

La part de l'accompagnement aux démarches administratives dans l'activité des professionnel.le.s de la médiation numérique

*Présentation de l'enquête par questionnaire
auprès de médiateur.trice.s numériques en Bretagne*

Réalisée par le centre de recherche d'Askoria dans le cadre du programme LabAccès
Pour le Hub Bretagne pour un numérique inclusif



François Sorin & Jordy Stefan, Rennes, 4 mai 2023



Une enquête par questionnaire

- Commanditée par le Hub breton pour un numérique inclusif.
- **Passation auto-administrée** (questionnaire en ligne) du 28 février au 20 mars 2023.
- Envoi du lien par mail à la liste des contacts du Hub ; liste constituée dans le cadre des rencontres départementales de la médiation numérique (2022-2023).

Des répondants « hors cible », exclus de la base : travailleurs sociaux, intervenants sociaux, agents d'accueil, formateurs, etc.

- Le questionnaire réalise un focus sur « les professionnels de la médiation numérique » mais **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 ».
- La médiation numérique : **entre groupe professionnel** (en constitution) **et pratique professionnelle** (réétiquetée).

Les répondant.e.s

- Nombre de répondants (N) = 178
- **Moyenne d'âge** : 39,35 ans
- 52,2% sont des femmes
- Une **répartition sur les 4 départements Bretons** avec une surreprésentation de professionnel.le.s exerçant en Ile-et-Vilaine (37,11%)
- 60,7% des répondant.e.s ont un **niveau de formation** à bac + 2 ou +3

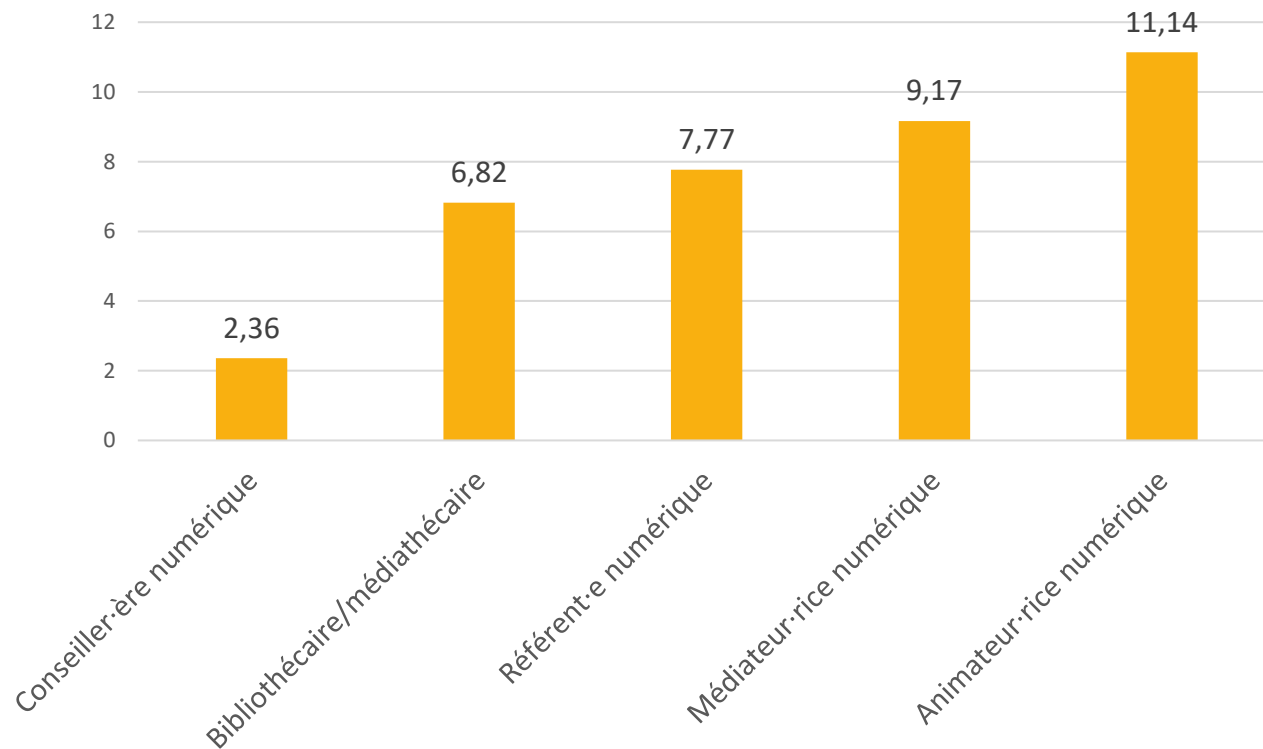
	Fréquence	Pourcentage
Conseiller·ère numérique	103	57,9%
Animateur·rice numérique	28	15,7%
Médiateur·rice numérique	23	12,9%
Référent·e numérique	13	7,3%
Bibliothécaire/médiathécaire	11	6,2%
Total	178	100,0%

