



La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne



Synthèse de l'enquête réalisée en 2023
par le centre de recherche d'Askoria,
en partenariat avec
le Hub Bretagne pour un numérique inclusif,
dans le cadre du programme LabAccès

Table des matières

Résumé.....	1
La médiation numérique à l'épreuve de la dématérialisation	3
Présentation de l'enquête	4
Profils des postes occupés par les répondant.e.s.....	4
L'accompagnement aux démarches administratives en ligne : une part de l'activité commune	7
Une médiation e-administrative.....	8
Fréquence de l'accompagnement e-administratif : une distribution selon les lieux d'intervention	9
La médiation e-administrative en pratique : le type de démarches accompagnées dépend du lieu d'exercice du médiateur.trice	11
L'accompagnement e-administratif dans l'environnement institutionnel.....	14
Conclusion	17

Résumé

Placée au centre des politiques publiques d'inclusion numérique, la médiation numérique vise l'appropriation des technologies et de ses usages. De l'initiation à l'informatique au développement d'une culture numérique critique, les médiateur.trice.s numériques déploient une offre de services variée, réputée pouvoir réduire les « fractures » numériques et promouvoir les usages capacitants.

Dans le contexte de dématérialisation des services publics, la médiation numérique apparaît comme une ressource pour les personnes en difficulté face aux nouvelles normes de la relation e-administrative. Mais dans quelle mesure les demandes d'aide adressées aux médiateur.trice.s relèvent-elles de l'accompagnement numérique ou de l'aide au travail administratif ?

L'enquête par questionnaire réalisée en 2023 montre que l'aide aux démarches en ligne concerne la très grande majorité des médiateur.trice.s numériques exerçant en Bretagne. Ces professionnel.le.s réalisent un accompagnement e-administratif variable (en nature et en volume) selon leurs lieux d'exercice et leurs territoires d'intervention. Cet accompagnement ne se limite pas aux dimensions numériques de la relation administrative, mais concerne aussi les explications sur les démarches et l'intervention dans des situations administratives complexes.

Les médiateur.trice.s qui ne sont généralement pas formées aux démarches administratives bénéficient de possibilités de réorientation des publics inégales - voire nulles - selon les territoires. La médiation e-administrative s'effectue le plus souvent sans liens (mandat ou contact) avec les administrations dématérialisantes.

Du point de vue des usagers et usagères des services publics, la médiation numérique constitue bien une ressource pour la relation e-administrative. Mais une ressource assez largement précaire, inégalement accessible, et en partie dépendante du pouvoir discrétionnaire des médiateur.trice.s.

Pour citer ce document : Sorin, F. & Stefan, J. (2023). La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne. Synthèse du rapport de recherche. Centre de recherche d'Askoria, Hub Bretagne pour un numérique inclusif, LabAccès.



La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne

François Sorin & Jordy Stefan, juin 2023

On désigne aujourd'hui comme « secteur de la médiation numérique » des dispositifs et des pratiques historiquement différenciés (Porte, 2016) : de l'animation multimédia aux associations de promotion des usages de l'internet, de la médiation scientifique et technique à la formation informatique. Contemporain de l'avènement d'un numérique substantivé (« le » numérique), le terme de médiation numérique renvoie à la fois à un groupe professionnel en émergence (les médiateurs numériques) et à un ensemble de pratiques réétiquetées, visant « *la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique* » selon la définition qu'en donne la coopérative des acteurs de la médiation numérique (la MedNum)¹.

Les champs d'action actuels de la médiation numérique sont pluriels : initiation à l'informatique, enrichissement des usages numériques, développement de la culture numérique, éducation aux médias et à l'information, accompagnement de la parentalité numérique, fabrication numérique, etc. Elle se développe dans des lieux dédiés (EPN, Cyberbase, Fablab etc.) ou dans des structures accueillant du public (médiathèques, centres sociaux, etc.). Elle se déploie sur différents segments d'offre (Mazet & Pedrot, 2021), alternant médiations « programmées » (formations, ateliers, animations, événements, reconditionnement, etc.) et médiations « spontanées » (accueil, aide, accompagnement, etc.). La variété des espaces, des temporalités et des supports répond à l'hétérogénéité des situations, des publics et des objectifs de la médiation numérique.

¹ Voir sur le site de la MedNum : <https://lamednum.coop/quest-ce-que-la-mediation-numerique/> [consulté le 27 juin 2023].

Depuis les enjeux de « l’alphabétisation informatique » (voir Proulx, 2022), de « l’accessibilité pour tous » des technologies de l’information et de la communication (voir Gautellier, 1998), de la lutte contre la « fracture numérique » (voir Plantard, 2011) aux perspectives de « l’inclusion numérique » (Conseil national du numérique, 2013), l’appropriation des technologies est le motif central des dispositifs et des pratiques aujourd’hui regroupés sous la bannière de la médiation numérique, et qui se sont déployés en France dans une tension entre une visée émancipatrice et utilitariste de l’accès et de la pratique de l’informatique connectée (Turet, 2018).

La médiation numérique à l’épreuve de la dématérialisation

Placée au cœur des politiques publiques « pour un numérique inclusif » (Mission société numérique, 2018), la médiation numérique n’échappe pas à cette tension originelle : le thème du numérique capacitant, selon lequel la médiation numérique vise à permettre à tous de bénéficier des opportunités offertes par la pratique de l’informatique connectée s’articule avec celui du numérique « obligatoire », selon lequel la médiation numérique vise à permettre aux citoyens à faire face aux exigences numériques (Mazet, 2019) de la vie sociale, professionnelle, administrative.

En France, les effets des politiques de dématérialisation des services publics ont cristallisé cette dualisation du paradigme de l’inclusion numérique. Renvoyant d’une part à l’accélération de la numérisation de la relation administrative (« *de part en part numérique* ») et de manière concomitante à une reconfiguration profonde des modes d’accès aux administrations (fermeture et regroupement des guichets), la dématérialisation rencontre un accueil favorable d’une large partie de la population en même temps qu’elle génère une importante demande de médiation. Ces demandes d’aide e-administrative émanent de publics variés et comprennent différents motifs, qui ne se résument pas à l’absence d’équipement informatique ou à « l’éloignement numérique ». Les besoins d’explication sur les droits et les procédures, les situations de blocage, le besoin de réassurance s’articulent avec les difficultés à répondre aux exigences numériques (Mazet, 2019) des administrations (connectivité, navigation, identification, etc.).

