration auprès des usagers (travailleurs sociaux, agents d'accueil). L'idée est qu'ils soient en capacité de porter eux-mêmes cet accompagnement spécifique autour des démarches administratives à la fin du projet, lorsque les médiateurs seront parvenus au terme de leur contrat. Et enfin, l'engagement des médiateurs dans la création de dynamiques partenariales, avec les structures présentes sur le territoire d'implantation des 6 ESC (médiathèques, acteurs de quartiers...). Les ouvertures des 6 espaces numériques au sein des ESC et la prise de poste des médiateurs socio-numériques s'échelonneront ainsi entre septembre 2018 et mars 2019.

Encadré 2. Les 6 Espaces Sociaux Communs (ESC) de la Ville sur lesquels s'implante le projet « Inclusion numérique »

- ESC 1, qui couvre deux quartiers et une zone Quartier prioritaire de la politique de la ville - QPV
- ESC 2, qui rassemble cinq quartiers et une zone QPV
- ESC 3, implanté sur quatre quartiers et une zone QPV
- ESC 4, qui comprend cinq quartiers et une zone QPV
- ESC 5, qui rassemble trois quartiers et une zone QPV
- ESC 6, qui couvre quatre quartiers, dont le centre-ville

Dans la suite du rapport, les ESC pourront être désignés par leurs numéros.

Pour rendre effectif et coordonner le projet au sein des ESC, **le recrutement d'une chargée mission** a été effectué en mars 2018. Bien que travaillant pour le compte de toutes les parties prenantes des ESC, son recrutement a été assuré et pris en charge par le CCAS-Ville de Rennes (nous reviendrons ultérieurement sur les conséquences de l'inscription institutionnelle de ce recrutement sur la conduite du projet). La mission première de la chargée de projet a consisté à se mettre en relation avec **le Groupe technique ESC (GT)⁴**. **C'est au sein de ce GT qu'est acté le recrutement de 4 médiateurs sociaux numériques** pour mener à bien le projet « inclusion numérique », sur une suggestion de la chargée de mission et de la directrice DIAP/CCAS, validé en GT ESC. La fiche de poste des quatre médiateurs – dont celle d'un médiateur promu également binôme technique de la chargée de projet – comporte trois missions principales ainsi que nous l'avons détaillé ci-dessus.

Encadré 3. Résumé et traduction opérationnelle du projet

La mise en œuvre du projet s'appuie sur trois choix stratégiques particulièrement forts et qui, nous l'étudierons, vont influencer sa réception, aussi bien auprès des professionnels que des usagers.

Le premier choix stratégique est son caractère « expérimental », clairement présenté comme tel à toutes les étapes du projet, de la conception à la phase de recrutement de la chargée de mission et des médiateurs socio-numériques, en passant par sa présentation aux professionnels des ESC. Le recrutement des médiateurs socio-numériques est en effet strictement encadré dans le temps : il est annoncé dès le départ que leurs postes ne pourront être pérennisés au-delà de la période de fin du projet d'inclusion numérique, à la fin de l'année 2020. Aussi, leur fonction sur la durée du projet est celui de soutenir une montée en compétences des professionnels des ESC (travailleurs sociaux, agents d'accueil) sur les questions numériques et l'accompagnement aux démarches administratives, afin que ces derniers puissent ensuite assurer eux-mêmes ces tâches, lors du départ des médiateurs.

Le deuxième choix stratégique inclus dans le projet est celui de proposer, dans chaque espace numérique, une offre de services numériques homogène voire « uniforme » pour reprendre l'expression de la chargée de mission elle-même au cours de notre entretien. Une offre qui doit répondre aux besoins identifiés en accompagnement e-administratif et d'inclusion numérique des usagers, indépendamment des spécificités éventuelles de chaque ESC (lieu d'implantation, services et professionnels présents, accompagnement proposé).

Le troisième et dernier choix stratégique associé au projet est celui de recruter non pas 6 médiateurs socio-numériques (un par ESC) mais 4, à mi-temps sur plusieurs structures

⁴ Les 6 ESC sont dirigés par 6 coordinations (une dans chaque ESC). Le GT ESC est hiérarchiquement au-dessus de ces 6 coordinations. Il est formé d'un groupe de responsables pour chaque institution.

différentes (en général, deux). Ce choix, effectué non pas à la conception du projet mais bien lors de sa phase de mise en œuvre, découle en réalité du choix précédent. Il n'est pas lié à des contraintes financières mais est pleinement « méthodologique » comme le signale la chargée de mission dans notre entretien. Puisqu'il s'agissait en effet, par l'intermédiaire du projet, de mobiliser les professionnels des ESC sur l'accompagnement numérique, il apparaissait plus pertinent de prévoir une présence des médiateurs sur les sites qui ne soit pas de l'ordre de 100 %, afin de favoriser l'investissement des autres personnels sur le sujet du numérique.

La traduction opérationnelle du projet a été la suivante. S'agissant du service proposé aux usagers : outre la mise à disposition d'équipements dans les espaces numériques nouvellement créés (1 ordinateur par espace en plus de 4 ordinateurs portables, équipés d'imprimantes et de scan et des connectivités Internet et Wifi⁵), les médiateurs assurent, sur le temps du projet, 3 créneaux de demi-journées « d'accès libre accompagné » par ESC. Ils proposent également des rendez-vous en individuel. À ces créneaux il faut ajouter celui d'une informaticienne publique exerçant au sein de l'ARCS (Centres sociaux) autour de l'aide à l'utilisation d'outils informatiques, une fois par semaine.

Pour nourrir la réflexion et une montée en compétence des professionnels des ESC (travailleurs sociaux, agents d'accueil) sur les questions numériques, des formations ont été conçues et dispensées par les médiateurs sur la durée du projet. Après de premières formations relatives à la vie privée et les outils numériques suivies par un nombre restreint de professionnels, pourtant sondés au préalable par les médiateurs numériques, le COPIL ESC de janvier 2019 décide de les rendre obligatoires et à destination de tous les personnels, après deux mois d'expérimentation de modules. Au fur et à mesure des retours et de l'avancement du projet, elles redeviendront facultatives, en ciblant d'avantage leur public de professionnels. Le cycle de formations obligatoires a commencé par une conférence inaugurale sur les « Enjeux du numérique et travail social » au sein de chaque ESC, sur une demi-journée. De même, s'est tenu un module obligatoire d'1,5 jour intitulé « Bases de l'accompagnement numérique » et dispensé sur 7 sessions au total. En outre, un module sur le thème de la « culture numérique » a été proposé aux professionnels, de manière facultative (27 sessions d'1h30 à 2h00). L'identification initiale de difficultés numériques parmi ces derniers a également conduit les médiateurs à construire 2 sessions d'1 journée intitulées « mise en confiance », directement proposées aux personnels les moins à l'aise avec les outils et les usages associés au numérique. Enfin, des sessions intitulées « actions collectives » se sont tenues dans deux ESC en particulier (20 actions à l'ESC 1 et 3 actions dans l'ESC 3), regroupant des professionnels de plusieurs organismes membres des ESC.

⁵ Au moment de l'enquête, un projet d'équipement en tablettes tactiles était en phase de finalisation.
Askoria / LabAccès Inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs Rennais

1.2 Deux objectifs à l'évaluation externe

Le cahier des charges émet le souhait d'évaluer le projet sur deux versants : celui des professionnels et celui des usagers. De manière plus détaillée, l'appel d'offre centre l'attention sur les effets que produisent le projet et l'émergence d'une offre d'inclusion numérique sur les groupes professionnels en présence. Par ailleurs, en tant que réponse à des besoins identifiés en matière numérique qui impactent l'accès aux droits, le projet vise la satisfaction des usagers sur ces deux points. L'évaluation a par conséquent pour vocation de chercher à les objectiver.

- « Analyser l'évolution des professionnalités et la contribution du projet à l'évolution des pratiques professionnelles et/ou des représentations en matière d'inclusion numérique. » (Cahier des charges, p. 1).
- « Analyser la qualité du service rendu aux usagers dans ces espaces numériques, notamment par rapport à l'accès aux droits, à la lutte contre les inégalités sociales et à l'animation de la vie sociale. » (Cahier des charges, p. 1).

1.3 Rappel du cadre d'analyse proposé

Prenant en compte les attendus de la commande énumérés ci-dessus nous avons proposé, lors de notre réponse à l'appel à consultation, de considérer le projet « Inclusion numérique » au sein des ESC selon **une approche socio-technique de l'innovation** (Akrich, 1989). Il s'agit en effet de voir ce projet *« comme un processus d'innovation qui concerne à la fois l'introduction de dispositifs numériques, mais aussi la mise en circulation de savoirs et de compétences nouvelles, ainsi que l'adaptation de l'organisation du travail. »* Plus loin, nous précisons : *« À l'encontre d'une conception linéaire de la diffusion des innovations qui se limiterait à mesurer les effets » des espaces numériques sur les professionnels et les publics, il s'agit de s'intéresser aux adaptations réciproques du projet, de l'environnement, des acteurs et des pratiques survenues au cours du processus d'innovation. »* Nous ajoutons par ailleurs que, *« pour saisir les formes d'appropriation (Proulx, 2002) des espaces numériques par les publics et les professionnels nous proposons [également] une approche écologique de l'activité (Denis, 2009) qui permettra d'appréhender la manière dont le dispositif étudié prend place dans les cours d'action (l'ensemble des activités des professionnels, les usages des ESC par les publics) et dans les chaînes socio-techniques pré-existantes (la variété des outils et des moyens qui composent les environnements d'accueil, d'accompagnement et de travail) et que le projet d'inclusion numérique a contribué à (re)définir. »*

L'enquête de terrain que nous restituons dans le présent document s'est par conséquent inscrite dans **cette ligne programmatique double**. Cette dernière **incite à revenir sur le diagnostic qui sous-tend l'introduction de ce projet d'innovation au sein des ESC, ceci afin de le constituer en objet de recherche à part entière**. On l'a vu, le projet « Inclusion numérique » trouve son origine dans une demande croissante des usagers des ESC d'assistance aux démarches administratives en ligne. Il se décline en un objectif principal (favoriser l'accès aux droits des personnes les plus en difficultés sur les démarches en ligne) et une série de sous-objectifs (arriver à une montée en compétence des usagers, installer une offre coordonnée...). En d'autres termes, l'innovation considérée s'appuie sur l'identification de besoins : besoin d'accompagnement dans les démarches administratives et d'équipements, du fait de la

dématérialisation administrative (i.e. mise en ligne des documents administratifs, accessibles aux individus via des espaces personnels aussi bien que dématérialisation des demandes d'accès aux droits). « L'inclusion numérique » envisagée est reliée à la satisfaction de ces besoins, et le projet postule qu'elles ne sauraient être atteintes toutes deux sans évolutions des métiers d'accompagnement social, vers une expertise sur le numérique, pour accompagner dans le recours et l'accès aux droits. **En ce qui concerne les professionnels des ESC, l'objet de la recherche, consiste à questionner dans quelle mesure le projet a initié des reconfigurations de leurs activités**, une production de nouveaux savoirs, un partage des tâches ou au contraire, un renforcement des frontières professionnelles. Bref, l'enjeu est d'être attentif aux négociations et tensions/luttes entre acteurs professionnels, au cours de la mise en œuvre du projet.

Du côté des usagers, l'enjeu pouvait être double. En se positionnant comme une réponse à des besoins identifiés, le projet vise la satisfaction des usagers (une des dimensions permettant d'évaluer la qualité d'un service). Examiner cette question aurait supposé de répondre à un certain nombre de questions : quel public a effectivement fréquenté le dispositif de médiation numérique mis en place ? Qu'en est-il de ses caractéristiques réelles ? Le projet « Inclusion numérique dans les ESC » a-t-il produit un public spécifique ? Or, en raison d'une dynamique d'enquête évolutive sur le terrain et en accord avec les commanditaires, cet aspect n'a pu être travaillé. Nous nous sommes ainsi concentrés, s'agissant du versant de l'enquête usagers, sur l'objectif initial contenu dans le cahier des charges, à savoir l'analyse de la satisfaction de ces usagers, autant par rapport au service rendu (accès aux droits) qu'en regard à la prise en compte du vécu des usagers, et de leur gain éventuel d'autonomie dans les démarches administratives.

1.4 Méthodologie globale de l'enquête évaluative

Nous avons déployé pour cette enquête une méthodologie plurielle, quantitative et qualitative.

1.4.1 Enquête par questionnaires auprès des professionnels et des usagers des ESC

Par la conception et la distribution de **deux questionnaires d'auto-évaluation**, l'un adressé aux 400 professionnels des ESC (hors médiateurs socio-numériques) et l'autre, aux publics du dispositif de médiation numérique évalué, nous souhaitons produire plusieurs types de données chiffrées, qui doivent bien entendu être rapportés au moment de l'enquête (soit deux ans après la mise en place du projet).

Pour le versant professionnel, nous voulions disposer d'éléments relatifs aux pratiques d'accompagnement de chacun des professionnels des ESC autour du numérique, dans l'idée de sonder des spécialités différentes vis-à-vis de cet accompagnement spécifique. Les questions posées demandaient ainsi aux professionnels de s'auto-évaluer sur des thèmes se rapportant à leur manière concrète de faire avec les usagers, quand se présentaient des demandes en lien avec des démarches e-administratives (tourner l'écran vers l'utilisateur par exemple, remplir pour lui etc.). Nous désirions également comprendre dans quelle mesure ces pratiques et ces difficultés sont différentes ou semblables suivant le rattachement institutionnel de ces professionnels au sein de l'ESC (exercice au sein du CCAS, du CDAS, d'un Centre social...). En outre, des questions ont été posées sur leurs perceptions de l'objectif visé

par le projet évalué, l'inclusion numérique, afin de comprendre ce que chaque répondant mettait derrière cette formule et de mettre en évidence d'éventuelles divergences ou oppositions. Des questions portant sur leur appréciation des besoins des publics ont également été posées, là encore pour saisir des points de convergence et/ou des lignes de partages, qui détermineraient les pratiques des uns ou des autres. Enfin, un item du questionnaire portait sur l'utilisation par les professionnels des ressources offertes par l'installation de ces nouveaux espaces numériques (ressources en matériel, ressources humaines avec la présence de médiateurs et donc possibilité de leur adresser et d'orienter des usagers). Les réponses renseignent sur l'appropriation du projet dans sa dimension matérielle.

Le nombre de réponses au questionnaire adressé aux professionnels est de 143 (soit 35,7 % des agents). Il a été administré par un tiers, en l'espèce la chargée de mission-coordinatrice du projet.

Le questionnaire produit pour les usagers a reçu un nombre de réponses plus modeste (41 répondants). Administré par des professionnels des ESC auprès des usagers, les questions contenues dans ce questionnaire reprenaient la thématique abordée dans le questionnaire « professionnels », relative aux pratiques et aux difficultés estimées vis-à-vis des outils et usages associés aux numériques (savoirs et savoir-faire, équipements...). Une série de questions portaient sur les motifs de consultation des publics dans les espaces numériques, leur orientation éventuelle par des professionnels des services internes aux ESC. Leurs attentes à l'égard de l'accompagnement proposé dans ces espaces, notamment pour leurs démarches administratives, ont été interrogées. Nous avons également sondé leur satisfaction s'agissant de cet accompagnement au regard de plusieurs items (matériel à disposition, disponibilité des professionnels, compétences acquises...) et leur intention de solliciter à nouveau ces espaces le cas échéant. Au travers de ces questions, ce sont autant les échanges et interactions avec les professionnels occasionnés par l'accueil en espace numérique, que le degré d'autonomie dans les démarches atteint par suite de ces échanges, qui étaient investigués.

1.4.2 Enquête qualitative auprès des médiateurs socio-numériques

Le versant qualitatif de l'enquête est composé de deux matériaux : d'une part le recueil et l'analyse d'archives sur le projet « Inclusion numérique dans les espaces sociaux communs », afin de produire une reconstitution détaillée de sa genèse, de sa conception et de son déploiement. Nous avons complété ce travail d'analyse sur archives d'un entretien semi-directif avec la chargée de mission responsable de la mise en œuvre du projet et principale instigatrice du recrutement des médiateurs socio-numérique. D'autre part, **une campagne d'entretiens menée auprès des médiateurs socio-numériques** ayant œuvré à la mise en place concrète du projet « Inclusion numérique dans les ESC rennais ».

L'ensemble des médiateurs a été interviewé, soit 7 entretiens semi-directifs d'une durée minimale d'une heure. Limiter le panel des interviewés aux seuls médiateurs socio-numérique répondait à un parti pris méthodologique : mettre en perspective les données produites par le questionnaire adressé aux professionnels « historiques » des ESC avec le point de vue de ces « nouveaux entrants », à qui avait été confiée une mission à la fois nouvelle (animer de espaces numériques en création, animer des formations professionnelles) mais également déjà conduite par ailleurs (aide aux démarches administratives, engagement dans des démarches

partenariales). Comment les médiateurs numériques ont-ils été accueillis à leur prise de poste, par les équipes en place ? Quels problèmes ont-ils rencontrés ? Ont-ils ressenti des différences d'appréciation sur le sens à donner à leur présence par les services composant les ESC ? Avec lesquels de ces entités travaillent-ils le plus (CCAS, CDAS, Centre social...) ? Les médiateurs ont-ils eu l'impression d'entrer en concurrence avec certains professionnels, ou certains services ? Y- t-il eu des recompositions des territoires d'intervention avec leur arrivée dans les ESC ? Des spécialisations de tel ou tel segment professionnel ont-elles eu lieu, sur un ou des objets, objectifs précis ? Comment les usagers amenés à fréquenter les espaces numériques ont-ils été orientés vers ces derniers ? Les professionnels déjà en poste ont-ils pleinement participé à cette orientation ? La réception d'usagers dans les espaces numériques a-t-il donné lieu à des échanges préparatoires ou suivis entre les médiateurs et les travailleurs sociaux, les agents d'accueil ? Si des tensions se sont faites jour quant à la nature de l'accompagnement ou sa finalité, comment ont-elles été résolues ? C'était toutes ces questions que nous nous donnions l'opportunité de travailler avec les entretiens semi-directifs de médiateurs socio-numérique. En plus des questions directement adressées aux intéressés et relatives à la description de leur métier, des tâches à effectuer, des éventuelles différences par rapport à des postes préalablement occupés dans le même domaine d'activité. Ou des questions relatives aux qualités à avoir pour mener à bien sa mission de médiateur ou de médiatrice, à leur vision de leur avenir et de celle de leur métier.

Encadré 4. Récapitulatif du matériau d'enquête

- 6 ESC investigués constitués de 400 agents.
- 143 répondants (professionnels des 6 ECS) à notre questionnaire (soit 35,7 % des agents).
- 41 usagers sondés par questionnaires.
- 7 entretiens avec des médiateurs socio-numériques + 1 entretien avec la chargée de coordination du projet.
- Littérature grise (pré-enquête, fiche projet, documents de communications, charte...)