Profils des postes

- Les répondants sont **employés par des structures publiques** à 75,8%
- Ils interviennent majoritairement à l'échelle des communes (50,6%) ou des comcom (74%)
- Les répondants **exercent depuis 5,29 années en moyenne** (médiane : 2).
- 57,1 % sont **les premiers médiateurs embauchés par leur structure.**
- 63,8% sont **en CDD** et gagnent un **salaire** de 1818,29 € brut en moyenne
- L'accompagnement aux démarches administratives **figure dans la fiche de poste** de 62,4% des répondants.

Un paysage de la médiation numérique reconfiguré par le dispositif « Conseiller numérique France service »

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



- **Les conseillers numériques** (103 sur 178) sont ceux qui en moyenne déclarent **exercer depuis le moins longtemps** la médiation numérique (2,36 ans).
- Parmi les 93 répondants qui déclarent être **les premiers professionnels de la médiation numérique embauchés par leur structure**, 65 sont des conseillers numériques.

Une activité multi-située...

...ancrée dans le secteur de la lecture publique et des politiques culturelles, mais qui essaime dans les différents espaces de la « rencontre publique ».

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%

L'accompagnement des démarches administratives : une part de l'activité « commune »

- 87,1% des répondants (155 personnes) déclarent **réaliser des accompagnements aux démarches administratives en ligne**.
- Parmi les 67 répondants pour qui l'accompagnement des démarches administratives **ne figure pas dans la fiche de poste**, ils sont 45 à déclarer réaliser tout de même un tel accompagnement.

		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%)

Une médiation e-administrative

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.

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 ₈

Un accompagnement administratif individuel, très régulièrement suivi, ou répété

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

Q. : Votre accompagnement aux démarches administratives est fait de manière individuelle ou collective ? :

De jamais "1" à très régulièrement "10" ; n=155

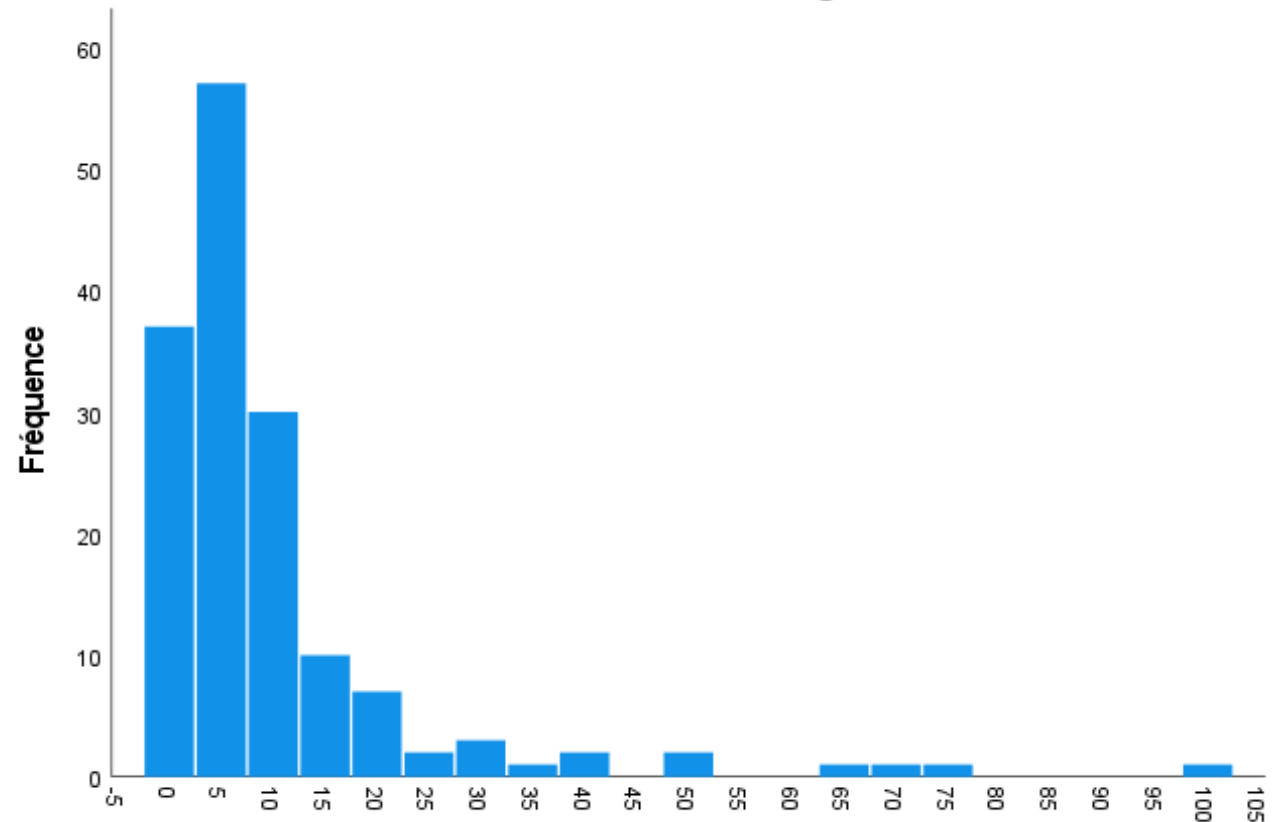
	Moyenne	Médiane	Ecart type
Individuelle	8,39	10	2,64
Collective	2,86	2	2,51

