

# MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

*QUELLES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES DANS LES  
STRUCTURES DU SECTEUR SOCIAL ?*

## **L'ÉVALUATION DU PROJET D'INCLUSION NUMÉRIQUE DANS LES ESPACES SOCIAUX COMMUNS RENNAIS**

8 AVRIL 2021 – JOURNÉE MÉDIATION NUMÉRIQUE ET SHS – UNIVERSITÉ RENNES 2

**Caroline Soquet** (Espaces Sociaux Communs)

**François Sorin** (Askoria, CREAD – université Rennes 2, LabAccès)

Journée organisée par l'équipe de la **LP USETIC**  
Usages Socio-Educatifs des Technologies de l'Information et  
de la Communication

[mnshs.sciencesconf.org](http://mnshs.sciencesconf.org)

**DÉPARTEMENT  
SCIENCES DE  
L'ÉDUCATION**



**UNIVERSITÉ  
RENNES 2**

# PROGRAMME DE L'INTERVENTION

1. Présentation du projet « Inclusion numérique dans les ESC Rennais »
2. Présentation de la démarche d'évaluation du projet
3. Présentation de résultats de l'évaluation

UNION EUROPÉENNE  
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage  
en Bretagne / Avec le Fonds européen  
de développement régional

esp@ce  
numérique

L'espace numérique  
vous accompagne dans  
vos démarches en ligne !

