

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

**DÉPARTEMENT
SCIENCES DE
L'ÉDUCATION**



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

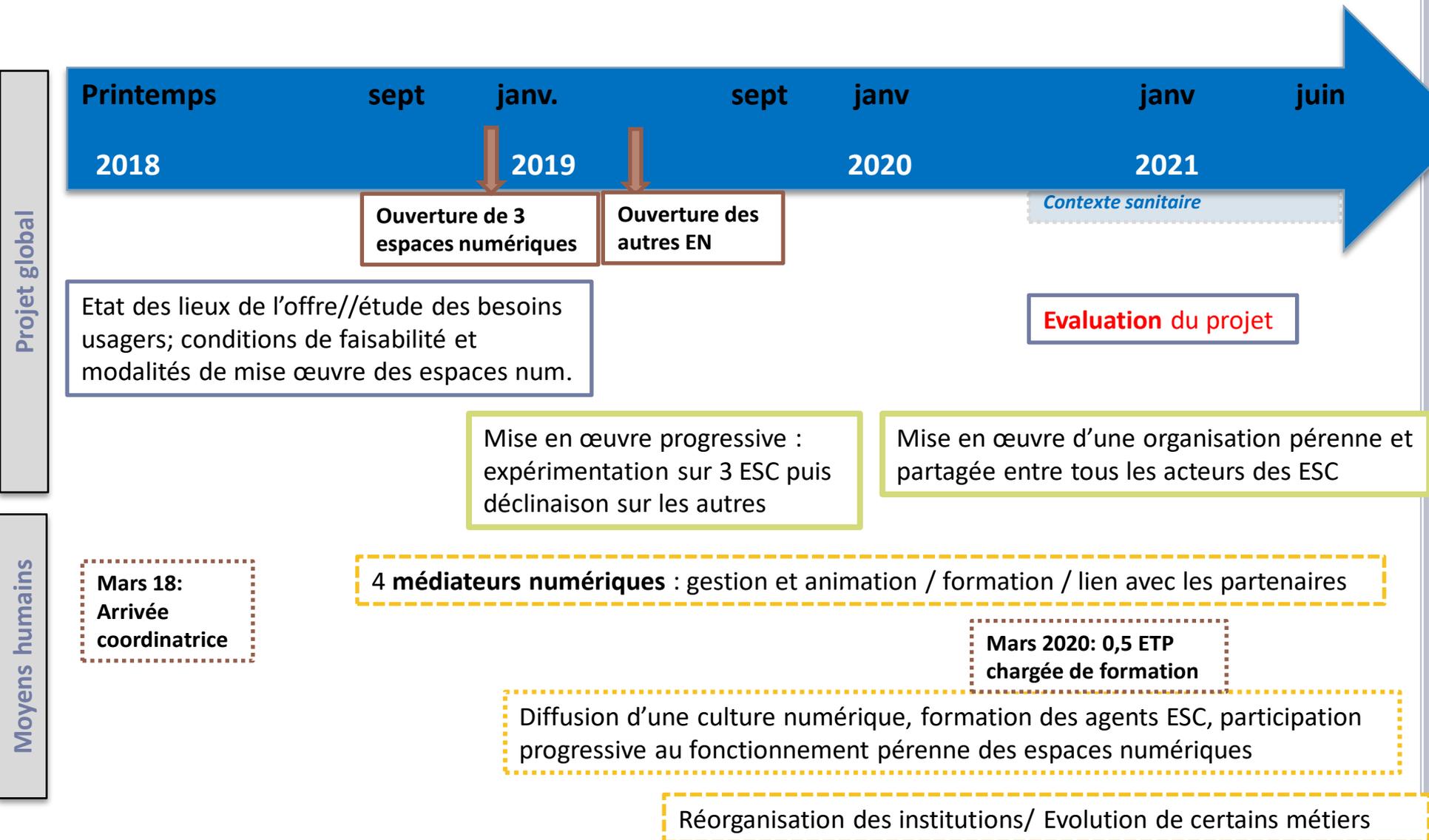


**L'Europe s'engage
en Bretagne** / Avec le Fonds européen
de développement régional