Dans le contexte, le besoin de médiation administrative s’est en grande partie reporté sur les acteurs sociaux de proximité, assurant un accueil généraliste sur les territoires. Des travaux situés (Mazet & Pedrot, 2021 ; Sorin & al., 2021) ou menés à une échelle territoriale (Mazet & Sorin, 2021) dans le cadre du programme LabAccès montrent comment les acteurs de la médiation numérique sont amenés à apporter une aide à la réalisation des démarches en ligne, soit qu’ils sont sollicités par les habitants-usagers des territoires sur lesquels ils interviennent, soit que ces derniers leur sont orientés par d’autres acteurs (des intervenant.e.s sociaux aux administrations elles-mêmes).

Mais cette part « e-administrative » du travail des médiateur.trice.s numériques n’avait pas été objectivée sur l’ensemble du groupe professionnel. Dans quelle mesure réalisent-ils un accompagnement aux démarches en ligne ? Et sur quels aspects de la relation administrative leurs interventions portent-elles ? C’est notamment à ces questions que l’enquête réalisée en Bretagne entend répondre.

Présentation de l'enquête

Issue d'un partenariat entre le programme LabAccès² et le Hub Bretagne pour un numérique inclusif, l'enquête a été menée par questionnaire (voir encadré) auto-administré (en ligne) entre le 28 février et le 20 mars 2023, avec une relance par semaine³. La diffusion du questionnaire a été assurée par le Hub, auprès des médiateur.trice.s numériques identifiés dans le cadre des « journées départementales de la médiation numérique » organisées en 2022. Nous obtenons un total de 250 connexions. Après tri et consolidation de la base, nous avons travaillé avec un échantillon de 178 personnes⁴. La moyenne d'âge de ces répondant.e.s est de 39,35 ans. 52,2% sont des femmes. 60,7% des répondantes ont un niveau de formation supérieur ou égal à bac + 2 ou +3. On observe une répartition des répondant.e.s sur les 4 départements Bretons, avec une surreprésentation de professionnel.le.s exerçant en Ille-et-Vilaine (37,11%).

Le questionnaire a été construit avec deux types de questions : des cases à cocher (choix unique ou choix multiples) et des échelles d'accord en 10 pans. Le type de question amène un traitement des données différent. Pour les cases à cocher : nous avons, pour les tris à plat, traité les données en fréquence (le nombre de réponses à l'item) et calculé un pourcentage. Pour les échelles et les données continues : nous avons, pour les tris à plat, calculé la moyenne, la médiane et l'écart-type pour chaque item. Nous avons également réalisé des croisements de données en utilisant les tests appropriés : t de Student, F de Fischer, Khi-deux et régression linéaire

Toutes les différences que nous présentons dans cette synthèse ont été testées par différents tests de significativité. Nos différences ne sont donc pas dues à notre échantillon. Nous ne présentons pas les résultats de ces tests afin de ne pas alourdir la lecture de l'article, mais notre analyse se base sur des résultats scientifiquement crédibles, et n'est en aucun cas une analyse purement descriptive, ou interprétative.

Profils des postes occupés par les répondant.e.s

Les résultats permettent d'apporter quelques éléments sur les profils des postes occupés par les répondant.e.s : iels⁵ sont employé.e.s par des structures publiques à 75,8% ; iels interviennent majoritairement à l'échelle des communes (50,6%) ou des EPCI (74%) ; Les répondant.e.s exercent depuis 5,29 années en moyenne et 57,1 % sont les premiers ou premières médiateur.trice.s embauché.e.s par leur structure. 63,8% sont en CDD et gagnent un salaire de 1818,29 € brut en

² Le LabAccès est un programme de recherche action collaboratif porté par le Ti Lab (le laboratoire d'innovation publique en Bretagne) sur le thème de l'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative : <https://labaccès.fr>

³ Cet article s'appuie sur les données présentées dans le rapport intitulé « *La part de l'accompagnement aux démarches e-administratives dans l'activité des professionnel.le.s de la médiation numérique. Enquête par questionnaire auprès de médiateurs numériques en Bretagne* » (Stefan & Sorin, 2023), dont il ne mobilise qu'une partie des résultats. D'autres données - portant notamment sur la formation des médiateurs - présentent un grand intérêt et pourront faire l'objet d'un traitement ultérieur. Pour le présent article, nous nous en tenons au questionnement central de l'enquête, à savoir la part de l'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques, sous l'angle des lieux d'exercice professionnel ; variable apparaissant comme la plus significative pour en éclairer la distribution.

⁴ La base comprenait de nombreux répondants « hors cible » : travailleurs sociaux, intervenants sociaux, agents d'accueil, formateurs, etc. Cet intérêt pour l'enquête signale la manière dont l'accompagnement aux démarches e-administratives concerne aussi les acteurs « soucieux » de proximité, *i.e.* assurant un accueil généraliste ou spécialisé sur les territoires « vécus ».

⁵ Pronom personnel sujet de la troisième personne du singulier (iel) et du pluriel (iels), employé pour évoquer une personne quel que soit son genre.

moyenne⁶. Invité.e.s à identifier l'intitulé de leur poste selon un questionnaire à choix multiples et une zone de réponse libre, 23 répondant.e.s s'identifient comme des médiateur.trice.s numériques, 28 comme des animateur.trice.s numériques, 13 comme des référent.e.s numériques et la grande majorité (103 personnes sur 178), s'identifient comme des conseillers ou des conseillères numériques (cf. infra). Enfin, 11 répondant.e.s s'identifient comme des bibliothécaires ou des médiathécaires (tableau 1).

Tableau 1 - Q.⁷ : Quel est l'intitulé de votre poste ? ; n = 178.

