

COMPRENDRE



## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

Résultats de l'enquête qualitative du  
programme national de recherche



# DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

Résultats de l'enquête qualitative  
du programme national de recherche

*Rapport volet 2*

-

Juillet 2024

-

Auteurs du rapport

**Pierre Mazet et Jordy Stefan**

pour le centre de recherche d'Askoria et le LabAccès,  
dans le cadre du programme national de recherche  
financé par le programme Société Numérique de l'Agence nationale de  
la cohésion des territoires



Le programme national de recherche portant sur le dispositif Conseiller numérique est financé par [le programme Société Numérique](#) de l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Il est réalisé par le centre de recherche d'Askoria, et placé sous la direction scientifique de Pierre Mazet. Il s'inscrit par ailleurs dans le cadre du projet Labaccès : « *Accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation* ». Le volet "Recherche" du Labaccès étant lui-même le fruit d'un partenariat entre le Ti Lab (laboratoire régional d'innovation publique en Bretagne) et le centre de recherche d'Askoria.

**Pour citer ce document** : Mazet, Pierre, & Stefan, Jordy (2024). *Déploiement du dispositif conseillers numériques. Résultats de l'enquête qualitative du programme national de recherche*. Rapport du centre de recherche d'Askoria pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires.



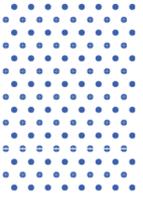
# SOMMAIRE

<b>NOTE DE LECTURE</b>	<b>9</b>
<b>LA DEMARCHE</b>	<b>11</b>
<b>Un programme national de recherche portant sur le dispositif Conseiller numérique</b>	<b>12</b>
Pourquoi un programme de recherche ?	12
Objectif de la recherche	12
Equipe de recherche	13
<b>LES RESULTATS</b>	<b>15</b>
<b>1. Introduction</b>	<b>16</b>
1.1. Le déploiement du dispositif	18
1.2. Plan général	19
1.3. Méthodologie d'enquête	19
<b>2. Le renouvellement comme épreuve cruciale du dispositif</b>	<b>20</b>
2.1. Données départementales sur le renouvellement	20
2.2. Une entrée par territoires	22
2.2.1. Territoire D	22
2.2.2. Territoire C	23
2.2.3. Territoire A	24
2.3. Perception du retrait du département par les Conum	26
2.3.1. Territoire E	30
2.3.2. Territoire B	31
2.4. Ce que le renouvellement dit du dispositif	32
2.4.1. La réduction du dispositif à la question de son financement	32
2.4.2. Le renouvellement comme critique du dispositif ?	33
2.4.3. Le (non) renouvellement pour les Conum	34
2.4.4. Une faible coordination territoriale des renouvellements	35
2.5. Retours sur une émergence : les coordinateurs	35
2.5.1. Cause et effets de la sortie du dispositif des territoires A et C	36
2.5.2. Le constat d'un échec sur le territoire B	37

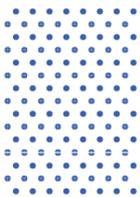
<b>3.</b>	<b>Modalités de déploiement des dispositifs locaux</b>	<b>40</b>
<b>3.1.</b>	<b>Les communes (6)</b>	<b>41</b>
3.1.1.	Commune 1 Territoire D	41
3.1.2.	Commune 1 Territoire C	42
3.1.3.	Commune 2 Territoire C	43
3.1.4.	Commune 1 Territoire E	44
3.1.5.	Commune 1 Territoire B	46
3.1.6.	Commune 2 Territoire E	46
<b>3.2.</b>	<b>Intercommunalités, pays, agglomérations (6)</b>	<b>48</b>
3.2.1.	Collectivité 1 Territoire B	48
3.2.2.	Collectivité 2 Territoire B	49
3.2.3.	Collectivité 1 Territoire C	51
3.2.4.	Collectivité 1 Territoire A	51
3.2.5.	Des projets propres à l'agglomération	55
3.2.6.	Collectivité 1 Territoire E	56
3.2.7.	Collectivité 2 Territoire E	58
<b>3.3.</b>	<b>Les départements (2)</b>	<b>60</b>
3.3.1.	Département, Territoire A	60
3.3.2.	Département, Territoire B	63
<b>3.4.</b>	<b>Les associations (9)</b>	<b>66</b>
3.4.1.	Association 1 Territoire D	66
3.4.2.	Association 1 Territoire E	69
3.4.3.	Association 1 Territoire B	70
3.4.4.	Association 2 Territoire B	71
3.4.5.	Association 3 Territoire B	73
3.4.6.	Association 1 Territoire C	73
3.4.7.	Association 2, 3, 4 Territoire C	74
<b>4.</b>	<b>Echelles et formes du déploiement du dispositif</b>	<b>76</b>
<b>4.1.</b>	<b>Echelles de déploiement, lieux et centralités d'intervention</b>	<b>76</b>
<b>4.2.</b>	<b>Modalités du déploiement fonctionnel des Conum</b>	<b>78</b>
4.2.1.	Des Conum intégrés dans une organisation	78
4.2.2.	Un double effet lieu	79
4.2.3.	Des Conum « volants »	80
4.2.4.	Les Conum de leurs publics	81
<b>4.3.</b>	<b>Dimension territoriale du déploiement : les liens avec les acteurs locaux</b>	<b>82</b>
4.3.1.	Niveau départemental	82

4.3.2. Les communes	83
4.3.3. Intercommunalités	84
4.3.4. Les associations	86
<b>5. Les demandes d'aide e-administrative</b>	<b>90</b>
5.1.1. Articulations et complémentarités dans les Espaces France Services	90
5.1.2. Ne pas « faire à la place de », se distinguer des France Services	92
5.1.3. Mettre des limites	94
5.1.4. Ne pas avoir de limites	95
5.1.5. Changer ses pratiques	96
5.1.6. Changement de publics, changement de demandes	96
5.1.7. Un défaut d'articulation avec les EFS	97
5.1.8. Ceux qui ne font que des ateliers	97
5.1.9. Le poids des démarches administratives dans un certain nombre de lieux	98
5.1.10. Le rapport aux administrations	101
5.1.11. Et le travail social ?	101
<b>6. Conclusion</b>	<b>104</b>
<b>6.1. Modalités de déploiement des dispositifs locaux</b>	<b>104</b>
<b>6.2. La dimension territoriale du dispositif</b>	<b>106</b>
<b>6.3. Retours sur « le » dispositif : un financement national de postes locaux</b>	<b>109</b>

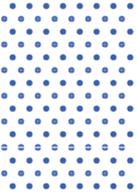




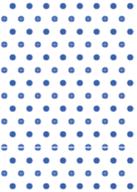
# NOTE DE LECTURE



Au lancement du présent programme de recherche en 2021, le dispositif s'intitulait « Conseiller numérique France Services » (CnFS). Depuis le début de l'année 2023, le dispositif s'intitule « Conseiller numérique » (Conum). Si une partie de nos enquêtes ont été réalisées sous l'ancien intitulé, le caractère longitudinal de notre recherche nous conduit à utiliser dans le présent rapport le terme « Conseiller numérique ». En effet, l'utilisation de l'intitulé en vigueur aujourd'hui nous permet d'inscrire la publication de nos travaux dans l'actualité du dispositif.



# LA DEMARCHE



# UN PROGRAMME NATIONAL DE RECHERCHE PORTANT SUR LE DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

## POURQUOI UN PROGRAMME DE RECHERCHE ?

Au-delà de combler un déficit constaté de professionnels de l'accompagnement au numérique, le dispositif Conseiller numérique (Conum) porte une hypothèse d'action forte :

Son déploiement sur les territoires va permettre de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales d'inclusion numérique, visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences numériques des Français.

Cette hypothèse suppose de considérer le dispositif non pas comme une fin – le déploiement de 4 000 Conum sur le territoire national – mais comme **le moyen d'une action de l'Etat visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences des Français, par les territoires, sur les territoires**. Dans cette perspective, le déploiement des conseillers numériques constitue un levier à disposition des acteurs territoriaux, pour engager et mener à bien une stratégie d'inclusion numérique au niveau local ; celle-ci étant entendue, de manière large, comme visant à équiper les Français pour le numérique du quotidien, les accompagner aux démarches administratives et les engager dans un processus de montée en compétences numériques.

## OBJECTIF DE LA RECHERCHE

L'objectif général de ce programme de recherche est de décrire la manière dont les territoires s'emparent du dispositif Conseiller numérique pour développer des stratégies/politiques locales d'inclusion numérique.

Il se développe et s'appuie sur deux types de méthodologie :

- Une enquête quantitative par questionnaire à l'adresse des conseillers numériques d'une part, des responsables de structures employeuses d'autre part. L'objectif est de recueillir le point de vue (informations, perceptions, représentations) sur le dispositif des principaux acteurs du dispositif.
- Une enquête qualitative, par entretiens et observations, sur 5 territoires. L'objectif est de pouvoir répondre à la question dans sa dimension locale et territoriale, en adoptant une approche qualitative compréhensive (documentation du dispositif, entretiens semi-directifs, suivi d'instances ad hoc etc.) permettant de saisir les logiques d'acteurs au niveau local.

Cette recherche possède une dimension longitudinale, afin de pouvoir suivre et observer le déploiement du dispositif dans le temps.



## EQUIPE DE RECHERCHE

Ce programme national de recherche est financé par le programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Il est réalisé par le centre de recherche d'Askoria, et placé sous la direction scientifique de Pierre Mazet<sup>1</sup> (équipe : Florian Pedrot<sup>2</sup>, Jordy Stefan<sup>3</sup>, Alice Valiergue<sup>4</sup>). Il s'inscrit par ailleurs dans le cadre du programme de recherche-action Labaccès. Le volet "Recherche" du Labaccès étant lui-même le fruit d'un partenariat entre le Ti Lab (laboratoire régional d'innovation publique breton) et le centre de recherche d'Askoria.

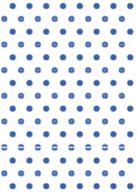
### Notes .....

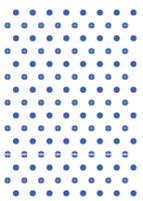
<sup>1</sup> Chercheur en sciences social, associé au LabAcces.

<sup>2</sup> Docteur en sociologie, membre du programme LabAcces et chercheur associé au Labers (Lorient/Brest).

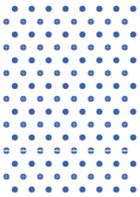
<sup>3</sup> Psychologue, docteur en psychologie sociale, chargé de recherche au centre de recherche d'Askoria.

<sup>4</sup> Post-doctorante à la Chaire santé de Sciences Po, Chercheure associée au Centre de Sociologie des Organisations (Sciences Po/CNRS).





# LES RESULTATS



# 1. INTRODUCTION

L'objectif assigné à cette recherche était de décrire la manière dont les territoires se sont emparés du dispositif des Conseiller(e)s numériques pour répondre à la question de l'inclusion numérique localement. Nous entendions répondre à l'hypothèse d'action retenue, à savoir que le déploiement du dispositif sur les territoires allait permettre de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales/territoriales d'inclusion numérique, visant et la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences numériques des habitants. Le choix d'une approche qualitative en contrepoint des enquêtes statistiques visait à saisir de manière fine la manière dont le dispositif s'est mis en place, les logiques qui y ont présidé, ses effets en termes de modalités d'action et de dynamiques territoriales.

Lors de notre premier rapport, c'est la phase d'installation et d'atterrissage du dispositif que nous avons examinée.

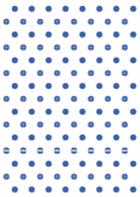
Par *dispositif*, nous entendions alors ce avec quoi les acteurs ont dû composer pour obtenir un(e) Conseiller(e) numérique en poste, dans leur structure. Le dispositif comprenait ainsi plusieurs phases : communication et/ou parution de l'AMI, organisation d'une réponse, validation des candidatures, recrutement des Conum, déroulement de la formation. Par choix heuristique, nous avons posé que ce qui se déroulait au-delà de la phase de formation constituait pour nous *l'intervention des Conum*, et ne faisait plus partie du *dispositif*, tel que nous le comprenons dans le premier rapport d'enquête.

A l'issue de cette 2<sup>ème</sup> vague d'enquêtes, on se penche sur la manière dont le dispositif s'est déployé et a été mis en œuvre localement. Le dispositif n'est plus « ce avec quoi les acteurs ont dû composer pour obtenir un(e) Conseiller(e) numérique en poste dans leur structure », mais ce que les structures ont fait du ou des Conum qu'elles avaient recrutés, comment elles les ont mis en action, comment elles ont donné corps et fait vivre le dispositif à leur niveau.

Entre nos deux vagues d'enquête, le point de focale de notre appréhension du dispositif a donc changé. On peut en effet concevoir le dispositif sur plusieurs plans et à plusieurs échelles.

- A un premier niveau, le dispositif est compris comme l'instrument d'une politique nationale : c'est le dispositif comme cadre, avec les moyens qu'il donne, les contraintes qu'il impose, les orientations qu'il définit, ce qu'il a demandé aux structures et territoires. C'est notamment à cette conception que l'on s'est référé - ce avec quoi les structures ont dû composer - dans le premier rapport d'enquête.
- A un second niveau, il y a le dispositif saisi au niveau du et des terrains, i.e. des structures qui ont recruté des Conum et des Conum eux-mêmes dans la réalisation de leurs interventions. C'est le niveau de mise en œuvre et de réalisation du dispositif par les structures. Par rapport à la répartition exposée dans le rapport d'étape, on saisit ici le dispositif à partir du niveau micro. La somme des dispositifs locaux constitue ainsi la réalisation du dispositif à l'échelle nationale, non pas tel qu'il est conçu, mais tel qu'il se réalise.
- Il y a enfin un troisième niveau, intermédiaire, qui est celui des territoires : il renvoie à ce que l'ensemble des structures d'un territoire produisent en matière de dispositif à l'échelle territoriale ; ce n'est pas nécessairement, et même assez rarement comme nous le verrons, un dispositif territorial, qui serait coordonné en tant que tel. On se place alors à un niveau méso.

Dans ce second rapport, on se focalise donc sur les niveaux micro et méso : on regarde comment le dispositif a été déployé localement. Lorsqu'on parle de dispositif, on se situe donc toujours principalement depuis ce point de vue local et situé : le dispositif tel qu'il est mis en œuvre.



Le niveau national n'est cependant pas exclu de l'analyse : la question du financement du dispositif, que nous nommerons ici renouvellement pour reprendre le terme employé sur le terrain (les structures parlent majoritairement du renouvellement des contrats et non de la poursuite du dispositif) a constitué une *épreuve cruciale* de la vie du dispositif lors de cette deuxième phase d'enquête.

C'était en effet l'intérêt d'une approche longitudinale que de pouvoir observer ce que le dispositif produisait dans le temps, de le saisir dans ses évolutions, à un an d'intervalle, afin de mesurer les réussites et les échecs, faire état des adaptations et ajustements, dépasser les annonces d'intention pour observer les modes de réalisations du dispositif in concreto. La dimension longitudinale permettait de suivre comment le dispositif se poursuit et prend forme, comment, pour reprendre les termes d'une actrice de terrain en Préfecture, il « vit sa vie de dispositif », tout en le saisissant toujours à un moment de son effectuation.

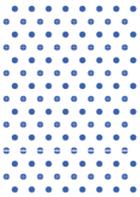
Lors de notre rapport d'étape, nous nous étions appuyés sur une grille de lecture issue de la sociologie de la traduction et des épreuves (Callon, Latour), afin de nous demander comment les acteurs avaient *traduit* le dispositif et ses « contraintes », c'est-à-dire comment ils avaient procédé pour intéresser (enrôler) d'autres acteurs à s'engager dans leur conception du dispositif, principalement autour de l'AMI. Nous avons précisé que le processus de traduction se déroule dans le temps, rappelant qu'il faut sans cesse reconduire les processus d'intéressement, et soulignons l'importance de cette dimension temporelle, au-delà de la seule réponse à l'AMI, à propos du maintien en poste des Conum.

De ce point de vue, le renouvellement constitue un test grandeur nature de l'intéressement des acteurs, de leur enrôlement au-delà d'une phase d'expérimentation parfois pensée pour sonder la réalité des besoins, ou comme nous l'avons vu bénéficier d'un effet d'opportunité. Les conditions du renouvellement ont en effet obligé les structures à se poser concrètement la question de la poursuite du dispositif, à partir de nouveaux paramètres : la baisse globale du financement, avec une dégressivité pour les structures publiques assorties d'un principe de bonification (QPV et ZRR), et les spécificités du droit du travail concernant les structures privées, qui ne peuvent cumuler des contrats à durée déterminée.

Dans la mesure où l'on entendait saisir la manière dont les territoires s'approprient le dispositif, et que celui-ci a vu apparaître de nouvelles normes et contraintes, nous présentons un état des lieux du renouvellement sur nos terrains en première partie de ce rapport. Au-delà des aspects mentionnés ci-avant, plusieurs motifs méthodologiques militent pour ce choix :

- D'une part, la question du renouvellement s'est imposée sur nos terrains d'enquête, compte tenu de la période de réalisation de nos entretiens (avril - juillet 2023). Pour un certain nombre d'acteurs (responsables de structures et Conum), elle est phénoménologiquement première et occupe toute leur actualité.
- D'autre part, le renouvellement a pour effet de classer les terrains d'enquête en 3 groupes : entre les structures qui ont décidé de renouveler, celles qui ne renouvèleront pas et celles qui n'ont pas encore décidé et sont dans l'incertitude ou l'attente. Cette décision, et plus particulièrement cette indécision, détermine très fortement le climat des structures, et distribue très différemment l'horizon de projection des acteurs (responsables comme Conum), qui donne sens à ce qu'ils ont fait et vont faire. De ce point de vue, l'invitation à se retourner sur ce qui s'était réalisé a pu apparaître comme un artefact de chercheur, pour certaines structures et Conum qui savaient que le dispositif ne serait pas renouvelé. Il nous a donc paru important de commencer par cette question, l'engagement dans la poursuite ou au contraire son arrêt conférant un sens différent aux activités produites et conduisant nécessairement à des appréhensions et des mises en perspective différentes du dispositif.