## Présentation du projet « Inclusion numérique dans les ESC Rennais »

UNION EUROPÉENNE  
UNANIEZH EUROPA

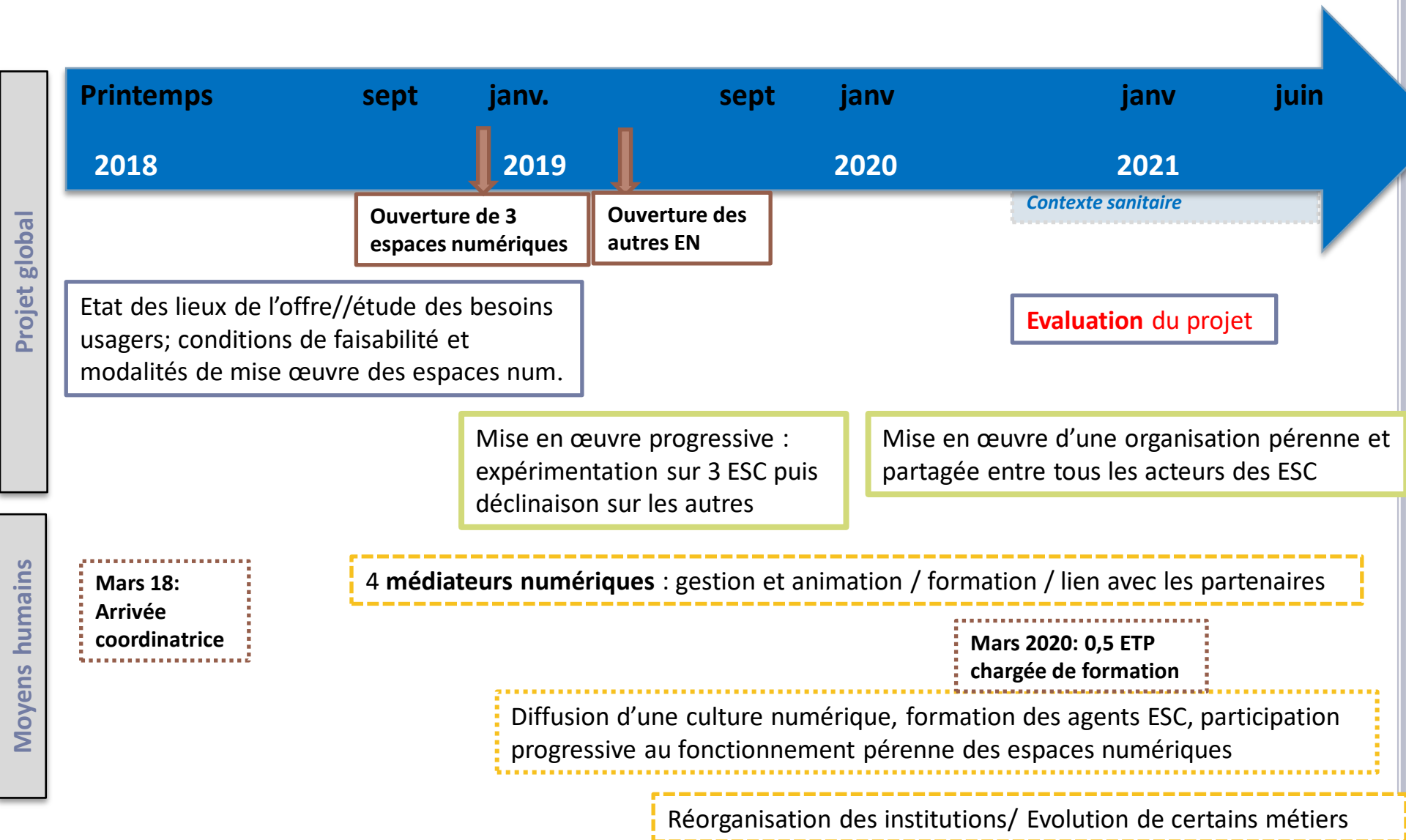


**L'Europe s'engage  
en Bretagne** / Avec le Fonds européen  
de développement régional

Le projet « Inclusion numérique dans les  
ESC » est cofinancé par l'Union européenne.  
L'Europe s'engage en Bretagne avec le Fonds  
européen de développement régional



# CALENDRIER DU PROJET



# BILAN INTERMÉDIAIRE DU PROJET FEDER EN ESC

## RAPPEL DES OBJECTIFS DU PROJET (1/3)

### POUR L'USAGER

- ⇒ **Améliorer le recours aux droits et aux services** (et de fait lutter contre le non-recours)
- ⇒ Rendre possible **l'accès à un équipement pour tous** et proposer un **accompagnement professionnalisé** (médiation « socio-numérique »).
- ⇒ **Favoriser l'utilisation autonome** de l'outil numérique par les usagers





# BILAN INTERMÉDIAIRE DU PROJET FEDER EN ESC

## BILAN GLOBAL

- ✓ **Une nouvelle offre de service en ESC**
- ✓ **6 espaces numériques ouverts** entre septembre 2018 et mars 2019.
- ✓ **2 à 3 demi-journées de permanence/site** (accompagnement démarches et aide utilisation des outils)
- ✓ **2 modalités de médiation: « accès libre accompagné », RDV individuels**

=> **Réponse apportée à de très nombreuses demandes liées aux démarches administratives** (↔ Objectif d'amélioration du recours aux droits)

=> Constat : satisfaction des habitants de l'accompagnement

=> Favoriser l'utilisation autonome est une **POSTURE** de l'accompagnement numérique.  
Obj. non réalisable dans le cadre des permanences proposées



# BILAN INTERMÉDIAIRE ANNÉE 2019

- **Moyenne de 3 à 9 pers par créneau**
- **Moyenne de 4 à 11.5 demandes par créneau**
- De **60% à 80%** de demandes liées aux **démarches en ligne** > médiateurs
- De **30% à 50%** des demandes liées à **l'utilisation du smartphone**,  
de **10% à 20%** sur le **fonctionnement du PC**,  
puis utilisation/gestion **boite mail** > informaticienne publique
- **La majorité** des demandes sont «**accompagnées**»
- **Jusqu'à 30%** de demandes **d'impressions/photocopies/scan** *sur certains ESC*
- Entre **10 et 20%** d'**autonomes**
  
- **Démarches accompagnées les plus courantes :**

**Emploi**, Préfecture **étrangers**, démarches **CAF** et site de l'ANTS **Titres sécurisés**

- + **Dossiers personnels (numérisation** d'un document et envoi par mail)
- + à la marge démarches enfance, logement, impôts
- + autres demandes : initiation-formation, conseil technique, téléchargement d'applications

## RAPPEL DES OBJECTIFS DU PROJET (2/3)

### POUR LES PROFESSIONNELS

- ⇒ Enjeu de **partage d'une « culture numérique »**
- ⇒ Accompagner la **montée en compétence des professionnels** des ESC
- ⇒ **Accompagner les changements induits** par le numérique, notamment les nouvelles façons de travailler : nécessaire réorganisation des institutions et **évolution de nombreux métiers**