2. Compte-rendu de l'enquête quantitative auprès des professionnels et des usagers des ESC

2.1 Méthodologie de l'enquête par questionnaire

Les questions ont été proposées sous la forme d'affirmation. Pour chacune des affirmations les personnes devaient **donner leur degré d'accord sur une échelle allant de 1 (signifiant que la personne n'est pas du tout d'accord avec l'affirmation) à 8 (signifiant que la personne est tout à fait d'accord avec l'affirmation)**. Le questionnaire a été administré via un formulaire Web, nous permettant de garantir l'anonymat et de pouvoir présenter l'ordre des réponses de façon aléatoire afin d'éviter des biais liés à la présentation de celui-ci.

Exemple de question :

« Je conseille des sites, des applications ou des ressources en ligne : 1 2 3 4 5 6 7 8 »

En répondant « 1 » la personne indique qu'elle ne conseille pas du tout des sites, applications ou des ressources en ligne aux usagers ; en revanche si elle indique « 8 », la personne conseille tout à fait des sites, applications ou des ressources en ligne aux usagers. L'échelle est en huit point afin de restituer les nuances dans le ressenti des répondants. Nous avons fait le choix de ne pas proposer de position neutre en utilisant une échelle en paire. **Ici la position neutre est à 4,5.**

Nous avons ensuite recueilli toutes les réponses et avons réalisé des moyennes par affirmation. Nous avons effectué des comparaisons de moyennes⁶.

Il est important de regarder les scores bruts des résultats avant d'interpréter les différences entre les catégories. Il faut tout d'abord mesurer le degré d'accord sur l'item. Certes, nous avons pu identifier des différences, mais les scores peuvent être très bas pour les deux.

Pour rappel nous avons utilisé un degré d'accord en 8 points, nous pouvons donc dire que les personnes ne sont pas d'accord avec un score compris entre 1 et 4,4, et d'accord avec un score compris entre 4,6 et 8. Tout en tenant compte bien sûr de la subtilité du score.

Les résultats ne sont pas proposés de façon agrégée car nous avons noté des différences significatives suivant certaines modalités. Nous avons donc présenté les résultats suivant trois découpages :

- **Par structure d'appartenance** (Structure) : CCAS ; CDAS ; Centre social. Le nombre trop faible de répondants appartenant aux structures Caf et WeKer (respectivement 2 et 3 répondants) n'a pas permis d'intégrer ces structures au traitement statistique des résultats.

⁶ Manova : il s'agit de réaliser une comparaison de variance multiple entre les modalités. Ce calcul prend en compte la dispersion de la variance.

- **Selon la participation à au moins une séquence de formation dans le cadre du projet** (formation) : nous avons scindé le fichier suivant que les répondants avaient répondu « oui » ou « non » à la participation à des actions de formations internes.
- **Selon la mission principale exercée** (mission principale) : nous avons scindé le fichier suivant les missions principales déclarées par les répondants, selon une typologie de 6 missions (établie en lien avec le commanditaire de l'évaluation).

2.2 Note de lecture des résultats

Chaque type de traitement (par structure, selon la participation aux formations et selon la mission principale) a nécessité des calculs et une présentation différente que nous exposons ci-après. Il est à noter que nous n'avons pas réalisé de calcul d'interaction (c'est à dire que nous n'avons pas croisé les découpages entre eux, car le nombre de répondants ne nous le permettait pas).

Par structure : Les résultats nous ont montré des différences significatives ou tendancielle entre les différents services⁷. Afin de rendre la lecture plus simple nous avons fait le choix pour chaque questions de différencier les services, en indiquant si les différences étaient significatives ou tendancielle (en utilisant en exposant des lettres, par exemple « a » n'est pas différent de « a », mais est différent de « b » ; et « b » de « c »...). Nous n'avons relevé des différences qu'entre les services. Par exemple :

| | CCAS | CDAS | Centre social |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Je communique avec les usagers par SMS | 2.44 ^a | 2.76 ^a | 5.60 ^b |

Cela signifie que les services CCAS et CDAS tous deux avec l'exposant « a » répondent de la même manière et ces deux services répondent différemment du Centre social car celui-ci a un exposant « b ».

Formation : Nous avons comparé les différences entre les répondants ayant suivi une formation interne et les personnes n'ayant pas suivi cette formation. Nous avons indiqué sous la forme de « oui » ou « non » dans la case différence si celle-ci était significative ou tendancielle. Note importante concernant les formations : **Nos mesures ne permettent en aucun cas d'établir directement l'effet de la formation sur les personnes**. Cela aurait nécessité la réalisation d'une mesure avant et après la formation afin de définir les effets éventuels de celle-ci. Nous comparons ici deux groupes indépendants, mais nous n'avons pas la capacité de dire que les différences sont dues purement et simplement à la formation. Nous pouvons, au mieux, émettre cette hypothèse. Il serait donc indu d'interpréter les résultats ci-dessous en terme d'effets de la formation, car ce n'est pas ce que nous avons mesuré dans cette enquête.

⁷ Post-hoc LSD

Mission principale : Nous avons exposé les résultats pour les 6 catégories de « mission principale », et nous avons fait le choix, pour rendre les résultats compréhensifs par tous, de mettre un astérisque (*) devant chaque variable qui comprenait des différences significatives entre certaines catégories. Nous n'avons pas réutilisé ici les exposants, car la compréhension aurait été trop complexe et peu lisible.

Pour les données ne permettant pas un traitement par moyenne, nous avons exposé le nombre de réponses (dans la colonne « N ») et nous avons présenté entre parenthèses ou dans la colonne d'à côté le pourcentage. **Les pourcentages sont à chaque fois exprimés sur le nombre total de répondants à la question.**

Nous avons intégré la totalité des répondants, même ceux qui n'avaient pas rempli le questionnaire dans son intégralité. Ce qui explique que le « N » total de chaque question ne soit pas toujours le même. De plus, nous avons agrégé le questionnaire destiné aux professionnels et la version de celui destiné aux encadrants, ce qui explique également les différences dans le nombre de répondants, car certaines questions ne s'appliquaient pas aux encadrants (essentiellement celles portant sur les situations d'accueil et d'accompagnement des usagers).

Dans la suite du document, nous restituons l'intégralité des traitements statistiques effectués sur la base de données ainsi constituée. **En ouverture de chaque section, un encadré présente les résultats les plus directement utiles aux objectifs de la démarche évaluative.**

2.3 Questionnaire à destination des professionnels des ESC

Pour rappel, le questionnaire « professionnel » a été adressé par mail aux différents professionnels des ESC (mail adressé par la coordination du projet « Inclusion numérique »). Par le même moyen, une version du questionnaire a également été diffusée à direction des « encadrants », dans lequel les questions portant sur les pratiques d'accompagnement ont été supprimées, pour tenir compte du fait que les encadrants ne sont pas directement en contact avec les usagers.

Dans l'exposé des résultats, nous avons agrégé les deux questionnaires : cela explique les différences de répondants (N) suivant les questions, selon qu'elles concernaient ou pas les encadrants.

2.3.1 Les répondants au questionnaire « professionnels »

- L'échantillon est composé de 136 professionnels qui ont répondu aux questionnaires « professionnels » et « encadrants » ; 75 sont salariés du CCAS, 44 du CDAS et 17 d'un Centre social. Tous les ESC sont représentés dans l'échantillon, mais plus de 50 % des répondants travaillent dans l'ESC du Gros Chêne (dit Maurepas) ou l'ESC du Blosne.
- Les différentes « missions principales » exercées par les professionnels sont représentées dans l'échantillon ; près de la moitié des répondants déclare avoir « l'accompagnement accès aux droits - aide aux démarches » ou « l'accompagnement social » comme mission principale. Les encadrants représentent 19,58 % de l'échantillon.
- L'échantillon est composé à 84 % de femmes ; l'âge moyen des répondants est de 42 ans.
- Parmi les répondants, 53 (37,86 %) ont participé à au moins une formation interne organisée dans le cadre du projet « inclusion numérique »

Question (Q.) : Sélectionnez votre service

| | N | Pourcentages |
|------------------------|----|--------------|
| CCAS (ville de Rennes) | 75 | 55.10 % |
| CDAS | 44 | 32.40 % |
| Centre social (ARCS) | 17 | 12.50 % |

Nous n'avons pas traité les services « We Ker » et « CAF », car nous avons obtenu respectivement 3 et 2 réponses. Ce nombre faible ne permet pas de faire de traitements statistiques. Nous avons donc supprimé les répondants sur l'ensemble du questionnaire.

Q. : Dans quel ESC travaillez-vous ? (Ou les ESC le cas échéant)

| | N | Pourcentages |
|----------------------------------|----|--------------|
| ESC Centre (Kléber) | 8 | 5.59 % |
| ESC du Gros Chêne (dit Maurepas) | 36 | 25.17 % |
| ESC Aimé Césaire | 21 | 14.69 % |
| ESC Blosne | 36 | 25.17 % |
| ESC Cleunay | 22 | 15.38 % |
| ESC Villejean | 12 | 8.39 % |
| Tous | 8 | 5.59 % |

| <i>Q. : Quelle est votre mission principale ?</i> | N | Pourcentages |
|--|----|--------------|
| Administration - secrétariat - accueil | 23 | 16.08 % |
| Accompagnement accès aux droits - aide aux démarches | 24 | 16.78 % |
| Accompagnement social | 44 | 30.77 % |
| Mission secteur santé | 7 | 4.90 % |
| Animation - médiation | 17 | 11.89 % |
| Encadrement | 28 | 19.58 % |

Concernant la mission principale des répondants, nous nous sommes basés sur la déclaration des répondants (et non pas la réalité du poste de chacun). La typologie des missions a été construite avec le commanditaire de l'évaluation.

Q. : Depuis combien d'années travaillez-vous dans cet ESC ?

Les répondants déclarent travailler dans un ESC depuis 4.96 ans, avec un écart type de 4.88.

Q. : Âge :

L'âge moyen des répondants est de 42.73 ans avec un écart type de 12.01.

Q. : Genre :

| | |
|-------|---------------|
| Homme | 22 (15,60 %) |
| Femme | 119 (84.40 %) |

Q. : Avez-vous participé à une formation interne au numérique ?

| | |
|-----|--------------|
| Oui | 53 (37.86 %) |
| Non | 87 (62.14 %) |

| <i>Q. : Si oui, quelle(s) formation(s)</i> | Nombre |
|---|--------|
| Plénière « enjeux du numérique » pour le travail social (Julie Denoël) | 9 |
| Culture Web et bases de l'accompagnement numérique | 34 |
| Présentation des partenaires (préfecture, CAF, CPAM) | 17 |
| Mise en confiance | 5 |
| Autres modules (virus et Malware, pistage en ligne, paramétrer son navigateur, vocabulaire du numérique, réseaux sociaux et vie privée) | 15 |

Q. : Avez-vous participé à d'autres formations en lien avec le numérique ?

| | |
|-----|---------------|
| Oui | 24 (18,05 %) |
| Non | 109 (81,95 %) |

2.3.2 Les pratiques numériques des professionnels des ESC

- Les répondants se déclarent majoritairement à l'aise dans leurs pratiques numériques professionnelles et personnelles (notamment au CCAS). Ce sont les répondants dont la mission principale est l'encadrement qui se déclarent le moins à l'aise dans leurs pratiques numériques.
- Les pratiques informatiques (usage de l'ordinateur) et informationnelles (recherche sur internet) en présence de l'utilisateur sont davantage adoptées par les professionnels du CCAS que par ceux du CDAS et des Centres sociaux. Les professionnels des CCAS déclarent davantage que les autres réaliser des démarches en ligne pour les usagers. Les professionnels ayant assisté à au moins une formation interne dans le cadre du projet déclarent également davantage de pratiques numériques en présence et pour l'utilisateur.
- En matière d'accompagnement des pratiques numériques des usagers (explication, démonstration, etc. - hors accompagnement e-administratif) les professionnels du CCAS ont des scores beaucoup plus élevés que les autres professionnels.
- Les compétences numériques des personnes ne sont pas ou peu évaluées par les différents professionnels des ESC.
- En situation d'usage numérique, la majorité des professionnels déclarent pouvoir « tourner l'écran en direction de l'utilisateur ». En revanche, les situations « d'usage partagé » (côte à côte face à l'écran, l'utilisateur à la main sur les périphériques de contrôle - clavier, souris) et les déplacements des professionnels vers les espaces numériques sont rares.

Q. : Vous considérez-vous à l'aise avec le numérique ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Je me sens à l'aise dans mes pratiques numériques personnelles (au domicile, dans ma vie personnelle) | 7.16 ^a | 6.28 ^b | 5.80 ^b |
| Je me sens à l'aise dans mes pratiques numériques professionnelles (au travail) | 6.80 ^a | 6.16 ^a | 5.40 ^b |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Je me sens à l'aise dans mes pratiques numériques personnelles (au domicile, dans ma vie personnelle) | Non | 6,69 | 6,70 |
| Je me sens à l'aise dans mes pratiques numériques professionnelles (au travail) | Non | 6,43 | 6,45 |

| Selon mission principale ⁸ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Je me sens à l'aise dans mes pratiques numériques personnelles (au domicile, dans ma vie personnelle) * ⁹ | 7,44 | 6,65 | 6,38 | 7,15 | 5,40 | 7,00 |
| Je me sens à l'aise dans mes pratiques numériques professionnelles (au travail) * | 7,19 | 6,29 | 5,75 | 6,85 | 5,40 | 6,75 |

Q. : Quelles sont vos pratiques numériques avec/pour les usagers

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Je communique avec les usagers par SMS | 2.44 ^a | 2.76 ^a | 5.60 ^b |
| Je communique avec les usagers par mail | 6.24 ^a | 5.24 ^b | 6.20 ^a |
| Je rentre des informations sur ordinateur en présence de l'utilisateur | 7.08 ^a | 4.88 ^b | 5.40 ^b |
| Je cherche des informations utiles sur internet en présence de l'utilisateur | 7.46 ^a | 5.44 ^b | 6.30 ^b |
| Je réalise des démarches en ligne pour les usagers | 6.32 ^a | 4.56 ^b | 3.80 ^b |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|--|------------|------|------|
| Je communique avec les usagers par SMS | Non | 3,03 | 2,72 |
| Je communique avec les usagers par mail | Non | 5,87 | 5,83 |
| Je rentre des informations sur ordinateur en présence de l'utilisateur | Oui | 6,71 | 5,63 |
| Je cherche des informations utiles sur internet en présence de l'utilisateur | Oui | 7,03 | 6,11 |
| Je réalise des démarches en ligne pour les usagers | Oui | 6,00 | 4,69 |

⁸ Le codage pour les missions principales est le suivant

1 = Accompagnement accès aux droits – aide aux démarches

2 = Accompagnement social

3 = Administration – secrétariat – accueil

4 = Animation – médiation

5 = Encadrement

6 = Mission secteur santé

Nous souhaitons attirer l'attention sur l'interprétation des résultats sur les catégories 4 et 6, car même si nous avons utilisé un traitement en moyenne et variance le nombre de répondant est beaucoup plus faible que pour les autres catégories.

⁹ La mention « * » signifie que sur l'ensemble de la variable les différences sont significatives ou tendancielles

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Je communique avec les usagers par SMS | 2,50 | 3,18 | 2,63 | 3,00 | 2,20 | 4,00 |
| Je communique avec les usagers par mail | 5,63 | 6,50 | 5,88 | 6,08 | 5,20 | 4,50 |
| Je rentre des informations sur ordinateur en présence de l'utilisateur * | 7,50 | 6,76 | 4,00 | 6,08 | 3,80 | 5,25 |
| Je cherche des informations utiles sur internet en présence de l'utilisateur * | 7,38 | 7,21 | 5,13 | 6,85 | 3,80 | 7,00 |
| Je réalise des démarches en ligne pour les usagers * | 6,13 | 6,38 | 3,50 | 5,69 | 3,00 | 2,75 |

Q. : Quelles sont vos pratiques d'accompagnement des usages numériques des usagers ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Je conseille des sites, des applications ou des ressources en ligne | 5.84 ^a | 3.92 ^b | 3.50 ^b |
| Je montre le fonctionnement des outils numériques | 4.98 ^a | 3.60 ^b | 2.80 ^b |
| Je montre le fonctionnement de sites, applications et plateformes administratives | 5.02 ^a | 3.76 ^b | 3.80 ^b |
| J'évalue les compétences numériques des usagers | 4.32 ^a | 2.96 ^b | 2.70 ^b |
| Je donne des conseils ou des astuces sur les équipements numériques et leurs usages | 4.74 ^a | 2.44 ^b | 2.80 ^b |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Je conseille des sites, des applications ou des ressources en ligne | Non | 5,03 | 4,81 |
| Je montre le fonctionnement des outils numériques | Oui | 4,82 | 3,56 |
| Je montre le fonctionnement de sites, applications et plateformes administratives | Oui | 4,92 | 3,86 |
| J'évalue les compétences numériques des usagers | Oui | 4,32 | 3,03 |
| Je donne des conseils ou des astuces sur les équipements numériques et leurs usages | Non | 3,79 | 3,52 |

Nous notons des différences dans le groupe ayant suivi une formation, mais les scores restent bas ou proche du médian.

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Je conseille des sites, des applications ou des ressources en ligne * | 5,31 | 5,76 | 3,12 | 5,08 | 3,00 | 4,25 |
| Je montre le fonctionnement des outils numériques * | 4,13 | 4,85 | 3,38 | 5,85 | 3,20 | 2,50 |
| Je montre le fonctionnement de sites, applications et plateformes administratives * | 3,81 | 5,53 | 4,00 | 4,92 | 2,80 | 2,25 |
| J'évalue les compétences numériques des usagers | 4,00 | 4,38 | 3,13 | 4,00 | 2,40 | 1,25 |
| Je donne des conseils ou des astuces sur les équipements numériques et leurs usages | 4,44 | 3,97 | 2,88 | 4,92 | 2,80 | 2,00 |

Q. : Lorsque vous utilisez un ordinateur en présence de l'utilisateur (hors Covid)

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| L'utilisateur est en face de moi et ne peut pas voir l'écran | 2.90 ^a | 3.24 ^a | 2.20 ^a |
| Je dirige l'écran vers l'utilisateur | 6.66 ^a | 5.56 ^b | 6.50 ^a |
| Nous sommes assis côte à côte face à un écran | 2.88 ^a | 2.88 ^a | 3.90 ^a |
| L'utilisateur utilise le clavier et la souris ou l'écran tactile | 3.78 ^a | 2.72 ^a | 3.80 ^a |
| Je me déplace avec l'utilisateur dans l'espace numérique de l'ESC | 3.48 ^a | 2.80 ^a | 3.80 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| L'utilisateur est en face de moi et ne peut pas voir l'écran | Oui | 2,26 | 3,55 |
| Je dirige l'écran vers l'utilisateur | Oui | 7,05 | 5,45 |
| Nous sommes assis côte à côte face à un écran | Oui | 3,47 | 2,53 |
| L'utilisateur utilise le clavier et la souris ou l'écran tactile | Non | 3,76 | 3,05 |
| Je me déplace avec l'utilisateur dans l'espace numérique de l'ESC | Non | 3,11 | 3,17 |

Le groupe ayant suivi une formation laisse plus accès à l'écran que le groupe n'ayant pas suivi de formation.