Au-delà de l'incertitude due à notre période d'enquête, le moment du renouvellement permet donc non seulement de porter un regard sur la vie du dispositif (à un moment T), mais aussi de se placer dans le cours du dispositif, dans sa temporalité et ses évolutions. L'on remarquera ainsi que le dispositif, notamment envisagé d'un point de vue national, peut se poursuivre de manière relativement stable, tout en générant et abritant de nombreux changements au niveau local : renouvellement signifiant aussi nouveaux recrutements et nouvelles structures, et au contraire disparition et abandon de certaines structures.



Le positionnement des structures, et l'effet de classement indiqué ci-dessus se répercutent mécaniquement sur la situation des Conum que nous avons rencontrés, qui se trouvent des situations très différentes. On a pu voir :

- Des Conum qui lors de notre passage savaient que leur poste serait renouvelé, et qui désiraient demeurer en place (6).
- Des Conum qui à l'inverse savaient que leur poste ne serait pas renouvelé (7).
- Des Conum qui ne savaient pas si leur contrat serait renouvelé (14).
- Des Conum qui étaient en CDI au moment de leur recrutement (2).
- Des Conum qui avaient décidé de partir, indépendamment du renouvellement du poste (2)
- Des Conum pour lesquels la question ne se posait pas, en raison d'une entrée en poste plus tardive (avec un contrat dont l'échéance ne supposait pas encore de décision au moment de notre passage, 3).

## 1.1. LE DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF

Si le renouvellement constitue une épreuve majeure pour le dispositif (Partie A), aussi bien au niveau national que local, il ne dit en revanche rien de la manière dont le dispositif s'est déployé localement entre nos deux vagues d'enquête.

Nous concevons ici le déploiement dans sa double dimension géographique et « opérationnelle » (modalités de mise en œuvre). Il s'agit de décrire aussi bien les lieux d'interventions des Conum, et les raisons qui ont présidé à l'implantation physique du dispositif, que les types et modalités d'intervention, de préciser comment les postes ont été profilés, avec quelles missions ou quels objectifs, de faire état des liens avec les acteurs locaux, etc.

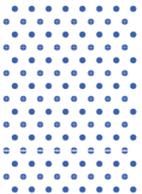
Comme nous verrons, les résultats de cette seconde phase d'enquête attestent d'une extrême diversité dans les *modes de déploiement* du dispositif localement. Dès lors qu'on se donne les moyens d'appréhender finement les conditions de déploiement du dispositif, on parvient à une très grande diversité de contextes et de cas de figure : les structures enquêtées peuvent avoir 1 Conum ou 25, intervenant à une échelle intercommunale, à celle du quartier ou uniquement en interne de la structure ; avec des Conum exerçant leur activité à temps plein ou à temps partiel ; dans différents lieux d'intervention ou un seul ; pour faire de l'accompagnement individuel comprenant une grande part de démarches administratives, ou uniquement des ateliers orientés vers la prise en main des outils numériques ; dans des structures qui travaillent l'inclusion numérique depuis longtemps ou la découvrent ; dans les locaux d'Espace France Services ou sans aucun lien sur des territoires qui en sont dépourvus ; qui interviennent dans la structure qui les a recrutés ou qui sont mis à disposition d'autres structures ; qui se déplacent beaucoup ou restent pour l'essentiel dans leur structure ; avec des Conum qui travaillaient déjà dans la médiation numérique, ou dont c'est le premier emploi, etc.

Autrement dit, plus on décrit avec précision les contextes et modalités de déploiement, plus on parvient à de la singularité, et globalement de la diversité. Cela, même en neutralisant la dimension proprement individuelle des Conum recrutés, i.e., sans tenir compte des parcours socio biographiques, des valeurs ou référentiels de travail et d'intervention, des intérêts personnels, etc.

Les Conum interviennent donc dans des contextes spécifiques qui déterminent très largement ce qu'ils font et sont en mesure de faire. Par quoi, l'on serait porté à dire qu'il y a quasiment autant d'appropriations et de déploiements du dispositif que de structures recruteuses.

Il ne s'agit pas, à ce stade, de se prononcer sur cette dimension « ontologique » du dispositif, dont le cadre national a laissé la porte ouverte à des modes d'appropriation très différents.

Il convient en revanche de faire état des questions méthodologiques posées par cette diversité, notamment relatives aux modalités de présentation des résultats de cette enquête.



Il nous a semblé fondamental de faire état de la diversité rencontrée sur les terrains enquêtés, qui constitue en tant que tel un résultat quant au mode de déploiement du dispositif. Cela, sans verser dans une liste fastidieuse de cas singuliers, rendant difficile une appréhension globale du dispositif ; mais en se préservant de tout nominalisme, revenant à prêter une unité artificielle à des modes et des logiques de déploiement n'ayant a priori pas de *commune mesure*.

Il s'est, autrement dit, agi d'adopter une manière de présenter la diversité, sans conférer une unité *a priori* à l'objet décrit, tout en permettant de l'appréhender et de le décrire.

Nous avons opté pour une présentation des modes de déploiement centrée, pour les structures publiques, sur l'échelle territoriale. Non pas parce que l'échelle territoriale constituerait en soi une catégorie d'analyse pertinente a priori, mais parce que cela permet de *classer* nos terrains, en les situant à une échelle comparable, entre structures. Les structures privées sont présentées à part, parce qu'elles sont régies comme nous le verrons par d'autres logiques.

A partir de cette exposition des modes de déploiement (Partie B), l'on pourra repérer des logiques communes qui transcendent les contextes locaux, faire état de leurs principaux déterminants et répondre à un certain nombre de questions relatives à la manière dont les structures, et les territoires, se sont appropriés le dispositif et lui ont donné corps (Partie C). Nous finissons par une partie dédiée aux demandes e-administratives : d'une part parce qu'elles marquent une différenciation forte entre les structures de notre enquête, d'autre part parce qu'elles permettent de questionner et le rapport à d'autres acteurs du territoire, et la manière dont les Conum positionnent leur médiation.

## 1.2. PLAN GENERAL

- Le renouvellement comme épreuve cruciale du dispositif
- Modalités de déploiement des dispositifs locaux
- Echelles et formes du déploiement du dispositif
- Les demandes d'aide e-administratives

## 1.3. METHODOLOGIE D'ENQUETE

Les entretiens se sont déroulés entre avril et septembre 2023. Nous avons rencontré plus de 75 personnes, dont 32 Conum : la quasi-intégralité de ceux rencontrés en première vague, moins ceux qui sont partis entre temps, mais auxquels il faut ajouter 11 Conum nouvellement rencontrés uniquement lors de la seconde vague.

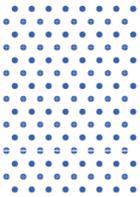
Territoire A : 6 Conum et 9 responsables de structure (recruteuse, de rattachement, ou lieu d'intervention).

Territoire B : 7 Conum et 6 responsables de structure ; 2 agentes France Services.

Territoire C : 11 Conum et 6 responsables de structure ; deux responsables du conseil départemental et un coordinateur territorial.

Territoire D : 3 Conum et 7 responsables de structure ; deux responsables d'association, une responsable de centre social et une responsable de bibliothèque.

Territoire E : 5 Conum et 7 responsables de structure ; échanges avec 6 acteurs extérieurs au dispositif.



## 2. LE RENOUVELLEMENT COMME EPREUVE CRUCIALE DU DISPOSITIF

La question du renouvellement du dispositif se pose à deux niveaux : au niveau de nos *terrains* en premier lieu, selon que les structures rencontrées ont ou non renouvelé les postes ; mais aussi au niveau de nos *territoires* d'enquête, i.e. à une échelle territoriale plus large que les seules structures, afin de donner une indication du contexte d'appropriation au niveau méso.

Nous avons en effet questionné systématiquement tous nos interlocuteurs, notamment ceux interviewés lors de la phase exploratoire, afin de les sonder sur leur connaissance de la situation à l'échelle départementale ; il en ressort parfois des chiffres, mais aussi des tendances et des ressentis, basés sur les informations disponibles au moment de notre passage, dans un climat marqué par une certaine instabilité, dans la mesure où toutes les structures ayant recruté des Conum en 1ère vague ne s'étaient pas encore positionnées quant au renouvellement de leur(s) Conum.

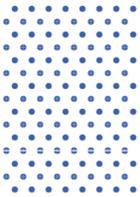
Nous présentons donc un rapide cadrage de l'échelle départementale au moyen des données territoriales collectées, afin de rendre compte des différences de contextes territoriaux dans lesquels se situent nos terrains d'enquête. Puis nous présentons nos territoires à partir des structures et acteurs rencontrés, pour préciser comment les acteurs ont abordé le renouvellement, dès lors qu'il faisait question et conduisait à un processus de décision - tant dans les cas de structures se retirant du dispositif que pour certaines ayant continué. Nous rapportons aussi la perception des Conum en situation d'incertitude quant à la poursuite du dispositif.

Nous laissons donc de côté les structures où le renouvellement n'est pas thématiquement en tant que tel – soit parce qu'il est acquis et que le dispositif est vécu en continuité, soit parce qu'il ne pose pas encore question en raison de l'entrée plus tardive en poste des Conum recrutés. La seconde partie relative aux modalités de déploiement permettra d'éclairer les raisons de cette non-thématisation. Nous en faisons néanmoins rapidement mention ici, afin de dresser le portrait de nos terrains.

### 2.1. DONNEES DEPARTEMENTALES SUR LE RENOUVELLEMENT

On dispose de peu de données consolidées sur nos territoires d'enquête, compte tenu de la période de réalisation de notre seconde vague d'entretiens. Très souvent, les informations sont encore parcellaires, en raison de l'hétérogénéité des dates de fin de contrats : les structures n'ont pas encore toutes procédé au renouvellement de leur demande, l'absence de demande ne signifiant pas nécessairement qu'elles ne ré-émargent pas de nouveau au dispositif. Les données disponibles dépendent aussi de la posture adoptée par les préfectures : certaines sont assez « pro actives » et appellent les structures arrivant en fin de contrat afin de les sonder sur les suites, quand d'autres adoptent une position plus passive et se contentent de suivre les demandes de renouvellement, ou leur absence.

- Sur le territoire B, la préfecture dispose de peu de données ; les informations que nous avons pu récolter sur et par nos terrains confirment celles envoyées par la préfecture et les complètent ; à date, sur les 18 postes initiaux, 5 postes sont renouvelés (pour 4 structures), dont 1 pour une personne qui était déjà en CDI ; 6 postes ne sont pas renouvelés (4 structures) ; 1 poste devrait être renouvelé et un poste sur les deux dans une structure associative.



- Sur le territoire A, la situation est particulière : le retrait du Conseil départemental, qui était coordinateur sur 8 communautés de communes (CC) et cofinçait pour moitié le dispositif, a eu pour effet de renvoyer vers chaque communauté de communes la décision d'assurer le financement des postes. Au moment de notre enquête, on ne dispose pas de résultats stabilisés - certaines CC devraient renouveler, d'autres non, et une majorité n'a pas décidé ; la principale agglomération du territoire, quant à elle, renouvelle ses 4 postes, avec un nouveau recrutement. La ville principale du département devrait renouveler 2 de ses 3 postes.
- Sur le territoire E, la préfecture n'a pas de vision globale sur le renouvellement. La chargée de mission attend les nouvelles candidatures « qui arrivent tous les jours ». Sur nos terrains d'enquête, la situation est plutôt stable : si l'on retranche une personne ayant démissionné en raison de son incompatibilité avec la direction de la structure (association) durant la phase 1, tous les postes sont renouvelés – mais on note un changement de personne sur un même poste, et 1 sortie du dispositif pour une Conum, mais a priori avec un renouvellement du poste.
- Enfin, sur le territoire C, les chiffres sont encore en cours de validation, la préfecture suit et contacte les structures. A l'échelle de notre intercommunalité qui constituait le cadre de nos terrains d'enquête (2 communes), on constate beaucoup de non-renouvellements : d'une part, en raison de la sortie du dispositif de la collectivité coordinatrice, qui avait recruté 7 Conum, mais aussi de nombreuses associations qui ne renouvellent pas les contrats.
- Sur le territoire D, en revanche, la présence d'un coordinateur en contact direct avec la Banque des territoires, ainsi que l'entrée assez précoce de la majorité des structures dans le dispositif, permet d'avoir des chiffres assez précis sur l'arithmétique du renouvellement à l'échelle de la métropole.

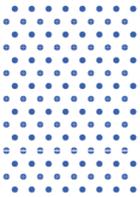
Ainsi, sur les 60 postes attribués au départ :

- 40 postes ont été renouvelés parmi lesquels :
  - 25 renouvellements du Conum qui était déjà en poste
  - 5 « transferts » (Conum venant d'une autre structure) et 7 nouveaux recrutements
  - 3 en cours de recrutement
- 17 postes non renouvelés par les structures : parmi lesquels on compte très majoritairement des associations (association de médiation sociale numérique, centres sociaux, mais aussi une commune).
- 2 contrats de la vague 1 qui ont démarré tardivement et sont encore en cours jusqu'à début 2024.
- 1 poste pour lequel la structure est en réflexion.

Les informations transmises par cet acteur permettent donc d'apporter un certain nombre de précisions sur la manière dont peut se dérouler le renouvellement à une échelle territoriale donnée, non pas seulement en termes de contrats, mais de personnes :

- A ce jour, les deux tiers des contrats sont renouvelés.
- 62,5 % de ces contrats sont des contrats sur le même poste avec le même Conum ; 37,5 % avec de nouveau Conum sur le poste, mais un tiers d'entre eux était déjà Conum (transferts).
- Relativement au nombre de postes attribués au départ, seuls 41 % des Conum sont restés en poste (poursuite de contrat sur le même poste).
- A ce jour, 28 % des postes de la vague 1 ne sont pas renouvelés.
- 37,5 % des renouvellements sont des « créations de postes », soit l'arrivée de nouveaux acteurs dans le dispositif.

Comme on le voit, on note une certaine diversité sur nos territoires d'enquête : entre des territoires qui avaient recruté peu de Conum, dans lesquels beaucoup de postes ne seront pas renouvelés (territoire B), et d'autres (territoire E) où la bascule du renouvellement paraît assez stable. Entre ces deux pôles, on trouve des territoires très incertains au moment de notre enquête (Territoire C, territoire A), en raison du grand nombre de Conum initialement recruté par le Département qui se retire (territoire A), et un autre (Territoire D) où tout en cherchant à maintenir le même nombre de postes, on note beaucoup de mouvements et de recrutement de nouveau Conum (seuls 40 % des Conum de la première vague sont encore en poste).



## 2.2. UNE ENTREE PAR TERRITOIRES

### 2.2.1. Territoire D

La métropole en charge de la coordination sur ce territoire a décidé de CDiser tous ses postes de Conum (16) : 11 de ces Conum étaient déjà en contrat et 5 sont de nouveaux recrutements. Parmi ces postes, 13 Conum sont mis à la disposition de communes faisant partie de la métropole, les 3 autres sont affectés à des services métropolitains. C'est donc la Métropole qui prend en charge le financement des postes dans 13 communes, qui n'ont, par conséquent, pas eu à se poser la question du renouvellement - il n'est donc pas possible de savoir ce qu'elles auraient fait si elles avaient eu à porter ce financement. Le reste à charge pour les structures étant important, cela d'autant plus avec la dégressivité appliquée dans le cadre du nouveau programme de financement, de nombreuses collectivités (des communes pour l'essentiel) se sont tournées vers la Métropole pour faire des demandes de co-financement. La réponse des élus métropolitains a été claire, et négative, d'après la responsable en charge du suivi opérationnel du dispositif : « Nous n'avons pas pour vocation de nous substituer à l'état pour les structures de proximité. On se recentre sur notre cœur de cible, nos priorités, c'est-à-dire sur l'accès aux droits. »

Compte tenu de sa place de coordinateur, la Banque des Territoires a demandé à la collectivité de veiller à « rester à l'iso entre phase 1 et 2 » : la responsable essaie donc de travailler au redéploiement des postes qui s'arrêtent, en sollicitant d'autres structures ou en essayant de mutualiser un poste entre plusieurs structures :

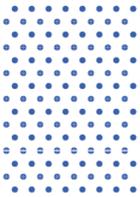
*« On a beaucoup de centres sociaux, avec des disparités quand même, certains centres sociaux ont fait le choix de continuer malgré la dégressivité, d'autres n'ont pas la capacité de le faire, mais d'autres centres peuvent potentiellement prendre le relais, donc en fait on va se retrouver pratiquement à iso en termes de Conum; c'est ce que nous avait demandé la Banque des Territoires. Et puis on avait pas mal joué de la mutualisation, dès le départ; enfin on avait 1 centre social qui portait un poste pour plusieurs, parce que le reste à charge est important ».*

Au moment où nous rédigeons, les demandes d'entrée dans le dispositif, pour compenser les 17 postes non renouvelés, sont gelées, à la demande de la Banque des territoires (cela jusqu'au début de l'année 2024).