	Fréquence	Pourcentage
Conseiller-ère numérique	103	57,9%
Animateur-riche numérique	28	15,7%
Médiateur-riche numérique	23	12,9%
Référent-e numérique	13	7,3%
Bibliothécaire/médiathécaire	11	6,2%
Total	178	100,0%

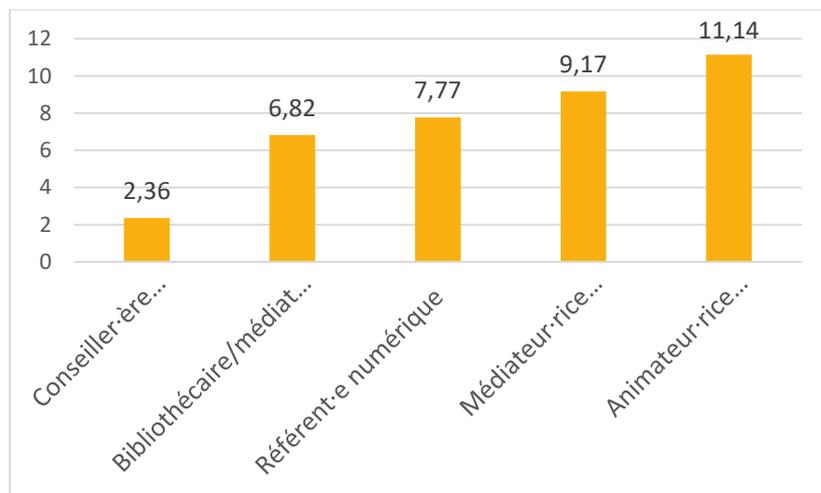
Les conseillers et conseillères numériques (103 sur 178) sont ceux et celles qui en moyenne déclarent exercer depuis le moins longtemps la médiation numérique (2,36 ans - cf. figure 1). Parmi les 93 répondant.e.s qui déclarent être les premiers ou premières professionnel.le.s de la médiation numérique embauché.e.s par leur structure, 65 sont des conseillers ou conseillères numériques. Ainsi le paysage de la médiation numérique en Bretagne apparaît largement reconfiguré par le dispositif « Conseiller numérique »⁸.

Figure 1 : Représentation graphique du croisement « intitulé de poste » et « depuis combien de temps exercez-vous de la médiation numérique » (en années)

⁶ En mai 2023, le SMIC brut mensuel s'élève à 1747,20 €.

⁷ Q. = Question.

⁸ Le dispositif conseiller numérique (ANCT – Banque des territoires) déployé à partir de 2021 prévoyait le recrutement et la formation de 4000 personnes positionnées sur des actions de médiation numérique. Voir les premiers résultats de l'évaluation *in itinere* du dispositif, réalisé par Mazet & al. pour le LabAccès : <https://www.labaccess.fr>



Nous avons interrogé les lieux dans lesquels exercent les répondant.e.s. La grande majorité des médiateur.trice.s intervient dans plusieurs lieux, ce qui fait de la médiation numérique une activité multi située. Ainsi les médiathèques/bibliothèques sont les lieux d'intervention les plus fréquents, ainsi que les mairies, les centres sociaux, les locaux associatifs (cf. tableau 2). La médiation numérique s'installe aussi dans les espaces France services (EFS) ainsi que dans les établissements scolaires. Elle s'exerce enfin dans l'espace public et à domicile.

Tableau 2 - Q. : Quel est votre (ou quels sont vos) lieu(x) d'intervention(s) ? ; n = 178.

	Oui		Non	
	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage
Mairie	45	25,3%	133	74,7%
Espace France service	31	17,4%	147	82,6%
Médiathèque / bibliothèque	75	42,1%	103	57,9%
Centre social / socioculturel	41	23,0%	137	77,0%
Association	47	26,4%	131	73,6%
Centre d'action sociale / CCAS	27	15,2%	151	84,8%
Ecole / un collège / un lycée	15	8,4%	163	91,6%
PIMMS	0	0,0%	178	100,0%
Place ou espace public	18	10,1%	160	89,9%
A domicile	12	6,7%	166	93,3%
Espace information jeunesse	7	3,9%	171	96,1%

On verra que ces lieux ont un effet sur la fréquence et le nature de l'accompagnement e-administratif réalisé par les médiateur.trice.s numériques.

L'accompagnement aux démarches administratives en ligne : une part de l'activité commune

L'accompagnement aux démarches administratives figure dans la fiche de poste de 62,4% des répondant.e.s. De fait, iels sont 87,1% (155 personnes) à déclarer réaliser des accompagnements aux démarches administratives en ligne. Il est important de noter que parmi les 67 répondant.e.s pour qui l'accompagnement des démarches administratives ne figure pas dans la fiche de poste, iels sont 45 à déclarer réaliser tout de même un tel accompagnement (cf. tableau 3).

Tableau 3 – Croisement de la Q. « réalisez-vous des accompagnements administratifs ? » avec la Q. « L'accompagnement administratif figure-t-il dans votre fiche de poste ? »

	Vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives en ligne		Total	
	Non	Oui		
L'accompagnement aux démarches administratives figure dans votre fiche de poste	Non	22 (12,4%)	45 (25,3%)	67 (37,6%)
	Oui	1 (0,6%)	110 (61,8%)	111 (62,4%)
Total	23 (12,9%)	155 (87,1%)	178 (100,0%)	

23 médiateur.trice.s déclarent ne pas accompagner les démarches administratives en ligne (12,9% des répondant.e.s). Iels évoquent d'abord une position institutionnelle ou le fait que, dans le cadre de l'organisation, quelqu'un d'autre s'en occupe (cf. tableau 4).

Tableau 4 - QC⁹ : si vous ne réalisez pas d'accompagnement aux démarches en ligne, pourquoi ?
(Plusieurs réponses possibles) ; n = 23.

Je ne dois pas le faire (position institutionnelle)	13	56,5%
Je ne veux pas le faire (position personnelle)	5	21,7%
Je ne sais pas le faire	2	8,7%
Je n'ai pas de demandes de la part du public	2	8,7%
Quelqu'un d'autre s'en occupe	11	47,8%

⁹ QC. = Question conditionnelle.

Une médiation e-administrative

Nous avons questionné le contenu de cet accompagnement aux démarches administratives en invitant les répondant.e.s à exprimer la fréquence de réalisation d'acte d'aide numérique (ouverture d'un compte sur un site administratif, aide à la connexion et à la navigation, etc.) et d'intervention dans la relation administrative (explication, déblocage, prise de contact...). Sur chacun de ces items (sauf en ce qui concerne la prise de contact avec les administrations), les moyennes sont très élevées et les médiateur.trice.s numériques déclarent les accomplir fréquemment (cf. tableau 5).

L'accompagnement aux démarches administratives ne se limite pas à la prise en charge de l'éloignement numérique, ni au fait de surmonter les exigences numériques de la relation administrative, mais concerne aussi les explications sur les démarches et l'intervention dans des situations complexes. La médiation est bien e-administrative, mêlant numérique et administratif.