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| L'utilisateur est en face de moi et ne peut pas voir l'écran * | 3,69 | 2,12 | 2,75 | 2,85 | 1,80 | 3,69 |
| Je dirige l'écran vers l'utilisateur * | 7,06 | 7,12 | 5,38 | 5,92 | 3,00 | 7,06 |
| Nous sommes assis côte à côte face à un écran | 3,31 | 2,79 | 4,00 | 3,54 | 2,80 | 3,31 |
| L'utilisateur utilise le clavier et la souris ou l'écran tactile | 4,00 | 3,68 | 3,38 | 3,62 | 3,00 | 4,00 |
| Je me déplace avec l'utilisateur dans l'espace numérique de l'ESC | 3,88 | 3,35 | 3,75 | 3,54 | 1,60 | 3,88 |

2.3.3 Perception des difficultés numériques des personnes accueillies et accompagnées

- La perception des besoins numériques des usagers par les professionnels est globalement forte (scores élevés), que ce soit en matière d'accès (équipements et réseaux), de développement des compétences numériques et d'accompagnement e-administratif. L'ensemble de ces besoins sont identifiés par les professionnels des ESC.
- Néanmoins, concernant la perception des besoins des usagers en matière numérique, nous notons que les réponses se répartissent en deux groupes : d'un côté le CCAS et dans l'autre groupe le CDAS et le Centre social. Les scores sont plus élevés dans le groupe CCAS. Cela signifie que les personnes travaillant au CCAS estiment les besoins des usagers plus importants que dans les deux autres structures.
- Les professionnels ayant suivi au moins une formation interne présentent des scores plus élevés que les autres professionnels en matière de perception des besoins des usagers en matière de numérique.
- Les professionnels n'utilisent pas d'outils ou de démarche d'évaluation pour avoir connaissance des difficultés numériques des usagers, lesquels évoquent spontanément les difficultés qu'ils rencontrent.

Q. : Selon vous, les personnes que vous accueillez et rencontrez ont besoin de :

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Accéder à des équipements informatiques et/ou à internet | 6.96 ^a | 5.64 ^b | 6.80 ^a |
| Développer leurs compétences numériques (globales) | 6.64 ^a | 5.64 ^b | 5.90 ^b |
| S'approprier des outils ou services numériques qui leur seraient utiles | 7.00 ^a | 5.68 ^b | 6.20 ^a |
| Être informées et/ou orientées dans leurs relations avec les administrations | 7.02 ^a | 5.80 ^b | 7.00 ^a |
| Être accompagnées dans leurs démarches administratives sur internet | 7.14 ^a | 5.80 ^b | 7.60 ^a |
| Apprendre à faire par elles-mêmes les démarches administratives sur internet | 6.90 ^a | 5.92 ^b | 6.20 ^b |
| Être rassurées lorsqu'elles réalisent leurs démarches administratives sur internet | 7.10 ^a | 5.68 ^b | 6.80 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|--|------------|------|------|
| Accéder à des équipements informatiques et/ou à internet | Oui | 7,00 | 6,42 |
| Développer leurs compétences numériques (globales) | Oui | 6,90 | 6,12 |
| S'approprier des outils ou services numériques qui leur seraient utiles | Oui | 6,97 | 6,34 |
| Être informées et/ou orientées dans leurs relations avec les administrations | Oui | 7,28 | 6,54 |
| Être accompagnées dans leurs démarches administratives sur internet | Oui | 7,44 | 6,49 |

| | | | |
|--|-----|------|------|
| Apprendre à faire par elles-mêmes les démarches administratives sur internet | Oui | 7,13 | 6,23 |
| Être rassurées lorsqu'elles réalisent leurs démarches administratives sur internet | Oui | 7,13 | 6,49 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Accéder à des équipements informatiques et/ou à internet | 6,94 | 6,62 | 5,50 | 6,92 | 6,60 | 6,00 |
| Développer leurs compétences numériques (globales) | 6,44 | 6,76 | 4,63 | 5,85 | 6,60 | 5,75 |
| S'approprier des outils ou services numériques qui leur seraient utiles * | 7,00 | 6,94 | 4,88 | 5,77 | 6,80 | 6,25 |
| Être informées et/ou orientées dans leurs relations avec les administrations | 6,94 | 6,94 | 5,38 | 6,23 | 7,40 | 6,25 |
| Être accompagnées dans leurs démarches administratives sur internet | 7,25 | 7,12 | 5,63 | 6,54 | 6,60 | 6,00 |
| Apprendre à faire par elles-mêmes les démarches administratives sur internet * | 6,75 | 7,03 | 4,75 | 6,31 | 6,60 | 6,25 |
| Être rassurées lorsqu'elles réalisent leurs démarches administratives sur internet | 6,62 | 7,00 | 5,63 | 6,62 | 6,40 | 6,25 |

Q. : Comment pouvez-vous avoir connaissance des difficultés numériques des usagers ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Les personnes évoquent spontanément les difficultés qu'elles rencontrent | 6.18 ^a | 6.00 ^a | 6.80 ^a |
| Je repère leurs difficultés sans utiliser d'outil particulier | 5.62 ^a | 4.92 ^a | 5.40 ^a |
| J'utilise un outil ou une démarche d'évaluation des compétences numériques | 2.18 ^a | 1.84 ^a | 1.70 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|--|------------|------|------|
| Les personnes évoquent spontanément les difficultés qu'elles rencontrent | Non | 6,31 | 6,11 |
| Je repère leurs difficultés sans utiliser d'outil particulier | Oui | 5,83 | 5,16 |
| J'utilise un outil ou une démarche d'évaluation des compétences numériques | Non | 2,03 | 2,11 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Les personnes évoquent spontanément les difficultés qu'elles rencontrent | 6,69 | 6,21 | 6,25 | 6,00 | 5,80 | 5,00 |
| Je repère leurs difficultés sans utiliser d'outil particulier | 5,69 | 5,56 | 4,00 | 5,54 | 5,40 | 5,50 |
| J'utilise un outil ou une démarche d'évaluation des compétences numériques | 2,44 | 1,74 | 2,88 | 1,85 | 1,60 | 1,75 |

Globalement, pour cette mesure de connaissance des difficultés numérique des usagers, nous ne notons pas de différences dues au lieu, à la formation ou à la mission principale. Les scores sont homogènes.

2.3.4 Inclusion numérique et accompagnement des pratiques numériques des usagers

- Nous avons interrogé les professionnels sur le rôle qu'ils estimaient avoir en matière d'inclusion numérique. Pour l'ensemble des professionnels des ESC, la perception du rôle est davantage tournée vers les démarches administratives (réussite des démarches et autonomie administrative) et la problématique de l'accès aux équipements que vers le développement des compétences numériques de l'utilisateur.
- Les perceptions de ce rôle sont différentes en fonction des structures d'appartenance : les répondants du CDAS ont des scores plus faibles sur la plupart des items, que les professionnels du CCAS et des Centres sociaux.
- Les participants aux formations considèrent davantage avoir un rôle en matière de démarches administratives et d'accès aux équipements que ceux qui n'ont pas participé aux sessions de formation.
- Les encadrants ont des scores plus élevés que les autres professionnels sur l'ensemble des items, ce qui pourrait signaler une perception différenciée des enjeux de l'inclusion numérique entre les professionnels « du fond » et ceux « du front ».
- Les professionnels « Mission secteur santé » apparaissent peu concernés ; les professionnels « Administration - secrétariat - Accueil » et « Animation - médiation » apparaissent moins concernés que les professionnels de « l'accompagnement ».
- Les professionnels qui ont pour mission principale « l'accompagnement » et « l'animation - médiation » s'identifient davantage que les autres professionnels comme « devant accompagner les personnes dans leurs difficultés numériques », mais les répondants désignent globalement les « médiateurs numériques ou autres professionnels du numérique » et les « organismes sociaux ou les administrations concernés » comme « devant être » les acteurs de cet accompagnement.
- Les difficultés rencontrées par les professionnels dans la mise en œuvre de cet accompagnement des difficultés numériques des usagers sont relativement homogènes en fonction des structures et des missions. La difficulté qui obtient le score le plus élevé est le « manque de temps ». On note que la perception des équipements et des locaux non adaptés comme une difficulté pour l'accompagnement numérique augmente en fonction de l'engagement dans les pratiques d'aide numérique (une difficulté qui se révèle à l'usage).

Q. : En matière d'inclusion numérique, mon rôle est de :

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Faciliter la réussite des démarches administratives et l'accès effectif aux droits | 6.54 ^a | 5.36 ^b | 6.30 ^a |
| Faire monter les personnes en compétences numériques | 5.14 ^a | 3.60 ^b | 4.50 ^b |
| Contribuer à rendre les personnes autonomes dans leurs démarches administratives | 6.42 ^a | 4.88 ^b | 6.20 ^a |
| Faciliter l'accès aux équipements numériques | 6.36 ^a | 4.80 ^b | 6.80 ^a |
| Leur donner envie d'acquérir des compétences numériques et de développer leur culture numérique | 5.76 ^a | 4.08 ^b | 4.90 ^b |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Faciliter la réussite des démarches administratives et l'accès effectif aux droits | Oui | 7,15 | 5,69 |
| Faire monter les personnes en compétences numériques | Non | 4,97 | 4,42 |
| Contribuer à rendre les personnes autonomes dans leurs démarches administratives | Oui | 6,51 | 5,58 |
| Faciliter l'accès aux équipements numériques | Oui | 6,67 | 5,74 |
| Leur donner envie d'acquérir des compétences numériques et de développer leur culture numérique | Non | 5,28 | 4,92 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Faciliter la réussite des démarches administratives et l'accès effectif aux droits * | 6,94 | 6,71 | 5,75 | 5,15 | 7,20 | 2,50 |
| Faire monter les personnes en compétences numériques | 4,88 | 4,76 | 4,13 | 4,92 | 6,00 | 2,50 |
| Contribuer à rendre les personnes autonomes dans leurs démarches administratives * | 5,88 | 6,65 | 4,75 | 5,92 | 7,40 | 2,75 |
| Faciliter l'accès aux équipements numériques * | 5,88 | 6,44 | 5,38 | 6,54 | 7,20 | 2,50 |
| Leur donner envie d'acquérir des compétences numériques et de développer leur culture numérique | 5,00 | 5,44 | 5,00 | 5,62 | 6,00 | 2,50 |

Q. : Selon vous, qui doit accompagner les usagers dans les besoins ou leurs difficultés numériques ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| Moi | 5.16 ^a | 3.44 ^b | 4.70 ^a |
| Tous les travailleurs sociaux | 4.92 ^a | 4.00 ^a | 5.60 ^a |
| Des médiateurs numériques ou autres professionnels du numérique | 7.68 ^a | 7.16 ^b | 7.30 ^b |
| Chaque organisme social ou administration concerné, en fonction de la démarche à effectuer | 6.82 ^a | 6.68 ^a | 7.00 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|--|------------|------|------|
| Moi | Non | 4,69 | 3,88 |
| Tous les travailleurs sociaux | Non | 5,26 | 4,63 |
| Des médiateurs numériques ou autres professionnels du numérique | Non | 7,54 | 7,51 |
| Chaque organisme social ou administration concerné, en fonction de la démarche à effectuer | Non | 7,15 | 6,71 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Moi* | 4,81 | 4,82 | 2,88 | 5,77 | 4,80 | 2,50 |
| Tous les travailleurs sociaux | 5,00 | 4,68 | 3,88 | 5,00 | 6,20 | 4,00 |
| Des médiateurs numériques ou autres professionnels du numérique | 7,44 | 7,56 | 7,88 | 7,69 | 7,40 | 6,75 |
| Chaque organisme social ou administration concerné, en fonction de la démarche à effectuer | 7,00 | 6,74 | 6,88 | 6,92 | 6,80 | 6,25 |

Q. : Quelles difficultés avez-vous déjà rencontré dans l'accompagnement des pratiques numériques des usagers ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Des équipements et des locaux non-adaptés à l'accompagnement des pratiques numériques | 5.82 ^a | 3.80 ^b | 6.10 ^a |
| Des sites en dérangment | 5.28 ^a | 3.88 ^b | 4.30 ^b |
| Le manque de temps | 6.46 ^a | 5.84 ^a | 5.80 ^a |
| Le manque d'informations | 5.40 ^a | 3.32 ^b | 4.70 ^b |
| Le manque d'aisance pour les démarches | 4.18 ^a | 3.72 ^a | 4.80 ^a |
| La crainte de faire une erreur | 5.24 ^a | 3.96 ^a | 4.90 ^a |
| La crainte d'aller au-delà de mes missions | 5.06 ^a | 4.12 ^a | 4.10 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Des équipements et des locaux non-adaptés à l'accompagnement des pratiques numériques | Oui | 6,41 | 4,60 |
| Des sites en dérangement | Non | 5,08 | 4,54 |
| Le manque de temps | Non | 6,62 | 6,12 |
| Le manque d'informations | Oui | 5,31 | 4,57 |
| Le manque d'aisance pour les démarches | Non | 4,33 | 4,45 |
| La crainte de faire une erreur | Non | 5,13 | 4,74 |
| La crainte d'aller au-delà de mes missions | Non | 4,85 | 4,78 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Des équipements et des locaux non-adaptés à l'accompagnement des pratiques numériques | 5,44 | 5,79 | 4,63 | 5,38 | 5,00 | 2,00 |
| Des sites en dérangement * | 4,13 | 5,15 | 3,50 | 5,15 | 6,40 | 1,75 |
| Le manque de temps * | 5,56 | 7,00 | 4,88 | 6,85 | 5,00 | 5,75 |
| Le manque d'informations * | 5,31 | 4,09 | 4,88 | 6,00 | 5,80 | 2,50 |
| Le manque d'aisance pour les démarches | 3,94 | 3,91 | 4,38 | 4,77 | 6,00 | 2,00 |
| La crainte de faire une erreur | 5,13 | 5,06 | 4,00 | 5,15 | 5,40 | 2,00 |
| La crainte d'aller au-delà de mes missions | 4,81 | 4,85 | 4,38 | 5,23 | 4,60 | 4,25 |

Q. : Est-ce que vous orientez les usagers vers des partenaires pour le numérique ?

Oui 78 (86.67 %)
Non 12 (13.33 %)

2.3.5 Perception du projet d'inclusion numérique par les professionnels des ESC

- Concernant la perception des effets du projet d'inclusion numérique dans ses différentes dimensions, on note des différences significatives entre les réponses apportées par les professionnels du CCAS d'une part, et les professionnels du CCAS et des Centres sociaux d'autre part : les scores sont plus importants pour les professionnels du CCAS, qui semblent percevoir davantage d'effets du projet que les autres professionnels des ESC. Les scores des professionnels du CDAS sont inférieurs à 4 sur l'ensemble des Items (sauf en ce qui concerne la capacité à orienter).
- La capacité à « savoir où orienter les publics en fonction de leurs besoins numériques » apparaît comme l'effet du projet le plus perçu par l'ensemble des professionnels.
- Les répondants déclarent percevoir peu d'effets sur leur rapport au numérique et leurs pratiques numériques en contexte professionnel (scores un peu plus élevés pour les professionnels du CCAS).
- Les personnes ayant suivi au moins une formation dans le cadre du projet déclarent davantage pouvoir aider sur les démarches administratives.

Q. : Votre perception du projet d'inclusion numérique

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Je prête davantage attention aux difficultés numériques des usagers | 5.22 ^a | 3.64 ^b | 4.40 ^b |
| Je peux aider les usagers dans leurs pratiques numériques | 5.06 ^a | 3.04 ^b | 3.70 ^b |
| Je peux mieux informer les usagers sur les démarches administratives sur internet | 5.16 ^a | 3.44 ^b | 4.40 ^b |
| Je peux aider les usagers dans leurs démarches administratives sur internet | 4.74 ^a | 3.40 ^b | 4.00 ^b |
| Je sais où orienter les usagers en fonction de leurs besoins numériques | 6.32 ^a | 5.12 ^b | 5.50 ^b |
| J'utilise davantage les outils numériques dans ma pratique | 4.44 ^a | 3.36 ^b | 3.99 ^b |
| Je me sens plus à l'aise avec le numérique | 4.14 ^a | 2.88 ^b | 3.80 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Je prête davantage attention aux difficultés numériques des usagers | Non | 4,87 | 4,75 |
| Je peux aider les usagers dans leurs pratiques numériques | Non | 4,69 | 3,83 |
| Je peux mieux informer les usagers sur les démarches administratives sur internet | Oui | 5,21 | 3,98 |
| Je peux aider les usagers dans les démarches administratives sur internet | Oui | 5,23 | 3,46 |
| Je sais où orienter les usagers en fonction de leurs besoins numériques | Non | 6,23 | 5,64 |
| J'utilise davantage les outils numériques dans ma pratique | Non | 3,92 | 3,90 |
| Je me sens plus à l'aise avec le numérique | Non | 3,79 | 3,61 |

Nous notons ici que les personnes ayant suivies au moins une formation déclarent davantage pouvoir aider sur les démarches administratives.

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Je prête davantage attention aux difficultés numériques des usagers | 5,63 | 4,85 | 4,25 | 4,08 | 4,00 | 3,75 |
| Je peux aider les usagers dans leurs pratiques numériques * | 5,25 | 4,41 | 2,88 | 5,54 | 3,60 | 1,75 |
| Je peux mieux informer les usagers sur les démarches administratives sur internet * | 5,75 | 4,76 | 3,88 | 5,08 | 3,60 | 1,75 |
| Je peux aider les usagers dans les démarches administratives sur internet * | 4,81 | 4,79 | 3,25 | 4,92 | 3,40 | 1,75 |
| Je sais où orienter les usagers en fonction de leurs besoins numériques * | 6,75 | 6,56 | 4,38 | 6,23 | 4,40 | 4,25 |
| J'utilise davantage les outils numériques dans ma pratique | 4,69 | 4,00 | 4,00 | 4,38 | 3,60 | 1,75 |
| Je me sens plus à l'aise avec le numérique | 4,56 | 3,38 | 3,88 | 4,85 | 3,20 | 1,75 |

2.3.6 Usages des Espaces Numériques et travail avec les Médiateurs socio-numériques

- Les répondants estiment à 91,84 % que les espaces numériques permettent de répondre aux besoins des usagers et à 93,88 % que l'activité des médiateurs numériques y contribue également. En revanche, ils ne sont que 30,23 % à utiliser eux-mêmes les espaces numériques avec les usagers.
- Les répondants orientent les personnes vers les espaces numériques en expliquant où se trouvent ces espaces, plus rarement en y conduisant personnellement les personnes, et plus rarement encore en prenant rendez-vous pour la personne avec un médiateur socio-numérique.
- Nous avons testé différentes hypothèses pouvant constituer des freins au recours aux espaces numériques et aux médiateurs par les professionnels des ESC (information insuffisante, manque de temps, méconnaissance des médiateurs). Pour l'ensemble de ces hypothèses, les scores sont bas, ce qui signifie qu'aucun des items que nous avons testés ne constitue un frein significatif pour le recours aux espaces numériques et aux médiateurs.
- Moins de la moitié des répondants (44,90 %) déclare avoir déjà échangé de la situation d'un usager avec un médiateur.
- Les professionnels du CCAS estiment davantage que les autres professionnels des ESC que les médiateurs peuvent aider (« Effectuer des démarches qu'ils faisaient auparavant ») ou que les médiateurs « peuvent les aider dans leurs pratiques numériques ».
- La majorité des répondants estime que les médiateurs peuvent « Accompagner les usagers sur des démarches ou des activités qui ne sont pas de leur ressort » ce qui souligne la perception de l'activité des médiateurs socio-numérique comme une activité spécifique et non pas partagée ou commune au sein des ESC.