En interne, le renouvellement a aussi été l'occasion pour la collectivité de réajuster les profils de recrutement, en tenant compte de l'expérience de la première phase, et des enseignements d'une étude réalisée sur le dispositif à l'échelle métropolitaine, qui a mis en évidence l'importance de la problématique de l'accès aux droits :

*« On ne peut pas nier la réalité des besoins : donc on fait de l'accès aux droits; donc c'est plutôt des travailleurs sociaux avec un vernis numérique, et pas l'inverse. Ceux-là sont partis de toute façon (ceux qui voulaient faire de la médiation numérique). Ce qui montre la totale inadéquation de la formation, encore plus, rétroactivement ».*

Sur nos 2 terrains d'enquête, les deux contrats ont été renouvelés : sur le premier terrain (commune), la Conum recrutée par la métropole a été CDisée et reste en poste. Sur le second (centre social), la Conum recrutée a fini son contrat en début d'année, et ne l'a pas renouvelé. Elle a assuré une mission en tant qu'auto-entrepreneur pour faire le lien avec la nouvelle personne recrutée et aller au bout de son programme ; au moment de notre passage, la structure pensait recruter une nouvelle personne, présentée par la Conum sortante, mais la demande de renouvellement était en cours. Le 3ème Conum rencontré, uniquement lors de la seconde vague, faisait partie d'une association ayant recruté 5 Conum, dont les contrats n'ont pas été renouvelés. Il a cela dit, trouvé un autre poste de Conum dans une autre structure de la métropole (centre social).



## 2.2.2. Territoire C

Les Conum rencontrés en première vague, qui interviennent au sein des 2 communes constituant les deux terrains principaux de ce territoire d'enquête, envisagent sereinement le renouvellement : dans l'une des communes, les 2 contrats ont été renouvelés; dans l'autre, les 3 Conum ont été recrutés à des dates différentes – seul l'un des Conum est concerné et devrait voir son contrat renouvelé.

En revanche, parmi les nouveaux Conum rencontrés lors de la seconde vague, appartenant à des associations implantées sur ces deux communes, 3 des quatre postes ne sont pas renouvelés - la quatrième Conum était en CDI au sein d'une association de médiation numérique, implantée sur plusieurs communes à l'échelle régionale. Ces Conum n'ont pas réellement eu d'explication sur la sortie du dispositif. Dans ce département, les acteurs (conseil départemental, fédération des centres sociaux, Préfecture) évoquent tous un abandon assez massif des associations, qui ne peuvent s'engager sur un CDI pour des raisons financières et ne désirent manifestement pas recruter un nouveau Conum (autre CDD).

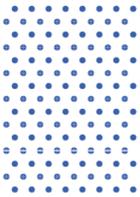
D'après la préfecture, les structures ayant recruté des Conum sont principalement des collectivités. Elles ne sont pas soumises aux mêmes contraintes que les associations :

*«Toujours est-il que la plupart des structures que j'ai eues au téléphone m'ont dit vouloir conserver le ou les mêmes Conum. Une grande partie des structures employeuses sur le département sont des collectivités. Elles ne sont donc pas soumises au droit privé et peuvent envisager plusieurs types de CDD et les cumuler dans une certaine mesure.»*

La collectivité intercommunale qui assurait la coordination à la demande de la préfecture ne renouvelle aucun de ses 7 postes de Conum. Le retrait de la personne en charge du dispositif au sein de la collectivité, les difficultés en termes de recrutement, le départ de certains Conum a porté un coup d'arrêt au dispositif. La fonction de coordination a été suspendue de fait : en l'absence de responsable en charge du pilotage, la Conum recrutée pour cette fonction (mi-temps) s'est retrouvée sans cadre ni direction.

Les explications apportées par le nouveau responsable en charge du dispositif à propos du non-renouvellement ne portent pas seulement sur des questions budgétaires : est aussi pointée la répartition de la charge au regard des objectifs annoncés du dispositif et de la réalité de son déploiement. Les données rassemblées par la Conum coordinatrice, montrant que près de 30 % des accompagnements portent sur des démarches administratives, servent de base à un argumentaire questionnant la légitimité de la charge de cet accompagnement spécifique, qui pèse sur les collectivités locales, alors que les décisions concernant les accueils physiques des administrations leur échappent, et qu'ils ne sont pas associés à l'implantation des Espaces France Services :

*«Les communes qui se mettent là-dedans (dans le dispositif Conum) sont contentes de montrer qu'elles peuvent proposer une offre; dans le département, les communes bricolent; et puis, y'a un inversement de la charge : soit y'a un truc assumé, et y'a plus de moyens dans les France Services, et on ré ouvre des antennes de proximité sur la CAF, sur pôle emploi, parce qu'en fait c'est ça que les gens attendent prioritairement; et en parallèle, on développe effectivement ce type de dispositif: mais on ne peut pas sous couvert d'inclusion numérique financer de l'accompagnement administratif en direct en médiation et nous demander de cofinancer la chose alors même qu'on a des moyens de plus en plus contraints, en termes de dotation, de subventions, etc.»*



Selon lui, la reconduction du dispositif, sans évaluation, conduit à prendre en tenaille les communes engagées :

*« Reconduire un dispositif sans savoir si ça marche ou pas... Evidemment qu'il y a des besoins sur le territoire, et on sait que les villes sont coincées parce qu'elles ne peuvent pas dire à leurs usagers : y'a plus d'offres ».*

Par ailleurs, les informations sur le renouvellement sont selon lui parvenues tardivement, et de manière trop descendante, sans associer les acteurs à une politique coordonnée au niveau local :

*« Jusqu'à décembre/janvier, on ne savait pas si le dispositif allait être reconduit ou pas ; et puis on a eu un mail du cabinet de la préfète nous expliquant que... ; mais la moitié des villes n'était pas au courant ; alors c'est dégressif, avec une bonification QPV, sur un territoire comme P, ou B, ça fait une différence, mais ça dépend du territoire d'intervention ; et les SA privées, elles touchent plus que le public, c'est assez spécial sur le principe ; un guide du cofinancement qui n'a pas été communiqué, et même à ce jour (29 juin 2023), on ne l'a pas ; dans la manière de travailler ce renouvellement, nous on est prêt à aller travailler, ensemble, nous dans ce cas-là on travaille, avec les France Services en direct et on regarde comment on l'installe, on adapte. Mais avec une absence totale d'information, avec un glissement de la charge... ».*

Les Conum recrutés par cette collectivité partagent globalement un sentiment d'abandon ; parmi celles que nous avons pu interviewer (plusieurs Conum étaient déjà partis), l'une a néanmoins trouvé un poste dans la collectivité dans laquelle elle intervenait, et celle recrutée pour la coordination poursuit son contrat dans une bibliothèque, mais ne coordonne plus le dispositif (par absence d'encadrement). Leur travail n'a pas été suivi, et il n'a en tout état de cause pas été considéré dans la décision prise par la collectivité. Elles ont eu manifestement peu d'occasions de rencontrer leurs responsables. La collectivité affirme pourtant vouloir conserver la coordination initiale, ce qui questionne les partenaires que nous avons pu rencontrer, qui n'ont pas reçu d'informations pendant plus d'un an.

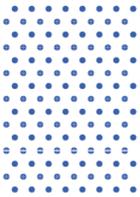
### 2.2.3. Territoire A

Sur ce territoire, le Département, qui assurait une fonction de coordination et cofinçait avec les communautés de communes 24 postes de Conum, la décision de ne pas renouveler leur engagement a été prise assez tôt, et annoncée à tous les élus concernés. Officiellement, pour une question de budget :

*« Dès le mois d'avril [...], on a pris la décision de ne pas renouveler les contrats. [...] De mémoire, la décision de ne pas reconduire a été prise officiellement dans le cadre du vote du budget du département, donc c'était au début avril effectivement, dans ces eaux-là. C'est là que ça a été officialisé, dans le cadre de ce vote, dans le cadre des discours de chaque élu en charge de chaque politique. [...] [...] On a envoyé des courriers aux maires, on a envoyé des courriers aux comcom, on a envoyé des courriers à l'ANCT, on a envoyé des courriers au secrétaire. Et tout sur cette base : « nous, ce n'est pas de notre faute, on ne peut pas, désolé, point ». (Responsable du dispositif, Département)*

A la suite de cette annonce, les diverses collectivités, qui n'avaient pas eu à gérer la dimension comptable et la prise en charge administrative assurées par le Département en première phase, ont demandé à avoir des données concrètes, afin de prendre la mesure du renouvellement des postes :

*« Dès qu'on a annoncé notre prise de décision début avril, la préfecture a pris la décision de réunir les comcom. Et c'est au cours de cette réunion que bon, la plupart nous ont dit « bah ce serait bien de nous redonner des informations un peu plus précises sur les coûts et cetera, de financement dégressif. Et puis faire des simulations ». C'est ce que j'ai fait, j'ai envoyé un tableau à chaque comcom quoi, pour leur dire « voilà ce que ça va vous coûter réellement en comptant la mobilité et cetera, les frais de déplacement et tout et tout ». Et puis je crois, 3 jours après, une*



*nous a dit « bah nous on en garde », voilà ils ont pris leur décision vraiment très très vite. Et au contraire, il y en a qui n'ont toujours pas pris en décision ».*

Le département a par ailleurs proposé une forme de soutien matériel, notamment la mise à disposition des véhicules acquis durant la convention pour les Conum afin de prendre en charge leur mobilité – aspect primordial sur ce territoire et qui était resté à la charge des Conum au début de leur prise de poste :

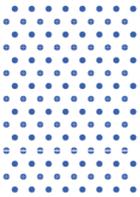
*« L'idée pour nous c'était de dire « ok, on ne portera pas les postes, mais si des communautés de communes souhaitent prendre le relais dans les nouvelles conditions qui ont été indiquées par l'Etat, on sera quand même à leurs côtés. Sur quelques points, notamment sur la logistique ». C'est-à-dire qu'on a dit aux Comcom : « si vous gardez les conseillers, nous on vous met à disposition les véhicules de services, on garde une convention de mise à disposition de la voiture électrique. Et on vous met à disposition de matériel informatique, ce qui n'est pas totalement négligeable quand même, quand on fait le calcul. Surtout sur les déplacements. Et nous, l'idée, c'était d'essayer de permettre aux communautés de communes de garder cette mobilité. Voilà, c'était la proposition au moment où on a décidé de ne pas reconduire les contrats ».*

Le retrait du département a donc renvoyé vers les communautés de commune la décision de la poursuite du dispositif, donnant parfois l'occasion de tirer le bilan de la première phase. Par son retrait, le département a en un sens déplacé l'épreuve du renouvellement du dispositif, en la transférant aux acteurs locaux, devant assurer seul son financement :

*« Ensuite, bah la balle est dans le camp des Comcom. Qui revoient pour la plupart leur stratégie. C'est-à-dire que, il y avait un effet d'aubaine pour certaines. Et on s'est assez rapidement rendu compte quand même qu'il y avait peut-être un peu trop de conseillers sur certains territoires. Mais bon, voilà, chacun voit son conseiller... Chaque ville voulait son conseiller et cetera. Bon, passons. Donc là, c'est l'occasion de revoir un peu le dimensionnement. C'est ce qui se passe ou, pour certaines communautés de communes, de juger que finalement, le service n'est pas intéressant ! »*

Si la personne en charge de la supervision du dispositif pour le Département a fait en sorte de passer le relais dans de bonnes conditions, elle a néanmoins marqué son désaccord avec la position de son institution : selon lui, la dimension budgétaire, pour réelle et problématique qu'elle ait été, a constitué un prétexte pratique, alors que d'autres choix auraient été possibles. Il soupçonne une décision de nature surtout politique :

*« Sur le fait qu'on a fait le choix de ne pas poursuivre, moi, clairement, je trouve cela assez dommage. Je pense que si on avait voulu on aurait pu... Bon, financièrement, c'est compliqué, c'est vrai que le département, on est dans une situation très compliquée. Financièrement, on frôle la mise sous tutelle, enfin bon voilà. Il y a tout un tas d'éléments à prendre en compte, je ne vais pas en faire la liste, mais bon... Une conjoncture qui n'est vraiment pas favorable. Après, ce sont quand même des choix, qui pour moi étaient faisables. C'est-à-dire qu'on aurait pu clairement, en mettant un peu d'argent, pas forcément autant que ce qui nous était demandé, ça aurait pu être incitatif pour un certain nombre de communautés de communes, si on avait mis, je ne sais pas, 5000 balles, par an, sur chaque poste qu'on voulait maintenir en disant "on revoit quand même un peu le volume" parce que depuis le début, on se dit, 21, ça fait peut-être un peu beaucoup... Et bien l'un dans l'autre moi je pense que c'était jouable. Et on ne l'a pas fait, et je pense qu'il y a d'autres raisons... Je pense que si l'on avait été du même bord politique que la majorité actuelle, ça aurait été différent, je pense qu'il y a aussi cet aspect-là... Moi je lui ai dit à ma directrice, c'est mon opinion, mais je lui ai dit « je ne suis pas d'accord hein ». Le prétexte du financier est facile quoi. Voilà. C'est celui qu'on a mis en avant quand on il a fallu expliquer aux communautés de communes... Et c'est vrai : on ne peut pas cacher que notre situation financière... Mais après, encore une fois, il s'agissait peut-être juste de donner un signal positif pour pouvoir enclencher une décision positive du côté des communes. Mais dire aux communautés de communes « bah grosso modo débrouillez-vous maintenant, avec ça, nous on n'y va pas », – c'est*



*ressenti comme ça par les comcom - on a beau dire "on va mettre en place des véhicules et cetera et on ne vous lâche pas totalement la main" le reste à charge, c'est quand même le salaire, et le salaire, par rapport à la logistique, cela représente 90 % des coûts, donc... »*

Au-delà du contexte politique local, ce responsable déplore la temporalité du financement du dispositif imposée par l'état, par comparaison avec d'autres dispositifs permettant mieux de se projeter et de s'organiser au niveau local :

*« Ce qui est regrettable, mais là, pour le coup, la balle est dans le camp de l'Etat : quand on lance ce genre de dispositif... Par exemple, sur un autre dispositif qui est piloté par l'Etat et est financé par l'Etat, cela a été défini pour 6 ans, voilà. C'est 6 ans, vous savez où vous allez, c'est « Petites villes de demain ». C'est 5 ou 6 ans je crois ; on soutient pendant 6 ans les contrats des personnes qui ont été recrutées dans le cadre de « petites villes de demain » et dans le département, il y en a 19, dont un soutenu par le Département. Voilà, mais je pense que quand on s'engage sur 6 ans, ce n'est pas la même chose quoi. Et là, se dire... Parce que, finalement, Conum, c'est un engagement sur 5 ans, donc pourquoi ne pas l'avoir fait dès le début ? »*

Le retrait du Département après un cycle de financement, compte tenu de l'investissement dans la mise en route du dispositif (qui a donné lieu comme nous avons pu le préciser dans le rapport d'étape à de nombreux « enrôlements en chaîne » sur ce territoire) d'une part, du temps d'activation des Conum d'autre part, donne une impression de « gaspillage » de l'action publique et l'amène à se questionner sur l'efficacité du dispositif. Même si ce dernier a pu avoir des effets positifs, en ce qu'il a permis la montée en compétences d'un certain nombre de personnes, qui étaient dans des situations parfois difficiles par rapport à l'emploi.

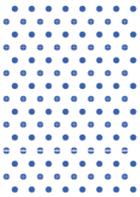
*« Ce qu'on trouve vraiment très dommage, et je crois que c'est le principal mot qui est ressorti, c'est « quel gaspillage » ! Nous, notre ressenti c'est : on vient de gaspiller une énergie pas possible pour mettre en place ce dispositif. Le temps d'efficacité des conseillers, c'est un an et demi, au final. C'est 6 mois, parce que bon, le contexte en plus, en termes de formation, qui a été plus longue que prévue, 6 mois de formation, un an et demi-conseillers, et après on arrête ! On se dit « quelle énergie on a passée pour ça ! » Heureusement qu'on se dit et qu'on fait le constat à la fin que ce n'est pas totalement perdu parce que les gens ont acquis des choses, des compétences, du savoir être et cetera. Sinon on peut se poser la question de toute l'implication que cela a demandée quoi... »*

## 2.3. PERCEPTION DU RETRAIT DU DEPARTEMENT PAR LES CONUM

Au moment de nos entretiens, aucun des Conum concernés par ce retrait du département n'a de réponse claire sur la décision de la communauté de commune dont dépend à présent son poste.