Tableau 5 - Q. : Quels types d'accompagnements aux démarches administratives réalisez-vous ?
De jamais "1" à très régulièrement "10" ; n = 155

	Moyenne	Médiane	Ecart type
Ouverture de compte / connexion	7,44	8	2,87
Navigation sur le site web administratif	7,61	8	2,73
Recherche et téléchargement d'un fichier	7,11	8	2,81
Remplissage d'un formulaire	6,91	8	3,02
Explication sur une démarche administrative	6,77	8	3,24
Déblocage d'une difficulté sur un dossier	5,08	5	3,35
Prise de contact directe avec l'administration concernée	4,26	3	3,34

Le plus souvent, l'accompagnement aux démarches administratives est individualisé (cf. tableau 6) : il ne concerne pas un groupe identifié par une demande commune, mais des réponses à des sollicitations situées portées par une personne (ou un foyer).

Tableau 6 - Q. : Votre accompagnement aux démarches administratives est fait de manière individuelle ou collective ? - De jamais "1" à très régulièrement "10" ; n=155

	Moyenne	Médiane	Ecart type
Individuelle	8,39	10	2,64
Collective	2,86	2	2,51

Cet accompagnement e-administratif apparait en outre suivi ou répété : les médiateur.trice.s déclarent très fréquent qu'une personne sollicite plusieurs fois un accompagnement pour réaliser une démarche en ligne (cf. tableau 7)¹⁰.

Tableau 7 - Q. : Il arrive qu'une personne sollicite plusieurs fois votre accompagnement pour réaliser une démarche administrative en ligne - De jamais "1" à très régulièrement "10" ; n=155

Moyenne	6,57
Médiane	7,00
Ecart type	2,89

Fréquence de l'accompagnement e-administratif : une distribution selon les lieux d'intervention

Toutes les médiateur.trice.s ne déclarent pas la même part d'accompagnement e-administratif dans leur activité globale. En moyenne les répondant.e.s déclarent « accompagner administrativement » 9,97 personnes par semaine (cf. tableau 8).

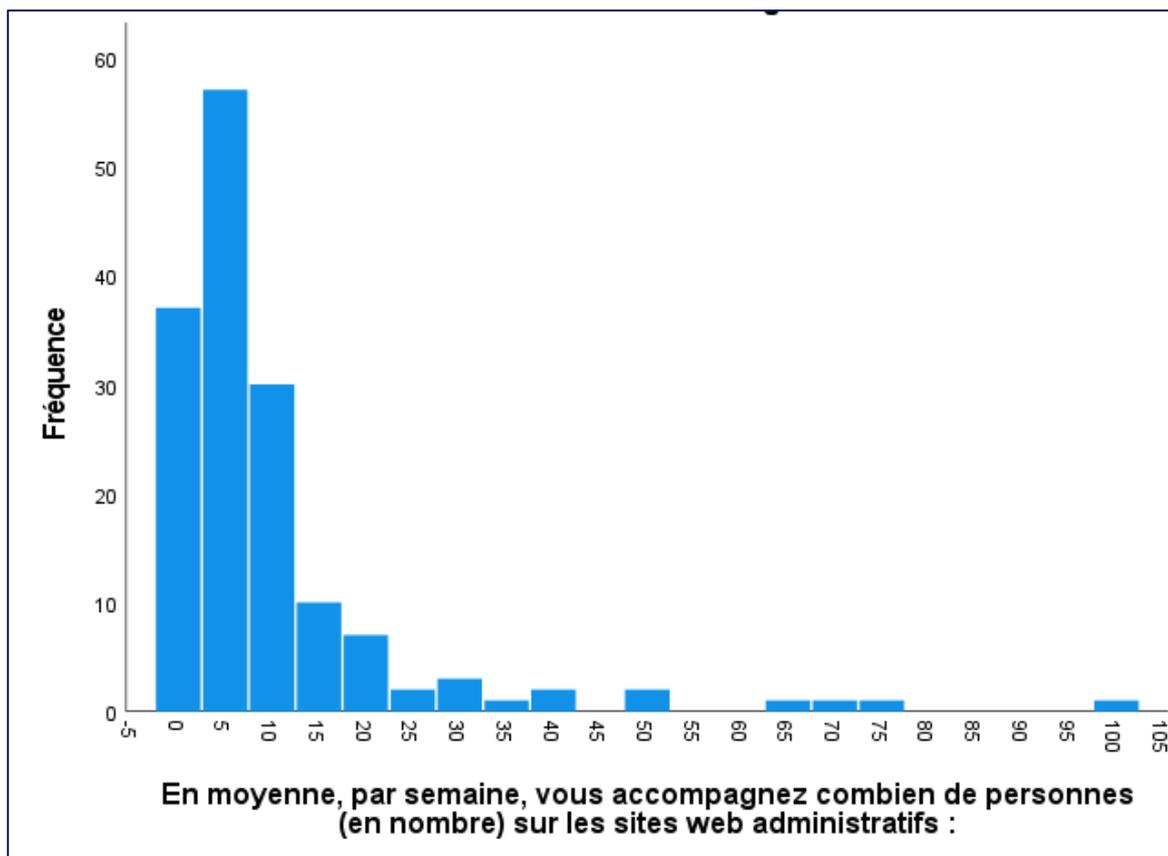
Tableau 8 - Q. : En moyenne, par semaine, vous accompagnez combien de personnes (en nombre) sur les sites web administratifs ? ; n=155

Moyenne	9,97
Médiane	5,00
Ecart type	14,44

Mais l'écart type très important nous invite à considérer la grande hétérogénéité des situations : la moitié des répondant.e.s accompagne 5 personnes ou moins par semaine, et l'autre moitié plus de 5 par semaine. Surtout, un certain nombre en accompagne beaucoup (cf. figure 2).