# PLAN DE FORMATION PROFESSIONNELS ET BÉNÉVOLES

## MODULES OBLIGATOIRES

**1 conférence par site « les enjeux du numérique et le travail social »** (3h30 / ESC).

**7 sessions réalisées en 2019** module « **bases de l'accompagnement numérique** » (1.5 j)

**10 sessions en 2020** module « **culture web** – bases accpmt numérique » (0.5j)

=> **160 participants** - agents et bénévoles

## MODULES FACULTATIFS « CULTURE NUMERIQUE »

**27 sessions** proposées en 2018 et 2019 : ex. « **écologie et numérique** », « **vocabulaire du numérique** » + 2 sessions du module « **mise en confiance** » (1j)

=> **env. 80** professionnels et bénévoles sensibilisés

**Test d'une newsletter des espaces numériques** depuis janvier 2020

=> **Retours très positifs** : objectif « diffusion d'une culture commune » atteint

## RAPPEL DES OBJECTIFS DU PROJET (3/3)

### POUR LES PARTENAIRES

**Organisation d'une offre coordonnée, lisible et dotée d'une expertise autour de l'inclusion socio numérique entre les ESC et les acteurs de quartier**

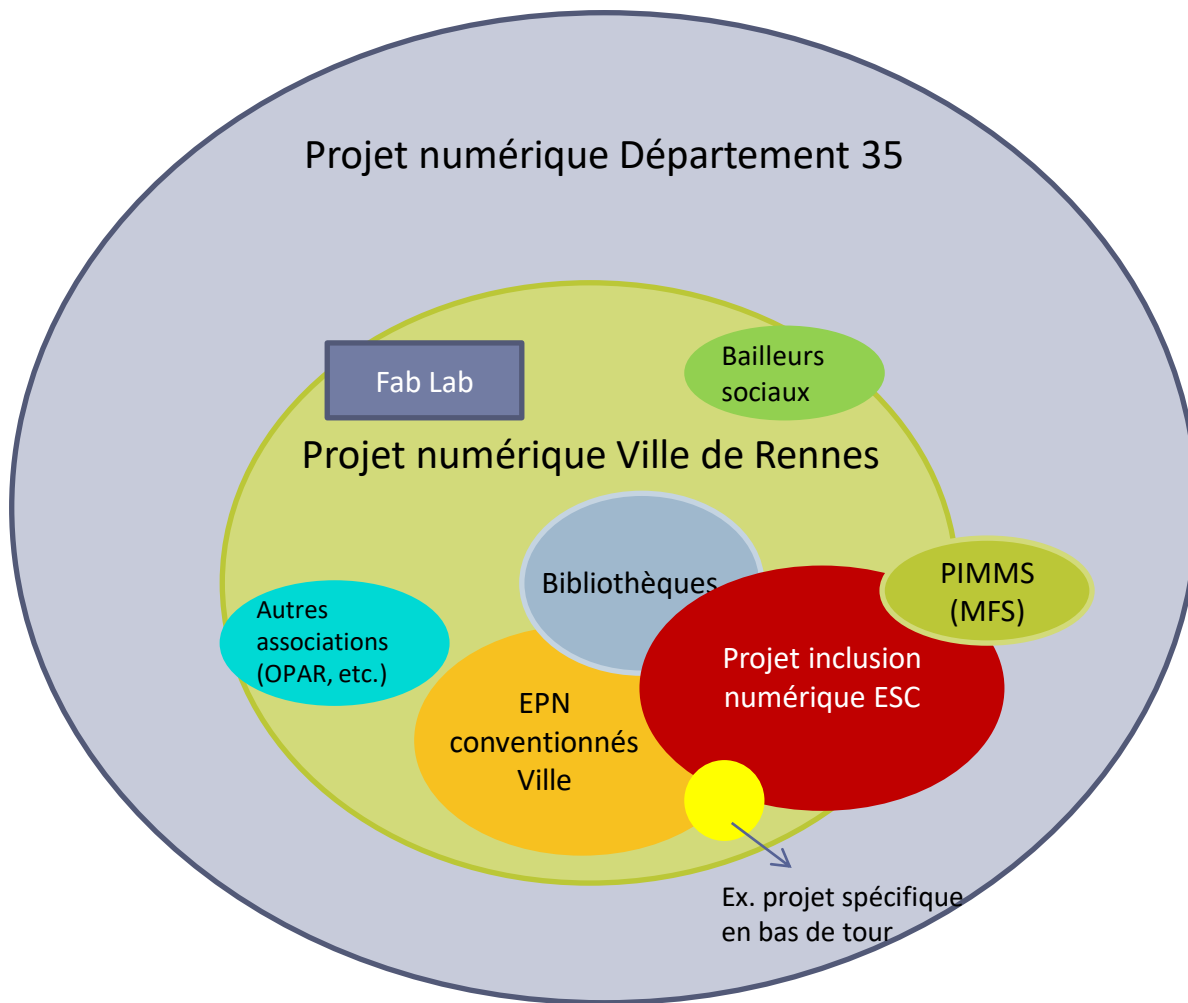
**=> Réseau en cours de construction**

UNION EUROPÉENNE  
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage  
en Bretagne / Avec le Fonds européen  
de développement régional

# UN PROJET ESC INSCRIT DANS UNE RÉFLEXION NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE



# Présentation de la démarche d'évaluation du projet

UNION EUROPÉENNE  
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage  
en Bretagne / Avec le Fonds européen  
de développement régional

# DÉMARCHE ÉVALUATION EXTERNE

**1/ Demande dans le cadre du Feder et souhait des élus d'avoir une évaluation pour mesurer les bénéfices du projet.**

- **Sourcing en décembre 2019 de chercheurs** connus via séminaire LabAccès ou filière USETIC.

**Deux objectifs** assignés à cette évaluation externe :

- 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.
- 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.

**2/ Consultation lancée en mars 2020** (appel d'offres)

- Sélection de l'équipe d'Askoria en juin.
- Proposition d'inscrire l'évaluation dans le cadre du projet LabAccès



# Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation

Le **LabAccès** est un projet développé au sein du Ti Lab, le laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne, animé par Benoit Vallauri.



Site internet du projet :

<https://labacces.fr>

- Animation de communautés d'intérêt : *collectivités, organismes sociaux, associations, professionnels*
- Des approches en **design de service** développés par Sabine Zadrozynski.