Pour cette Conum, ancienne animatrice numérique qui avait basculé sur un poste de Conum à la faveur d'un parcours emploi compétence, l'annonce a été assez sèche, et elle est sceptique sur la décision de sa communauté de commune compte tenu de ses capacités de financement :

*« Moi je pensais qu'il y aurait au moins un Conum par CC qui resterait. Et avec A., on pensait sincèrement qu'au bout de 4 ans, le service allait plus se bouger pour nous permettre de continuer. Donc comment ça nous a été annoncé : je n'étais pas là, c'était à une réunion de service, mais j'étais malade. La DGS est venue, et elle a dit : « le département n'a plus d'argent, on ne suivra plus. Bonne journée, au revoir ». Certains se sont pris une grosse gifle. Bon moi, j'ai un peu prévenu la présidente de ma CC. Donc quand ils ont eu le COPIL avec la Préfecture, les CC, elle était déjà prévenue en off. Donc le département demande de l'argent aux CC pour répartir. Moi, ma CC, ce sont des petites communes, donc niveau argent, ce n'est pas énorme. Donc moi*



*je pense que c'est fini : c'est même la présidente de la CC qui m'a donné le numéro du bureau de gestion des entreprises, pour créer mon autoentreprise. En me disant que j'aurai des subventions ».*

A l'inverse, pour ce Conum recruté sur son premier poste, et qui ne pensait en tout état de cause pas renouveler son contrat parce qu'il a d'autres projets professionnels, le retrait du département répond à une réalité factuelle sur laquelle il n'y a pas à discuter. Il s'inquiète en revanche de la demande qu'il a créée, et s'interroge sur la capacité de la structure locale à assurer la continuité de sa présence et de ses interventions auprès des publics :

*« Oui j'ai été à l'entretien de fin de contrat avec P. En présence de notre délégué syndical Conum. Moi, il n'y avait pas de souci, je savais déjà tout, j'ai mon projet. [...] Je trouve que c'est dommage que le dispositif ne continue pas, l'Etat ne finance plus autant, le Département n'a plus de sous et au bout d'un moment on ne peut pas faire de la magie, il n'y a plus d'argent, il n'y a plus d'argent. Ce serait bête de leur en vouloir, déjà on a eu une bonne expérience pendant 2 ans. [...] Et s'il y a eu des petits différents entre la Mission et le Département au début, cela s'est calmé et là il me semble qu'ils sont sur la même longueur d'onde. [...] Moi là où ça m'embête un peu c'est bah, ça a créé de la demande. Et pour combler la demande ici, à la mission, ça va être compliqué. A la mission, ils ne sont que 3 médiateurs, dont un qui s'occupe du Fablab, plus P. ».*

Afin de poser la question de son renouvellement, et en réponse à une demande de sa communauté de commune d'avoir une idée de ses interventions, l'une des autres Conum a adressé son plan de travail sur une semaine – mais n'a pas reçu de réponse en retour :

*« Pour savoir si j'allais être reconduite, on a fait avec [son référent] un mail adressé à la CC, d'une semaine type, ils voulaient quelque chose de concret, mais je n'ai même pas un mail retour pour dire « bien reçu, on voit cela ».*

Selon elle, sa mission est loin d'être finie, le temps de son contrat sur cette première phase ne lui a pas permis de venir à bout de toutes les demandes :

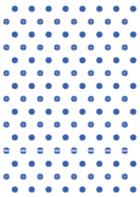
*« Donc 28 communes sur la CC, je n'ai pas rencontré tous les gens. Et franchement je ne fais pas beaucoup de publicité. Et je me rends compte qu'il y a plein de gens qui ne sont pas au courant de notre présence et nos services. Donc si cela ne tenait qu'à moi, je reconduirais et je tenterais de mieux le faire savoir ».*

Au moment où nous l'interviewons, elle n'a pas de retour de sa communauté de commune, mais croit savoir, à tort, que les communautés de communes sont rétives à financer le dispositif, alors qu'elles participaient déjà à son financement en première phase :

*« Ce que j'entends c'est aussi que, à partir du moment où c'était gratuit, les CC étaient ouvertes. Mais là, cela demande de l'investissement... ».*

Enfin, la dernière Conum rencontrée est elle aussi en attente d'un retour et d'une décision de sa communauté de commune, qui cherche des modalités de co-financements des postes :

*« Sur l'annonce du département de ne pas repartir : on s'y attendait plus ou moins parce que quand on a vu que l'Etat annonçait qu'il baissait le budget, on s'est dit qu'il y avait peu de chance qu'ils continuent à financer tout le monde. Comme il y avait peu de chance qu'ils disent : « on garde untel, untel ». Ils vont lâcher tout le monde. [...] Personnellement, je n'ai aucune nouvelle officielle de la part de la CC. La seule chose que j'ai entendue c'est que le président de la communauté de communes a eu l'air de dire qu'on était utile [avec son collègue Conum] [...]. La question c'est toujours le budget, il semblerait qu'il cherche des partenaires pour aider à la communauté de communes à financer nos emplois. A la médiathèque, A. est en arrêt et je n'ai pas croisé C. depuis plusieurs mois. Je n'ai pas d'interlocuteur, mais j'essaie de passer aux bureaux de la communauté de commune à C., ou éventuellement à T, parce que le président y est ».*



Au moment de la rédaction, les décisions n'ont pas encore été prises, il n'est pas possible d'avoir une vision claire des postes renouvelés ou pas.

A l'agglomération, la décision de la poursuite du dispositif (4 postes, mais avec de nombreux départs et problèmes durant la première phase), se joue au niveau du bureau communautaire. La personne en charge du dispositif a eu l'occasion de présenter un bilan afin de questionner les élus sur la poursuite du dispositif. Elle ne manque pas de brocarder, à cette occasion, les réflexes de certains élus ayant tendance à s'approprier le Conum pour leur commune, sans vision d'ensemble :

*« Moi j'ai présenté un bilan de fin d'année, au mois de février, au bureau communautaire (ce sont les maires de toutes les communes, plus sur certaines communes, certains adjoints) donc ils étaient tous favorables à la poursuite du dispositif. Ce qui va de soi puisque ce qui a été fait sur l'agglomération, et bien les élus en fait, s'attribuent, pour leur commune, le conseiller numérique. Voilà « c'est mon conseiller, je ne le prête pas au voisin, j'oublie qu'il est salarié de l'Interco, je fais ma propre com, mon conseiller numérique, c'est pour mes petits habitants hein, moi c'est pour mon bilan électoral : regardez les actions que j'ai mises en œuvre » ! Donc ils veulent même plus de jours ! Vous leur dites : « cela ne touche que 2 personnes dans votre commune », ils répondent « je veux sur ma commune ! »*

Le premier tour de table afin de sonder les besoins des communes pour une deuxième phase conduit d'ailleurs à un scénario avec 6 contrats, qui est finalement abandonné pour des raisons financières :

*« J'ai rappelé en sessions le bilan, on leur a fait une présentation financière aussi. Parce que ça va avoir un impact sur le budget de la Collectivité. On leur a demandé quels étaient leurs besoins. Alors là, j'ai halluciné parce que certains voulaient encore plus de jours ! Donc j'ai fait un joli tableau en disant « bah là, en fonction des besoins de tout le monde, il faut 6 conseillers numériques hein, pour répondre à vos besoins. Maintenant, vous allez peut-être revoir vos exigences à la baisse, parce que là, pour répondre à tout le monde, il en faut 6 ».*

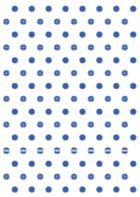
Le scénario du renouvellement des 4 postes étant finalement validé, des recherches sont faites afin de trouver des financements complémentaires, qui ne donnent rien.

*« Ils ont demandé s'il y avait des financements complémentaires, pour pallier aux 75 50 50. Donc on a fait des recherches. Il n'y a pas grand-chose si ce n'est « reculer pour mieux sauter » hein ? Parce que, au bout d'un moment, si vous voulez pérenniser le truc, faudra bien le payer. [...] J'ai appelé la Préfecture, c'était mon premier interlocuteur. Elle m'a dit « Ben il y a des chèques numériques, donc vous passez par ces chèques numériques ». Je dis « oui, mais du coup, ça change la philosophie du dispositif, parce qu'aujourd'hui le dispositif pour les habitants est gratuit. Là, vous leur faites payer, ou enfin il faut bien que quelqu'un les paye ces chèques numériques ? Donc qui les paye ? » « Les citoyens ». « Bah du coup, on revient à un dispositif payant » « Ah oui ». Donc ce n'était pas la solution parce que si ça marche un peu, c'est parce que c'est gratuit. Donc on a continué nos recherches après la Préfecture, on a regardé avec la Région. Il n'y avait pas grand-chose. Après ça pouvait rentrer, mais c'est dans des FEDER et là, avec ma collègue on s'est dit « ça n'en vaut pas la chandelle ». Puis ça va durer 2 ans, puis dans 2 ans ils vont nous reposer la question. Et puis le temps administratif à faire le dossier... Donc en conclusion, on n'a rien trouvé. »*

L'une des possibilités était de s'appuyer sur des financements privés, des partenariats existants de fait avec certaines fondations, mais la piste n'a pas été explorée, notamment parce que ça « change (ait) la philosophie » du dispositif.

Au moment de notre passage, la perspective est de redéployer les Conum autour de « pôles », valant comme de nouvelles centralités, dans lesquels les habitants pourraient se rendre, indépendamment de leur commune d'appartenance.

*« C'est un dispositif Agglomération. Donc aujourd'hui vous avez... Enfin ce qui serait plus, à mon sens, judicieux de mettre en place – et qui est partagé par la direction de l'Agglomération hein, par le vice-président au numérique aussi – c'est d'avoir des pôles, voilà, des pôles d'intervention.*



*Et après, que vous habitiez n'importe quelle commune, vous avez des permanences avec un calendrier de formations, enfin d'ateliers, avec des créneaux. Voire, même, ça serait pas mal d'avoir une plateforme en ligne où on puisse s'inscrire et prendre rendez-vous. Même si, pour les premières fois, ça peut être difficile parce que, d'accord, les gens appellent encore, mais après, quand ils sont habitués, pour suivre différents ateliers, il faudrait que cette plateforme soit commune à toutes les communes. Enfin à tous les habitants. Et les gens se déplaceront... Si les gens ont besoin, ils se déplaceront, si les gens ne se déplacent pas, c'est vraiment que ce sont leurs sorties.»*

Il serait aussi possible d'adopter une autre modalité de déploiement, et de re centraliser l'ensemble des Conum dans un lieu commun, et laisser les habitants, qui en ont « réellement besoin » se déplacer :

*« On peut aussi proposer que les accompagnements se fassent tous à l'Agglo ! Pourquoi pas après tout, on a des salles, « les Conum de l'Agglo vous reçoivent à l'agglomération ». [...] Mais bon, ce n'est pas dans ce que je vais soumettre ce soir, en bureau communautaire ».*

Elle admet cependant qu'elle ne fera pas une telle proposition, sans doute en raison de l'appropriation des Conum par les communes mentionnées précédemment. Elle déplore par ailleurs que la proposition en bureau communautaire, permettant d'officialiser les modalités du renouvellement ne soient pas portées par un élu, qui ne s'est pas rendu disponible pour être présent en commission, alors qu'elle ne peut que donner des recommandations techniques, sans s'exprimer sur le fond :

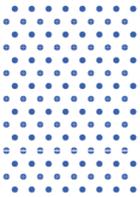
*« Mais bon, ce n'est pas dans ce que je vais soumettre ce soir, en bureau communautaire. Parce que j'ai quand même préparé ma délibération, pour la convention avec l'ANCT, donc ce soir, je passe, je présente cette convention en commission, sauf que je suis toute seule ! Je n'ai pas d'élu, il ne vient pas, il n'est « pas disponible », il est en déplacement [le vice-président]. Et moi en tant que technicien, il y a des choses que je ne peux pas dire. Je n'ai pas à donner un avis, je peux juste donner des préconisations techniques. Même si on a échangé avec le vice-président au numérique, il m'a dit de parler en son nom. Et le Président [de l'Agglo] n'est pas présent en commission. »*

Bien que trouvant le renouvellement « valorisant pour l'agglomération », notamment par distinction avec le département, elle demeure malgré tout critique de l'utilisation des Conum, en particulier dans certaines communes où ils reçoivent peu de publics, ou bien toujours les mêmes :

*« Mais moi, mon avis, mais je le garde pour moi, je trouve ça dommage : de mobiliser une personne... Ce sont quand même mes impôts aussi qui payent, qui nous payent. Donc quand vous avez un agent qui est payé pour accompagner 7 personnes en une année, même 32, euh... On a quand même des personnes, par exemple sur C., ça a touché 32 personnes en 2021-2022, il y en a qui sont venus 26 fois ! Cela leur fait la sortie de la semaine ! Ils viennent voir le conseiller numérique, ils boivent le café, ils restent 2 h avec lui, ils discutent. Est-ce que c'est l'objet de la Collectivité de payer des agents pour faire la sortie hebdomadaire de Monsieur Dudu ? »*

La Conum que nous avons rencontrée était, elle aussi, en attente de la décision du conseil communautaire le jour de notre entretien. Elle serait d'accord pour continuer dans la même commune, et s'interroge sur la manière dont les négociations vont se dérouler, notamment si l'agglomération modifie la répartition territoriale mise en œuvre en première phase. Le salaire, dont on verra qu'il a généré beaucoup de mouvements et de départs en première phase (la moitié de l'équipe) continue d'être une question, mais semble à ce moment-là secondaire :

*« On attend un conseil communautaire, qui devrait avoir lieu samedi matin. Des communes ne veulent pas repartir, je pense que c'est celles qui n'ont pas de conseillers, P, M, et tout le sud. [...] Je sais que V a demandé des subventions. Si V peut me récupérer, je serai satisfaite. [...] Si c'est l'Agglo qui reprend le leadership, je continuerai sans doute, mais cela dépendra aussi de comment cela va se passer : est-ce que je serai sur V ? [...]. Pour le salaire, on va essayer de négocier, mais bon... »*



### 2.3.1. Territoire E

Sur les terrains d'enquête de ce territoire, le renouvellement a posé peu de problèmes : l'une des Conum (association) est passée en CDI, 2 Conum de collectivité ont été renouvelés, et dans la dernière structure le Conum ayant été recruté tardivement, la question ne se pose pas encore. En revanche, 1 Conum a décidé de laisser son poste qui ne lui convient pas (voir ci-après partie Déploiement) – mais une demande de renouvellement a, *a priori* été formulée par la commune.

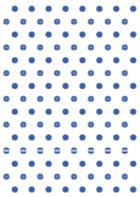
A l'échelle départementale, on dispose de peu d'informations, la préfecture apparaît dans une position d'attente des nouvelles demandes :

*« Après, maintenant, il appartient en effet aux structures d'entamer la démarche. Les informations sont données donc voilà, il y a peut-être un certain attentisme, c'est sûr. Moi j'ai quand même toujours quelques collectivités qui m'interrogent, pour du renouvellement, pour un nouveau conseiller numérique. Alors il n'y a pas autant de demandes qu'au début, évidemment. Mais ponctuellement, oui, des demandes qu'on instruit et qui sont d'ailleurs validées au niveau national. La semaine dernière, encore, on m'a transmis un avis favorable suite à une prise en charge accordée sur un nouveau poste, au niveau national, donc c'est toujours un dispositif finalement qui vit sa vie ». (Agente en charge du dossier, Préfecture)*

L'un des Conum que nous avons rencontré, qui n'avait pas encore de réponse au moment de l'entretien, suit les informations sur le renouvellement depuis l'annonce des nouvelles modalités. Il a assisté aux webinaires organisés sur le sujet et à par ailleurs avoir des informations sur les nouvelles conventions par le biais de l'espace coopératif - il pointe d'ailleurs le flou régnant sur les conventions et la durée de la formation. Quant à lui, sa responsable étant absente, il ne peut pas compter sur elle pour valoriser son poste, mais profite d'avoir parfois des élus de la commune en accompagnement pour en faire la promotion en direct et demander davantage de moyens :

*« On a eu des informations, on était quand même plusieurs à scruter un petit peu ce sujet-là, et à récupérer des infos à droite à gauche en attendant les démarches officielles. Et donc en janvier, on a eu les premiers webinaires qui étaient à destination de nos chefs, mais comme nos chefs ils n'ont pas le temps c'est nous qui allions. [...] On a vu les nouvelles conventions sorties, donc les premiers qui les ont eus entre les mains, ils les ont partagés [sur Mattermost], on a vu à quoi ça ressemblait et il reste des flous assez extraordinaires en l'occurrence sur la formation. [...] D'ailleurs quand on voit la dernière mouture de la convention, on demande aux structures de signer une convention où il y a un blanc à ce sujet-là, on ne sait pas du tout combien de temps ça va durer, est-ce que vous allez être obligé de faire partir vos salariés une semaine par mois pendant 3 mois pendant 6 mois pendant un an on ne sait pas. [...] [La fin de mon contrat], c'est septembre et donc pour l'instant il n'y a pas eu de décision arrêtée donc je ne sais pas du tout où ça en est et comme je disais bah comme R. n'est pas là pour défendre le bifteck [arrêt maladie], on espère que notre élu référent va pouvoir utiliser les différents bilans qui seront présentés. Mais pour l'instant moi je ne suis pas convié à venir présenter mon action. J'ai la chance d'avoir parmi mes usagers des élus, des adjoints qui viennent à mes ateliers voilà et donc c'est super intéressant parce que ça moi je me permets de leur dire "bah n'hésitez pas à en parler à votre maire parce qu'effectivement vous constatez ce qu'on peut faire ensemble et vous voyez qu'il y a vraiment un besoin et moi souvent j'aime à dire que si on était 2, bah on ne serait pas trop hein ».*

Nous apprendrons par la suite que son poste a été renouvelé.