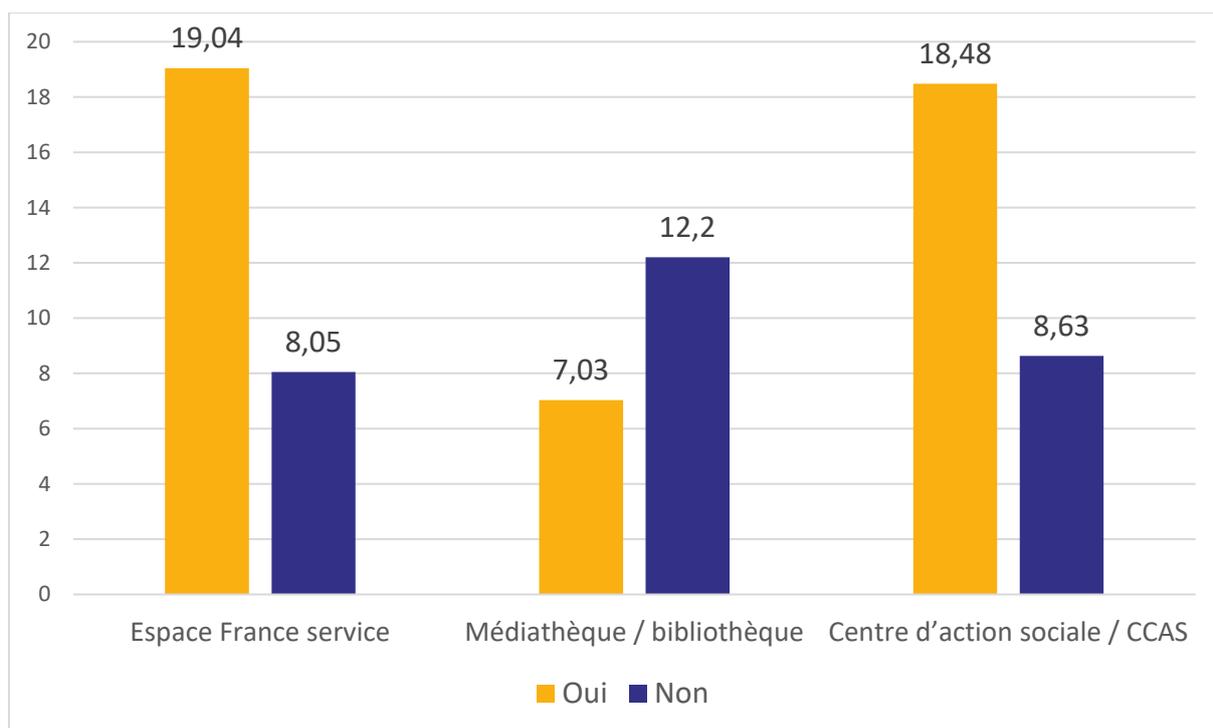
Figure 2 - Représentation graphique des réponses obtenus à la question « combien de personnes accompagnez-vous par semaine sur les sites des administrations ? »

¹⁰ Sur ce point cependant nous manquons de précision : s'agit-il d'une situation complexe nécessitant plusieurs séquences pour une même démarche ? Ou d'une logique de relation qui conduit une médiatrice à intervenir plusieurs fois pour une même personne et sur différentes démarches ?



Cette distribution de la part d'accompagnement administratif dans l'activité globale s'éclaire par les lieux d'intervention des médiateur.trice.s numériques. Le graphique ci-dessous (figure 3) croise le nombre de personnes accompagnées par semaine selon que les médiateur.trice.s déclarent ou non intervenir dans un espace France services, une médiathèque ou un centre d'action sociale (départemental ou communal).

Figure 3 : Nombre de personnes accompagnées selon les lieux d'intervention



Les médiateur.trice.s qui déclarent intervenir dans un espace France services accompagnent 19,04 personnes par semaine en moyenne, contre 8,05 pour les médiateur.trice.s qui n’y interviennent pas. De la même manière, les médiateur.trice.s qui déclarent intervenir dans un centre d’action sociale accompagnent 18,48 personnes par semaine en moyenne, contre 8,63 pour les médiateur.trice.s qui n’y interviennent pas. En revanche les médiateur.trice.s qui déclarent intervenir en médiathèque accompagnent moins de personnes par semaine (7,03 en moyennes) que les médiateur.trice.s qui n’y interviennent pas.

La médiation e-administrative en pratique : le type de démarches accompagnées dépend du lieu d’exercice du médiateur.trice

Le questionnaire interroge la fréquence de l’accompagnement administratif sur les différents sites internet des administrations. Les répondant.e.s sont invité.e.s à exprimer selon une échelle de 1 à 10 (de jamais à très régulièrement) si iels accompagnent leur public sur les sites des impôts, de la CAF, de pôle emploi, de l’assurance maladie, etc. (cf. tableau 9).

Tableau 9 - Q. : Vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives sur les sites web suivants : De jamais "1" à très régulièrement "10" n=155

	Moyenne	Médiane	Ecart type
La Direction générale des finances publiques (impôts)	4,81	5	2,99
La Poste	3,10	2	2,57

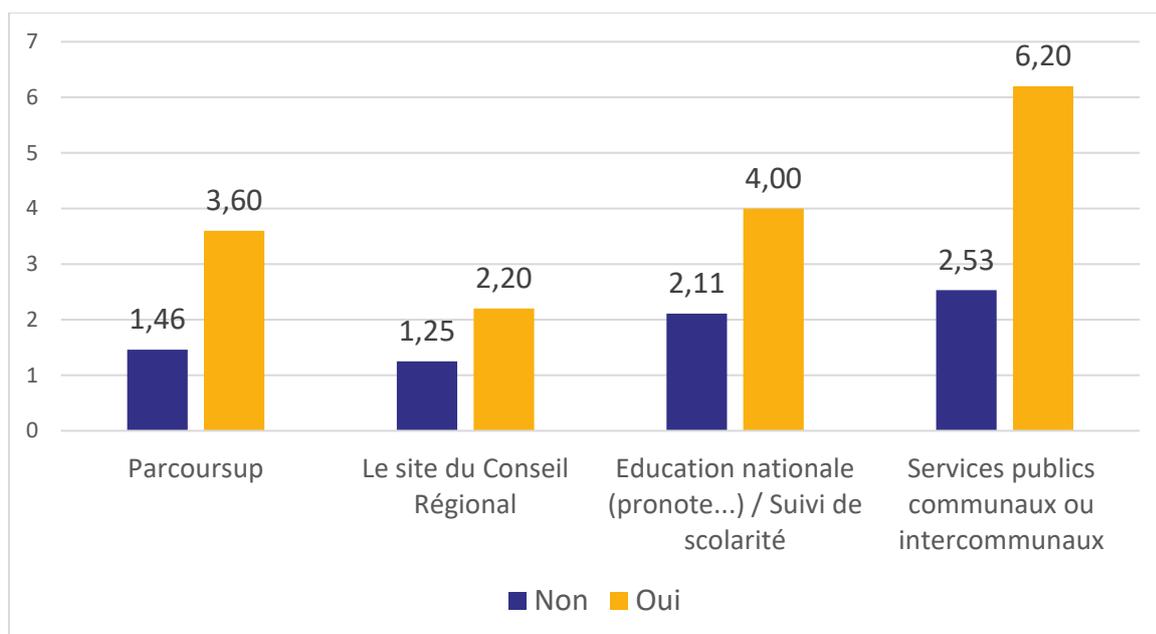
Pôle emploi	4,24	3	2,94
Les Caisses d'allocations familiales (CAF)	4,85	4	3,03
L'assurance maladie (CPAM)	5,60	5	2,98
L'assurance retraite (CARSAT)	4,08	3	2,95
La mutualité sociale agricole (MSA)	2,92	2	2,49
Ministère de l'intérieur (dont ANTS)	6,17	6	3,29
Les sites des MDPH (ou Maison départementale pour les personnes Handicapées)	1,85	1	1,70
Les sites des Conseils Départementaux	1,78	1	1,60
Compte professionnel de formation	3,57	3	2,81
Le site de l'URSSAF / Auto-entreprise	2,19	1	2,03
Le site pour « Le Chèque énergie »	4,75	4	3,27
Parcoursup	1,53	1	1,48
Le site du Conseil Régional	1,28	1	0,99
Ministère de la justice	1,63	1	1,53
Education nationale (pronote...) / Suivi de scolarité	2,17	1	2,05
Services publics communaux ou intercommunaux (par exemple inscription cantine scolaire)	2,65	1	2,44