- La très grande majorité des répondants (97,96 %) estime nécessaire de maintenir les espaces numériques au sein des ESC. L'ensemble des répondants (100 %) estime nécessaire la présence de médiateurs dans ces espaces et 56,84 % estiment nécessaire la présence de professionnels des ESC (autre que médiateurs). 66,32 % des répondants estiment nécessaire que ces espaces numériques soient animés conjointement par des médiateurs et d'autres professionnels des ESC.

Q. : Selon vous, les espaces numériques en ESC permettent-il de répondre aux besoins des usagers

Oui 90 (91.84 %)
Non 8 (8,16 %)

Q. : Utilisez-vous les espaces numériques pour y effectuer des démarches avec les usagers ?

Oui 26 (30.23 %)
Non 60 (69.77 %)

Q. : Selon vous, les médiateurs numériques en ESC permettent-il de répondre aux besoins des usagers ?

Oui 92 (93.88 %)
Non 6 (6.12 %)

Q. : Si oui, comment orientez-vous les usagers vers les médiateurs numériques ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Vous expliquez aux usagers où se trouve l'espace numérique | 7.06 ^a | 6.13 ^b | 6.90 ^a |
| Vous prenez un RDV avec le médiateur | 4.67 ^a | 3.17 ^b | 4.70 ^a |
| Vous conduisez physiquement l'utilisateur au sein de l'espace numérique | 5.29 ^a | 4.65 ^a | 6.90 ^b |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Vous expliquez aux usagers où se trouve l'espace numérique | Non | 6,89 | 6,70 |
| Vous prenez un RDV avec le médiateur | Oui | 4,83 | 3,80 |
| Vous conduisez physiquement l'utilisateur au sein de l'espace numérique | Oui | 6,17 | 4,65 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Vous expliquez aux usagers où se trouve l'espace numérique * | 7,00 | 7,21 | 4,75 | 7,15 | 5,20 | 7,25 |
| Vous prenez un RDV avec le médiateur * | 5,50 | 4,74 | 2,75 | 3,38 | 2,80 | 2,00 |
| Vous conduisez physiquement l'utilisateur au sein de l'espace numérique | 5,87 | 5,71 | 5,25 | 5,23 | 3,40 | 2,50 |

Q. : Les médiateurs numériques en ESC peuvent :

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Effectuer des démarches que je faisais auparavant | 5.73 ^a | 3.87 ^b | 4.50 ^b |
| M'aider dans mes pratiques numériques | 5.69 ^a | 3.96 ^b | 4.60 ^b |
| Accompagner les usagers sur des démarches ou des activités qui ne sont pas de mon ressort | 7.00 ^a | 6.43 ^a | 7.10 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|---|------------|------|------|
| Effectuer des démarches que je faisais auparavant | Oui | 5,77 | 4,68 |
| M'aider dans mes pratiques numériques | Non | 5,46 | 4,51 |
| Accompagner les usagers sur des démarches ou des activités qui ne sont pas de mon ressort | Non | 6,69 | 6,93 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Effectuer des démarches que je faisais auparavant * | 5,00 | 6,00 | 2,13 | 5,85 | 4,00 | 2,00 |
| M'aider dans mes pratiques numériques * | 6,00 | 5,26 | 3,50 | 5,62 | 4,20 | 3,00 |
| Accompagner les usagers sur des démarches ou des activités qui ne sont pas de mon ressort | 7,25 | 6,71 | 6,63 | 7,23 | 5,00 | 7,75 |

Q. : Avez-vous déjà échangé avec un médiateur numérique de la situation d'un usager ?

Oui 44 (44.90 %)
Non 54 (55.10 %)

Q. : Quels freins avez-vous rencontré dans le recours aux espaces ou médiateurs numériques ?

| Selon structure | CCAS | CDAS | Centre social |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Horaires inconnus | 3.46 ^a | 3.52 ^a | 4.20 ^a |
| Méconnaissance du projet | 2.37 ^a | 3.26 ^a | 2.90 ^a |
| Manque de temps | 4.10 ^a | 4.26 ^a | 3.70 ^a |
| Méconnaissance du médiateur | 2.67 ^a | 3.22 ^a | 2.70 ^a |
| Changement des médiateurs | 3.83 ^a | 2.74 ^a | 3.30 ^a |

| Selon formation | Différence | Oui | Non |
|-----------------------------|------------|------|------|
| Horaires inconnus | Non | 3,51 | 3,69 |
| Méconnaissance du projet | Non | 2,26 | 3,07 |
| Manque de temps | Non | 4,10 | 4,32 |
| Méconnaissance du médiateur | Oui | 2,49 | 3,34 |
| Changement des médiateurs | Non | 3,74 | 3,76 |

| Selon mission principale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Horaires inconnus | 2,88 | 3,68 | 3,13 | 3,85 | 3,20 | 5,00 |
| Méconnaissance du projet | 2,06 | 2,76 | 2,88 | 2,69 | 3,00 | 4,25 |
| Manque de temps | 3,25 | 4,76 | 2,75 | 4,54 | 3,20 | 4,25 |
| Méconnaissance du médiateur | 2,12 | 3,12 | 1,88 | 2,85 | 3,80 | 4,25 |
| Changement des médiateurs | 2,88 | 3,79 | 2,25 | 4,08 | 5,20 | 1,75 |

Q. : Connaissez-vous la lettre d'information mensuelle (newsletter des espaces numériques) ?

Oui 41 (41.84 %)
Non 57 (58.16 %)

Q. : Si oui, est-ce que vous la lisez ?

Oui 32 (78.05 %)
Non 9 (21.95 %)

Q. : Estimez-vous nécessaire de maintenir les « espaces numériques » au sein des ESC ?

Oui 96 (97.96 %)
Non 2 (2.04 %)

Q. : Si oui, doivent-ils être animés par :

| | Oui | Non |
|--|--------------|--------------|
| Des médiateurs numériques en ESC ? | 95 (100 %) | 0 (0 %) |
| Des professionnels des Espaces Sociaux Communs | 54 (56.84 %) | 41 (43.16 %) |
| Par les deux | 63 (66.32 %) | 32 (33.68 %) |

2.4 Questionnaire à destination des usagers des ESC

Le questionnaire à destination des usagers a été administré par des professionnels des ESC (notamment par des médiateurs socio-numériques) au sein des ESC et des espaces numériques.

2.4.1 Les répondants au questionnaire « usagers »

- L'échantillon du questionnaire « usagers » est composé de 41 personnes, à parité d'hommes et de femmes. La moyenne d'âge des répondants est de 41,12 ans.
- Les répondants se déclarent faiblement à l'aise dans les différentes dimensions des pratiques numériques.
- La plupart sont équipés de téléphone portable (97,6 %) et disposent d'une connexion internet à domicile (68,3 %). En revanche les répondants déclarent faiblement disposer à domicile des équipements et périphériques informatiques qui peuvent être requis dans une procédure e-administrative : ordinateur (31,7 %), imprimante (12,2 %), scanner (7,3 %).
- Concernant l'expression de leurs besoins, les répondants déclarent fortement avoir besoin d'aide e-administrative (information, accompagnement, réassurance, apprentissage). Les scores sont plus élevés en la matière qu'en ce qui concerne le développement des compétences numériques et la découverte d'outils ou services numériques utiles.
- Concernant le rapport aux démarches e-administratives, nous avons tenté de comprendre en quoi ces démarches administratives pouvaient déclencher des freins psychologiques. Nous avons émis en ce sens plusieurs hypothèses, mais à la lecture des résultats, il ne semble pas apparaître de freins psychologiques.
- Dans l'expression de leurs attentes en matière d'aide e-administrative, les répondants déclarent davantage attendre un accompagnement (faire avec moi, me rassurer sur le fait que je fasse correctement, qu'on m'apprenne à faire seul) qu'ils ne déclarent attendre une prestation (qu'on fasse à ma place). Ces résultats doivent être mis en perspective avec les conditions de passation du questionnaire (par les professionnels et médiateurs socio numérique eux-mêmes).

Question (Q.) : Sexe :

Femme : 21 (51.2 %)
Homme : 20 (48.8 %)

| <i>Q. : Lieu d'habitation :</i> | Nombre | Pourcentage |
|--|--------|-------------|
| Quartier Bréquigny | 6 | 14,6 |
| Quartier Centre | 2 | 4,9 |
| Quartier Cleunay / Arsenal-Redon / La Courrouze | 2 | 4,9 |
| Quartier Francisco Ferrer / Landry / Poterie | 1 | 2,4 |
| Quartier Le Blosne | 10 | 24,4 |
| Quartier Maurepas / Bellangerais | 7 | 17,1 |
| Quartier Saint-Martin | 1 | 2,4 |
| Quartier Sud-gare | 2 | 4,9 |
| Quartier Thabor / Saint-Hélier / Alphonse-Guérin | 1 | 2,4 |
| Quartier Villejean / Beaugard | 9 | 22,0 |

Q. : Age :

La moyenne d'âge des personnes interrogées était de 41,12 ans.

| <i>Q. : En matière numérique, je me sens à l'aise pour :</i> | Moyennes |
|---|----------|
| Utiliser mon matériel personnel (ordinateur, smartphone, console, box internet, etc...) | 4,83 |
| Effectuer des démarches administratives sur internet | 3,46 |
| Utiliser les réseaux sociaux numériques (comme Facebook par exemple) | 5,02 |
| Protéger mes données personnelles | 3,66 |
| Utiliser un logiciel de traitement de texte | 3,54 |
| Envoyer et recevoir des e-mails | 5,17 |
| Rechercher des informations sur internet | 4,80 |
| Rechercher un emploi | 3,83 |
| Accéder à des œuvres (films, séries, musique, jeux vidéo...) | 4,59 |
| Me tenir au courant de l'actualité | 4,76 |

| <i>Q. : Chez moi, j'ai facilement accès à :</i> | Oui | Non |
|---|-------------|-------------|
| Une tablette | 8 (19.5 %) | 33 (80.5 %) |
| Un téléphone portable | 40 (97.6 %) | 1 (2.4 %) |
| Une imprimante | 5 (12.2 %) | 36 (87.8 %) |
| Une connexion internet | 28 (68.3 %) | 13 (31.7 %) |
| Un ordinateur | 13 (31.7 %) | 28 (68.3 %) |
| Un scanner | 3 (7.3 %) | 38 (92.7 %) |

| <i>Q. : J'ai besoin ou j'ai déjà rencontré le besoin :</i> | Moyennes |
|--|----------|
| D'accéder à des équipements numériques (ordinateur, scanner) dont je ne dispose pas chez moi | 6,68 |
| De développer mes compétences numériques | 5,54 |
| De découvrir des outils ou services numériques utiles | 5,78 |
| D'être informé et/ou orienté dans mes relations avec les administrations | 6,73 |
| D'être accompagné dans mes démarches administratives sur internet | 6,54 |
| D'apprendre à faire par moi-même les démarches administratives sur internet | 6,12 |
| D'être rassuré lorsque je dois réaliser des démarches administratives sur internet | 6,56 |

| <i>Q. : Face aux démarches administratives sur internet, je me sens :</i> | Moyennes |
|---|----------|
| À l'aise | 3,80 |
| Angoissé | 4,90 |
| J'ai des personnes proches qui peuvent m'aider | 3,56 |
| Perdu | 5,02 |
| Seul | 5,07 |
| Plus à l'aise que lorsque c'était sur papier | 2,95 |

| <i>Q. : Je peux être en difficulté dans les démarches qui concernent</i> | N | Moyennes |
|--|----|----------|
| La CAF | 36 | 5,33 |
| Le pôle emploi | 28 | 5,11 |
| Les factures d'énergies | 26 | 4,92 |
| La santé | 31 | 5,35 |
| La scolarité des enfants | 14 | 3,64 |
| La retraite <i>(la moyenne n'est pas interprétable)</i> | 2 | 4,00 |

| | | |
|-------------------------|----|------|
| Les impôts | 29 | 5,41 |
| Le site ANTS | 22 | 6,23 |
| Le paiement des amendes | 14 | 5,50 |

Q. : Concernant les démarches administratives en ligne, je souhaite

| | Moyennes |
|--|----------|
| Que l'on fasse les démarches avec moi | 6,10 |
| Que l'on m'apprenne à faire mes démarches seul | 5,37 |
| Que l'on fasse les démarches pour moi | 4,71 |
| Qu'on me rassure sur le fait que je fasse correctement les démarches | 6,15 |

Q. : J'ai déjà renoncé à des démarches car je n'arrivais pas les faire sur internet :

Nous obtenons à cette question un score moyen de 5.41 sur une échelle de 8. Cela signifie que les usagers déclarent être plutôt d'accord avec cette affirmation. Nous pouvons donc dire que les usagers interrogés ont déjà renoncé à des démarches administratives car celles-ci se faisaient sur internet. En revanche cela ne veut pas dire que ces mêmes personnes n'auraient pas renoncé à ces mêmes démarches en format « papier » (mais nous n'avons pas réalisé la mesure).

2.4.2 Fréquentation des espaces numériques au sein des ESC

- 87,8 % des répondants se sont déjà rendu dans un espace numérique au sein d'un des ESC ; 86,49 % y ont déjà rencontré un médiateur socio numérique. Les répondants déclarent s'être rendu en moyenne 4.53 fois dans les espaces numériques.
- Les répondants déclarent principalement s'être rendu dans les espaces numériques pour être accompagnés pour une démarche administrative, pour comprendre une démarche ou un document et pour poser une question concernant une démarche administrative. Ces items obtiennent des scores bien supérieurs à ceux portant sur l'accès aux équipements et au réseau internet, à l'appropriation de son propre matériel ou à la formation aux compétences numériques.
- Les scores montrent une satisfaction des usagers concernant l'accueil et l'accompagnement au sein des espaces numériques, excepté sur l'apprentissage de l'utilisation du matériel, lequel item apparaît plutôt sans avis.
- Les répondants ne déclarent que faiblement que le fait de venir aux espaces numériques leur a permis d'être plus à l'aise avec les outils ou dans les démarches administratives. Cependant les usagers déclarent fortement avoir l'intention de revenir dans les espaces numériques au sein des ESC.

| Q. : Je fréquente les ESC suivants : | Nombre (pourcentage) |
|---|----------------------|
| ESC Centre (Kléber) | 4 (8.89 %) |
| ESC du Gros Chêne (dit Maurepas) | 7 (15.56 %) |
| ESC Aimé Césaire | 9 (20.00 %) |
| ESC Blosne | 11 (24.44 %) |
| ESC Cleunay | 4 (8.89 %) |
| ESC Villejean | 10 (22.22 %) |

| Q. : Au sein de l'ESC, j'ai déjà fréquenté : | Oui | Non | Je ne sais pas |
|---|-------------|-------------|----------------|
| La CAF | 11 (26.8 %) | 24 (58.5 %) | 6 (14.6 %) |
| Le service social du Conseil Départemental | 15 (36.6 %) | 17 (41.5 %) | 9 (22 %) |
| Le service social du CCAS | 27 (65.9 %) | 7 (17.1 %) | 7 (17.1 %) |
| Le centre social | 14 (34.1 %) | 17 (41.5 %) | 10 (24.4 %) |
| La mission locale | 1 (2.4 %) | 29 (70.7 %) | 11 (26.8 %) |

Q. : Vous êtes-vous déjà rendu dans un espace numérique au sein d'un ESC ?

Oui : 36 (87.8 %)

Non : 5 (12.2 %)

Q. : Si oui, combien de fois vous êtes-vous rendu dans un espace numérique ?

Les personnes se sont rendues en moyenne 4.53 fois dans les espaces numériques.

| Q. : Au sein de l'ESC, j'ai déjà rencontré : | Oui | Non |
|--|--------------|--------------|
| Le médiateur socio-numérique | 32 (86.49 %) | 5 (13.51 %) |
| L'informaticienne publique | 6 (16.22 %) | 31 (83.78 %) |
| Un autre professionnel qui m'a accompagné sur le numérique | 9 (24.32 %) | 28 (75.68 %) |

| Q. : Je suis déjà venu à l'espace social numérique pour : | Moyennes |
|--|----------|
| Être accompagné à utiliser mon matériel | 2,68 |
| Pouvoir utiliser les tablettes et ordinateurs sur place | 3,14 |
| Avoir une connexion internet | 2,35 |
| Être accompagné pour une démarche administrative | 6,14 |
| Être aidé pour bien comprendre un texte ou un formulaire | 5,51 |
| Apprendre à réparer ou dépanner mon matériel | 1,62 |
| Poser une question concernant une démarche administrative | 5,97 |
| Être formé sur l'utilisation des outils numériques | 3,14 |

Q. : J'ai connu l'espace numérique car :

| | Moyennes |
|---|----------|
| Des personnes m'en ont parlé | 4,51 |
| Je l'ai vu en allant à l'ESC | 4,19 |
| Des professionnels de l'ESC m'ont conseillé de m'y rendre | 5,16 |
| Des professionnels externes m'ont conseillé de m'y rendre | 1,84 |

Les résultats ne nous permettent pas clairement d'identifier comment les usagers ont eu connaissance des espaces numériques. Tous les scores sont assez neutres. Sans extrapoler les résultats nous pouvons dire qu'il n'y a pas de source clairement identifiée.

Q. : Au sein des ESC, je suis satisfait :

| | Moyennes |
|--|----------|
| Du matériel mis à disposition | 5,70 |
| De la disponibilité des personnes | 6,97 |
| De trouver des réponses à mes demandes | 7,00 |
| D'apprendre à utiliser du matériel | 4,27 |
| D'apprendre à faire des démarches | 5,51 |
| De découvrir de nouvelles choses | 5,84 |
| De trouver des gens qui m'aident | 7,16 |
| De parler avec une personne | 6,70 |

Les scores montrent une satisfaction des usagers, excepté sur l'apprentissage de l'utilisation du matériel qui est plutôt sans avis.

Q. : Les Esc :

| | Moyennes |
|---|----------|
| Venir à l'espace numérique des ESC m'a permis d'être plus à l'aise avec les outils numériques | 4,35 |
| Venir à l'espace numérique des ESC me permet d'être plus à l'aise pour faire des démarches administratives seul | 3,78 |
| Je reviendrais à l'Espace Numérique | 7,00 |

3. Compte-rendu de l'enquête qualitative auprès des médiateurs socio-numériques

Avertissement : Cette partie du rapport est basée exclusivement sur les déclarations des médiateurs socio-numériques (MSN) rencontrés en entretien. Nous n'avons pas réalisé d'entretiens avec les professionnels permanents des ESC (encadrement, travailleurs sociaux, agents d'accueil) qui exercent dans les différentes institutions qui les composent. Le développement qui suit repose donc sur la perception des MSN du projet d'inclusion numérique et de leur expérience professionnelle au sein des ESC. Et ne prétend pas décrire l'exhaustivité des dynamiques à l'œuvre sur les différents sites, au sein des différentes institutions et des différentes équipes.