  - *Accompagnement à l'ouverture d'une MSAP (EFS) à St Méen le Grand*
- Un **accompagnement scientifique et des actions de recherche** animé par Askoria depuis 2017 :
  - *Ethnographie des pratiques d'accueil - CDAS de Brocéliande à Montfort*
  - *Portrait territorialisé de la relation e-administrative – Pays de Brocéliande*
  - *Étude d'une dématérialisation au sein d'un service de la Région Bretagne*
  - *Pratiques et acteurs de la médiation numérique en Bretagne*

# UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION INSCRITE DANS LE CADRE DU PROJET LABACCÈS (TI LAB – ASKORIA)

## « ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET LUTTE CONTRE LE NON RECOURS DANS UN CONTEXTE DE DÉMATÉRIALISATION »



- **La dématérialisation** = une **évolution des modalités de la relation administrative**, laquelle comporte aussi des **exigences numériques en direction des usagers**.
- Des 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.
- **Des difficultés multiples et parfois cumulées** : rapport au numérique (*accès et/ou compétences*), rapport aux administrations, « maîtrise » de la langue française, situation sociale, événements biographiques (*départ à la retraite, accident, maladie...*)
- Une massification des **demandes d'aide e-administrative** en direction des acteurs sociaux de proximité : *des besoins et des demandes qui ne peuvent pas toujours être caractérisés ou triés selon leurs dimensions sociale, administrative ou numérique.*

# UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION INSCRITE DANS LE CADRE DU PROJET LABACCÈS (TI LAB – ASKORIA)

## « ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET LUTTE CONTRE LE NON RECOURS DANS UN CONTEXTE DE DÉMATÉRIALISATION »



- **L'aide et l'accompagnement e-administratif** : les problématiques croisées de l'urgence e-administrative, de la montée en compétences numériques et de « l'autonomie » administrative.
- **L'inclusion numérique à (re)définir ?**
  - **Un numérique « capacitant »** : lutte contre la « fracture numérique » - facteur d'émancipation
  - **Un numérique « obligatoire »** : rapport aux normes sociales d'usages numériques – facteur d'insertion.
- **Des médiations numériques plurielles** tant du point de vue :
  - **des situations** (accès libre, accueil sans ou sur rdv, permanences, initiation, formation...);
  - **des pratiques** effectives et des professionnels concernés ;
  - **des publics** (trajectoires, besoins, demandes) ;
  - des acteurs **dans** la médiation (GAFAM, organismes sociaux, sites de l'état...).