Une part d'accompagnement administratif variable selon les professionnel.le.s

Q. : En moyenne, par semaine, vous accompagnez combien de personnes (en nombre) sur les sites web administratifs ?

n=155

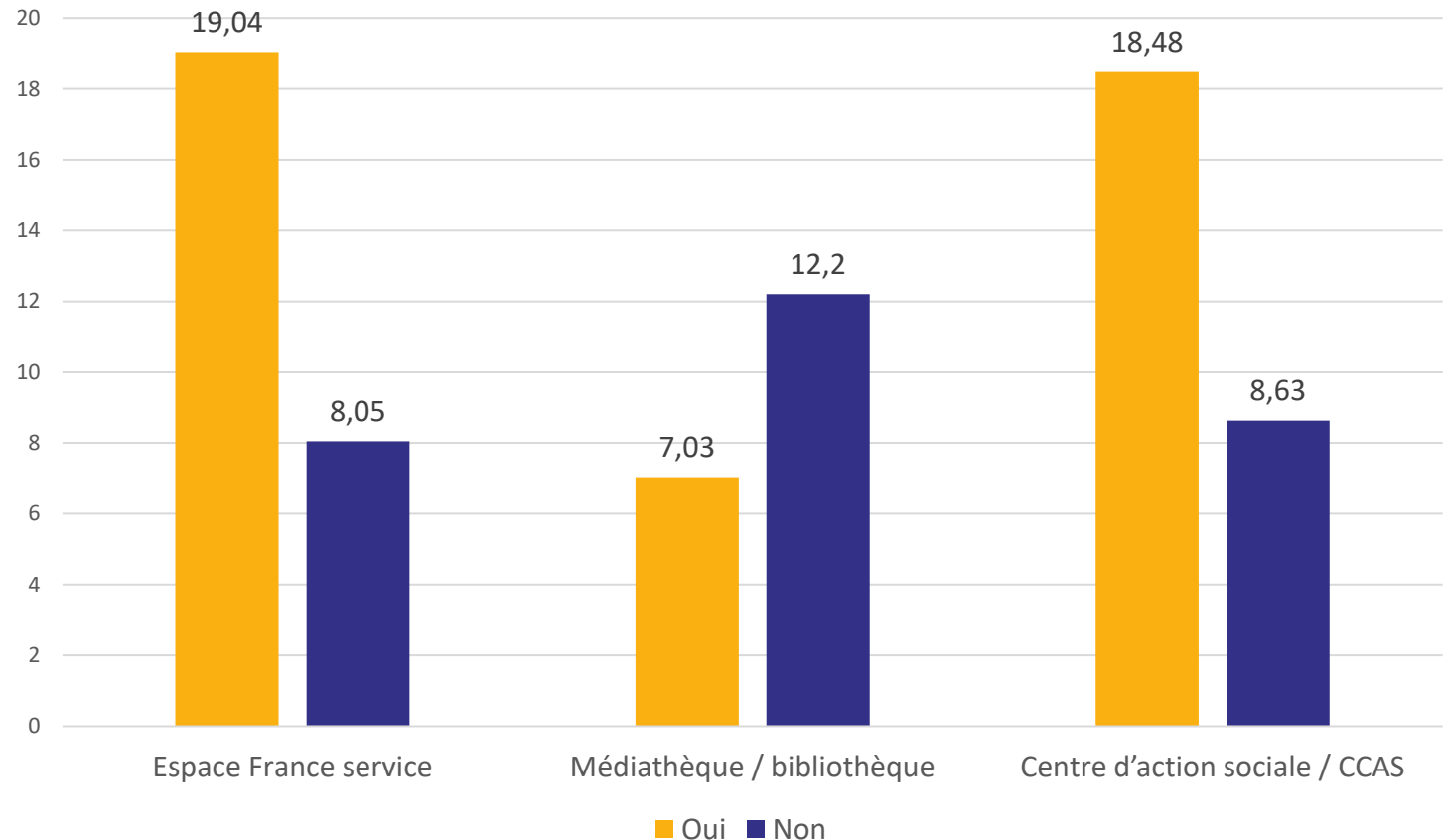
Moyenne	9,97
Médiane	5,00
Ecart type	14,44