Le nombre d'entretiens réalisés pour alimenter cette partie de l'analyse est de 7, ce qui signifie que l'ensemble des médiateurs ayant participé au projet d'inclusion numérique dans les ESC a été interrogé. À ces 7 entretiens s'ajoute un supplémentaire, réalisé avec la chargée de mission du projet. Analyser comment les médiateurs socio-numériques ont vécu leur arrivée dans le projet, comment ils ont perçu, également, leur nouvel environnement de travail, donne des pistes fécondes pour l'évaluation réalisée. Ce postulat d'analyse permet en effet de rendre compte de l'inscription du projet dans des enjeux institutionnels et des cultures de services spécifiques. Ce faisant, il donne à comprendre non seulement la trajectoire particulière prise par le projet d'innovation mis en œuvre dans les ESC (les formes qu'il revête tout au long de son déploiement sur trois ans), mais également les négociations entre les divers acteurs parties prenantes et les reconfigurations éventuelles des frontières professionnelles.

Encadré 5. Les professionnels interrogés : des médiateurs socio-numérique essentiellement

Sur les 8 personnes interrogées, 7 sont des médiateurs socio-numériques, 1 est chargée de mission - coordinatrice du projet. Parmi les médiateurs, on trouve 4 hommes et 3 femmes. Nous ne détaillons pas davantage les caractéristiques de chacun dans ce rapport, afin de préserver leur anonymat.

3.1 Différentes approches de « l'inclusion numérique » coexistent au sein des ESC

Le projet en évaluation visait à répondre à des besoins identifiés en amont, relatifs aux démarches administratives des usagers. De la satisfaction de ces besoins dépendait, selon la trame du projet, l'inclusion numérique des usagers. Pour atteindre cet objectif principal, le projet comportait un postulat de départ fort, et qui a contraint ses porteurs (les directions des ESC et la chargée de mission recrutée) : les destinataires du projet ne pouvaient seulement être les publics des ESC. Il s'agissait aussi d'y inclure les professionnels de ces structures, en ce qu'ils sont massivement confrontés à de nouvelles demandes d'accompagnement liées à des procédures d'accès aux droits dématérialisées et qui les mettent pour beaucoup en difficulté. En conséquence, les médiateurs socio-numérique recrutés avaient un deuxième objectif à poursuivre, en plus de celui centré sur les usagers : la montée en compétence des équipes de travailleurs sociaux sur l'accompagnement aux démarches e-administratives.

Or, la prise de poste des médiateurs socio-numérique s'est réalisée dans des institutions qui avaient et ont une histoire propre, des dynamiques de services et d'équipes spécifiques, des pratiques déjà instaurées en matière d'accompagnement e-administratif, avec des savoir-faire et des savoirs-être en vigueur. Implanter un tel projet « d'inclusion numérique » dans les ESC revenait à influencer sur cet arrière-plan historique, organisationnel et pratique.

La mise en place du projet, en 2018, s'est en particulier heurtée à ce que les médiateurs interrogés ont peu à peu identifié comme un manque : l'absence de délibération collective ou de travail définitionnel de « **l'inclusion numérique** » en amont et durant le projet. Pour les médiateurs, cette absence d'un travail de définition de la notion relève d'un impensé au sein des services parties prenantes des ESC (CCAS, CDAS, Centres sociaux, organismes d'insertion), et a pesé sur la bonne marche du projet. Pourtant, tous relèvent que des pratiques d'inclusion numérique sont à l'œuvre dans les institutions qui composent les ESC. Que recouvre alors exactement cette expression sur notre terrain d'enquête ? Pour le comprendre, il faut faire un détour et s'intéresser à l'histoire de cette notion.

On situe généralement l'émergence de **la notion d'inclusion numérique** (ou e-inclusion) dans le rapport du Conseil de l'Europe daté de 2005¹⁰ : « *« l'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance. »* Le Conseil National du numérique reprend en 2013 cette définition de l'inclusion numérique comme **synonyme d'inclusion sociale** « *dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel* »¹¹. De fait, l'inclusion numérique est mobilisée pour désigner toutes les actions, de la pratique individuelle à la politique publique, qui luttent contre les inégalités liées au numérique et cherchent à prévenir les situations d'exclusion numérique. Relèvent alors de l'inclusion numérique les actions visant à favoriser l'accès aux équipements, le développement des compétences, des usages et des cultures numériques et plus généralement les actions visant à favoriser l'appropriation des dispositifs sociotechniques ; laquelle appropriation apparaît à la fois comme un moyen de tirer parti des opportunités liées au numérique, mais aussi comme un moyen de favoriser la participation de chacun à la société « devenue » numérique.

Or, **face au développement de l'e-administration** (voir encadré 6) et plus généralement de la généralisation des exigences numériques dans différentes dimensions de la vie sociale, un nombre croissant de citoyens abordent aujourd'hui le numérique dans un rapport contraint ou d'obligation.

¹⁰ Kaplan Daniel, "E-Inclusion : New Challenges and policy recommendations", Juillet 2005, p. 7

¹¹ Conseil National du Numérique, *Citoyen d'une société numérique - Accès, littératie, Médiation, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Octobre 2013, p. 4.

Encadré 6. L'e-administration

L'e-administration désigne la politique d'action publique qui vise la transformation numérique des services publics. Initiée en 1998 avec le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI), elle n'a eu de cesse de se poursuivre, au gré de plusieurs plans ou programmes (Plan Adèle en 2004 ; plus récemment le Programme action publique 2022, qui vise une dématérialisation de 100 % des actes administratifs). L'e-administration concerne désormais aussi bien les services publics que les administrations d'État, les collectivités territoriales et les organismes sociaux.

Face au développement de l'e-administration, une demande d'aide aux démarches e-administratives a émergé, de la part des usagers les plus en difficultés face aux exigences numériques de l'administration. Certains usagers sont en effet plus à même, car plus dotés que d'autres, de faire face à ces exigences et de profiter ainsi des bénéfices attendus de l'e-administration (simplification de l'accès aux droits, rapidité de traitement...).

L'accompagnement e-administratif et les demandes d'aide associées s'inscrivent ainsi dans ces problématiques croisées de l'urgence e-administrative, de la montée en compétences numérique et de « l'autonomie » administrative. C'est autour de ces différents objectifs que s'organise l'offre institutionnelle en matière d'inclusion numérique. Mais ces objectifs sont de nature différente et nécessitent des dispositifs et des pratiques différenciées. Par exemple, le traitement des urgences administratives ne constitue pas, et n'implique pas, une garantie de montée en compétences numériques pour la personne qui en bénéficie.

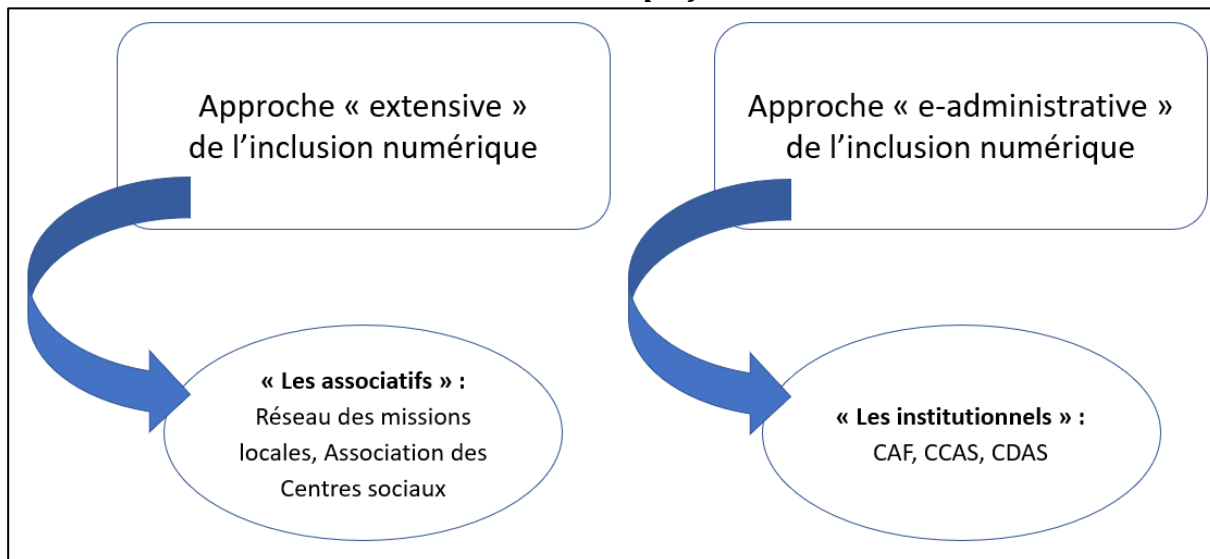
La stratégie nationale pour un numérique inclusif¹² a entrepris d'articuler ces différents niveaux : elle fait de l'inclusion numérique l'un des trois niveaux d'accompagnement au numérique. Au premier niveau, le traitement des « urgences numériques » renvoie à l'assistance fournie aux personnes en situations de blocage dans une démarche administrative. Au second niveau, « l'inclusion numérique » est définie comme un « besoin » des personnes demandeuses d'aide numérique, et comme un niveau d'accompagnement visant la mise en « autonomie numérique progressive ». Le troisième niveau est celui de la « montée en compétences numériques » qui vise « l'appropriation numérique » et « une autonomie durable ».

L'apport de notre terrain d'enquête est précisément de donner à lire à la fois la coexistence de ces différentes acceptions de la notion d'inclusion numérique et ses effets « concrets » sur l'activité et l'organisation du travail. Au sein des ESC, ce sont les ancrages et traditions différenciés des institutions parties prenantes (schématiquement, inscrites soit dans l'accès aux droits - CCAS, CDAS - soit dans l'animation ou l'éducation populaire) qui amènent des appropriations diverses de la notion d'inclusion numérique¹³. Dans les ESC, les médiateurs soulignent ainsi que deux positions se côtoyaient avant l'installation du projet « inclusion numérique ». Dans le présent rapport, nous donnons à ces deux positions la traduction suivante : « les institutionnels » d'un côté, défendent une inclusion numérique axée sur la réussite des démarches administratives et la prévention du non-recours aux droits sociaux. D'un autre côté, les « associatifs » qui défendent une inclusion numérique extensive axée sur l'appropriation des usages sociaux du numérique.

¹² https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf

¹³ Le secteur de l'animation s'est davantage saisi de l'inclusion numérique comme numérique capacitant que les autres secteurs du travail social. Voir Meyer Vincent (dir.), *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* Bordeaux, LEH, 2014.

Schéma 1. Positionnement des composantes des ESC sur l'inclusion numérique, avant le projet



Le projet « inclusion numérique » déployé à partir de 2018, loin de faciliter la reconnaissance de l'une ou l'autre position, d'acter collectivement certaines pratiques et les transformer en norme d'usages, ne tranche pas et en fait suspend l'entreprise de définition. Les médiateurs et médiatrices soulignent en outre qu'ils n'ont pas pu ou su faire saisir l'importance de prendre une position commune sur ce que recouvre l'inclusion numérique et sur la manière de la mener au sein des ESC. Dès lors, les deux positions historiquement présentes dans les ESC vis-à-vis de l'inclusion numérique, ont la voie libre pour s'exprimer et pour déterminer en grande partie la forme prise par le projet, son devenir.

En grande partie et pas entièrement toutefois. En se référant aux propos des médiateurs, il convient d'introduire un nouvel élément qui laisse entrevoir combien, en l'absence de toute entreprise d'éclaircissement de la notion, ce qui pèse sur la forme concrète qu'elle a prise sur le terrain ressort moins d'une théorie de l'inclusion ou d'une conception adaptée aux pratiques professionnelles, que d'un critère financier. En l'espèce, les financeurs du projet d'inclusion numérique se trouvent exclusivement parmi les services parties prenantes des ESC que nous avons regroupés sous le terme « d'institutionnels » (en particulier le CCAS et la CAF). Le pôle des « associatifs » n'a pas financé le projet. Par conséquent, pour certains médiateurs, la conception de l'inclusion numérique qui se déploie à mesure que le projet s'installe est celle qui la circonscrit à l'accompagnement e-administratif (position tenue par les financeurs). De l'avis de certains médiateurs, l'orientation prise a pour conséquence de faire pencher le travail de médiation du côté d'un combat *contre* « l'exclusion numérique » et non *pour* une « e-inclusion » (qui supposerait d'avoir le temps disponible pour mener un véritable travail d'appropriation des usages numériques avec les personnes accompagnées, ce qui n'est pas le cas avec la première option - celle qui prévaut).

3.2 Un projet d'inclusion numérique sur fond d'inquiétudes professionnelles

La description des deux positions ayant cours au sein des ESC autour de l'inclusion numérique ne doit pas laisser penser que tous les professionnels de ces organisations soient/se sont mobilisés sur ce thème. De l'analyse de nos matériaux ressortent des *appréhensions* (de la part de certains professionnels du travail social et de l'accueil), à l'égard de l'accompagnement dans les démarches administratives en ligne. Suivant le récit produit en entretiens par les médiateurs, des travailleurs sociaux et agents d'accueil avaient en effet la conviction que le virage numérique qu'on leur décrivait à travers le projet et qui imposerait de se former, ne les concernait peu ou pas.

Le trouble exprimé par ces professionnels vis-à-vis de ce type d'accompagnement, numérique, n'est pas spécifique aux ESC et se retrouve dans de nombreuses institutions du secteur social contemporain¹⁴. En matière d'aide e-administrative, deux interrogations animent en effet les professionnels. Premièrement, une interrogation autour de leur mandat et/ou de la mission: « Faut-il aider » les usagers dans ce type de démarches numériques ? Dans quelle mesure le numérique redéfinit-il le périmètre et le contenu de l'activité professionnelle ? Et deuxièmement, une interrogation autour de l'accompagnement en situation : « Comment aider ? » Quelles pratiques/savoirs/environnements de travail sont propices pour gérer les urgences numériques, favoriser l'autonomie, et transmettre des compétences ?

Le projet d'inclusion numérique examiné ici était axé sur la mobilisation de moyens opérationnels permettant de mettre en œuvre l'accompagnement des usagers. Aussi, ce qui transparaît dans les propos des médiateurs, c'est que la formation à destination des professionnels « du front » a laissé de côté cette partie de (re)définition des rôles professionnels des travailleurs sociaux. Les professionnels comme les encadrants et finalement, les institutions, n'auraient pas suffisamment saisi l'occasion du projet pour engager une clarification à ce niveau.

D'où cette inquiétude qui se dessine en premier lieu parmi la population des professionnels du front, suivant laquelle l'accompagnement aux démarches e-administratives pourrait constituer une remise en cause de manières de faire historiques, qui ont fait « leur preuve ». Des MSN décrivent des travailleurs sociaux qui ont pu, parfois, invoquer leur expérience et leur ancienneté pour manifester publiquement leur défiance vis-à-vis du travail d'accompagnement numérique des usagers, lequel contreviendrait à leur professionnalité. Ces réticences, de l'avis d'autres médiateurs, ne concernent pas uniquement les travailleurs sociaux mais également des agents d'accueil des ESC. Certains d'entre eux ont vu arriver une borne pour réaliser les démarches administratives en pensant que cela amènerait une surcharge de travail, et devenir davantage centré sur la résolution de « problèmes techniques » que tourné vers la relation usagers.

Toujours selon le récit des médiateurs, il existait en second lieu, parmi les professionnels, le souhait de ne pas être identifiés comme personne référente du travail d'accompagnement numérique, lorsque le départ des médiateurs interviendrait à l'issue du projet. « *Sur le terrain beaucoup de personnes étaient méfiantes car on leur a présenté notre rôle en disant tout de*

¹⁴ Mazet Pierre, Sorin François, « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal* [En ligne], 128 | 2020, mis en ligne le 09 novembre 2020.

suite que *“certains agents vont devoir reprendre les espaces numériques en main”*. » Le projet a ainsi pu être interprété comme une injonction à se former et un premier pas vers un changement d'activité.

La tâche à laquelle tous les MSN ont été confrontés à leur arrivée, dépassait ainsi le stricte cadre de la médiation numérique : *« il fallait comprendre le fonctionnement, le contexte, la culture des ESC, la culture de chaque ESC, celle de chaque service au sein de chaque ESC »*. Par exemple, de manière concrète, l'accueil du public sur les sites se réalise différemment. Des bornes pour les démarches CAF sont en accès libre dans tel ESC. Dans un autre, il n'en existe pas car la Caisse est à proximité. Dans un troisième ESC, les déclarations peuvent être réalisées par « la référente accès au droit » qui y est préposée, tandis que dans tel autre, c'est le ou la médiatrice qui s'en charge et les référents viennent en soutien. De cette compréhension des environnements de travail et des modes de faire diversifiés dépendait le bon exercice de leur métier et une partie de la réussite du projet. C'est la raison pour laquelle des solutions ont été recherchées : établir *« une liste mails des agents d'accueil des 3 structures »*, parce qu'il n'y en avait pas et que des médiateurs se sentaient perdus dans le dédale des appartenances institutionnelles. Il y a aussi le travail de présentation sans cesse à recommencer des MSN qui prennent part à l'accueil physique des usagers dans les halls des ESC. Actuellement, l'accueil commun d'un ESC est organisé avec trois personnes, une pour chaque institution (« CCAS, CDAS, Centre social »). Mais ces trois professionnels ne sont jamais les mêmes puisqu'il y a un roulement. Par conséquent, le MSN a très souvent pour obligation de se représenter, d'expliquer à nouveau son rôle vis-à-vis des personnels. En résumé, les médiateurs/médiatrices devaient adopter une approche *« diplomatique »* envers les travailleurs sociaux et les agents d'accueil (c'est de la sorte qu'un MSN qualifie cet aspect de son poste) : c'est-à-dire d'engagement et d'entretien de relations professionnelles favorables au travail en commun et finalement, à leur propre travail de médiation.

3.3 L'ancrage institutionnel du projet perçu comme unique et ses conséquences

Une atmosphère particulière régnait ainsi au sein des ESC dès le début du projet, que l'ancrage institutionnel au sein du CCAS, pointé par les médiateurs dans nos entretiens, n'a pas dissipé. Le fait que le projet soit inscrit dans l'action spécifique de cette institution a pu laisser penser aux professionnels des ESC qu'il ne concernait pas les autres entités partenaires de ces structures. Selon une mécanique circulaire, les professionnels du CCAS, bien informés du projet car exerçant au sein de l'institution dans laquelle il s'originait, s'en sont davantage saisis. Ce qui a renforcé la perception des professionnels hors CCAS selon laquelle le projet était un projet qui ne les concernait peu ou pas.