### 2.3.2. Territoire B

Sur ce territoire, peu de structures ont annoncé renouveler les postes au moment de notre passage. Seule une structure a passé sa Conum en CDI. Dans les autres, les Conum sont dans une situation d'attente de la décision, et d'incertitude sur la poursuite de leur contrat :

*Conum 1 : « On a signé le contrat de 2 ans. De savoir que ça peut peut-être continuer, ça nous donne envie de rester ».*

*Conum 2 : « On voit qu'il y en a qui savent, qui sont en CDI et nous on ne sait toujours pas ». (Collectivité)*

Dans cette collectivité, la responsable s'est engagée à leur donner une réponse rapidement, mais la décision dépend des élus :

*« L'objectif c'est que fin mai, on s'est engagé à leur donner une réponse. La mission et la direction se sont engagées à donner une réponse. Mais si à cette réunion, les élus ne tranchent pas... sous-entendu, je ne sais pas (...) Leur grande préoccupation depuis 2 ou 3 mois, c'est comment ça sera en septembre ». (Responsable, Collectivité)*

Les Conum estiment pourtant être à présent identifiés, et pensent qu'il serait dommage de mettre un terme au dispositif alors qu'ils commencent à s'inscrire dans leur territoire. Ne sachant pas si leur contrat sera renouvelé, ils ont suspendu leur prise de rendez-vous :

*Conum 1 : « On commence à être bien identifiés ».*

*Conum 2 : « Via nos réseaux aussi. Ça serait dommage que ça s'arrête pour ça, maintenant qu'on est identifié ».*

*Conum 1 : « Oui ça serait compliqué de s'arrêter maintenant ».*

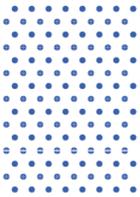
*Conum 2 : « On a des demandes pour septembre et décembre et on ne peut pas donner de dates. On n'a pas de perspective en fait ».*

Pour les Conum du conseil départemental, la décision dépend là encore des élus :

*Conum 1 : « Des fois c'est plus du oui, des fois non ».*

*Conum 2 : « Parfois c'est un ou deux [Conum qui resterait] ».*

*Conum 1 : « Notre supérieur compte nous garder, après ça dépendra des élus ».*



En l'absence d'informations, ils nourrissent quelques appréhensions quant à ce que deviendrait leur poste en cas de renouvellement, et craignent de ne plus faire le même métier :

*Conum 1 : « Ça ne sera sûrement pas pareil si on nous prolonge, car je crois qu'on n'aura plus cette mission de l'État, d'accompagner les gens. Moi j'ai peur qu'on ne fasse plus de l'accompagnement. Que de la hotline, et moi conseiller numérique, ça me plaît ».*

Pour ce Conum qui appartient à une association travaillant dans la médiation numérique depuis plus de 10 ans, et qui a émergé sur le financement Conum en première phase alors qu'il est en CDI (à la demande de la préfecture), la mission des Conum est loin d'être terminée. Il pointe le temps nécessaire à la mise en route du dispositif, et regrette que celui-ci s'arrête alors que les Conum venaient tout juste d'entrer réellement en fonctionnement et à avoir trouvé leurs publics :

*« Parfois on a des gens éloignés de leur famille pour communiquer, Whatsapp, etc. Ça permet de recréer du lien même si ce n'est pas le même lien. L'État s'en est rendu compte. Ils essaient de pérenniser. Mais la mission est loin d'être terminée au bout de 18 mois, 24 mois. Les Conum, ça va s'arrêter. Les gens vont s'arrêter, et ça, c'est un danger. C'est compréhensible que l'État ne puisse pas mettre en place 4000 Conum. Et beaucoup de structures n'auront pas les moyens de pérenniser. Beaucoup [de Conum] me disent, déjà la formation, le temps de trouver du public et une fois que ça commence, ça va s'arrêter ».*

Il pointe par ailleurs la précarité des Conum, qui ne « savent pas où ils seront dans 4 mois », demeure dubitatif sur l'émergence de nouveaux contrats dans les structures publiques qui viendraient remplacer les non-renouvellements, et regrette que le guide de financement promis par l'ANCT ait mis un an à leur parvenir :

*« Ce sont ces autres Conum qui vont récupérer les usagers des autres, mais c'est compliqué dans le département, car il faut vachement se déplacer. Et après ce sont ceux qui sont dans le privé, car ceux qui sont au-dessus, se disent c'est le CDI, mais dans le public ce n'est pas plus simple. Ceux du département et du Pays, ne savent toujours pas si ça va être prolongé. Ils ne savent pas où ils en sont. Là c'est la précarité du Conum qui ne sait pas où il est dans 4 mois. Et il faut en même temps aller chercher des financements, et faut que ça soit gratuit. Et l'ANCT a dit qu'il sortirait un guide sur les financements possibles, mais ça n'arrive que 1 an après ».*

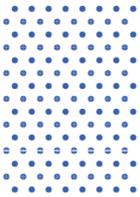
Précisions : nous avons contacté les structures indécises au moment des entretiens ; sur ce territoire, les Conum en attente de décision n'ont pas été renouvelés.

## 2.4. CE QUE LE RENOUVELLEMENT DIT DU DISPOSITIF

### 2.4.1. La réduction du dispositif à la question de son financement

Comme nous l'avons dit en introduction, on remarque une ligne de partage claire entre les structures pour lesquelles le renouvellement pose question et les autres. Dans un certain nombre de structures, que nous avons peu présentées dans cette première partie, le dispositif se poursuit, sans être manifestement sujet à discussion. En revanche, dans les structures dans lesquelles la question se pose (qui représentent la majorité des cas dans notre corpus), il est manifeste que *le dispositif devient la question de sa poursuite i.e. des conditions financières de son renouvellement.*

La durée initiale de financement des contrats n'était cependant pas une découverte pour les structures recruteuses. L'incertitude ne portait donc pas sur la durée limitée de la première phase de financement, mais sur les conditions de la poursuite du financement du dispositif. Pour beaucoup, il paraissait peu probable que l'état se retire intégralement et ne finance plus le dispositif. Certaines structures s'étaient



positionnées en tenant compte de la finitude du financement et de la précarité dans laquelle elle mettrait les personnes recrutées, en limitant le nombre de postes demandés.

Ce qui est nouveau avec les conditions de poursuite, c'est d'une part la diminution et le caractère dégressif du financement pour les structures publiques (sauf à être éligibles à la bonification), d'autre part la différenciation entre structures publiques et privées.

Or, ce qui apparaît clairement dans les entretiens menés, c'est que l'épreuve cruciale de la poursuite du dispositif, que nous avons appelé le test de l'intéressement, tient moins à la réussite du dispositif au regard de l'atteinte de ses objectifs, qu'aux capacités de financement des structures. Les besoins des publics, les interventions réalisées par les Conum, les projets développés localement, toutes choses qui ressortissaient à ce que nous avons thématiqué, à partir du discours des acteurs, comme une modalité d'engagement expérimental dans le dispositif pour certaines structures – il fallait que les Conum fassent la preuve de leur nécessité – passent au second plan derrière les contraintes de gestion et les possibilités de financement des postes.

Paradoxalement, quand ces dimensions sont évoquées dans les entretiens menés auprès des personnes en charge du dossier, c'est plutôt pour signaler la faible « efficacité » de certaines interventions, dans des communes où le poste est maintenu alors que les Conum reçoivent peu de publics.

Les éléments recueillis posent par ailleurs la question de la réussite de l'intéressement des élus dans les collectivités, dans la mesure où c'est à eux qui revient la décision du renouvellement des postes – comme nous l'avons vu, nombre de structures publiques sont suspendues à la décision des élus.

En l'absence d'entretiens avec les élus, l'on ne peut que rapporter ce qu'en disent les acteurs administratifs. Leurs propos se situent sur plusieurs plans : la décision budgétaire peut servir de « prétexte facile » et masquer une question plus politique ; les élus pensent parfois l'intérêt du dispositif à leur seul niveau local (avoir un(e) Conum sur sa commune), sans considération pour sa cohérence territoriale, ni son « efficacité » réelle localement ; à l'inverse, certains élus ont tiré les enseignements du dispositif en première phase pour affirmer une direction claire – l'accès aux droits comme cœur des priorités d'intervention ; enfin, sur l'un des territoires, sans qu'on puisse le lier de manière claire au non-renouvellement, les relations entre élus et administration sont dites complexes et difficiles globalement : le contexte socio-organisationnel dans lequel est venu s'encaster le dispositif est donc plus ou moins favorable, et joue sur le (non) renouvellement.

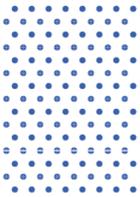
Cette question ne se pose pas dans les structures privées. Elles sont néanmoins assez nombreuses sur nos terrains d'enquête, qui comportait une part moindre de structures dites privées, à ne pas renouveler les postes. On trouve plusieurs cas de figure.

D'une part, des associations appartenant à des organisations de dimension nationale (Pimms, Groupe SOS) qui ont recruté un grand nombre de Conum à l'échelle nationale ; d'autre part, des associations plus locales, qui n'ont recruté qu'un Conum.

On ne dispose pas de données sur d'autres territoires pour confirmer un retrait massif du dispositif de la part de ces grandes fédérations (il serait intéressant d'avoir les chiffres concernant la Croix Rouge et Emmaüs Connect par exemple) ; il n'a par ailleurs pas été possible d'avoir des explications avec des responsables de ces structures (par manque de temps et de périmètre de l'enquête). De manière générale, les Conum n'ont pas reçu d'explication précise du non-renouvellement de leur contrat. Sur l'un des sites néanmoins, il avait été annoncé que le contrat ne serait pas reconduit (Pimms) dès le départ.

## 2.4.2. Le renouvellement comme critique du dispositif ?

On trouve assez peu de discours critiques du dispositif à la base de la décision de ne pas renouveler les postes dans les entretiens. Deux lignes de critiques apparaissent cependant :



D'une part, la temporalité de financement, qui n'a pas permis de gérer son déploiement dans le temps. Dans l'entretien mené, cette dimension du dispositif ne constitue pas l'argument du retrait du conseil départemental, mais davantage une contrainte structurelle, qui a en sens favorisé le retrait, en posant très tôt la question (et le problème) de sa poursuite/continuation. L'effet déstabilisateur d'un financement limité dans le temps revient par ailleurs dans nombre d'entretiens : les nouvelles modalités de financement sont intervenues après un temps de fonctionnement assez court, compte tenu du temps de mise en œuvre du dispositif et de mise en conditions d'action des Conum sur le terrain : d'après de nombreux acteurs, et de Conum, le dispositif commence tout juste à s'installer, les Conum à être identifiés.

De ce point de vue, le dispositif comprenait en lui-même un facteur d'incertitude qui a de facto produit une déstabilisation sur un grand nombre de terrains d'enquêtes, en suspendant le fonctionnement du dispositif à la réponse des élus d'une part, aux capacités de financement des associations d'autre part. Mécaniquement, l'ampleur de cette déstabilisation est d'autant plus importante que les structures avaient recruté un grand nombre de Conum. Ainsi, dans le cas du Conseil départemental, ce sont 24 Conum qui se retrouvent subitement dans l'incertitude et l'attente d'une décision de leur communauté de commune de rattachement. Dans ce cas spécifique, le retrait de l'un des co-financeurs modifie les conditions du renouvellement pour les autres acteurs (les communautés de communes impliquées), puisque leur a été transférée l'intégralité de la charge du financement sur la 2<sup>ème</sup> phase.

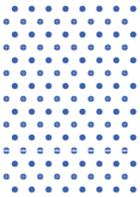
On trouve d'autre part une critique plus large, pointant le décalage entre les objectifs affichés du dispositif, les moyens donnés aux structures, et les marges de manœuvre des acteurs publics locaux. Cette critique n'est formulée que par un acteur, mais elle traduit un point de vue courant sur les différents terrains que nous avons pu explorer dans nos différentes recherches : elle porte sur la gestion des effets de la dématérialisation au niveau local, et questionne la place prise par la dématérialisation dans une politique locale de médiation et d'inclusion numérique. Cette question n'émerge pas de manière identique ou dans les mêmes proportions sur tous les terrains de cette présente recherche - cela constitue d'ailleurs un enseignement sur lequel nous reviendrons : elle apparaît moins présente sur les territoires ruraux, mais est particulièrement sensible dans les territoires urbains, et encore plus spécifiquement sur ceux qui sont situés dans des quartiers d'habitat social (qu'ils soient labélisés QPV ou non).

### **2.4.3. Le (non) renouvellement pour les Conum**

La majorité des Conum concernés par le (non) renouvellement, c'est à dire qui n'avait pas l'assurance que leur contrat serait renouvelé, se trouve dans une position d'incertitude mal vécue : ils ne peuvent pas se projeter dans le temps, sont dans l'attente d'une décision, sans avoir le plus souvent beaucoup d'informations sur les termes en jeu (hormis l'importance de l'aspect budgétaire) et sans qu'un retour leur ait été clairement fait sur le travail accompli. Cette incertitude est doublée d'une certaine incompréhension dans le cas du retrait du Conseil départemental, que certains Conum ont particulièrement mal pris (notamment quand ils avaient été recrutés précédemment par le Département).

La situation des Conum en attente de décision fait ici clairement écho à ce que nous avons évoqué dans le rapport d'étape, d'un dispositif qui paradoxalement précarise les Conum, tout en cherchant à professionnaliser la médiation numérique, notamment par le processus de certification, voire à l'institutionnaliser. Comme le dit l'un des Conum : « là, c'est la précarité du Conum qui ne sait pas où il sera dans 4 mois ».

Cette situation touche inégalement les Conum. Pour ceux dont le renouvellement est assuré, leur contrat se poursuit comme s'il s'agissait du même contrat : le renouvellement est en sens invisible et ne marque pas de césure.



#### 2.4.4. Une faible coordination territoriale des renouvellements

Hormis le territoire métropolitain qui s'était placé en position de coordination à son échelle territoriale, et a conservé cette fonction (contrairement aux autres), on ne trouve pas d'acteur qui veillerait, à l'instar de ce qui a pu se passer lors de la réponse à l'Ami, à coordonner les modalités du renouvellement sur nos territoires enquêtés. Les préfectures adoptent des positions graduelles, allant du simple suivi (réception des nouvelles demandes, constat du non-renouvellement de certaines structures) à une démarche plus active de sollicitation et de suivi des structures engagées en première phase. Mais aucune ne cherche à recruter de nouveaux candidats.

Il est par conséquent difficile - d'autant plus à ce stade où tous les contrats ne sont pas arrivés à échéance, et où toutes les structures n'ont pas encore eu à se prononcer - d'évaluer la déstabilisation produite au niveau territorial par le renouvellement. Quand une structure a recruté beaucoup de Conum et se retire, comme le conseil départemental dans cette enquête, l'effet de déstabilisation est majeur, et se répercute sur l'ensemble des territoires concernés. Il en est de même avec l'intercommunalité du territoire C, même si l'effet semble moindre en raison des multiples difficultés et échecs qui ont émaillé la mise en place des différents postes sur ce territoire. En revanche, on ne peut se prononcer sur l'effet territorial de la disparition d'un ou de plusieurs Conum appartenant à des structures différentes, réparties en plusieurs lieux du territoire.

Si l'on pense la poursuite du dispositif non pas en termes numériques (nombre de contrats), mais en points de présence et lieux d'intervention sur le territoire, tout dépendra alors des nouvelles structures entrant dans le dispositif, et du fait qu'elles tiennent compte ou non de la géographie précédente de l'offre ; et de l'éventuelle prise en compte par des acteurs déjà engagés dans le dispositif de la disparition d'une offre de Conum en certains points du territoire. Autrement dit, si l'on assiste ou non à une forme de relais pour venir compenser la disparition de l'offre, ou penser l'offre à un niveau territorial, en tâchant d'assurer un certain équilibre dans la répartition géographique des Conum.

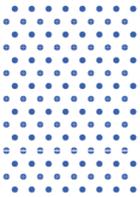
Sur la base des entretiens réalisés, et des informations obtenues auprès des différents acteurs impliqués (structures recruteuses, coordinatrices et préfecture), on peut émettre de doutes sur un tel processus de « compensation », ou sur l'émergence d'un acteur en capacité de piloter la répartition territoriale de l'offre Conum. Il est au contraire probable que l'offre, et les besoins qu'elle permettait de satisfaire, disparaîtront de certains points du territoire. L'accès aux Conum dépendra alors de la capacité des publics à se déplacer vers une nouvelle offre.

### 2.5. RETOURS SUR UNE EMERGENCE : LES COORDINATEURS

Le rapport d'étape a mis en avant l'émergence de coordinateurs, amorçant un mouvement d'intéressements en chaîne auprès des acteurs de leur territoire à l'occasion de la réponse à l'AMI. L'une des questions posées au moment de la rédaction de ce premier rapport était de savoir si ces coordinateurs émergents se pérenniseraient, et si l'on assisterait dans le temps à une forme d'installation de cette fonction ou de cette place de coordination.

Sur les 5 territoires enquêtés, l'on avait pu repérer 3 acteurs en position de coordination, un territoire sur lequel une dynamique était lancée, alors que sur le dernier territoire, en l'absence de positionnement du conseil départemental, aucun coordinateur n'était ressorti.

Comme on a pu le voir ci-avant en abordant les conditions du renouvellement, 2 des trois territoires sur lesquels avait émergé un coordinateur sont de facto sortis du dispositif (Territoire A et C). Le troisième territoire (D) a quant à lui stabilisé son rôle de coordination : il a organisé un événement sur l'inclusion numérique, continue de convoquer des réunions avec tous les acteurs de la médiation numérique, a



développé une cartographie des lieux d'inclusion numérique à l'échelle départementale, et assure une manière de supervision lors de la phase de renouvellement.