En moyenne, par semaine, vous accompagnez combien de personnes (en nombre) sur les sites web administratifs :

Une distribution qui s'éclaire par les effets de lieu d'intervention des médiateurs numériques

Nombre de personnes accompagnées par semaine selon le lieu d'intervention



« Les médiateurs qui déclarent intervenir dans un espace France service accompagnent 19,04 personnes par semaine en moyenne, contre 8,05 pour les médiateurs qui n'y interviennent pas »

L'accompagnement administratif en pratique

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 (Maison départementale pour les personnes Handicapées)	1,85	1	1,70
Les sites des Conseils Départementaux	1,78	1	1,60
Pôle emploi / 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

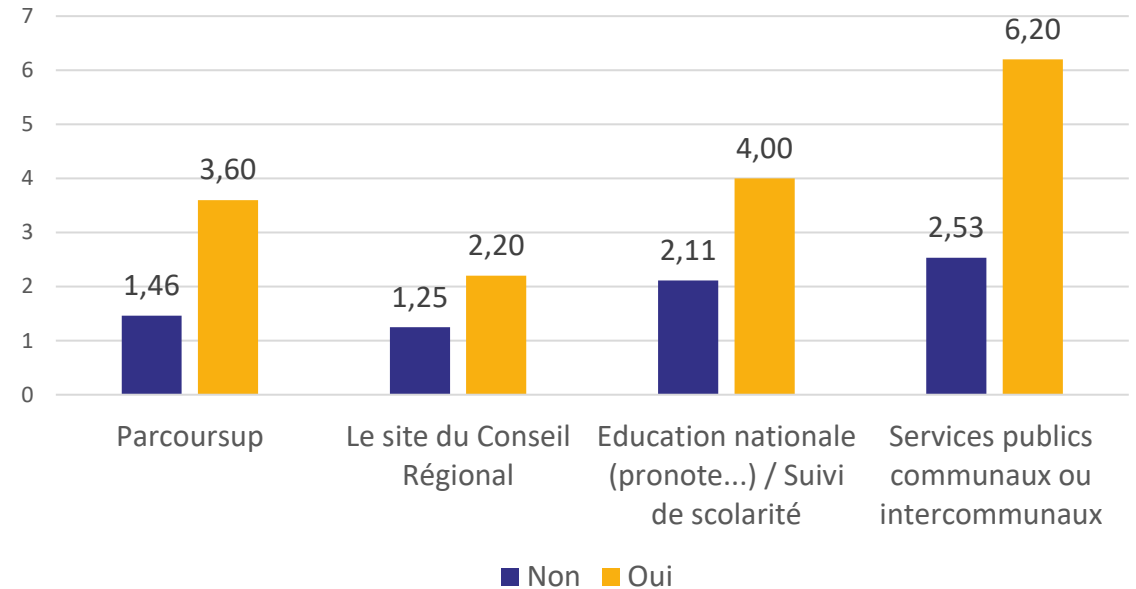
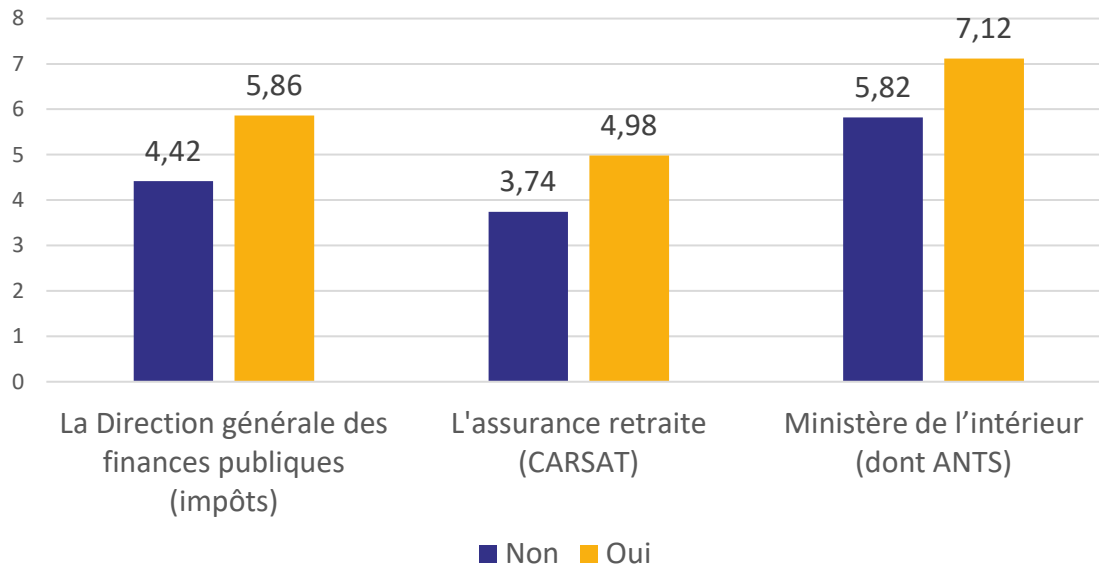
Le type et la fréquence des accompagnements e-administratifs sont liés au lieu d'intervention