Au global ces résultats sont difficilement interprétables : on remarque cependant que à part pour le site de l'ANTS¹¹, la moyenne des réponses se situe en dessous de 6, et indique donc une faible fréquence pour l'ensemble des sites administratifs. Là encore, la réalité de la part d'accompagnement e-administratif se révèle lorsqu'on croise les déclarations des médiateur.trice.s sur les sites internet sur lesquels ils accompagnent avec les lieux dans lesquels ils interviennent.

Nous prendrons trois exemples pour illustrer ce point. Le premier concerne les espaces d'information jeunesse (figure 4). Les médiateur.trice.s qui déclarent intervenir dans un espace d'information jeunesse accompagnent davantage sur les sites, du conseil régional, de l'éducation nationale et sur les services publics communaux.

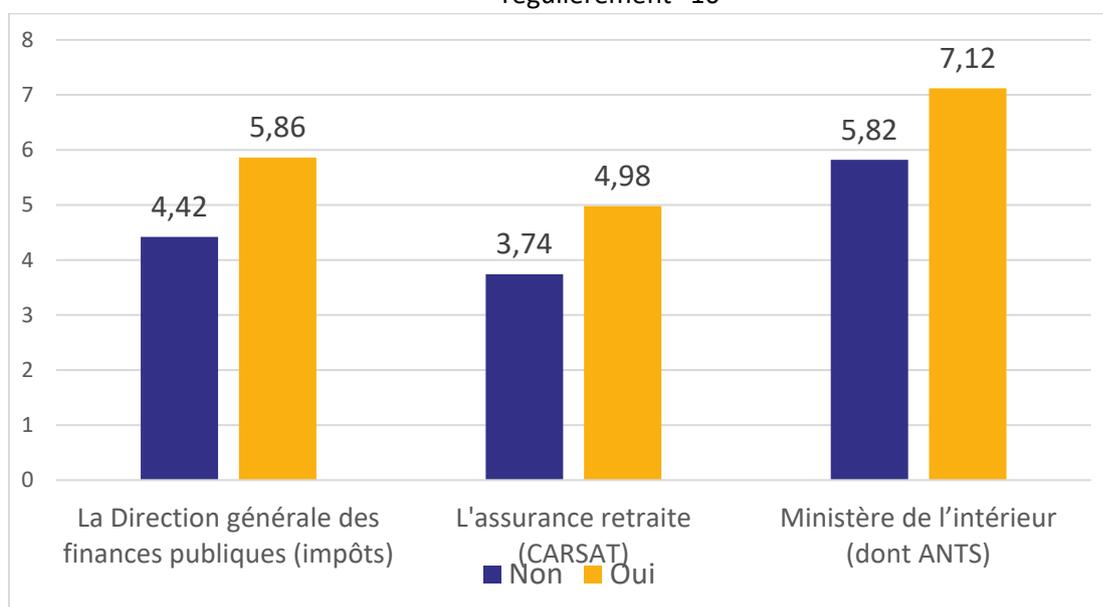
Figure 4 - Croisement du lieu d'intervention « Espace information jeunesse » avec la question « vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives sur les sites web suivants »
De jamais "1" à très régulièrement "10"

¹¹ En ce qui concerne le site de l'ANTS, une limite du questionnaire tient au fait que nous n'avons établi de distinction entre les procédures administratives « classiques » (comme l'établissement d'une carte grise) et les procédures relatives au droit d'asile et aux droits des étrangers. Or sur certains territoires, ces dernières occupent grandement les médiateur.trice.s numériques, dans un contexte où ces procédures sont entièrement dématérialisées et l'accueil physique dans les préfectures est très limité.