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

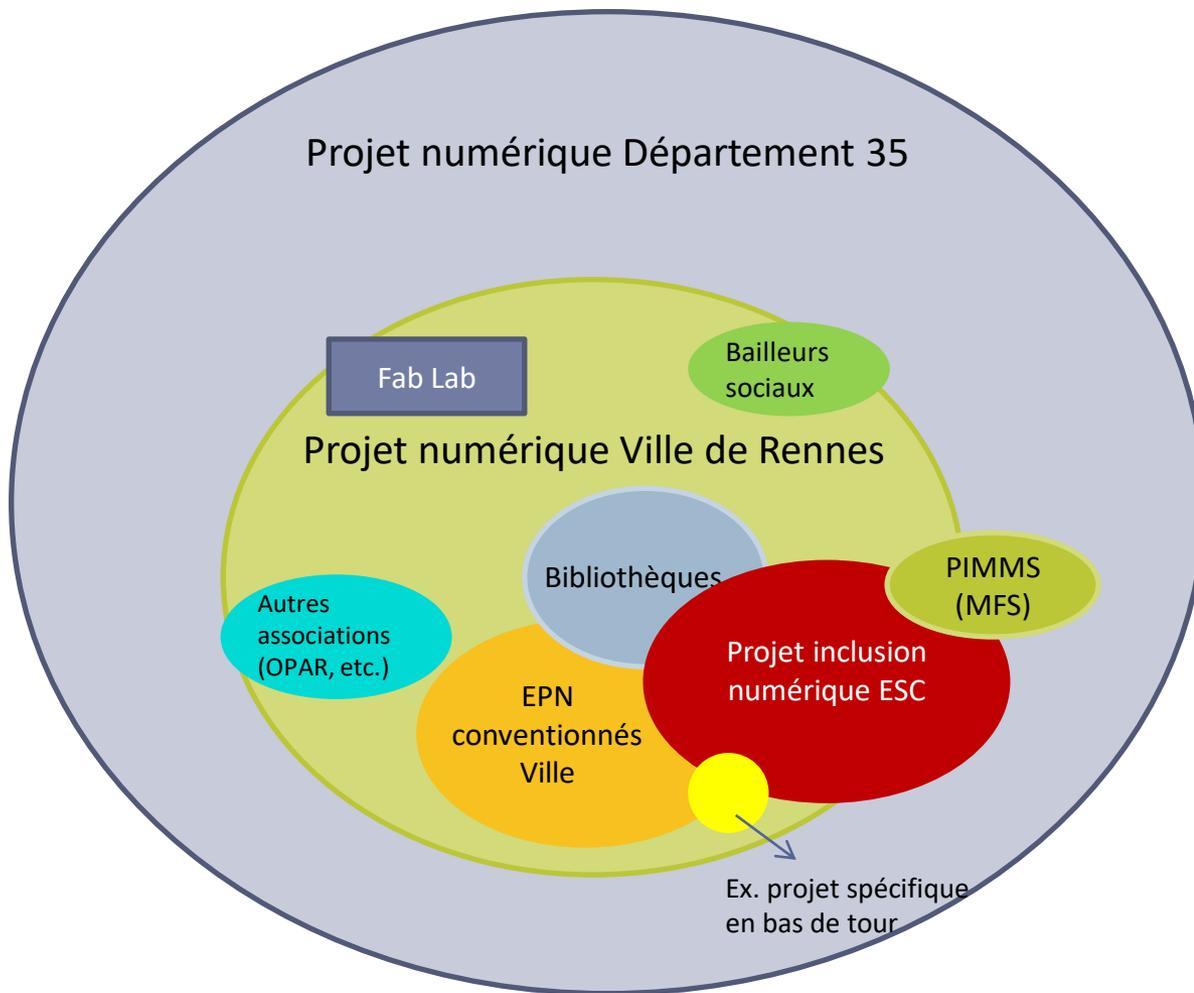
=> Réseau en cours de construction

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

francois.sorin@askoria.eu

<https://labacces.fr>

UNION EUROPÉENNE
UNANIEZH EUROPA



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