Il s'agit de noter en effet que le travail de médiation numérique qui prend place au sein des ESC se réalise dans un contexte de *« cultures d'organisation différentes »* (pour reprendre le propos d'un des médiateurs interrogés) qui se côtoient au sein des ESC. Les professionnels peuvent en effet être répartis suivant une triple appartenance : celle de leur ESC, celle de leur rattachement institutionnel (CDAS, CCAS, Centre sociaux, Mission locale), et celle relative à l'affiliation professionnelle (travailleurs sociaux (et en particulier assistance de service sociale), agents d'accueil, médiateurs socio-numériques). Ces cultures organisationnelles influent sur la marche du projet.

Le sentiment d'appartenance institutionnelle fort (CDAS, CCAS, Centre sociaux, Mission locale) parmi les professionnels des ESC, paraît avoir infléchi le projet d'inclusion numérique et lui avoir donné une forme nouvelle (celle d'une genèse unique, ancrée dans le CCAS), peu conforme aux vœux de ses concepteurs. L'arrivée des médiateurs, loin de redresser la trajectoire de réception du projet, a plutôt amplifié le mouvement. Il apparaît en effet que les médiateurs s'identifient au CCAS auquel ils sont « affiliés ». *« Nous on est plus affiliés au CCAS, on a moins de contacts avec les professionnels du CDAS. [...] On a une appartenance institutionnelle et du coup, c'est aussi sur les professionnels du CCAS que les choses sont le plus souvent expérimentées »*. Le budget médiation numérique concerne toutes les structures mais les médiateurs étant « rattachés au CCAS », cela les a mis en porte-à-faux vis-à-vis des agents du CDAS. Il aurait fallu « mixer les appartenances institutionnelles en interne entre les médiateurs ».

Pour les personnes interrogées, cette perception d'une genèse et d'une appartenance au CCAS du projet explique en partie que, dès les premiers temps de sa mise en œuvre, des crispations soient apparues. À cela s'ajoute une oscillation dans les modalités de mise en œuvre des formations à destination des professionnels. Au début, une formation par mois était proposée. Les convocations aux formations s'adressaient dans un premier temps à l'ensemble des professionnels, sans cibler spécifiquement ceux qui étaient les plus impliqués dans les tâches administratives. *« On a eu des infirmières PMI qui sont venues alors que c'est complètement éloigné de leur quotidien. Ce n'était pas pertinent »*. D'autres, contraints de venir, se sont raidis : *« les gens disent "je ne sais pas pourquoi je suis là. Je ne vois pas ce qu'il faut faire" »*. Après un temps de réflexion, les formations sont devenues obligatoires pour certaines catégories de personnels seulement, conformément aux directives du COPIL ESC. Puis, sur la fin du projet, elles sont redevenues facultatives (une à deux formations proposées par semaines sous cette forme). Autant par souci de ne pas contraindre des personnes à y assister alors que l'accompagnement ne constitue pas le cœur du métier, que pour des raisons liées au contexte de crise sanitaire, renseigne encore le même médiateur.

3.4 Configuration de l'espace et travail de médiation socio-numérique

Au moment de notre campagne d'entretiens, les sept médiateurs socio-numériques ont deux ans à quelques mois de recul sur leur situation d'emploi, certains en sont même partis. Leur regard relativement neuf sur leur environnement de travail permet de dégager des caractéristiques des ESC dans lesquels ils s'implantent.

Nombreux sont ceux qui insistent sur l'importance de l'architecture, autrement dit de la conception des locaux pour mener à bien leur mission, dans un cadre partenarial. La configuration de l'espace peut en effet ne pas être appropriée à un travail commun. Deux sites au moins semblent favoriser une répartition (dans l'espace) des professionnels par secteur d'activité qui peut aboutir, le cas échéant, à un cloisonnement du travail. Les travailleurs sociaux sont à l'étage et les agents ou les médiateurs socio-numériques travaillent au rez-de-chaussée, dans une logique d'accueil. Cette distance physique peut, selon certaines personnes interrogées, ne pas faciliter la création de liens professionnels à mêmes de générer les conditions d'une coopération pluriprofessionnelle ou d'une coordination des interventions.

L'emplacement de l'espace numérique au sein de l'ESC peut par ailleurs agir sur la visibilité des médiateurs (tant auprès des professionnels que des publics), sur la visibilité de leur travail et la considération qui leur est finalement portée. Selon certains, il est toujours plus facile d'être identifié quand l'espace numérique est visible, dans/ depuis le hall et n'est pas dans une salle isolée. Lorsque l'espace est en proximité des travailleurs sociaux (bureaux d'entretiens), ces derniers peuvent orienter « *tout de suite* ».

Cette orientation est certes plus ou moins nécessaire en fonction des publics de ces organisations. Bien que ces publics soient différents les uns des autres sur les sites, ils ont tout de même des traits communs qu'il faut rapidement évoquer avant de détailler ce qui les distinguent en propre. Selon plusieurs MSN ayant eu des expériences de travail antérieures en Espaces publics Numériques (EPN), on ne retrouve pas ou très peu, dans les ESC, ce qui constitue une partie du public de ces points numériques. À savoir des personnes outillées, relativement âgées, qui viennent pour apprendre à se servir de leurs ordinateurs et progresser dans les usages. Le profil des personnes se rendant en ESC est un profil avec des problématiques sociales, qui viennent pour des démarches administratives majoritairement « lourdes » (Préfecture, ANTS...). Ceci étant dit, suivant leur implantation, les ESC ne touchent pas forcément un public homogène. Entre l'ESC 6, de centre-ville, implanté à côté d'un grand espace muséographique, scientifique et culturel, et l'ESC 3, couvrant plusieurs quartiers situés en Zone QPV, les publics changent. Il est plus âgé, attiré par une offre complémentaire de services connectés dans le premier cas, plus populaire et à la recherche d'aide e-administrative dans le second.

3.5 La progressive perception des médiateurs comme une ressource mobilisable

Les médiateurs socio-numériques sont vus progressivement comme une ressource dans le travail d'accompagnement administratif en ligne, en offrant notamment des possibilités nouvelles d'orientations. Les médiateurs ont bien constaté que les professionnels des ESC avaient et ont des accompagnements e-administratifs à mener, compte tenu de la dématérialisation accélérée des droits sociaux et de leurs procédures. Or, selon les médiateurs, les accompagnements proposés sont plus ou moins bien menés et aboutis en fonction des compétences numériques détenues, ce que de nombreux professionnels perçoivent d'ailleurs comme un réel problème. Une personne interrogée signale ainsi que « *certaines [professionnels] ne feront pas du tout certaines choses. Par exemple, le rendez-vous Préfecture* », laissant le soin à d'autres services de les assurer ou les déléguant aux médiateurs socio-numérique. Un autre enquêté stipule que les professionnels des ESC ne peuvent pas forcément consulter l'ensemble des sites nécessaires à l'accompagnement de chaque usager, autant pour des raisons de « *confidentialité* » que par « *manque de temps* ». Aussi, les médiateurs numériques ont été perçus comme capables de mener à bien ces connectivités associées au travail d'accompagnement.

Comment expliquer cette conversion, cet infléchissement du regard des travailleurs sociaux et agents d'accueil vis-à-vis des médiateurs ? Plusieurs ordres d'explication peuvent être convoqués.

Le premier ordre d'explication relève de l'adéquation, fortuite ou non, entre le profil de la personne recrutée à des fins de médiations et les attentes des professionnels sur le terrain.

Tous les médiateurs numériques n'ont pas la même spécialisation : certains sont plus à l'aise sur des segments d'offres en rapport avec la réparation de matériels par exemple, d'autres sont, à défaut d'être formés à l'accompagnement administratif, au moins familiers des démarches e-administratives¹⁵. Ce dernier aspect peut en particulier faciliter l'intégration des médiateurs au sein des équipes. « *Majoritairement, j'ai eu un bon accueil* » souligne cette personne interrogée de notre panel. Et elle poursuit : « *Mais en fait, ils ont demandé un médiateur [...] moins dans l'approche numérique en fait. Ils avaient peur de voir un ingénieur en informatique en gros.* »

L'acceptation des médiateurs et médiatrices au sein de leurs équipes semble aussi être facilitée dès lors que ces personnes vont au-delà des missions e-administratives qui leur sont volontiers confiées (résumées au sens strict à « *juste se connecter à la CAF ou pôle emploi, à télécharger des documents* »). Dès lors, aussi, que les médiateurs ou médiatrices nouent des relations de confiance avec les travailleurs sociaux. Alors, un travail commun peut s'initier. Ce travail s'approfondit si la médiatrice (ou le médiateur) se pense comme une « *sorte [d']assistante de l'assistante sociale. [...] Les travailleurs sociaux nous envoient des gens pour les aider mais aussi pour [les] aider parce qu'ils n'arrivent plus à gérer toutes les plateformes numériques, la dématérialisation.* ». La (ou le) MSN s'intègre pleinement dans le circuit de traitement des demandes sociales adressées aux travailleurs sociaux des ESC. Ces derniers gèrent la situation en décidant soit de la traiter soit de la déléguer à d'autres professionnels (qui peuvent être le ou la médiatrice ou tout autre professionnel d'organismes partenaires), alors placés en position d'auxiliaires. Lorsqu'un médiateur ou une médiatrice ne se met pas, de lui-même ou d'elle-même, au service de professionnels cherchant à fluidifier leur travail impacté par le numérique, il/elle se condamne à la marginalité et hypothèque par la même occasion le travail de médiation.

Un autre ordre d'explication de la perception nouvelle, par les professionnels des ESC, de l'équipe de médiation numérique (vue comme une ressource), prend son origine dans les formations inhérentes au projet, impliquant des groupes de huit personnes maximum : « *Les professionnels, on les a rencontrés [...], moi au début, j'ai été en appui de formation obligatoire, la base de l'accompagnement numérique* » raconte l'un d'eux. La commande adressée aux médiateurs vis-à-vis de ces formations et figurant dans le projet, était de faire acquérir aux professionnels des ESC un « *socle de culture numérique* » commun. Aussi, certaines formations, au début du projet, ont pu paraître à certains un peu « théoriques », centrées par exemple sur les dispositions de la « *RGPD* » (Règlement Général sur la Protection des Données).

De fait, plus tard dans le déroulement du projet, une demi-journée facultative autour de la « *culture Web* » a été organisée et « *a bien marché* ». Les médiateurs remarquent que les formations déclenchent des questions ultérieures de la part de nombreux professionnels qui les sollicitent *a posteriori*. Si tant est que le médiateur se soit donné la peine d'être dans une perspective compréhensive vis-à-vis du travail des agents d'accueil, ou des travailleurs sociaux. Des médiateurs qui ne soient pas *socio-numériques* mais davantage techniciens informatiques n'auraient pas autant l'oreille des professionnels, argumentent plusieurs MSN. Ils mèneraient

¹⁵ Nous renvoyons pour plus détails au rapport Labaccess « *Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?* », 2021. Disponible sur <https://www.labaccès.fr/?Rapport>

des formations trop « *descendantes* ». Les médiateurs peuvent être vus, s'ils n'y prennent pas garde pensent quelques-uns d'entre eux, comme le « *cheval de Troie* » de la dernière innovation à la mode, déconnectée des réalités de terrain. Cela d'autant plus au sein d'institutions créées, pour certaines, il y a plus de vingt ans, où il peut y avoir une « *identité forte des travailleurs sociaux* ». Des médiateurs en arrivent à la conclusion qu'il faudrait partir de ce que les professionnels « *savent faire* », dans un contexte où le travail social est impacté par la dématérialisation massive des droits. Si le projet a fait évoluer les représentations de nombreux professionnels sur les médiateurs, on le voit, il a aussi fait évoluer les médiateurs sur leur positionnement par rapport aux travailleurs sociaux.

Le troisième ordre d'explication d'une acceptation progressive de la fonction de médiation numérique par les travailleurs sociaux et agents d'accueil, se trouve dans les tâches que les médiateurs effectuent et qui déchargent ces professionnels d'une partie de leur travail. Au risque, souvent, d'une mauvaise interprétation de leur rôle, soulignent plusieurs d'entre eux. Fréquemment, au sein des ESC, les médiateurs socio-numériques sont vus comme responsables de la résolution des problèmes techniques éventuels. Certains MSN s'estiment placés dans la situation du technicien informatique : ils ont « *vite la casquette* ». Amenés dans ce cas à faire le travail d'un personnel du service informatique, certains le réalisent volontiers dans la mesure où ils considèrent que « *c'est dans la fiche de poste* ». Mais cela dépend du temps dont ils disposent, en fonction du travail d'accompagnement social à mener en priorité.

Il semble donc que les médiateurs aient été acceptés parce qu'ils étaient vus comme ressources pour résoudre des problèmes techniques. Voire pour résoudre des problèmes se rapportant au cœur de métiers des professionnels, à savoir l'accompagnement social. La crise du Covid, les confinements successifs et les fermetures de services ou d'administrations associées, en démultipliant les besoins en accompagnement numérique auprès des usagers, confortera ensuite le rôle ressource des médiateurs et médiatrices, auprès des professionnels. Des questions leur seront adressées en distanciel, sur telle procédure dématérialisée, des demandes d'accompagnement technique pour les dispositifs de visio-conférence, pour la sécurisation des procédures etc.

3.6 Avant tout accompagnement e-administratif dans les ESC : rattacher les demandes à des territoires professionnels

Une partie du travail d'accompagnement, qu'il soit social ou numérique, consiste, en théorie, à identifier et délimiter le périmètre de la demande. Or ce travail d'identification est tout sauf évident. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la demande ou le besoin sont rarement explicités comme tels. « *Si tu leur demandes [aux usagers] en amont pourquoi ils sont venus, bah dès fois, la demande, entre le moment où ils sont venus et le moment où ils partent, et bien elle est complètement différente* ». Les raisons de la consultation s'éclaircissent et se formulent dans le moment même de la relation. Dans les ESC, de l'avis de tous les médiateurs rencontrés, les demandes se rapportent en majorité à des problèmes liés à des démarches administratives

ou à des problèmes d'allocations non perçues. En d'autres termes, les organismes dématérialisant (CAF etc.) sont au cœur des demandes de médiation¹⁶.

Comment savoir quand le traitement de la demande concerne les professionnels des ESC en propre ou quand elle peut être prise en charge par les médiateurs ? Quel territoire professionnel¹⁷ est concerné par la demande ? Le critère de renvoi des demandes initialement adressées aux travailleurs sociaux ou aux agents d'accueil, vers les espaces numériques créés dans les ESC suite au projet (et donc vers les médiateurs), porte sans surprise sur des démarches administratives dématérialisées (accéder aux plateformes d'accès aux droits).

Selon certains médiateurs, l'orientation des usagers vers eux répond à une logique simple. Dès que les travailleurs sociaux ou les agents d'accueil appréhendent le dossier sous l'angle du « numérique », ou font face à une demande adressée par un « jeune », par conséquent supposé à son aise avec le numérique, ils renvoient vers les médiateurs. Par exemple, un jeune peut être orienté par une agente d'accueil vers un médiateur simplement parce qu'il est jeune et qu'il a une carte de transport numérique à réaliser. Or, dans certains cas, il suffirait selon les médiateurs, de poser « trois questions » pour comprendre que l'objet principal de la demande n'est pas *que* la carte numérique mais qu'elle porte aussi sur une question sociale (accès aux droits etc.) Manière de dire que le numérique ne doit pas être la seule porte de renvoi de la demande vers les médiateurs ou médiatrices, au risque sinon de leur adresser des personnes pour qui l'accompagnement nécessite des savoirs qui vont au-delà de leurs compétences et relèvent du travail social.

Les orientations similaires, sur la base d'une identification sommaire d'un problème supposément lié au numérique, sont nombreuses. Elles peuvent dans certains cas s'apparenter à de la délégation de tâches, pensent les MSN. Une division du travail se serait installée entre médiateurs et travailleurs sociaux au sein des ESC. Celle-ci est déterminée par des facteurs qui ressortent des compétences numériques voire linguistiques détenues. Ces facteurs peuvent être tempérés par l'âge selon le témoignage d'un des médiateurs. Il relève que les « jeunes » travailleurs sociaux ont davantage incorporé l'idée que le travail social se fait désormais « par le biais du numérique ». Cette analyse en termes d'« effet d'âge » ne fait toutefois pas consensus au sein des ESC.

Il n'en demeure pas moins que la répartition officieuse des tâches qui s'installent entre médiateurs et travailleurs sociaux n'est pas exempte d'une logique de rationalisation du travail et des flux. Les demandes d'aide e-administratives affluent et il s'agit pour les professionnels d'y répondre, en mobilisant les médiateurs et médiatrices. Le travail ainsi rationalisé s'éloigne en revanche de cette logique d'urgence lorsque les professionnels du travail social ou de l'accueil orientent des usagers vers les espaces numériques parce qu'ils savent que ces derniers y trouveront des conseils et de l'aide « *pour du dépannage ou pour de l'initiation à l'informatique* » si besoin. Les professionnels ont été aiguillés sur cette voie d'orientation par des ateliers de dépannage informatique menés par un MSN au tout début du projet, qui ont été

¹⁶ Sur cette question, nous nous permettons encore une fois de renvoyer à notre rapport récent Labaccess « Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? », *Ibid.*.

¹⁷ Abbott Andrew, *The system of professions, An Essay on the Division of Expert Labor*. University of Chicago Press. 1988.

arrêtés rapidement, faute de temps, mais qui sont demeurés en mémoire. Ce type d'orientation est maintenant marginal et c'est davantage vers les EPN que les professionnels sociaux renvoient les usagers en ce cas.

Dans les deux cas de figure de l'orientation (pour raison administrative ou pour raison informatique), une réflexion plus aboutie devrait être conduite, selon plusieurs médiateurs socio-numérique, quant à la manière pratique d'adresser les usagers à l'espace numérique et donc au médiateur ou à la médiatrice. L'idéal serait, selon certains MSN, que tout professionnel d'ESC accompagne l'utilisateur jusque dans l'espace numérique pour éviter ce qui a pu être observé, à savoir des usagers à qui les travailleurs sociaux conseillent de « descendre » à l'espace et qui, finalement, s'en vont. D'autres MSN placent le regard sur les bornes dédiées aux démarches administratives rapides et la réflexion à mener autour d'elles. Ils décrivent le cheminement des usagers vers cette borne, dès lors qu'ils se présentent à l'accueil. Ces derniers doivent y être orientés par les agents d'accueil uniquement s'ils sont autonomes. Mais, pris dans le flux, les agents les renvoient très souvent à la borne *a priori*, sans évaluer leur autonomie numérique. Il y aurait pourtant un intérêt à le faire selon les médiateurs : quand ils se renseignent, ils voient des usagers autonomes à « 60 % », ce qui laisse quand même 40 % d'entre eux face à un outil dont ils ne pourront tirer parti et qui pourraient être par conséquent davantage orientés vers les médiateurs.

3.7 Faire face aux demandes d'aide des usagers sur les questions numériques

L'espace numérique et ses médiateurs sont en « *bout de course* » pour reprendre l'expression employée par un enquêté (c'est-à-dire au bout de la chaîne d'aide administrative). Il n'est pas rare que des usagers « craquent » au sein de cet espace. Ils sollicitent l'ESC parce qu'ils « n'ont pas de retour » sur leurs démarches, souvent en lien avec la numérisation d'une procédure et la mise en difficulté numérique qui en découle. Il est par conséquent impossible de répondre aux usagers : « *vous n'avez pas vos identifiants, dommage* ». Les situations sont souvent dramatiques et les médiateurs, situés en dernière ligne, ne peuvent renvoyer les usagers chez eux sans examiner en détail leur demande.