# ÉVALUATION EXTERNE DU PROJET « INCLUSION NUMÉRIQUE » DANS LES ESPACES SOCIAUX COMMUNS DE RENNES

- **Axes de la démarche d'évaluation :**
  - **Axe 1 - l'évolution des professionnalités au sein des ESC**
  - **Axe 2 - le rapport des usagers aux espaces numériques**
- **Recueil de données**
  - Questionnaires auto-administré (professionnels, encadrants) et hétéro-administré (usagers)
  - Série d'entretiens qualitatifs avec les médiateurs numériques et la chargée de projet « inclusion numérique ».
- **Équipe de recherche :** François Sorin (coordinateur), Valérie Janson, Pierre Mazet, Florian Pedrot, Jordy Stefan
- Déroulement de l'évaluation entre septembre et décembre 2020 -Remise d'un **rapport en mars 2021**



# RETOUR SUR LA COOPÉRATION DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION

## 1/ un équilibre à trouver entre prestation de service et participation au projet LabAccès

- Satisfaire aux engagements croisés (vis à vis du Feder, du commanditaire, du projet LabAccès)
- Être utile au projet local (ESC) et rechercher la transférabilité des résultats (communauté LabAccès)

## 2/ Maintenir les espaces d'échanges entre l'équipe de chercheurs et la collectivité :

- Nécessité de dialogue : désaccord sur des termes (administratifs/recherche) et les modalités du questionnaire (Echelle de Lickert/ questions ouvertes)
- Différence « sondage » (attente institutionnelle) / travail de recherche (hypothèses)

## 3/ Déroulement de l'évaluation entre septembre et décembre 2020 :

- Enquête auprès des professionnels et des usagers, avec contrainte du contexte sanitaire
- Difficultés rencontrées dans la passation du questionnaire par les pros et médiateurs

# Présentation de résultats de l'évaluation

UNION EUROPÉENNE  
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage  
en Bretagne

Avec le Fonds européen  
de développement régional

# DEUX CONCEPTIONS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SEIN DU PROJET

- Les enquêtes qualitative et quantitative relèvent l'existence de **deux conceptions de l'inclusion numérique au sein des ESC**:
  - **l'une centrée sur les problèmes d'accès aux droits et de résolution des difficultés e-administratives => médiation administrative**
  - **l'autre élargissant l'inclusion numérique à sa dimension « capacitante », à travers l'appropriation des outils et des usages numériques => médiation numérique**
- Dans le déroulé du projet, **c'est la première de ces conceptions qui semble avoir été dominante** :
  - centration de l'activité des MSN sur l'accompagnement des démarches e-administratives des personnes, au détriment des « ateliers » ou des « séances d'initiation »
  - La non-atteinte des objectifs initiaux en matière de liens noués avec les « autres » acteurs du numérique sur le territoire.

# DES DISPOSITIFS DIFFÉRENTS POUR DES OBJECTIFS DISTINCTS ?

- Les espaces numériques et la présence des MSN = **une ressource 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 ».
- En revanche, la « montée en compétences des usagers », les perspectives de poursuite de « l'autonomie » en matière administrative et/ou numérique n'apparaissent **que partiellement atteintes dans le cadre du projet.**
- L'expérience semble indiquer que le double objectif de gestion des difficultés administratives et de montée en compétences numériques ne peut être atteint **qu'en identifiant des dispositifs de médiation administrative et de médiation numérique distincts bien qu'articulés entre eux dans le cadre de l'offre globale d'accompagnement :**
  - *temporalités, modalités d'intervention, d'orientation, d'engagement des usagers, etc.*

Merci pour votre attention !

[c.soquet@ccasrennes.fr](mailto:c.soquet@ccasrennes.fr)

[francois.sorin@askoria.eu](mailto:francois.sorin@askoria.eu)

<https://labacces.fr>

UNION EUROPÉENNE  
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage  
en Bretagne / Avec le Fonds européen  
de développement régional