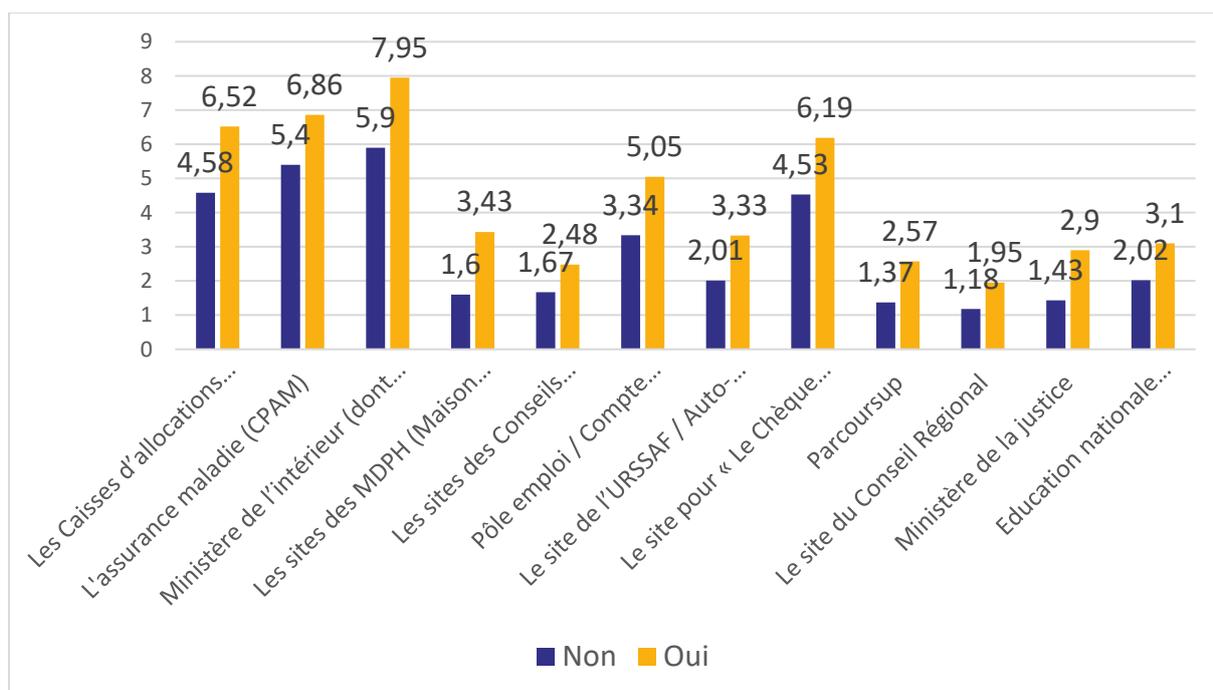
Second exemple, les mairies (figure 5) : les médiateur.trice.s qui exercent en mairies accompagnent très fréquemment sur le site de l'ANTS, et plus fréquemment sur le site des impôts et de l'assurance retraite.

Figure 5 - Croisement du lieu d'intervention « Mairie » avec la question « vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives sur les sites web suivants » De jamais "1" à très régulièrement "10"



Un dernier exemple concerne les centres d'action sociale départementaux ou communaux (figure 6). Les médiateur.trice.s qui interviennent dans ces lieux accompagnent davantage sur une grande diversité de sites, et plus fréquemment sur les sites des administrations en charge des droits sociaux, comme la CAF et la CPAM.

Figure 6 - Croisement du lieu d'intervention « Centre d'action sociale / CCAS » avec la question « vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives sur les sites web suivants » De jamais "1" à très régulièrement "10"



Non seulement les lieux d'exercice éclairent sur le volume de l'accompagnement e-administratif, mais aussi sur le type de sites (et donc de démarches) concernés par l'intervention des médiateur.trice.s numériques. Les publics accompagnés et leurs usages des lieux agissent sur l'activité de médiation.

L'accompagnement e-administratif dans l'environnement institutionnel

Le questionnaire interroge les ressources et les pratiques pour l'orientation des publics lorsque leurs demandes ou leurs besoins ne sont pas (ou ne peuvent être) prises en charge. Outre que les médiateur.trice.s numériques peuvent adresser les personnes aux administrations concernées, les espaces France services apparaissent une ressource pour l'orientation¹² puisque 68 % des répondant.e.s déclarent y orienter les personnes en cas de difficultés à réaliser une démarche administrative (cf. tableau 10).

Tableau 10 – Q.: Vers qui réorientez-vous les publics lorsqu'il y a une difficulté à réaliser une démarche administrative ? ; n=148

	Fréquence	Pourcentage
Un espace France services	101	68,2%
Un PIMMS	30	20,3%

¹² Ce qui ne signifie pas que les personnes orientées se déplacent effectivement vers les EFS, ou que les EFS accompagnent effectivement ces personnes. L'enquête questionne les pratiques d'orientation des médiatrices, mais n'en mesure pas les effets. Il faut également noter que les EFS articulent leurs interventions avec les organismes dématérialisants, et pratiquent eux aussi la réorientation des publics.

Une mairie	39	26,4%
L'organisme public destinataire de la démarche	92	62,2%
Un centre d'action sociale / CCAS	56	37,8%
Médiateur de la République	7	4,7%
Ecrivain public	7	4,7%
Association	29	19,6%

En revanche les Espaces France services n'absorbent pas l'ensemble des besoins d'accompagnement administratif puisque 61% des répondant.e.s assurent un accompagnement administratif même lorsqu'il existe un espace France services sur leur territoire d'intervention (cf. tableau 11).

Tableau 11 – Croisement de la Q. « accompagnez-vous aux démarches administratives en ligne ? » avec la Q. « existe-t-il un espace France Services sur votre territoire d'intervention ? »

		Vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives en ligne		Total
		Non	Oui	
Il existe un espace France Services sur mon territoire d'intervention :	Non	2 (1,1%)	46 (25,8%)	48 (27,0%)
	Oui	21 (11,8%)	109 (61,2%)	130 (73,0%)
Total		23 (12,9%)	155 (87,1%)	178 (100,0%)

Un point d'intérêt qui n'est pas interrogé dans notre enquête porte sur les temporalités de ces pratiques d'orientation : dans quelle mesure surviennent-elles au moment de l'accueil (et de l'exposé du besoin/ du problème par l'utilisateur) ou au cours de la médiation (lorsque les médiateur.rice.s se confrontent aux limites de leurs possibilités d'agir avec/pour les personnes) ? De la même manière peut-on interroger dans quelle mesure ces pratiques d'orientation sont limitées par les capacités d'accueil des autres structures (créneaux indisponibles, possibilités d'accueil trop tardive, etc.) ou par les contraintes des habitant.e.s (problème de mobilité, caractère d'urgence de la demande, etc.).

Il apparaît cependant que pour notre échantillon, les contacts directs avec les institutions « dématérialisantes » sont quasiment inexistantes (cf. tableau 12).