Plusieurs MSN décrivent cependant les relations tendues avec les usagers, qui arrivent à l'espace numérique après avoir « *été baladés toute la journée de service en service* ». Le poste de médiateur « *demande une certaine capacité à prendre sur soi parce qu'en fait, les usagers ont des situations parfois compliquées. [...] Il peut y avoir des personnes agressives, en larmes.* » Dans ces moments-là, la crainte de connaître des « problèmes techniques » avec la plateforme choisie pour le traitement des demandes, est réelle. Lorsque ce genre de problèmes survient, l'accueil par flux devient extrêmement difficile.

En dehors de ces interruptions, les « *journées à la chaîne* » sont le lot presque quotidien des médiateurs : « *dix-huit à vingt-cinq personnes* », vis-à-vis desquelles « *on essaie de répondre à leurs demandes. Tout en étant dans la médiation. Mais en fait, dans ces cas-là, ce n'est pas possible d'être dans l'accompagnement* ». La raison est que, « *pour presque chaque situation, il y a toujours des découvertes, on tire un fil* ». Le terme de la « *pelote* » que l'on tire et dont on s'aperçoit qu'elle cache « *plein d'autres choses à voir* » revient à plusieurs reprises. Et, de médiateur ou médiatrice socio-numérique, on a vite fait de basculer dans une fonction de travailleur ou travailleuse sociale. Au risque sinon, de faire perdurer une situation de « *violence* »

administrative » qui a précisément amené les usagers à se rendre dans ces espaces numériques. C'est dans ces moments d'oscillation entre travail de médiation et travail social qu'« *on se fait déborder* », signalent plusieurs médiateurs. Le temps pour travailler l'autonomie manque, même si plusieurs assurent essayer d'aller sur ce versant avec les personnes qui reviennent de manière régulière et qui ne sont pas rares à demander à avoir le même médiateur ou la même médiatrice. Mais ces derniers signalent aussi que la « pédagogie du faire avec » n'est pas appropriée pour tous. Il peut y avoir des obstacles : la barrière de la langue, l'équipement non présent au domicile, des situations sociales dégradées, etc. Pris dans le quotidien et l'urgence, les usagers ne sont pas forcément toujours en mesure d'apprendre. Ils ont des soucis matériels à résoudre en priorité. Le médiateur ou la médiatrice en est alors réduit à assurer un simple rôle « *d'interface* ». Travailler l'autonomie dans ce cadre (entendue comme la compréhension d'un site Internet ou de la fonction et du fonctionnement d'un outil), supposerait de prendre « *le moins possible* » la souris, le clavier. Mais la complexité des situations l'empêche et exige d'intervenir sur les outils. Aussi certains médiateurs plaident pour qu'un accompagnement à l'autonomie soit mené au sein des ESC dans un second temps, sous formes « *d'ateliers* ». Initialement prévu dans le projet, cet accompagnement spécifique à l'autonomie n'a pas pu être déployé pour des contraintes de temps.

Depuis la crise sanitaire liée au Covid-19, plusieurs MSN soulignent que ces situations urgentes, empêchant un travail sur l'autonomie, se multiplient et comptent de plus en plus dans le panel des accompagnements proposés au sein des ESC. Les demandes nécessitant un traitement long n'ont pas disparu pour autant. Les médiateurs racontent passer quarante-cinq minutes sur un renouvellement de passeport, ou une heure trente sur une démarche ANTS. Les demandes avec traitement long peuvent aussi être liées à des ruptures de droit en augmentation non seulement du fait de la crise sanitaire mais également en raison d'une dématérialisation menée à marche forcée par les pouvoirs publics. Ces situations d'accompagnement long n'ont toutefois pas été rencontrées dans les mêmes proportions par les médiateurs interrogés. Certains évoquent une majorité de permanences avec un accueil d'une dizaine de personnes ayant des « *demandes minutes* » (envoyer un mail avec une pièce jointe par exemple).

Des demandes annexes peuvent enfin être simultanément adressées aux médiateurs, pour des problématiques d'achats en ligne par exemple. Face à ce type de demandes existent plusieurs réponses : les uns considèrent que c'est faire du « *favoritisme* », du « *passé-droit* » que de traiter ce type de demandes, surtout quand on connaît le nombre de demandes liées à des situations sociales complexes. Les autres déclarent ne pas faire ce type de démarche, pour plusieurs raisons : ne pas être responsables d'éventuels problèmes sur les sommes relativement importantes engagées (un billet d'avion par exemple). Ou parce que cela ne relève pas du service public. D'autres médiateurs enfin, essayent de composer en situation, en acceptant de faire des démarches sur « *Le Bon coin* » par exemple, s'il n'y a pas d'autres usagers en attente sur le moment.

La problématique de la surcharge d'activité est telle dans les ESC que plusieurs tentatives pour faciliter ou fluidifier le traitement des demandes d'accompagnement e-administratives adressées à l'ensemble des professionnels des ESC (médiateurs compris), ont été tentées. Toutes ont convoqué des solutions « techniques » :

- Un logiciel permettant de répondre au RGPD, par la mise en place de procédures de contrôle des sessions et de son environnement de travail (imprimer ou allumer un ordinateur à distance et de façon sécurisée) a été installé dans les ESC, à l'initiative de la coordinatrice du projet et des services informatiques. Mais beaucoup de difficultés ont été rencontrées pour le rendre opérationnel (trois installations ont été nécessaires). Finalement « *ce n'est pas aussi simple que ce que la société éditrice avait vendu* » ironise un de nos interlocuteurs. Aussi, l'installation s'est faite sur quatre ESC seulement. C'est de « *l'expérimentation* », de la « *bidouille* » tranche un MSN. « *Il faudrait maintenant créer un document pour que les agents puissent utiliser l'outil* ».
- En outre, conformément à une disposition contenue dans le projet initial « inclusion numérique », des tablettes (I PAD et Android) ont été budgétées. Elles faciliteraient l'autonomie de l'utilisateur renseigne un MSN. Mais la concrétisation de cette disposition est longue et s'étend sur presque la totalité de la durée du projet, autant parce que l'analyse des besoins professionnels en la matière n'a pas été suffisamment développée que parce que des problèmes techniques se sont faits jour.

Ces difficultés de mise en œuvre des solutions techniques font dire à certains MSN interrogés que, pour traiter les demandes d'aide croissante dans les démarches e-administrative dans les ESC, il faudrait plutôt s'inspirer des fondements théoriques et éthiques de leur métier. Soit être dans une culture numérique de l'« *essai/erreur* », « *vulgariser* », « *faire monter en compétence* », jouer la « *polyvalence* », compter sur la « *capacité d'apprentissage* » des uns et des autres sur le moment de l'accompagnement.

3.8 Le partenariat : la victime collatérale de l'investissement des professionnels dans l'accompagnement aux démarches e-administratives

La médiation apporte une plus-value dès lors qu'elle s'appuie sur un travail souterrain de « *réseautage* », ainsi que le nomme un de nos interlocuteurs. Il s'agit de rendre visible les espaces numériques auprès de partenaires extérieurs, pour pouvoir disposer d'acteurs et de lieux ressources vers qui orienter les usagers lorsque la limite de compétence du ou de la médiatrice est atteinte. Il s'agit aussi de rendre possible, avec ces liens de partenariat, la réalisation d'une partie de leur mission, l'accès aux droits. Mais les demandes e-administratives des usagers et la mobilisation des médiateurs dans l'accompagnement à ces démarches, sont décrites par beaucoup comme ayant pris le pas sur le travail partenarial. Une « *impression d'être éparpillés* » se fait sentir. Le fait, pour les médiateurs, d'être sur plusieurs lieux d'exercice renforce la difficulté de se lancer dans une telle activité partenariale selon plusieurs MSN interrogés. Les liens que chacun des médiateurs devaient nouer avec d'autres institutions sont globalement faibles et le travail partenarial est finalement « *un flop* ». Certains MSN nuancent : des partenariats ont pu être noués avec des institutions comme le CRIJ - Centre régional information jeunesse, ou la PMI - Protection maternelle infantile, des EPN, des bibliothèques...

Il demeure que le travail partenarial, sous sa forme officielle, a été délaissé par les médiateurs dans leur grande majorité. Cela ne veut pas dire toutefois que les médiateurs n'ont pas développé des projets qui pourront, à terme, servir à activer de tels partenariats. Une « *carte* » des points numériques (nombreux dans la ville) a par exemple été entreprise. Elle s'apparente à une « *cartographie des partenaires : quelque chose de simple : qui, quoi, quand, où ?* ».

3.9 La perception du projet « d'inclusion numérique » par les médiateurs

Commençons ce bilan du point de vue de nos enquêtés par cette assertion d'un MSN interviewé, tant elle reflète le sentiment des médiateurs vis-à-vis de l'expérience professionnelle vécue avec leur participation au projet d'inclusion numérique. Ce médiateur souligne que le plus dur a été d'accepter les freins de toutes sortes et les déceptions associées logiquement à « *un projet qui était en travail* ». Beaucoup soulignent que sans l'implication et le plein investissement de chaque médiateur et également de la chargée de projet, ce dernier n'aurait pu aller à son terme.

3.9.1 Les formations des professionnels : à externaliser à l'avenir ?

L'action de formation en direction des professionnels des ESC a posé de sérieuses difficultés aux porteurs du projet et aux médiateurs socio-numériques chargés de la mettre en œuvre. Il a fallu lever un certain nombre de craintes et de réticences exprimées par les professionnels des ESC destinataires. Il a fallu également prendre acte de l'inadaptation du matériel (ordinateurs) aux temps de formations localisés sur différents sites. Des achats d'ordinateurs légers ont eu lieu en 2020. Au début, ces formations se déroulaient dans les locaux de la Métropole mais des problèmes de connexion ont contraint les médiateurs à les rapatrier dans les ESC mêmes. Certains s'interrogent : ne faudrait-il pas à l'avenir faire appel à des prestataires de formations externes ? D'autres se demandent si la mise en place effective du programme de formation élaboré à la suite du passage de questionnaires aux professionnels des ESC, aurait changé les choses : ce programme n'a pas été mis en place en tant que tel faute de temps. Les médiateurs ont en tous les cas défendu la nécessité de faire un bilan de ces formations. Notamment au moyen d'un questionnaire pour sonder, par exemple, si les professionnels pensaient être montés en compétences sur le numérique, s'il y avait un impact sur le service rendu. Mais ce questionnaire n'a finalement pas été conçu, faute de temps.

3.9.2 Confier la résolution des problèmes techniques à la DSI ?

D'autres MSN soulignent le fait qu'avoir ouvert les espaces numériques alors qu'il n'y avait pas toutes les conditions nécessaires, notamment en connexion, était un pari. Des problèmes logistiques et techniques se sont présentés, qui auraient pu justifier un mi-temps DSI (Direction des systèmes d'Information) pour les régler, venant en appui du travail des médiateurs comme cela a d'ailleurs été débattu au cours du projet. Mais l'effectif de la DSI CCAS est très réduit (3 professionnels). Aussi, à défaut, les médiateurs ont été amenés à consacrer du temps à ces tâches techniques. Mais certains sont plus à l'aise que d'autres (notamment les médiateurs ayant fait des études en rapport avec la technique informatique). Ce temps dévolu à la technique empiétait, selon certains, sur leur temps de permanences auprès des usagers. Des médiateurs défendent donc l'ouverture de plages horaires nouvelles des espaces numériques, arguant un meilleur service rendu aux usagers.

3.9.3 Instaurer des temps d'échanges entre médiateurs

Les MSN disent avoir eu peu de temps dégagé pour réfléchir collectivement sur leurs tâches au sein des ESC. En 2019, ils avaient des temps de réunions d'équipe tous les 15 jours et des points individuels réguliers. Début 2020, des temps hebdomadaires ont été dégagés pour de l'échange sur leurs pratiques ou projets communs, sous réserve qu'il n'y ait pas de réunion d'équipes.

Mais il est arrivé que des réunions partenaires se fixent sur ces temps. Les permanences des médiateurs et médiatrices étaient par ailleurs en simultané. Aussi, lorsqu'il s'agissait d'échanger ensemble, c'était souvent sur le temps du midi, de manière informelle. L'activité de médiation aurait gagné, disent certains d'entre eux, en efficacité s'ils avaient eu plus de temps de réunions d'équipe et d'échanges de pratiques.

3.9.4 Mieux considérer le rôle des médiateurs dans les ESC

Ce qui marque lorsque l'on conduit des entretiens avec ces professionnels, c'est leur sentiment de souffrir d'une déconsidération. Les médiateurs exercent dans un contexte de précarité de leur mission. L'absence de perspective quant au renouvellement d'un budget dédié au projet à la suite des trois ans prévus et par conséquent, à leur embauche, perdurera en effet jusqu'à trois ou quatre mois avant la fin de leurs contrats. « *On reste dans l'insécurité, on a un peu peur* » confiera au moment de notre enquête un médiateur.

Ils pensent ne pas être identifiés, repérés au sein des ESC et parmi les équipes de professionnels : « *On est un peu leurs collègues, mais pas trop* ». Cette impression est renforcée par le fait que les médiateurs ne sont pas présents à 100 % dans les ESC. Les professionnels ne les voient pas tous les jours. D'autant plus que, lorsqu'ils sont sur site, ils peuvent être dans leur bureau mais indisponibles pour recevoir (parce que pris par des tâches externes à l'accompagnement : suivi d'activités, réalisation d'un mémo sur le clavier, une cartographie etc.). Ils évoquent à propos de ces tâches un « *travail invisible* » (invisible aux yeux de leurs collègues travailleurs sociaux). Loin de faire uniquement de la médiation, ils réalisent tout un travail connexe. « *On ne fait pas rien dès qu'on n'est pas en médiation* » se désole l'un d'eux. La valorisation des temps « *hors accompagnement* » des médiateurs est ainsi une proposition partagée par tous. Des MSN nuancent toutefois toutes ces difficultés d'exercer énumérées. Certains soulignent que tel ESC était bien engagé dans le projet, qu'il était plus stimulant d'y aller faire de la médiation. D'autres font part de leur envie d'exercer sur tel ESC parce qu'il serait doté d'une dynamique partenariale et d'un environnement porteur pour l'accompagnement numérique (des liens anciens existaient avec tel Centre social, avec une bibliothèque...).

3.9.5 Ce que serait un projet réussi selon les médiateurs

Il faut souligner que les médiateurs ne sont pas tous d'accord sur ce que serait le fondement d'un projet réussi. Certains, par exemple, relient la réussite à l'équipement et pensent qu'il serait intéressant d'avoir des tablettes dans tous les ESC. Plusieurs se posent toutefois la question de savoir si les tablettes sont réellement pertinentes à déployer sur le terrain. Ce besoin ne leur semble pas avoir été sondé et l'arrivée probable des tablettes est envisagée comme une réponse au cahier des charges du projet.

D'autres MSN font le vœu que le projet « inclusion numérique » débouche sur des pistes concrètes d'action pour l'avenir du travail de médiation numérique au sein des ESC : pour une configuration de travail idéale suggère l'un d'eux, il faudrait que les usagers remplissent en amont, avec les médiateurs, par exemple le Bilan des droits sociaux (BDS) (que tous les métiers ne pratiquent pourtant pas), ou envisager une grille commune d'évaluation du niveau de l'utilisateur. Sur un plan plus fonctionnel, d'autres défendent l'idée qu'une médiation numérique

efficace est une médiation qui se fait dans une configuration non de face à face mais côte à côte, avec des bureaux dans lesquels se trouvent deux fauteuils, deux souris, pour une prise en main simultanée, à la manière des voitures d'auto-école.

3.9.6 Des questions sur l'avenir et en suspens au moment de nos entretiens

Les médiateurs, quel que soit leur souhait de continuer à exercer en ESC ou de chercher d'autres expériences professionnelles, se posaient tous des questions sur le devenir du projet, après son terme. Le choix d'envisager l'inclusion numérique sous l'angle de la réussite aux démarches administratives en ligne va-t-il perdurer ? Quid du devenir des médiateurs numériques dans les ESC ? Les professionnels des ESC (dont beaucoup ont évolué dans leur positionnement face à l'accompagnement numérique au cours du projet), seront-ils réellement prêts à assurer seuls la charge d'accompagnement e-administratif, sans l'appui des médiateurs ? Le projet ne souffrait-il pas d'une « *pensée du changement en postulant que les professionnels seraient prêts au bout des trois ans ?* ». Un médiateur enfin introduit une thématique nouvelle pour compléter le projet : il ne verrait pas d'inconvénients à ce que des bénévoles des Centres sociaux se saisissent aussi du projet et prennent ainsi part à l'accompagnement numérique proposé aux usagers au sein des ESC. Nous pouvons toutefois préciser que des actions sont déjà en cours sur 2 ESC avec des bénévoles.

4. Conclusion

Avertissement : nous proposons au travers de cette partie conclusive de résumer les différentes enquêtes conduites (quantitative et qualitative) **en nous appuyant sur les questions élaborées dans le cahier des charges de l'évaluation**. Ce choix nous a amené à résumer synthétiquement les données. Nous renvoyons au corpus de l'évaluation pour un approfondissement de ces éléments synthétiques.

4.1 Service rendu aux usagers

➤ *Pour quelles raisons les usagers viennent sur les espaces numériques ?*

L'**aide e-administrative** dans ses différentes dimensions (information, explication, réassurance, accompagnement et assistance) **apparaît comme le principal motif de la venue des usagers dans les espaces numériques**. Les différents professionnels des ESC (en fonction d'accueil, d'accompagnement ou d'animation-médiation) jouent un rôle dans la publicisation de l'offre de médiation numérique et l'orientation des publics vers les espaces numériques.

Il conviendrait de distinguer davantage **la trajectoire des usagers vers les espaces numériques, telle qu'elle s'établit au sein des ESC**, lorsque les personnes sont dirigées ou orientées par un agent d'accueil ou un accompagnant social. Les motifs qui déclenchent ces orientations apparaissent hétérogènes selon les ESC et selon les professionnels. **Le travail d'évaluation des besoins des personnes ne semble pas toujours être réalisé selon les mêmes critères et les compétences numériques des personnes ne sont pas ou rarement évaluées**. Ce qui peut avoir des conséquences sur la prise en charge au sein des espaces numériques et plus globalement sur les différences de traitement des usagers au sein des ESC.

Le travail d'accompagnement qui se déroule au sein des espaces numériques à ceci de spécifique qu'il comporte d'une manière ou d'une autre une dimension « numérique ». Néanmoins **la difficulté, présente aux différents niveaux des institutions parties prenantes des ESC, à tracer des frontières stables entre ce qui relève du numérique, de l'administratif et du social existe également au sein des espaces numériques**. Lesquels espaces sont aussi des lieux d'écoute, d'évaluation et de (ré)orientation des usagers. La manière dont s'articulent les activités des MSN avec l'activité des autres types de professionnels apparaît insuffisamment clarifiée sur les aspects suivants : quels sont les motifs qui déclenchent l'intervention d'un MSN et l'orientation vers les EN ? Comment le MSN prend place dans les différentes temporalités de l'accompagnement d'une personne ? En quoi contribue-t-il, le cas échéant, au suivi des personnes accompagnées par un autre professionnel ?