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"



Croisement du lieu d'intervention

« **Mairie** »

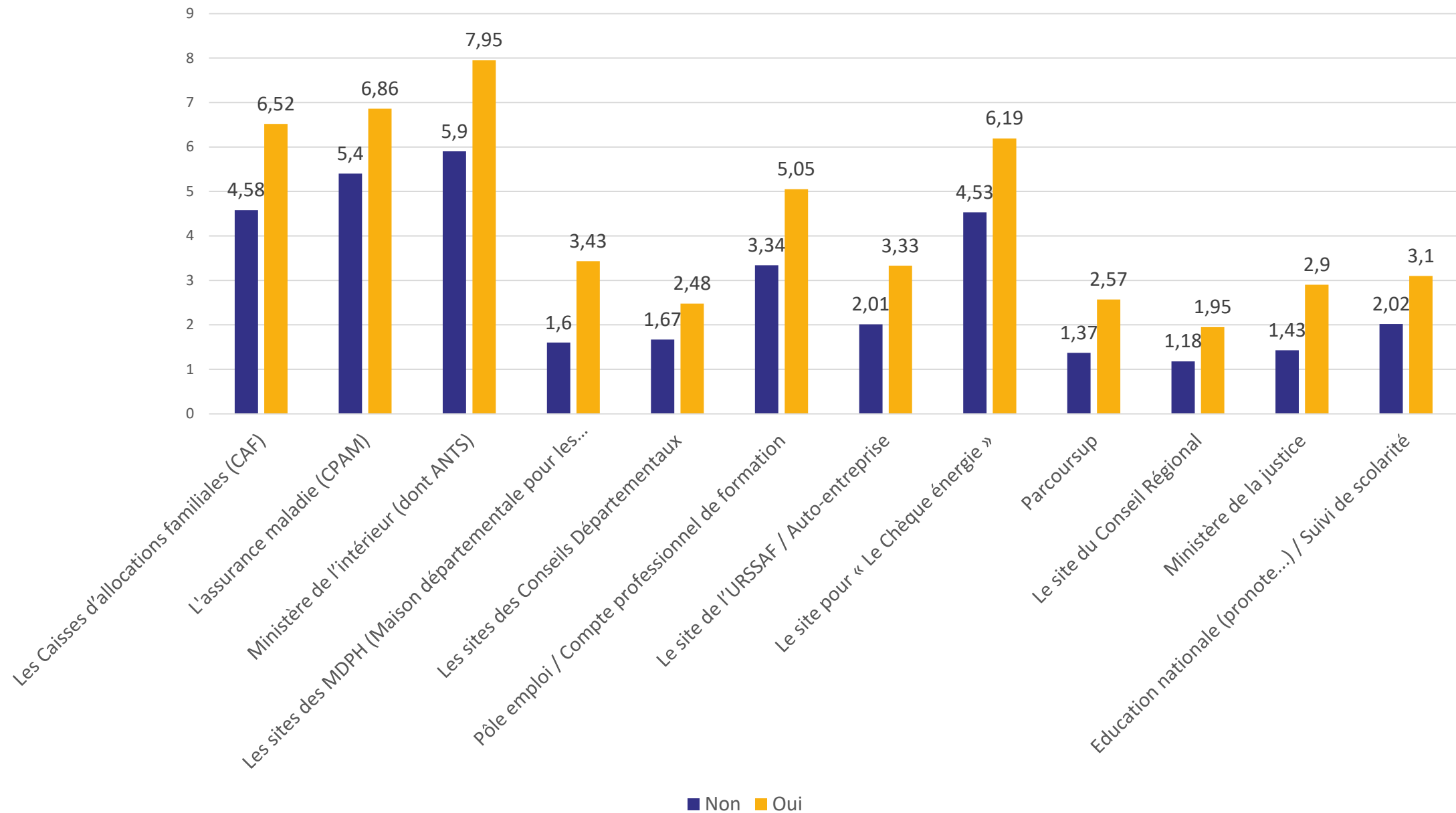
avec la question « vous réalisez des accompagnements aux démarches administratives sur les sites web suivants »