Tableau 12 - Q. : Vous avez des contacts directs avec les organismes publics et parapublics pour lesquels vous accompagnez des usagers ? (...) ¹³

	Moyenne	Médiane	Ecart type
La Direction générale des finances publiques (impôts)	1,76	1	2,09
La Poste	1,20	1	0,96
Pôle emploi	1,85	1	2,10
Les Caisses d'allocations familiales	1,69	1	1,91
L'assurance maladie (CPAM)	1,85	1	2,08
L'assurance retraite (CARSAT)	1,44	1	1,53
La mutualité sociale agricole (MSA)	1,25	1	0,88
Ministère de l'intérieur (dont ANTS)	1,62	1	1,87
Ministère de la justice	1,15	1	0,86
Education nationale	1,23	1	1,15
Services publics communaux ou intercommunaux	1,77	1	2,01

Et pourtant les médiateur.trice.s expriment un besoin de contact avec ces institutions : pour la résolution des situations complexes, pour assurer l'orientation des personnes, et pour bénéficier de leur expertise dans la compréhension d'un droit ou d'une démarche (tableau 13).

Tableau 13 - Q. : Avez-vous besoin d'avoir des contacts référents au sein de ces organismes publics ? Plusieurs réponses possibles.

	Fréquence	Pourcentage
Oui, pour résoudre des situations complexes	92	59,4%
Oui, pour réorienter une personne	96	61,9%
Oui, pour mieux comprendre la démarche administrative	67	43,2%
Non	28	18,1%

¹³ ... Par exemple (CAF, Pôle emploi, CPAM...) Par contact direct, nous entendons un référent joignable par mail, téléphone ou plateforme spécialisée (type administration +).

Conclusion

Les médiateur.trice.s numériques réalisent un accompagnement administratif variable (en nature et en volume) selon leurs lieux d'intervention. Cet accompagnement ne se limite pas aux dimensions numériques de la relation administrative, mais concerne aussi les explications sur les démarches et l'intervention dans des situations complexes¹⁴. La médiation e-administrative s'effectue le plus souvent sans lien (mandat ou contact) avec les administrations dématérialisantes.

Cette activité de médiation e-administrative est largement co-définie par les trajectoires des publics vers et dans les institutions où exercent les médiateur.trice.s numériques. Le volume et le type de médiation e-administrative assurée par ces professionnel.le.s est donc variable selon l'écosystème local : type de population, répartition de l'offre sur les territoires, structuration des partenariats interinstitutionnels, etc. Les médiateur.trice.s qui ne sont généralement pas formées aux démarches administratives (forte autodidactie) bénéficient de possibilités de réorientation des publics inégales (voire nulles) selon les territoires.

Comme l'ont montré Pierre Mazet et Florian Pedrot (2021), les « effets » de la dématérialisation sur la médiation numérique s'exercent principalement sur l'accès libre et les permanences (Mazet & Pedrot, 2020), « soit des offres structurées sur le principe de la réception et de la réponse à des questions apportées par les publics dans le cadre de médiations ouvertes et spontanées ». Des situations dans lesquelles les organismes dématérialisants (organismes sociaux, services de l'état, collectivités) sont des actants majeurs : leur(s) logique(s), leur(s) interface(s), leurs exigences numériques.

C'est pourquoi l'activité de médiation e-administrative se définit aussi dans le cadre de l'interaction avec les publics. Les médiateur.trice.s sont confrontées à l'imbrication des dimensions numérique, sociale et technique des demandes d'aide e-administrative, qui rend parfois difficile de caractériser le type de demande ou de besoin dont sont porteurs les publics. De plus, les médiateur.trice.s apparaissent prises dans les tensions de la relation d'aide : c'est sur iels que repose, en situation d'accueil, le cout relationnel d'un refus d'aider (Mazet & Sorin, 2020).

Du point de vue des habitant.e.s en demande d'aide e-administrative, la médiation numérique constitue bien une ressource. Mais une ressource assez largement « précaire » au regard des situations d'emploi des médiateur.trice.s, majoritairement en CDD¹⁵. Inégalement accessible sur les territoires, cette ressource est en partie dépendante du pouvoir discrétionnaire des médiateur.trice.s, et doit être (re)connue et activée par l'usager.ère.

Références

Conseil national du numérique (2013). *Citoyens d'une société numérique. Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*. https://cnumerique.fr/files/uploads/2018/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013.pdf

Gautellier, C. (1998). Au cœur de l'éducation populaire. Introduction au dossier multimédia, école et société. *Vers l'éducation nouvelle*, 487. <https://www.cemea.asso.fr/spip.php?article2738>

¹⁴ L'aide e-administrative ne se confond pas avec les thèmes de la « fracture numérique » et de « l'illectronisme », bien qu'ils la recouvrent partiellement.

¹⁵ L'histoire des dispositifs « d'appropriation des technologies connectées » croise celles des dispositifs d'emploi précaire : emplois jeunes, emplois d'avenir, service civique... (Turet, 2019).

- Mazet, P., & Pedrot, F. (2021). *Lieux et acteurs de la médiation numérique Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?* Rapport de recherche pour le LabAccès, Ti Lab, centre de recherche d'Askoria.
- Mazet, P., Sorin, F., & Lecollinet, L. (2021). *Le portrait territorialisé de la relation e-administrative : explorer les dimensions territoriales de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation.* LabAccès, Ti Lab, Centre de recherche d'Askoria.
- Mazet, P., & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : Troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 128, Article 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
- Mazet, P. (2019). Vers l'état plateforme. *La vie des idées*. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>
- Mission société numérique (2018). *Rapport et recommandations : stratégie nationale pour un numérique inclusif.* Rapport pour le secrétariat d'état au numérique. https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf
- Plantard, P., Le Mentec, M., & Trainoir, M. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique.* Fyp.
- Porte, E. (2017). Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers. *Cahiers de l'action*, 48. Injep. <https://injep.fr/wp-content/uploads/2018/09/CA48.pdf>
- Proulx, S. (2002). 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*, 57(3-4), 180-189.
- Stefan, J., Sorin, F. (2023). *La part de l'accompagnement aux démarches e-administratives dans l'activité des professionnels de la médiation numérique Enquête par questionnaire auprès de médiateurs numériques en Bretagne.* Rapport de recherche, Hub Breton pour un numérique inclusif, Ti Lab, Centre de recherche d'Askoria.
- Sorin F., Stefan J., Pedrot, F., Mazet, P. (2021). *Le projet d'inclusion numérique dans les espaces sociaux communs Rennais.* Rapport de recherche évaluative. CCAS de Rennes, Ti Lab, Centre de recherche d'Askoria.
- Turet, A. (2018). *L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs.* Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, sous la direction de V. Liquète & D. Frau-Meigs, Université Bordeaux 3.