Par ailleurs, **ces articulations entre l'accueil, les différentes formes d'accompagnement et la médiation numérique au sein des ESC apparaissent comme pouvant être facilitées par le degré d'intégration des MSN dans les équipes pluriprofessionnelles** au sein des ESC. A l'époque de notre enquête, cette intégration était hétérogène en fonction des sites et des MSN concernés. Les freins à cette intégration apparaissent liés à la précarité du statut des MSN, à

leur appartenance institutionnelle « unique » (le CCAS) et à leur relativement faible « ancienneté » au sein des ESC, laquelle ne leur a pas toujours permis de nouer les relations informelles avec les autres professionnels. D'autant plus que les MSN interviennent généralement sur plusieurs ESC, ce qui multiplie d'autant le travail relationnel à réaliser au bénéfice de l'activité sur les espaces numériques.

Le positionnement de chaque MSN sur différents sites et non pas sur un site unique constituait un « choix stratégique » dans le cadre du projet (voir partie 1, encadré 3), devant favoriser l'investissement des espaces numériques par les « autres » professionnels. Les résultats de l'étude montrent qu'une partie seulement des professionnels des ESC ont investis les espaces numériques pour y réaliser leurs différentes activités liées à l'accueil et l'accompagnement des publics.

- *Les usagers ont-ils trouvé une ou des réponses à leurs problématiques ? Sont-ils satisfaits du service apporté ?*

Les espaces numériques répondent aux besoins des usagers en matière d'aide aux démarches e-administratives, ce qui correspond globalement à leurs besoins et à leurs attentes (information, explication, réassurance, accompagnement et assistance). Cependant la configuration de **l'activité des médiateurs ne leur permet que rarement de mettre en place des démarches d'appropriation des usages numériques et/ou des plateformes administratives**, susceptibles de conférer une « autonomie » e-administrative aux usagers. De la même manière, et aussi car les usagers en sont peu demandeurs, les médiateurs n'interviennent qu'à la marge sur la montée en compétences numériques des personnes.

Les usagers semblent apprécier les interactions avec les MSN : ils pointent leur disponibilité, leur capacité à répondre à leurs demandes, et à s'engager dans l'échange sur leur situation et le motif de leur venue dans les ESC.

La dimension « numérique » présente dans une situation ou dans l'exposé d'une demande peut parfois conduire à systématiser l'orientation des personnes vers les espaces numériques, alors que leur besoin ne relève pas strictement d'une problématique numérique. A ce titre, l'enquête de terrain a fait émerger l'absence problématique d'un suivi humain et physique des usagers orientés par les professionnels vers les espaces numériques.

- *Les espaces numériques concourent-ils à faciliter l'accès aux droits des personnes les plus en difficulté ? Participent-ils à la réduction de la fracture numérique ?*

Les espaces numériques (EN) concourent à faciliter l'accès aux droits des personnes car ils sont susceptibles de répondre efficacement, de manière ponctuelle ou répétée, à leurs difficultés administratives et e-administratives. Ce qui a certainement un effet positif en matière d'accès aux droits et de prévention du non-recours.

La thématique de la fracture numérique « de premier niveau » (concernant l'accès aux équipements et aux réseaux) reste pertinente pour juger de l'offre des EN au sein des ESC puisque ceux-ci proposent un accès à des équipements informatiques souvent nécessaires pour

répondre aux exigences numériques des administrations, dont ils ne disposent pas toujours à domicile (ordinateur, scanner, photocopieur, imprimante). En revanche, les principaux motifs de la venue des usagers - généralement équipés de smartphones et « connectés » à Internet - dans les espaces numériques des ESC concernent la relation aux administrations : la « fracture », si fracture il y a, apparaît d'abord administrative.

Comme déjà dit, l'activité des MSN à destination des usagers dans les EN ne porte pas ou faiblement sur les processus d'appropriation des outils numériques et de leurs usages. « L'autonomie numérique » des usagers n'est pas pleinement travaillée à travers le projet. De la même manière, et pour les mêmes raisons, les EN ne contribuent que faiblement à l'autonomisation e-administrative, comprise comme capacité à « faire ses démarches administratives seul ». **En revanche, si on définit l'autonomie comme la capacité à mobiliser les ressources de son environnement, les EN apparaissent bien repérés comme des lieux pouvant offrir l'environnement technique, les informations et l'accompagnement e-administratif adaptés aux différents types de difficultés rencontrées par les personnes dans leurs relations aux administrations « dématérialisées ».**

- *Dans quelle mesure les espaces numériques des ESC sont complémentaires à l'offre existante en matière de médiation numérique (dans et en dehors de l'ESC), et s'articulent avec les autres dimensions de l'activité de l'ESC ?*

Les espaces numériques sont peu utilisés par les professionnels pour effectuer des démarches avec les usagers. Les orientations se font via des explications orales des travailleurs sociaux et agents d'accueil. Nous notons qu'il y a peu de prise de rendez-vous effective avec les médiateurs.

Les professionnels indiquent pouvoir orienter les usagers vers des partenaires « acteurs du numérique » sur le territoire. Ils ne sont généralement pas en mesure d'assurer un véritable suivi de cette orientation.

Par ailleurs les MSN indiquent que la dimension partenariale du projet (consistant à nouer des relations avec les « autres » lieux et acteurs de l'aide administrative et de la médiation sociale et numérique, voir partie 1) a été, faute de temps et en raison de leur charge de travail, la moins investie durant la durée de l'expérimentation.

4.2 Evolutions des professionnalités

- *Quelles sont les formes d'appropriation du projet par les différents professionnels ?*

A travers les réponses obtenus par questionnaire, il apparaît que les professionnels du CCAS déclarent davantage que les autres professionnels avoir tiré profit du projet d'inclusion numérique : ils déclarent prêter davantage attention aux problématiques numériques des usagers, et avoir davantage la capacité de les orienter en fonction de leurs besoins. Les professionnels des CDAS et des Centres sociaux apparaissent s'être tenus un peu plus à l'écart des objectifs poursuivis.

En considérant la traduction opérationnelle des objectifs du projet, à savoir la création des espaces numériques au sein des ESC, l'embauche de médiateurs socio-numériques et l'offre de formations à destination des professionnels, nous identifions **différentes formes d'appropriation du projet** :

Comme déjà signalé, les espaces numériques ont peu été investis par les professionnels des ESC. Néanmoins, une partie des répondants au questionnaire « professionnels » déclarent avoir déjà réalisé un accompagnement dans les espaces numériques (26 personnes sur 86 répondants à la question) : **le déplacement de l'activité professionnelle dans ces espaces offrant une configuration adaptée à l'accompagnement numérique constitue une forme d'appropriation, peu répandue, du projet.** Notons que nous n'avons pas de visibilité les autres espaces d'accueil et d'accompagnement et le matériel informatique dont disposent par ailleurs les différents professionnels : un ordinateur portable et une table d'entretien ronde permettent de configurer un espace adapté à l'accompagnement numérique. Il est donc possible que le recours aux espaces numériques comme espace d'intervention ne soit nécessaire qu'à une partie des professionnels et qu'une autre partie disposent d'autres moyens pour réaliser un accompagnement numérique avec les publics.

D'une manière générale, les espaces numériques sont fortement associés aux MSN, lesquels ont consacré à l'accueil et l'accompagnement dans ces espaces la majeure partie de leur temps de travail dans le cours du projet. Identifié par la plupart des professionnels, ces espaces numériques (et donc les médiateurs socio-numériques) constituent **une ressource appréciable pour le traitement des demandes d'aide numérique et l'accompagnement e-administratif.** Ils s'intègrent dans les activités d'accueil et d'accompagnement selon des logiques différentes qui constituent selon nous autant de formes d'appropriation du projet : **pour certains professionnels des ESC les MSN participent de l'équipe pluriprofessionnelle et constituent une ressource intégrée à l'équipe professionnelle ; pour d'autres, la présence des MSN permet de déléguer les dimensions « numériques » et/ou e-administratives de l'accompagnement des usagers.**

Le rapport à l'offre de formation développée dans le cadre du projet est discuté dans un des paragraphes suivants.

Concernant les usagers des ESC, **ces derniers semblent s'être approprié les espaces numériques davantage comme un lieu ressource pour la relation e-administrative** que comme un lieu d'initiation/formation à l'informatique. Ils sollicitent **les capacités des MSN à mener une médiation administrative dans un contexte de dématérialisation**, plus que leurs capacités à transmettre et/ou développer les compétences numériques.

- ***Dans quelle mesure le projet a-t-il contribué à une actualisation des savoirs et des représentations professionnelles en matière d'inclusion numérique ?***

En l'absence de mesure réalisés avant la mise en place du projet, les outils déployés dans le cadre de l'évaluation (le questionnaire) ne nous permettent pas de répondre directement à cette question. Cependant les entretiens qualitatifs ont permis de dégager l'existence de **deux**

conceptions de l'inclusion numérique en amont du projet (confirmés par les résultats du questionnaire « professionnels ») : **l'une centrée sur les problèmes d'accès aux droits et de résolution des difficultés e-administratives, l'autre élargissant l'inclusion numérique à sa dimension « capacitante », à travers l'appropriation des outils et des usages numériques.**

Dans le déroulé du projet, c'est la première de ces conceptions qui semble avoir été dominante, comme en témoigne la centration de l'activité des MSN sur l'accompagnement des démarches e-administratives des personnes, au détriment des « ateliers » ou des « séances d'initiation » qui avaient initialement été projetés. La non-atteinte des objectifs initiaux en matière de liens noués avec les « autres » acteurs du numérique sur le territoire indique également cette centration sur l'inclusion numérique comme médiation administrative qui a prédominé pendant le projet.

- *Comment les différentes formations proposées dans le cadre du projet (plénières, ateliers collectifs et ateliers spécifiques) ont été reçues, saisies et mobilisées par les travailleurs sociaux et médicosociaux, les administratifs ?*

Rappelons que nous ne sommes pas en mesure de comparer les pratiques des personnes ayant suivi les formations avec celles ne les ayant pas suivies. En conséquence nous ne pouvons pas attribuer les différences observées dans les résultats du questionnaire à la formation elle-même. A titre informatif, nous notons dans notre échantillon (136 professionnels) qu'environ un tiers des répondants ont suivi une formation interne au numérique et environ un quart une formation externe.

En ce qui concerne l'accompagnement des usagers dans leurs besoins et difficultés numériques, nous ne notons aucune différence entre les personnes ayant suivi les formations et celles ne les ayant pas suivies. En revanche, nous notons de nettes différences sur l'identification des besoins des personnes accueillies en matière numérique selon que les professionnels répondants ont ou non participé à une formation « interne » au projet.

L'enquête qualitative a par ailleurs révélé **des appréhensions à être formés sur les questions numériques chez des travailleurs sociaux et agents d'accueil.** Soit parce qu'ils n'en voyaient pas l'intérêt dans leur pratique quotidienne, soit par peur d'être identifiés comme « porteurs » des questions numériques, une fois le projet terminé.

- *Dans quelle mesure le projet a-t-il contribué à faire évoluer les pratiques professionnelles ?*

Le projet s'est déroulé sur une période relativement courte. On note une évolution des comportements vis-à-vis du numérique, des démarches e-administratives et du travail réalisé par chacun (médiateurs numériques, agents d'accueil, accompagnants sociaux, animateurs) : sans pouvoir affirmer qu'une évolution des pratiques s'est produite, **on peut parler d'une sensibilisation accrue aux problématiques numériques dans le cadre de l'accueil et de l'accompagnement des personnes.**

En la matière, il apparaît clairement que le projet d'inclusion numérique a contribué, au sein des ESC et des différents institutions parties prenantes, à **questionner le rôle des structures sociales dans la prise en compte des difficultés numériques et e-administratives des habitants qui les fréquentent**. Comme déjà dit, le recours à la notion générique et polysémique d'inclusion numérique pour désigner les objectifs du projet n'a pas permis la clarification des périmètres spécifiques d'intervention ni la formalisation des parcours et des passages entre les différents espaces d'accompagnement, social, administratif, numérique, au sein des ESC.

➤ *En quoi la gouvernance du projet a-t-elle influé, ou non, sur l'atteinte des objectifs ?*

Les enseignements issus de cette recherche, conduite dans le cadre de l'évaluation externe du projet d'inclusion numérique dans les ESC rennais, **ouvrent à notre sens une réflexion sur l'importance du processus décisionnel dans l'installation de toute activité de médiation numérique orientée vers l'e-inclusion**. Il ressort en effet de cette étude que ce n'est pas tant le projet qui influe sur la forme finalement prise par l'inclusion numérique dans les ESC (et par conséquent, dans la médiation numérique conduite) mais tout à la fois le poids des traditions propres à chaque service des ESC et les situations individuelles auxquelles l'ensemble des professionnels sont confrontés.

En soi, cela ne constitue pas un problème si cette détermination du projet par le terrain aboutit à une inclusion numérique complète des usagers, au regard des deux dimensions identifiées par la stratégie nationale pour un numérique inclusif (le traitement des urgences administratives et la mise en « autonomie numérique progressive » d'usagers pour qui on a identifié un « besoin » d'aide numérique). Mais c'est loin d'être le cas, le travail sur l'autonomie comme le travail partenarial qui le sous-tend, ayant été délaissés par les professionnels et les médiateurs, faute de temps et de moyens matériels et humains prévus à cet effet.

Pour dépasser ces difficultés rencontrées par les porteurs du projet d'inclusion numérique et sa coordinatrice pour faire exister sur le terrain ces deux dimensions pourtant inscrites au cœur du projet¹⁹, il conviendrait de pouvoir s'appuyer sur une définition « locale » et partagée de l'inclusion numérique.

A l'issue du projet il demeurera certainement une grande hétérogénéité dans les rapports aux enjeux de l'inclusion numérique et dans les pratiques professionnelles d'accompagnement numérique, entre les professionnels et entre les structures parties prenantes des ESC. La question de l'articulation des différents rôles professionnels face aux besoins d'aide numérique des publics n'apparaît pas encore tranchée, et l'hypothèse d'un transfert de la médiation socio-numérique vers les « autres » professionnels des ESC ne semble pas être aujourd'hui une évidence pour les professionnels concernés. Ainsi si la très grande majorité des répondants (97,96 %) au questionnaire « professionnels » estime nécessaire de maintenir les espaces numériques au sein des ESC et que l'ensemble des répondants (100 %) estime nécessaire la présence de médiateurs dans ces espaces, ils sont 56,84 % à estimer nécessaire la présence de

¹⁹ Pour rappel, le projet ambitionne « une montée en compétence des usagers », ou bien encore « d'amener la personne vers l'autonomie et l'accessibilité, tant à ses droits qu'à l'équipement numérique. »

professionnels des ESC (autre que médiateurs) et 66,32 % d'entre eux considèrent souhaitable que ces espaces numériques soient animés conjointement par des médiateurs et d'autres professionnels des ESC.

L'objectif principal du projet « d'inclusion numérique » était de « *permettre aux personnes les plus en difficulté d'accéder à leurs droits et de faire leurs démarches en ligne, en bénéficiant d'un accompagnement avec l'aide d'une médiation « socio-numérique »*. (Fiche projet, ITI Feder-CCAS, p. 2). Les moyens déployés dans le cadre du projet sont bien adaptés à cet objectif général : les espaces numériques et la présence des MSN constitue une ressource efficace pour réaliser la médiation administrative dont les publics ont besoin dans un contexte de dématérialisation et compléter l'offre préexistante des ESC en la matière.

En revanche, la « montée en compétences des usagers », les perspectives de poursuite de « l'autonomie » en matière administrative n'apparaissent que partiellement atteintes dans le cadre du projet. L'expérience des médiateurs semble indiquer que ce double objectif de médiation administrative et de médiation numérique ne peut être atteint qu'en identifiant des dispositifs (temporalités, mode d'orientation, modalités d'engagement des usagers, etc.) distincts bien qu'articulés entre eux dans le cadre de l'offre globale d'accompagnement.

Bibliographie

Abbott A., *The system of professions, An Essay on the Division of Expert Labor*. University of Chicago Press, 1988.

Akrich M., « La construction d'un système socio-technique. Esquisse pour une anthropologie des techniques », *Anthropologie et Sociétés*, 13(2), 1989, p. 31-54.

Bornand E., « Rapport final. Evaluation des points d'accès au numérique. Novembre 2016- Février 2017 ». Document d'évaluation disponible auprès des ESC.

CAPACITY, *Premiers résultats de l'enquête ANR Capacity sur les usages numériques des Français*, M@rsouin-FING, 2017.

CAPUNI, *Accès au numérique des Français et couverture territoriale*, M@rsouin, 2019.

COEPIA, *Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics*, 2018.

Conseil National du Numérique, *Citoyen d'une société numérique – Accès, littératie, Médiation, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, Octobre 2013.

CREDOC, *Baromètre du numérique*, 2019.

Dagiral É., « Administration électronique ». *Communications* n° 88(1), 2011, p. 9-17.

Denis J., « Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques », 2009, halshs-00641283.

Granjon F., « Fracture numérique », *Communications*, n° 88(1), 2011, p. 67-74.

Kaplan D., "E-Inclusion : New Challenges and policy recommendations", 2005.

Labaccess « Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? », 2021. Disponible sur <https://www.labaccès.fr/?Rapport>

Mazet P., « Penser les exigences numériques pour penser la capacitation », dans Sorin F., Mazet, P., Plantard, P. et Vallauri, B., *Accès aux droits et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation. Rapport d'accompagnement scientifique du projet LabAccès*, 2019(a).

Mazet P., « Vers l'Etat Plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », 2 avril 2019(b). *Laviedesidées.fr*.

Mazet P., Sorin F., « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux », *Terminal* [En ligne], 128 | 2020, mis en ligne le 09 novembre 2020.

Meyer V. (dir.), *Les technologies numériques au service de l'usager... au secours du travail social ?* Bordeaux, LEH, 2014.

Pasquier D., *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines, 2018.

Plantard P., « La fracture numérique, mythe ou réalité ? » Paris, Documentation française, 2013, p. 161-172.

Proulx S., « Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir », *Annales des télécommunications*, tome 57, n°3-4, 2002, p. 180-189.

Rapport et recommandations. Stratégie nationale pour un numérique inclusif, mai 2018. https://societenumerique.gouv.fr/wpcontent/uploads/2018/05/rapport_numerique_inclusif.pdf

Vodoz L., « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion », *SociologieS* [En ligne], mis en ligne le 27 décembre 2010

Rapport d'évaluation du projet d'inclusion numérique dans les Espaces Sociaux Communs Rennais

Centre de recherche d'Askoria
Mars 2021

ASKORIA - Centre de recherche
2, avenue du Bois Labbé - CS 44238 - 35042 Rennes Cedex