De jamais "1" à très régulièrement "10"

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"



Les espaces France services : une ressource pour l'orientation...

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%
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%

		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%)

...mais qui n'absorbe pas l'ensemble des besoins d'accompagnement administratif.

Peu de contacts... mais un besoin de contacts avec les organisations dématérialisantes

Q. : Vous avez des contacts directs avec les organismes publics et parapublics pour lesquels vous accompagnez des usagers ?
Par exemple (CAF, Pôle emploi, CPAM...) Par contact direct, nous entendons un référent joignable par mail, téléphone ou plateforme spécialisée (type administration +)

	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%

	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

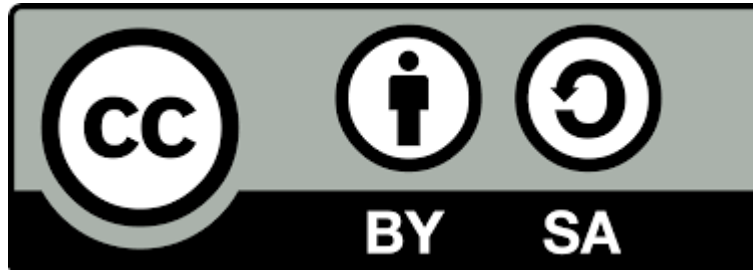
Q. : Avez-vous besoin d'avoir des contacts référents au sein de ces organismes publics ?
Plusieurs réponses possibles

Conclusion 1/2

- **Les médiateurs numériques réalisent un accompagnement administratif :**
 - **Variable** (en nature et en volume) selon leurs lieux d'intervention ;
 - **Qui ne se limite pas aux dimensions numériques de la relation administrative ;**
 - Le plus souvent **sans liens** (mandat ou contact) avec les administrations dématérialisantes.
- **Une activité de médiation e-administrative largement co-définie :**
 - Par les **trajectoires des habitants-usagers** vers et dans les institutions
 - *variables selon l'écosystème local* : type de population, répartition de l'offre sur les territoires, structuration des partenariats interinstitutionnels, etc.
 - Dans le cadre **de l'interaction avec les publics**
 - Des médiateurs confrontés à *l'imbrication des dimensions numérique, sociale et technique des demandes d'aide e-administrative*, et pris dans *les tensions de la relation d'aide*.

Conclusion 2/2

- Du point de vue des usagers-habitants, la médiation numérique constitue **une ressource pour la relation e-administrative** :
 - Mais une ressource assez largement « précaire » ;
 - inégalement accessible sur les territoires ;
 - en partie dépendante du pouvoir discrétionnaire des médiateur.trice.s ;
 - qui doit être activée par l'utilisateur.



francois.sorin@askoria.eu

jordy.stefan@askoria.eu

<http://www.labacces.fr>