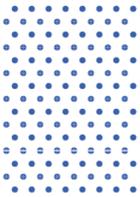
## 2.5.1. Cause et effets de la sortie du dispositif des territoires A et C

Sur les deux territoires concernés, la disparition de la fonction de coordination est liée à la sortie du dispositif. Dans les entretiens, les causes évoquées sont de nature à la fois budgétaires et politiques sur le territoire A, liées à un désaccord sur le rapport entre objectifs, moyens et manière de faire sur le territoire C. En l'absence d'entretiens avec les élus de ces collectivités, il est difficile d'aller au-delà des arguments avancés par les responsables administratifs.

Signalons néanmoins que les effets en termes de Conum recrutés sur chacun des deux territoires sont néanmoins différents : dans un cas, le retrait du département transfère la question du renouvellement aux communautés de communes, qui portaient déjà la moitié du financement du « reste à charge » des postes ; dans l'autre, le retrait du dispositif signifie perte de 8 postes de Conum. En revanche, sur le territoire de l'intercommunalité, les autres postes de Conum ne sont pas concernés (communes, associations). Autrement dit, les élus des communes composant l'intercommunalité ont pu recruter, et conserver, leurs Conum - c'est d'ailleurs le cas des deux communes enquêtées sur ce territoire.

Sur les deux territoires, la sortie du dispositif ne s'est pas déroulée de la même façon. Si le département s'est retiré de sa fonction de coordination, il a néanmoins assuré un certain suivi, en proposant notamment de prêter des véhicules aux communautés de communes qui en avaient besoin. La sortie du dispositif a été annoncée, et elle apparaît assez coordonnée. Le département avait par ailleurs ses propres médiateurs numériques, qui servaient de référents aux Conum positionnés sur chaque communauté de commune, qui eux demeurent en poste. En termes de présence sur le territoire, il n'y a donc de ce point de vue pas de régression, mais plutôt un retour en arrière : le dispositif Conum apparaît comme un jeu à somme nulle, qui a consommé des ressources pendant 2 ans. En revanche, relativement aux acteurs engagés et aux territoires concernés - les communautés de commune - le retrait de la fonction de coordination génère une forte déstabilisation du dispositif, et la perte d'un certain nombre de postes. Qui plus est, le département, compte tenu de son expertise et de sa légitimité, assurait une certaine homogénéité dans le déploiement et les modes de faire du dispositif. C'est donc bien la fonction de coordinateur qui disparaît, à tout le moins sous la forme que permettait le dispositif, avec le retrait de cet acteur.

La situation est quasiment opposée sur le territoire C. D'une part, parce que le retrait de l'intercommunalité n'a pas été réellement annoncé et s'est fait sur le mode de la disparition : la personne en charge de la coordination du dispositif placée en arrêt maladie n'a pas été remplacée pendant plusieurs mois, la coordination s'est en un sens évanouie - les différents acteurs initialement engagés lors de la réponse à l'AMI n'ont pas eu de réunions pendant plus d'un an. D'autre part, parce qu'avec le retrait du dispositif, le territoire a immédiatement perdu 8 Conum, dont le poste positionné à mi-temps sur la coordination. Qui plus est, cet acteur n'avait pas de légitimité reconnue sur la thématique : il a été désigné par la préfecture, avec l'assurance d'avoir un demi-poste de coordination, alors que le département avait initialement prévu de demander peu de Conum pour lui-même et a répondu à la sollicitation des acteurs d'assurer le rôle de coordinateur et de gérer les 24 postes demandés. Si l'arrêt de la personne référente a mis fin aux espaces d'échanges, il n'en a en revanche pas eu d'effets sur le fonctionnement des autres Conum de l'intercommunalité - ceux recrutés par la collectivité ayant été quant à eux livrés à eux-mêmes, sans supervision. Autrement, quant au territoire qui devait être coordonné, le retrait du coordinateur n'a pas eu un grand impact, les autres structures recruteuses continuant de déployer leurs actions à leur niveau. Il existe par ailleurs d'autres instances de coordination, au niveau départemental, et notamment un coordinateur rattaché à la fédération des centres sociaux, qui n'ont pourtant pas de Conum.



## 2.5.2. Le constat d'un échec sur le territoire B

Sur ce territoire, nombreux sont les acteurs à constater l'échec d'une coordination du dispositif à l'échelle du département.

*« Mon ressenti sur le département, ils n'ont rien fait pour qu'il y ait eu une coordination. Une réunion pour dire qu'il allait y avoir un diagnostic, mais les chiffres, on les a déjà. Et leur légitimité sur le numérique, qu'est-ce qu'il aurait à nous apporter ? » (chargée cohésion sociale, Collectivité 2 territoire B)*

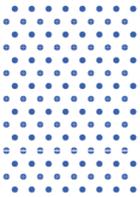
*« Et le lien entre les Conum, ça ne s'est pas fait. Peut-être parce qu'il n'y a personne pour coordonner. (...) Je pense que si on veut donner du sens, faut plus de coordination. C'était un peu, je ne vais pas dire la foire, mais c'était chacun dans son coin. Il y a eu des diagnostics, on sait qu'il y a des besoins. Ils sont divers et variés. Je pense qu'on a mal identifié le besoin, on ne travaille pas assez en complémentarité, on répond aux besoins en fonction de nos compétences. » (Directeur, association territoire B)*

Comme mentionné dans le rapport d'étape, le conseil départemental, qui découvrait la thématique de l'inclusion numérique, avait amorcé une dynamique de rassemblement des acteurs, en se plaçant dans une position de coordination des actions. L'arrêt de la personne référente au sein du département, cheville ouvrière de l'appropriation de la thématique par la collectivité, a mis un coup d'arrêt à cette dynamique. Qui plus est, le dispositif est arrivé dans un contexte institutionnel particulier, fait de restructurations, de surcharge de travail et de changement de pratiques managériales, qui a fait ressortir des tensions entre élus et services administratifs – qui ne sont pas pour rien dans l'arrêt de la personne référente.

*« Au niveau département, il y a un gros écart entre administration et élus, ça crée des tensions de tous les côtés. Nous, on est surchargés, un exemple typique, c'est un événement hier, tout est cadré, ça devait démarrer à 15 h, à 14 h, il nous a dit, je vais faire l'intro en visio. Si on dit non à un élu, car le matériel n'est pas prévu, auprès de notre direction, ça ne passera pas. Là les restructurations, c'est dur. Fin 2023, début 2024, on ne sait pas où on va. Et quand on dit à des fonctionnaires qu'ils doivent justifier de ce qu'ils font alors qu'ils n'ont pas l'habitude, ça crée des ambiances qui ne vont pas. Et je pense que certains élus ne se rendent pas compte. On est sur des phases de transformation, un peu partout. Même à l'ANCT, on est sur des lancements de l'innovation, ça prend dans certaines directions et pas d'autres. On a beaucoup de personnes qui partent à la retraite, beaucoup de jeunes qui arrivent. Ça crée du décalage, des managers qui sont dans des décalages avec ceux qui arrivent et qui ont des attentes. C'est intéressant pour une institution, mais faut faire attention à ce que ça n'implose pas. C'est dommage, car il y a beaucoup à faire, sur l'inclusion numérique ». (Référént technique design de projet, numérique, Département)*

Le territoire a par ailleurs vu émerger une multiplicité d'initiatives, a reçu l'aide d'un prestataire pour travailler une stratégie d'inclusion numérique, a bénéficié de la présence de l'ANCT, et de la création d'un hub régional. Mais on note un défaut d'articulations, un enchevêtrement de projets peu lisibles et une certaine déconnexion des validations politiques :

*« On a fait tout un projet, un diagnostic sur l'inclusion numérique. Le compte rendu a été donné en 2023 par (référénte inclusion numérique). Des propositions ont été faites : notre élu et notre VP en charge du numérique a choisi les grandes lignes. Je vais reprendre les mots de V. L'aide était très bien. Les marchés publics, ça peut être bien. X c'était super, le diagnostic était bon. À côté de ça, l'INSEE a sorti les chiffres sur l'illectronisme. Ça collait au diagnostic. Les planètes*



*s'alignaient. Suite à ça, on arrive sur les décisions politiques, il y avait beaucoup de suggestions, beaucoup ont été sélectionnées et on n'a pas pris les plus prioritaires à mettre en place.*

*Typiquement le Hub a été créé, en 2022, au moment du diagnostic. Dans le diagnostic, ils voudraient qu'on travaille ensemble, que les Conum soient regroupés, coordonnés. Et l' élu, c'était déjà son projet. La plateforme n'est toujours pas créée. Hub, c'est à S. Ça n'accroche pas niveau politique, mais je trouve ça dommage. Suite à ça on a choisi d'être le point d'entrée pour les autres conseillers numérique. On a utilisé discord pour communiquer et ça ne prend pas. Je pense qu'on aurait pu être plus efficace, plus efficient. Mais l' élu avait décidé que ça serait discord.*

*Faire une cartographie des tiers lieux, on en a déjà eu de l'ANCT, mais on a choisi d'en refaire une pour le département. Maintenant on voit que les tiers lieux, ce n'est pas forcément de l'inclusion. Tiers lieu et inclusion numérique, ce sont deux sujets différents. Ça peut être un lieu culturel. (...) X a fait une cartographie des lieux d'inclusion numérique. Le département a voulu mixer avec les tiers lieux et là on en revient.*

*Pour X le travail est fini, mais ils n'ont pas les tenants et aboutissants de notre côté. Et nous de notre côté on a un président qui veut faire beaucoup de choses. (...) Une de mes missions c'est de travailler avec l'ANCT. Et l' élu ne veut pas que j'y passe du temps. L' élu, veut qu'on le fasse, mais ça ne prend pas le chemin pour le faire. Il ne va pas jusqu'au bout, il y a des conflits d'intérêts.» (Réfèrent technique design de projet, numérique, département)*

Pour les acteurs de terrain, cette multiplicité d'acteurs a rendu chose illisible et le défaut de coordination d'autant plus criant :

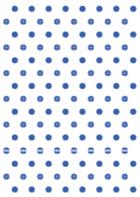
*« Le Hub, ils sont plus sur l'accompagnement technique. Et le conseil départemental, ils sont plus sur une carto pour les lieux d'accueil du numérique. Et ici, c'est historique, le (pôle de médiation numérique), c'est un outil magnifique, mais je le dis toujours, il ne devrait pas être excentré dans ce village, mais dans le centre de V. Là-bas, il n'y a que les gens qui sont mobiles qui peuvent y aller. J'avais proposé qu'on essaime un peu dans le Grand (agglomération)». (Directeur, association 2 territoire B)*

Ce défaut de coordination est aussi sensible dans l'articulation avec les Espaces France Services :

*« Nous sur le territoire, on n'a jamais eu une visio ou un truc pour que les Conum et les agents France Services se connaissent. » (Animatrice programme, Collectivité 1 Territoire B)*

*« Aucune idée sur la maison espace France Services à B, c'est porté je dirais par la communauté d'agglomération. En ayant discuté avec les personnes, je ne comprends pas pourquoi c'est elle qui porte ça. À L, c'est la poste qui porte. Il y a plein de projets comme ça, où on ne sait pas. On n'est pas à la meilleure position. Les maisons France Services, c'est plutôt la préfecture. On s'entend bien avec Mme K de la préfecture. Mais on est tous débordés. Ici c'est la direction du territoire qui va être sollicitée [sur les espaces France Services] et on n'est même pas au courant». (Réfèrent technique design de projet, numérique, Département)*

*« Nous France Services, c'est tombé comme ça fin décembre, on ne savait pas, ils étaient 500 mètres de nous. Le problème c'est qui fait quoi et la lisibilité pour le public. Et nous on va réfléchir, quels sont les lieux d'accueil numérique. L'idée c'est de privilégier la proximité. Et ça, ça n'a pas été validé. Il y a des enjeux que je ne maîtrise pas. Sur la formation, c'est l'idée des temps de formation qui ne se croisent pas et qu'il y ait un parcours d'évolution pour les habitants. Faut que tous les territoires soient sur le même calendrier. Ça, ce sont des choses à peu près claires, mais ça n'a pas été acté. Les dépôts de projet, c'est changé cette année, car on est quartier politique de la ville. Sur les centres sociaux, il y en a ça va. Ici on a le calendrier pass numérique, mais l'offre est brouillon. On accueille plus des personnes sur l'urgence, ce qui n'est normalement doit être absorbé par France Services. Mais eux ne peuvent pas. Et on en parlait avec France Services, on se disait l'offre n'est pas claire. (...) Nous le problème, c'est d'avoir une formation lisible sur le territoire ». (Directeur, association territoire B)*



Ce manque de coordination a plusieurs conséquences en termes d'implantation des Conum : certains territoires sont dépourvus d'offre de services alors que d'autres apparaissent saturés :

*« V, il n'y a rien. J'ai même des gens de V qui viennent ici. Ils nous ont proposé une salle, mais personne ne venait ». (Conum, association 1 territoire B)*

Il y a beaucoup de Conum, entre celui de la ville de V, le nôtre.... Dès qu'on voulait faire quelque chose, je me confrontais à « oui, mais on le fait déjà, il y a déjà un conseiller numérique. (...) On a eu un contact, mais c'était « oui on a nos missions, on voit pas ce qu'on peut faire avec vous ». (Directeur, association 2 territoire B)

Certains Conum se sentent d'ailleurs sentir isolés dès lors qu'ils sont le seul ou la seule Conum de la structure qui les emploie :

*« Je me suis senti isolé, je me demande pourquoi je m'appelle France Services, on n'a pas de cellule qui nous conseille. Je contacte parfois le hub. J'ai un collègue à S qui m'a accueilli. En dehors des quelques appels, de l'invitation de la sous-préfecture. Il n'y a pas vraiment de connexion ». (Conum, Commune 1 Territoire B)*

En dépit du manque de structuration et coordination du dispositif Conum à l'échelle du département, on note toutefois une certaine interconnaissance des Conum entre eux, et l'existence d'un réseau de contact informel :

*« Sur 10 ans, on était complètement seul. J'ai des personnes qui appelaient « j'ai rien sur le territoire ». Là quand j'ai des appels maintenant, je regarde la carte Conum et je leur dis qui contacter près de chez eux. » (Conum, association 3, Territoire B)*

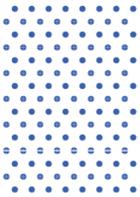
*« Fin avril, il y a eu une journée numérique. Plusieurs acteurs du numérique. On reste toujours en lien avec des autres conseillers numériques. On communique par mail. » (Conum, association 1 territoire B)*

Signalons pour finir, que ce territoire présente toutes les caractéristiques d'un territoire rural en souffrance, avec une population âgée et présentant de nombreuses difficultés sociales, face auxquelles les acteurs du département paraissent démunis, compte tenu des moyens dont ils disposent et de la raréfaction des financements publics. :

*« Ici, la pauvreté liée à la post industrialisation, un territoire avec une population vieillissante, un territoire qui n'a pas beaucoup d'argent. Pauvreté dans tous les sens du terme, problème psy, toxicomanie, parents pauvres dans l'éducation. On a des troubles psy. La psychiatrie qui ne prenait pas sa part des choses, mais qui est là en train de se vider (elle évoque une structure qui va fermer). (...) On a beaucoup de gens, très éloignés de l'emploi. On voit de plus en plus de gens qui ont des phobies, comment on y répond ? Dans le cadre de l'emploi, pour les bénéficiaires du RSA, on est dans les problématiques des freins à l'emploi. Plus d'un tiers, les gens déclarent des problèmes de santé, mais on n'a pas les moyens. Les phobies, c'est : impossible de sortir chez soi, impossibilité de faire des démarches administratives. » (Responsable des maisons des solidarités, Département)*

Un réseau qui se tisse au local, de proche en proche

Le dernier territoire E ne comportait pas de coordinateur. En l'absence de positionnement du conseil départemental, aucun acteur n'a émergé pour assurer une telle fonction au niveau départemental, ni au moment de l'AMI ni après. En revanche, comme nous le verrons ci-après (partie 3, communes) on note l'amorce de constitution d'un réseau, au niveau local (commune), appuyé sur une interconnaissance des acteurs, des réunions organisées à l'initiative du CCAS, une certaine répartition des publics selon les compétences de chacun, et le souci commun d'avoir une offre qui permette de mailler le territoire – certains acteurs se coordonnent ensemble afin de ne pas prendre de vacances en même temps, par exemple. Autrement dit, sur ce petit territoire, le dispositif a donné lieu à une démarche coordonnée, à petite échelle, sans coordinateur attitré.



### 3. MODALITES DE DEPLOIEMENT DES DISPOSITIFS LOCAUX

Appréhender la manière dont les structures ont déployé le dispositif suppose de rendre compte d'un certain nombre de dimensions :

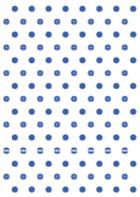
- Comment la **présence du ou des Conum** a été distribuée localement : dans quels lieux, à quelle fréquence, pour faire quoi, etc.
- **Quels sont les types d'interventions** proposées : des ateliers, des accompagnements individuels, portant sur l'administratif ou la prise en main des outils numériques, etc.
- **Comment le poste a-t-il été profilé** : quelle définition du poste dans le contexte de la réponse à l'AMI, pour répondre à quels besoins, quels publics, etc.
- Quels sont les **contextes d'intervention** : quelle place les Conum occupent-ils dans les organisations, comment s'articulent-ils avec les autres acteurs internes à leur structure, quels sont les liens établis avec les acteurs du territoire, comment interviennent-ils dans les réseaux de prise en charge de la question numérique, etc.

