

# Rencontres nationales des Maisons de services au public

## Compte-rendu des ateliers

### La médiation numérique et sociale : articulations et outils

#### Introduction

---

Introduction du sujet avec un quiz interactif comprenant quatre questions à choix multiples pour deviner les chiffres suivants :

- Quelle part de la population se sent « déconnectée » ou « e-lettrée » ?  
**1 français sur 5**
- Combien de personnes en France cumulent précarité numérique et précarité sociale ?  
**5 millions**
- En 2016, quelle part des Français avaient confiance dans le numérique ?  
**37%**
- Quelle proportion de la population se dit inquiète à l'idée d'effectuer ses démarches administratives en ligne ?  
**40%**

#### Intervenants

---

**Margot Apter**, Agence du Numérique

**Adrien Devos**, ADRETS

**Guillaume Lahoz**, PIMMS de Melun

**Bénédicte Revol**, SGMAP

## Margot Aptel, Agence du Numérique

---

L'Agence du Numérique accompagne les structures qui font de la médiation numérique mais n'en fait pas directement.

### Question de l'animatrice

**Pouvez-vous nous parler de votre rôle pour faciliter l'articulation entre les lieux de médiation sociale et ceux de médiation numérique : votre implication aux côtés des Espaces publics numériques, votre soutien au collectif MedNum?**

- Aujourd'hui, 20% des français sont en besoin de formation sur le numérique et il existe près de 10 000 structures faisant de l'accompagnement numérique. Les structures juridiques et les modèles économiques sont très hétérogènes.
- En 2016, l'Agence du Numérique a assisté aux Assises nationales de la médiation numérique, et donc participé à la création de la MedNum (dans laquelle l'État est sociétaire). L'idée est que les 10 000 lieux se structurent et puissent porter une offre spécifique et commune de services. Aujourd'hui, il y a 46 sociétaires très diverses, comme des EPN, Simplon etc.
- Un autre projet mis en place est celui du Chèque Aptic : il permet de mettre en relation le besoin d'accompagnement des usagers et l'offre d'accompagnement qui existe (des 10 000 structures) par le biais de ces chèques, qui fonctionnent comme le ticket restaurant tout en étant un outil de financement.

## Adrien Devos, Adrets

---

- L'ADRETS anime le réseau alpin des Maisons de services au public – 9 départements et plus de 80 Maisons de services au public – lien fort avec la politique du massif des Alpes.
- L'ADRETS pilote par ailleurs des projets d'accompagnement de territoires ou d'innovation dans les services au public.

### Question de l'animatrice

L'animation nationale a mis en place plusieurs actions de formation pour accompagner les agents sur la problématique de l'accompagnement numérique des usagers... Vous faites partie du réseau des Adrets, vous êtes agent de Maison et formateur pour le compte de la cellule d'animation nationale : le module "accompagnement numérique"... Dans un contexte de généralisation des services numériques, l'autonomie des usagers est un fort enjeu, même s'il faut garder en tête que certains usagers devront toujours être accompagnés pour ne pas être mis dans des situations de pertes de droit (parce que tout est envoyé sur une boîte mail non consultée...). Pouvez-vous nous faire un retour d'expérience sur la formation que l'Adrets délivre au sein du réseau de Maisons de services au public ?

- Il y a eu 10/15 sessions de formation délivrées cette année donc 150 et 200 personnes formées.
- La question principale que nous nous posons est celle des repères que nous apportons à nos usagers : comment rendons-nous les usagers autonomes et quels repères leur donnons-nous dans le grand monde du numérique ?
- Notre enjeu à l'Adrets est de capitaliser sur les dynamiques mises en place dans les différents territoires, pour construire un contenu commun, pour accompagner les publics le plus efficacement possible.

## Guillaume Lahoz, PIMMS de Melun

---

- 66 PIMMS en France. Acteurs majeurs dans le domaine la médiation sociale, avec un accueil gratuit et sans rdv.
- Les PIMMS sont en train de transformer leurs métiers, car ils développent leurs compétences sur la médiation sociale-numérique, et non plus uniquement sur la médiation numérique ou sociale.
- En 2017, les PIMMS ont reçu près de 11 000 personnes et traité plus de 60 000 demandes.

### Question de l'animatrice

Au-delà de la médiation numérique, on sait que la dématérialisation "alimente" la médiation sociale... Vous mettez en œuvre dans votre PIMMS un projet qui justement ne distingue pas les 2 médiations.... Pouvez-vous nous parler de votre projet qui conjugue médiation numérique et médiation sociale ?

- Les missions des PIMMS trouvent leurs origines dans des constats simples :

- Le numérique est devenu incontournable, et crée même de la valeur, mais il crée aussi de l'exclusion. Il rend les services accessibles de partout mais pas forcément par tous.
- Les difficultés des gens sont un mélange de plusieurs freins, numériques et sociaux. Ceux qui accompagnent les usagers en difficulté doivent donc monter en compétence.
- Beaucoup de structures ne disposent pas des outils/matériel nécessaires pour accompagner les publics, et même lorsqu'ils en disposent cela ne suffit pas toujours pour que l'accompagnement soit efficace.
- Les PIMMS tentent donc de mutualiser les efforts et les moyens des différentes structures, et de cette initiative est née la petite école du numérique.  
C'est un cycle de 4 ateliers pour sensibiliser au numérique :
  - Présentation des outils informatiques de base
  - Création d'une adresse email
  - Gestion de son adresse mail
  - Panorama des démarches en ligneChaque atelier est organisé dans des lieux différents.

## Question de l'animatrice

### Combien y a-t-il eu de bénéficiaires ?

- 6 cycles ont été réalisés en 2017, avec 5 à 8 personnes par cycle.
- Une vraie autonomisation des usagers a été constatée à la fin de ces cycles

## Bénédicte Revol, SGMAP

---

- La mission du SGMAP est d'accompagner les services publics et les administrations dans leurs transformations.
- Animation d'une communauté qui s'appelle « 100% contacts efficaces », et travaille en particulier sur les services et l'accompagnement numérique des usagers.

### Question de l'animatrice

**Les travaux de la communauté 100% contacts efficaces ont permis de produire des persona, c'est-à-dire des profils numériques types d'usagers pour aider les agents à adapter leur accompagnement ou leur approche. Pouvez-vous nous en dire plus sur la méthodologie des persona ?**

- Cette méthodologie est le fruit d'ateliers organisés avec différents acteurs concernés, de questionnaires, des benchmark etc... et un besoin évident ressort de ces enquêtes :
  - Les agents ressentent une vraie nécessité d'être mieux informés, et formés en amont de l'accompagnement des publics.
- Un outil de représentation a donc vu le jour : les persona. Ce sont des personnes qui incarnent un certain nombre de besoins, attentes, freins etc... face au numérique. Cette matrice tente de répertorier tous les profils que les agents peuvent rencontrer. Jusqu'à la personne qui n'a tout simplement pas envie d'utiliser les outils numériques.
- Les agents sont donc invités à réfléchir sur les modalités d'accompagnement qui peuvent être différentes d'un profil à l'autre.
- L'idée est de rendre l'accompagnement le plus efficace possible ; rendre autonome le plus vite possible, pour passer plus de temps avec les profils qui en ont le plus besoin et pas de manière automatique quel que soit le profil.
- Certaines des bases de cette méthodologie peuvent être adaptées au réseau de Maisons de service au public et sera mis dans la boîte à outils.