Il y aurait plusieurs manières de présenter les modes de déploiement du dispositif dans les structures de notre enquête. Après analyse, nous avons opté pour une distribution permettant de regrouper nos terrains selon un certain nombre de caractéristiques communes. Dans une première partie, nous présentons les structures publiques à partir de leur niveau géographique : communes, intercommunalités et agglomérations, département ; dans la seconde, nous présentons les structures privées.

Ce choix découle d'un constat : la très grande diversité des modes et contextes d'appropriation et de déploiement du dispositif dans nos terrains d'enquête ; et d'un choix méthodologique : se situer à des échelles *a priori* comparables.

Pour chaque terrain, nous faisons état des types d'offre proposés, nous rappelons la logique de définition des postes, en particulier quand elle vient expliquer/éclairer la logique de déploiement du dispositif, et précisons le contexte global d'intervention dans lequel les Conum sont placés.

La dimension longitudinale de notre recherche nous permet par ailleurs d'interroger et de faire état des évolutions survenues depuis notre premier passage, en particulier à propos des modalités d'interventions (lieux, types) et de l'organisation de travail des Conum.



## 3.1. LES COMMUNES (6)

### 3.1.1. Commune 1 Territoire D

Recrutée par la métropole, cette Conum a été mise à disposition de la commune, à laquelle elle est rattachée fonctionnellement et sur le territoire de laquelle elle intervient. Ce poste est partagé avec une autre commune limitrophe, possibilité ayant été offerte initialement de composer un poste ETP en mutualisant les besoins de plusieurs communes.

Lors de la réponse à l'AMI, i.e. de la proposition de mise à disposition d'un poste de Conum pour la commune, le responsable fonctionnel désigné au sein de la commune procède à un tour de table des acteurs, aussi bien aux directions internes de la commune qu'à un certain nombre d'acteurs du territoire, afin de faire état de la disponibilité d'un poste et de sonder les besoins. Ce poste répond a priori à des manques souvent remontés par les services :

*« Nous, on avait déjà un sujet, déjà des manques diagnostiqués, parce que moi, l'arrivée de ce mi-temps, j'étais ravi, mais j'avais pas mal de collègues du CCAS, du PJJ, qui débordaient de personnes pour des démarches administratives et l'accès aux droits, ils arrivaient plus à suivre. Donc on nous proposait un ETP, en nous disant si vous n'arrivez pas à l'occuper, on s'arrangera avec les autres villes ; donc j'ai fait remonter toutes ces infos à mes élus, et ils m'ont demandé de coordonner le dispositif. Donc je me suis en relation avec les autres directions, en leur disant : on a cette opportunité-là, avez-vous un besoin ? Si oui, lequel, pourquoi, un peu de contextualisation, du qualitatif et du quantitatif, histoire que la personne (Conum) n'arrive pas au milieu de rien. J'ai eu des services qui m'ont dit : oui, on aimerait bien ; et ensuite, je me suis mis en relation avec les maisons des projets dans les QPV et puis les associations qu'on a sélectionnées, celles qui travaillent autour de la précarité (pas sur les sportives) ; les Restos du cœur, le secours populaire, etc. ; celles en lien avec les populations précaires, les plus fragiles, qui sont en lien avec les personnes en illettrisme ; par rapport à la fracture numérique, tant au niveau matériel, qu'en termes d'usages.. ». (Responsable fonctionnel commune principale d'intervention Conum, territoire D)*

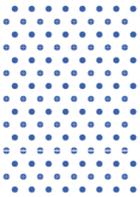
Malgré les manques et les « plaintes » souvent exprimées, le responsable ne reçoit pas de demande réelle des services en interne de la collectivité - questionnés selon lui dans leurs pratiques professionnelles par l'arrivée potentielle d'une médiatrice numérique :

*« Et puis, pour être honnête, avoir un conseiller numérique qui vient pallier, c'est venu questionner la réelle sollicitation des services ; on a des services qui ont dit qu'ils avaient besoin d'un renfort et y'a réellement besoin, et d'autres, pas réellement, donc ça vient questionner leur propre travail ; y'a quand même des réticences, ça vient heurter, questionner les pratiques des uns et des autres : « ah bah ça je sais faire ».*

Ce tour de table permet néanmoins de définir un certain nombre de lieux et d'axes d'interventions pour organiser le planning du poste :

*« J'ai eu mes réponses, et les demandes, j'ai organisé mes temps de présence (de la Conum), en mettant le paquet sur l'accès aux droits, parce que c'est une thématique transversale à tous les services, le recours aux droits, que ce soit inscrire son gamin à des activités ou faire un Cerfa ; on a 2j, 2,5j là-dessus ; et le reste sur les autres thématiques ».*

L'intervention de la Conum se distribue alors entre un certain nombre de lieux appartenant à la commune (hôtel de ville, maison de l'insertion et médiathèque), des ateliers mis en place avec le pôle sénior de la commune, une permanence dans un QPV et aussi dans une association locale d'entraide à direction de ses bénévoles.



Après un an d'exercice, lors de notre second entretien, cette répartition initiale a connu un certain nombre de modifications.

En premier lieu, les contacts avec certains acteurs qui avaient initialement manifesté leur intérêt n'ont finalement pas été concluants :

*« Le secours populaire, en fait, il ne s'est rien passé; au départ, mon responsable avait contacté plusieurs associations et le secours populaire s'était manifesté donc on était allé les rencontrer ensemble; il se trouvait que le lieu se prêtait vraiment très mal, tout petit, et moi ils m'auraient mis au milieu des gens qui passaient, dans le magasin; et puis on ne savait pas très bien qui on allait toucher, quels publics, tout et au final, en plus les demi-journées où je pouvais intervenir, ça ne leur convenait pas, et on n'a pas trouvé un terrain d'entente, donc on a laissé tomber.»*  
(Conum)

Certaines permanences, dans ce cas un accompagnement de bénévoles dans une association, sont arrivées à leur terme et se sont arrêtées :

*« Y'a des permanences qu'on a arrêtées, parce que ça n'avait pas de sens de les continuer en fait. Là, je formais les bénévoles; alors au départ, ça marchait super bien; et puis y'a un moment où j'en avais plus que deux, toujours les mêmes; ils ont une cinquantaine de bénévoles, y'en a 8 ou 9 qui sont venus; et puis l'ambiance dans l'association a commencé à changer, plus très bonne, plein de bénévoles qui sont partis et la personne qui avait été recrutée à l'association, et qui faisait le lien avec la mairie, et moi, il est parti; du coup... pour vous dire, j'ai arrêté, ils ne s'en sont même pas rendu compte les dirigeants.»*

La permanence mise en place dans l'un des QPV n'a pas fonctionné et a été interrompue :

*« Et à la maison des projets, qui au départ était une bonne idée, mais au final il s'est avéré que... ben je n'avais pas de publics. Même les gens que j'avais parfois à la mairie (autre lieu de permanence), qui venaient de ce quartier, je leur disais, mais vous savez j'ai une permanence (dans le quartier), mais ça les intéressait pas, ils préféraient venir à la mairie ou à la médiathèque... J'ai pas compris. J'ai arrêté au mois de décembre, donc j'ai quand même fait 9 mois.»*

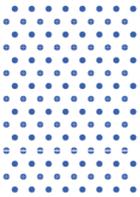
Au moment de notre second passage, la Conum n'a par ailleurs plus de contacts avec sa seconde commune d'intervention : la responsable est partie et la nouvelle personne recrutée ne donne pas de réponse. Elle continue néanmoins d'y assurer ses permanences.

Après plus d'un an et demi d'exercice, l'intervention de la Conum s'est donc stabilisée sur 3 sites (hôtel de ville, maison de l'emploi et médiathèque) dans lesquels elle assure des permanences d'accompagnement individuel - elle ne fait pas d'ateliers, qui sont donc 3 équipements municipaux.

### **3.1.2. Commune 1 Territoire C**

Comme présenté lors du rapport d'étape, cette commune était très avancée en matière d'inclusion numérique. Plusieurs études et diagnostics, l'embauche d'un chargé de projet référent et la réalisation d'une stratégie définissant des axes d'intervention prioritaires ont précédé l'embauche de deux Conum, recrutés sur un profil assez technique afin de minimiser le temps passé en formation.

L'arrivée des Conum était donc attendue, les objectifs définis et les lieux d'intervention déjà réservés (l'accès à des espaces disponibles étant problématique dans cette commune). Les Conum reconnaissent eux-mêmes que, comparativement à leurs collègues rencontrés lors de la formation, ils avaient de la « chance ». Sur la base de la stratégie et de la perspective d'embauche de Conum, la responsable de direction fait un tour de table en interne des services, mais aussi des partenaires, afin de sonder les besoins potentiels. Avec un objectif clair : « mailler tout le territoire » et avoir une « offre de service au plus près des habitants ».



Les Conum interviennent donc dans divers équipements municipaux; hôtel de ville, et maisons de Quartier (5) dans lesquels ils assurent des permanences toutes les semaines (de manière fixe), selon une répartition géographique stable (chaque Conum a une portion du territoire communal). Sont par ailleurs mis en place des ateliers dans des EHPAD (municipaux) et en collaboration avec le pôle sénior du CCAS. Ces ateliers ont lieu une fois toutes les 3 semaines, en tournant entre les différents sites, selon les demandes formulées par les publics. Les rendez-vous pour les permanences (rendez-vous individuels) sont directement pris par les accueils des lieux d'intervention, les ateliers par les structures les accueillant (EHPAD et pôle sénior).

Cette distribution de départ a elle aussi connu certaines modifications, en particulier concernant les ateliers :

*« On a réduit la voilure, parce qu'il y a des lieux où les gens ne venaient pas, donc on s'est focalisés sur ceux où ça marche. (...) La maison des associations, on a arrêté les ateliers : le lieu n'est pas identifié pour cela, je ne sais pas, cela n'a pas pris ». (Conum 1)*

*« On faisait un atelier autour d'un cours de FLE, mais ça s'est arrêté parce que la prof est partie, et elle n'est toujours pas remplacée ». (Conum 2)*

On note par ailleurs une fréquentation très variable selon les lieux de permanence. Si l'hôtel de ville (4 demi-journées) est clairement identifié par les habitants comme « un lieu pour les questions administratives générales. C'est la mairie principale, il y a tous les services. D'ailleurs c'est là qu'on a le plus de personnes reçues, très largement, en ce moment on a des rendez-vous à 3 semaines », d'autres fonctionnent moins, voire pas :

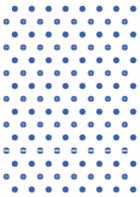
*« A P, ça ne marche pas; y'a personne aux perms; j'y étais hier et personne. Y'a plusieurs explications possibles... ». (Conum 2)*

### 3.1.3. Commune 2 Territoire C

Cette commune, comparativement moins avancée que la précédente dont elle est limitrophe, a eu des difficultés à répondre à l'AMI, notamment en l'absence de ressources humaines internes. 3 Conum ont été recrutés, dont un est parti après quelques mois pour un emploi correspondant davantage à son profil (et mieux rémunéré), remplacé quelques mois plus tard par une personne ayant fait une candidature spontanée, sans passer par une ouverture de poste.

La responsable du service informatique, qui avait pris en charge le dossier et lancé le dispositif, sur un mode expérimental revendiqué, a quitté son poste (de manière assez subite) à l'automne 2022. La gestion de l'équipe a été reprise par un chef de service n'ayant pas participé à la première phase du dispositif, et ne connaissant pas les acteurs. Sur ce territoire, le responsable de l'équipe devant assurer la coordination est en arrêt maladie et la préfecture, qui s'est beaucoup impliquée dans le pilotage de la réponse à l'AMI, a vu partir la préfète déléguée et la chargée de mission inclusion numérique. L'ambiance au sein de l'équipe est marquée par de nombreux désaccords sur les manières de fonctionner et l'organisation du travail. Les Conum sont tous arrivés à des moments différents (ils étaient 2 au départ, mais le second est parti au bout de 2 mois et la 3ème personne est sortie de formation à l'été 2022, avant que le second Conum soit remplacé début 2023) et n'ont par conséquent par ni les mêmes habitudes de travail ni le même historique d'exercice en tant que Conum.

Initialement, les Conum sont intervenus essentiellement dans des équipements municipaux (hôtel de ville, mairies annexes et bibliothèques), pour effectuer des permanences puis progressivement proposer des ateliers (de 2 niveaux distincts), notamment dans des associations et à l'EFS (porté par la commune) situés dans un quartier excentré de la commune. Malgré quelques déconvenues dans certains lieux, où leur installation a posé des problèmes, cette distribution des lieux d'interventions perdure aujourd'hui. Les plannings de travail sont répartis entre les 3 Conum certaines interventions en atelier se faisant à 2. Ils possèdent un bureau dédié à l'hôtel de ville, où ils peuvent préparer leurs ateliers et faire leurs tâches administratives.



Seul un Conum est concerné par le renouvellement – les deux autres étant entré en poste assez tardivement. Il est *a priori* prévu qu'il soit poursuivi.

### 3.1.4. Commune 1 Territoire E

Dans cette commune, la candidature à l'AMI a suivi une phase de réflexion en interne du service d'action sociale. Il est identifié une problématique d'accès aux droits liée au numérique pour les personnes ayant une demande de domiciliation. Une expérimentation interne est lancée, juste avant la période Covid, un ordinateur est installé dans la salle d'attente du CCAS, en libre-service, avec un paravent. Un service civique est recruté pour animer la salle d'attente de sorte à orienter les personnes en difficultés numériques et ayant des problèmes d'accès aux droits vers le poste informatique, pour un accompagnement. « Mais cela n'était pas satisfaisant » souligne la Directrice du CCAS :

*« On s'est rendu compte que le jeune en service civique n'était pas forcément à l'aise pour animer la salle d'attente. Il y a une question de posture professionnelle qui fait qu'on s'est rendu compte que cela ne pouvait pas être dans une mission de service civique cette action. Et en plus cela créait des conflits d'usages dans la salle d'attente : des personnes restaient longtemps, d'autres attendaient... ». (2022)*

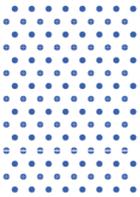
Le Conum est recruté pour une prise de poste en septembre, au sein du service action sociale. Sa formation débute dans la foulée et va durer jusqu'en janvier 2022. A partir de cette date, il est chargé de travailler : avec le pôle domiciliation ; le pôle « aides facultatives », composé de 3 personnes instructrices de ce type d'aides (orientation, épicerie solidaire, factures d'énergie impayées, tarification sociale bus) ; et un dernier pôle, composé de 2 CESF qui accompagnent des personnes dans le cadre du dispositif de gestion locative adaptée, ainsi que dans le cadre du Point Conseil Budget. Chacun de ces agents est aux prises avec des personnes en difficultés numériques et rencontre de ce fait des problèmes d'accès aux droits. Le constat est fait que cela peut les mettre en difficulté dans l'accompagnement ou être chronophage. Le Conum est donc positionné auprès de ces agents afin de recevoir toute personne en difficulté numérique, afin de faire de l'accompagnement aux démarches en lignes. « *Après la limite elle est fragile quand on a un public très éloigné du numérique : entre aider à faire une démarche, accompagner à faire une démarche, faire à la place de... Donc [le Conum] il peut faire de l'accès à de la messagerie aussi, un peu de traitement de texte* » précise la responsable du service action sociale.

La Directrice ajoute que, s'agissant des autres services du CCAS, le Conum est aussi *facteur de complémentarité* :

*« L'idée c'est qu'il soit repéré comme ressource sur tout ce qui est numérique [...]. On a un relais de prévention santé, avec un axe pour les publics prioritaires QPV [...] et la professionnelle travaille avec le Conum sur tout le volet accès aux soins, démarches en ligne, la e-santé [...]. Cela peut aussi se déployer sur les foyers jeunes travailleurs, les personnes en maintien au domicile ou en résidence autonomie. [...] On a engagé une démarche avec tous les autres services à caractères sociaux pour avoir une équipe labélisée aidant connect, en plus de Conum, pour que tous ne lui reviennent pas toujours ».*

En juin 2022, la Directrice souhaite que le Conum travaille en collaboration avec un autre service de la Ville, un Espace Public Numérique (EPN) dont les moyens ont été réduits en passant de deux postes d'animatrices numériques en 2019 à un seul aujourd'hui, et gérée depuis récemment par la Directrice du CCAS. Il s'agirait pour le Conum de se coordonner avec l'animatrice numérique pour envisager « des apprentissages de plus long terme, des actions collectives » assure la Directrice. Sa collègue de l'action sociale prolonge « l'animatrice numérique est plus sur l'assistance informatique et (Conum) a été plus positionnée sur l'accès aux démarches administratives et l'accompagnement numérique ».

Les deux interlocutrices souhaitent développer, à l'avenir, la coordination avec les deux associations porteuses de Conum, afin de rationaliser l'intervention : « *ne pas se dire qu'on est en concurrence [...], elles sont sur des quartiers, il s'agit de bien mailler la ville* ». Etant en lien par la formation, la responsable



du service action sociale leur a soufflé d'être vigilants à remplir la base de données nationale de sorte à faire de l'extraction de données, pour relever des particularités sur la Ville, des besoins.

Elles aimeraient aussi que le Conum intervienne sur la formation des agents publics de la Ville : notamment les aides à domicile, qui interviennent avec les seniors. La DSI est pressentie pour piloter cette partie du dispositif. Enfin, « dernier étage à la fusée » stipule la Directrice, la ville s'est engagée dans un Plan Ville Intelligente, en partenariat avec le conseil départemental, la CAF et la CPAM :

*« Donc le numérique au service d'un développement durable et harmonieux, mais quand même numérique. Et en fait, le premier projet qui sort, c'est un projet social et qui est territoire 100 % accès aux droits. L'idée étant : comment on s'assure que les personnes qu'on reçoit, et bien qu'on ait travaillé avec elles de manière à ce que les droits soient ouverts. Donc quels outils ou quels espaces on utilise. On y travaille. C'est à l'échelle du CCAS, mais pas que : j'ai porté le sujet et toutes les autres directions l'ont alimentée, cette feuille de route territoire intelligent ».*

Le Conum est donc totalement intégré dans le service :

*« Donc au niveau du service action sociale en global, j'allais dire que la relation avec Conum, bah il est dans le même service, c'est la même équipe, ça roule. C'est-à-dire qu'on a réussi à bien identifier le rôle de Conum auprès des collègues du service. Il est très bien intégré. »*

Le Conum est positionné au sein du CCAS. Il n'a pas de bureau réellement dédié – au moment de notre passage il en est à son 4e bureau -, son nom n'est pas inscrit sur ceux qu'il occupe, mais il se dit content de celui qu'il a récemment parce qu'il peut « faire avec », ayant 2 écrans, 2 claviers et 2 souris », suite à sa demande. Il fait principalement de l'accompagnement individuel (rendez-vous d'1 h), à partir des orientations qui sont faites par les différentes directions du CCAS :

*« Il y a déjà beaucoup de réorientation en interne, au niveau du service c'est-à-dire les collègues CEFS, les personnes au secrétariat ou aux aides facultatives qui peuvent repérer des situations des personnes qui sont en demande de conseil ou d'aide par rapport au numérique, et du coup qui les envoie vers moi. [...] Au niveau des travailleurs sociaux, c'est vrai que certains m'ont identifié, d'autres ça reste peut-être un petit peu flou, ou ça ne correspond pas tellement à ce qu'ils attendent. Parce que j'ai quand même essayé de bien faire le distinguo sur l'idée de faire avec la personne et pas à la place. Donc que je vais montrer aux gens comment leur apprendre à faire et que c'est quand même une démarche un peu entre guillemets d'apprentissage et de formation. Et donc ça peut ne pas répondre à des professionnels qui attendraient une action sur le dossier ».*  
(Conum)

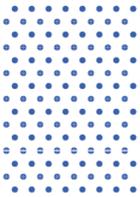
Ces accompagnements portent souvent sur les questions administratives parce que « on est CCAS, il y a beaucoup de demandes d'aides quand même. » Il précise qu'il essaie de ne pas faire à la place et développe des accompagnements, parfois au long cours, pour apprendre aux personnes qui viennent (parfois sur un an).

Il réalise par ailleurs des ateliers, parfois avec peu de personnes. Selon ses statistiques personnelles, il a ainsi réalisé 46 ateliers pour 168 participants : ils ont lieu dans les locaux du CCAS. Il a aussi des actions à l'extérieur, un chantier d'insertion et le centre social, parce que « c'est très identifié par les familles et du coup c'est plus simple ». Il s'est par ailleurs rendu au Foyer de Jeune Travailleur, mais la démarche est plus limitée et encore en projet.

Certains thèmes d'intervention lui sont par ailleurs suggérés par les antennes externes du CCAS :

*« Le relais de prévention santé voulait un atelier sur la santé et le numérique. [...] Des partenaires extérieurs du type ESAT, AMISEP, l'EPSM. [...] Les centres sociaux [...] ils ont un besoin d'un atelier sur les démarches en ligne et d'un atelier sur la parentalité numérique. »*

Concernant son activité sur l'année écoulée, il constate : « Sur 2023, on est à 92 % de « conseils et explications. C'était beaucoup plus de faire à la place de l'année dernière. » Comme nous le verrons, cela



est notamment lié au fait qu'il a pris connaissance des acteurs du territoire, notamment ceux qui avaient davantage pour mission de répondre aux questions administratives.

### 3.1.5. Commune 1 Territoire B

Le Conum recruté par cette petite commune intervient principalement à l'accueil de la mairie et au CCAS. Il a accès à une salle pour des rendez-vous et ne fait que des accompagnements individuels, pour lesquels il a, comme nous le verrons, une forte appétence. Selon le DGS de la commune :

*« L'idée, c'était le positionner sur des points d'entrée de la ville : foyer, CCAS, accueil mairie. Comme ça quand quelqu'un arrive, les agents peuvent réorienter vers le Conum ; cela permet de la visibilité et du flux. Il nous fallait des actions très rapides sur le terrain. Là on est tout de suite sur une réalité visible pour la population ». (DGS, mairie, mai 2022)*

Il ne fera finalement qu'une journée de permanence à la mairie, le reste de la semaine il est positionné au CCAS. Il a essayé de faire des permanences à la bibliothèque, mais a arrêté, par manque de publics.

*« A l'accueil [de la mairie], j'ai une permanence, j'ai une journée par semaine, c'est le jeudi. Si c'est une petite demande, je le fais et si c'est sensible, on vient dans la salle là. Je peux quitter la permanence, ça peut être urgent. À l'accueil, il y a l'État civil, il y a 3 mois d'attente, si c'est urgent, je fais la pré-demande. C'est ça qui est intéressant, on peut passer sur une pré-demande et très vite, on peut passer à autre chose ». (Conum)*

Pour le DGS, qui le sollicite parfois pour lui-même, le Conum a trouvé sa place parce qu'il a permis d'offrir un accueil et une écoute humaine, qui font défaut aujourd'hui :

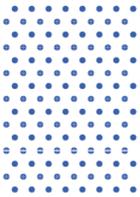
*« Le Conseiller numérique trouve sa place là, on a remis de l'humain. On a peut-être une chance extraordinaire avec la personne qu'on a recrutée. Les personnes ont besoin d'une épaule. Ça va plus loin que ça. Je ne dis pas qu'il y a des gens qui sont en difficulté. J'ai des élus, des professeurs des écoles à la retraite de cette année, qui viennent le voir. Cette dimension-là, cette déshumanisation est prégnante. Et aujourd'hui, on a des gens qui réclament ça, qui sont dans cette attente. Des personnes qui se disent, enfin je vais parler à quelqu'un. »*

### 3.1.6. Commune 2 Territoire E

Dans cette commune, le poste de la Conum est « mixte ». Au moment de la parution de l'AMI, constat avait été fait que la bibliothécaire recevait des questions numériques de la part des administrés et la bibliothèque avait pour projet d'ouvrir le dimanche, et donc besoin d'un personnel ; par ailleurs, il apparaissait nécessaire d'avoir une personne pour des ateliers numériques dans l'école ; il avait de plus été évalué que la permanence de l'animatrice EFS communautaire dans la commune était insuffisante (elle n'était là qu'un mercredi matin sur 2). Et il y avait enfin besoin d'une personne qui fasse l'accueil à la mairie. Le poste de Conum a donc été profilé pour répondre à ces différents besoins. Venant du monde des bibliothèques, elle avait notamment été séduite pour cette part d'activité dans le poste.

Son temps de travail se répartit donc selon trois tiers, pour des activités qui se développent « par site » : de l'accueil individuel à la mairie, des ateliers numériques à l'école et un temps de présence à la médiathèque :

*« En école primaire et maternelle, j'interviens tous les lundis, et les mardis après-midi, une fois sur deux. Pour les plus petits, c'est tout ce qui va être tablettes, faire des photos. Et les plus grands, du traitement de textes et de la robotique. Avec les petits je suis 1 h 30 le lundi matin, avec les plus grands 1 h 30 lundi après-midi, le mardi tout l'après-midi avec les 2 autres classes donc j'ai déjà la moitié de ma semaine qui est pour l'école. Pour la préparation c'est pareil : le lundi je ne mets pas de rendez-vous parce que les cours à l'école, c'est en plein milieu de ma journée donc je fais de la préparation pour l'école, mardi après-midi c'est l'école, mercredi jeudi je suis en congé ». (Conum)*



Les accompagnements ont lieu le mardi matin et le vendredi, et en théorie le samedi matin, mais elle dit ne pas avoir « *beaucoup de rendez-vous ce jour-là donc je fais souvent de la préparation de la veille.* » Enfin, elle est à la médiathèque le samedi après-midi et le dimanche matin, en remplacement de la bibliothécaire. Elle y fait les retours de prêts, la mise en rayon, mais il peut arriver qu'elle accompagne des personnes sur des usages numérique, si elle a le temps. Les personnes peuvent aussi prendre un rendez-vous pour un accompagnement, qui sera réalisé dans le cadre de son temps Conum.

Compte tenu de cette tripartition du temps d'intervention, les rendez-vous pour l'accueil sont donc très condensés sur la semaine. Ils portent principalement sur la prise en main de matériels numériques et un peu sur les démarches administratives.

*« Sur l'accompagnement individuel: c'est surtout de la prise en main, en suivi parfois. L'accompagnement ordinateur-tablettes, c'est vraiment énorme la proportion. [...] j'ai par exemple installé des applis, accompagné une personne qui n'arrive pas à changer son fond d'écran. Les élus c'est surtout en individuel quand ils ont besoin de moi. Par exemple leur mettre leur boîte mail sur leur tablette, s'ils en ont une nouvelle, leur créer des mots de passe parce qu'il y a certains mots de passe trop faciles pour du professionnel ».*

Depuis l'été 2022, un changement de lieu a été opéré : elle a pu passer de la salle du conseil municipal à un bureau, en face de l'accueil de la mairie. Plus pratique, cette pièce comprend deux bureaux côte à côte, un pour la Conum, et un pour la personne accompagnée – mais la majorité des personnes viennent avec leur ordinateur portable :

*« J'avais fait la demande parce que [...] je n'aimais pas, c'était trop grand pour les accueils individuels et donc il y avait un le bureau qui était occupé par une personne qui, depuis, est partie. Donc ils m'ont donné le local ».*

---

## Synthèse

---

- Si tous les Conum ont en commun de développer leurs interventions à l'échelle communale, toutes les communes n'ont ni la même taille, ni le même nombre d'habitants. La dimension de la commune a par conséquent un effet en termes de nombre de lieux d'intervention, avec des enjeux de répartition à l'échelle de toute la commune; mais aussi de contexte d'intervention et d'intégration dans des équipes ou des services, dont la taille varie considérablement selon les communes: une commune rurale de 5300 habitants (Commune 1 Territoire B) n'a pas les mêmes services qu'une commune urbaine de plus de 60000 habitants (Commune 1 Territoire C).
- Les Conum interviennent très majoritairement dans des équipements municipaux, mais ils peuvent varier selon les activités comprises dans leur profil de poste (école et bibliothèque, Commune 2 territoire E). Ils sont généralement d'autant plus nombreux que la commune est étendue et peuplée et dotée d'équipements plus nombreux (commune 1 et 2 Territoire C).
- Ils font majoritairement des accompagnements individuels et parfois des ateliers (commune 1 et 2 Territoire C).
- Dans un grand nombre de cas, les accompagnements se développent principalement à partir de demandes administratives (Commune 1 Territoire C, Commune 1 Territoire B, Commune 1 Territoire E Commune 1 Territoire D, Commune 2 Territoire C).
- La définition du poste en amont détermine assez largement le contexte d'intervention des Conum : centré sur l'accès aux droits (Commune 1 Territoire D), afin d'assurer une réponse aux besoins des services en matière d'accompagnement numérique (Commune 1 Territoire E), afin de remplacer le poste vacant à la bibliothèque et d'intervenir dans l'école communale (Commune 2 territoire E), afin d'offrir un accueil humain généraliste de proximité (Commune 1 Territoire B).

- Les entretiens montrent par ailleurs que tous les lieux d'interventions ne remportent pas le même succès - proposer une offre ne garantit pas qu'elle sera saisie par les publics ; mais aussi l'épuisement de certains lieux ou activités, notamment quand il s'agit d'ateliers.

Dans ces structures, tous les postes ont été renouvelés (pour ceux qui étaient arrivés à échéance), sauf dans un cas : la Conum de la Commune 2 du Territoire E estime que son poste, très mixte et partagé entre 3 segments très différenciés, est une forme de « bouche trou », elle est peu satisfaite de son expérience et ne veut pas renouveler son contrat. Un recrutement a néanmoins été lancé.

## 3.2. INTERCOMMUNALITES, PAYS, AGGLOMERATIONS (6)

### 3.2.1. Collectivité 1 Territoire B

Ce pays, composé de 7 Communautés de Commune, a positionné le numérique comme l'« un de ses axes stratégiques ». Le recrutement de 2 Conum est donc envisagé dès le départ pour déployer ses activités dans le domaine. Etant prescripteur de pass numérique, les Conum ont notamment comme mission la prescription de ces pass. Ils doivent également être mis au service des enseignants afin que ces derniers développent des projets dans le domaine du numérique :

*« On a aussi un autre axe, culture avec l'idée d'impulser des projets au sein des écoles, avec les Contrats territoriaux d'Education Artistique et Culturelle. Les enseignants disent qu'ils n'ont pas forcément le temps. Donc là ce qu'on a fait c'est que les conseillers numériques ont fait une formation avec la DRAC pour connaître ce logiciel et les conseillers peuvent aller ensuite former les enseignants ». (Responsable, mai 2022)*

Il était par ailleurs prévu que les Conum puissent promouvoir le dispositif de rénovation énergétique de la collectivité, notamment en raison de sa dimension numérique, pour l'accès à l'information et la démarche elle-même : *« on a aussi un axe rénovation énergétique, on a un agent, et il y a toutes ces démarches en ligne. Donc là on a mis en place des permanences communes conseiller rénovation énergétique et conseiller numérique. C'est une autre façon d'apporter de l'aide pour des personnes qui seraient passées à côté de leur aide ». (mai 2022).*

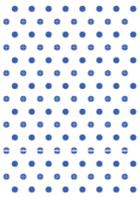
En revanche, les Conum ne disposent pas de lieu d'intervention en propre. Ils doivent par conséquent démarcher les acteurs, les communes faisant partie du Pays en premier lieu, afin d'avoir accès à des espaces :

*« On envoyait l'info aux mairies et communautés de communes, en disant qu'on est là, on peut faire des permanences ». (Conum 2, novembre 2021)*

*« On a fait des demandes pour des lieux, j'ai une salle à V. C'est via la mairie. L'espace des C, un genre d'espace de détente pour les seniors, là c'est pour tous les publics ». (Conum 1, mai 2022)*

Tant les lieux que les formats d'interventions apparaissent donc en fonction des axes définis initialement (école, dossier de rénovation énergétique), des réponses des mairies, et des sollicitations d'autres acteurs pour qu'ils viennent intervenir dans leurs locaux. Comme le résume la Conum, il n'y a par conséquent pas « de semaine type » :

*« On relance aussi beaucoup les mairies pour les permanences. Il n'y a pas de semaine type. Cette semaine, je vais cette après-midi avec Conum2, un atelier dans une école. On a contacté toutes les écoles. C'est un atelier sur le cyber-harcèlement. A la base, c'était pas prévu dans notre métier, mais bon... Demain, permanence à A (commune) pour faire les dossiers Ma Prime Rénov'; mercredi permanence dans un village, une séance avec questions – réponses; jeudi de 9 h à 17 h, des rendez-vous individuels toute la journée, c'est déjà prévu (ils sont tous planifiés). Le matin*



*atelier avec l'A (association) : ils veulent qu'on intervienne, je vais d'abord voir ce qu'ils font sur le sujet». (mai 2023)*

Les Conum alternent entre accompagnement individuel (1 h) dans des permanences (mairies), et ateliers collectifs (« 1 ou 2 ateliers par semaine, normalement à 2 Conum») dans les écoles (« sur tout ce qui est scolaire c'est 2 h-2 h 30), ou dans d'autres lieux, qui évoluent.

*Conum 1 : « Je fais les cafés numériques, plutôt des adultes ».*

*Conum 2 : « Moi je fais les ateliers pour le territoire zéro chômage. Là il y a tous les âges. Là chacun a ses besoins. Ils veulent aussi un outil de discussion, ils voulaient une page Facebook, bon c'est difficile, car ils sont 30. »*

L'un des deux Conum a par ailleurs passé l'agrément pour « aidant connect », mais dit ne l'avoir utilisé qu'une seule fois, et l'autre est depuis septembre (2022) promeneur du net, et fait des interventions à ce titre.

Les postes de cette collectivité (2 postes +1) ne sont pas renouvelés.

### 3.2.2. Collectivité 2 Territoire B

Dans cette collectivité, la parution de l'AMI a constitué un déclencheur pour s'engager sur une thématique qui ne faisait pas partie des objectifs identifiés jusqu'à présent :

*« C'était une décision politique, notre président a dit qu'il fallait qu'on se positionne. C'était nous ou le centre social. Pour le coup, c'est l'Etat qui a fait émerger un besoin. Nous on n'était jamais allés sur cette thématique » (chargée de la cohésion sociale, responsable du recrutement de la Conum mai 2022)».*

Initialement, le contenu des missions de la Conum est pensé pour être modifié en fonction des freins et des besoins perçus, dans des dimensions et sur des aspects qui apparaissent aussi nouveaux pour la responsable en charge du recrutement :

*« L'idée est qu'on change le programme d'interventions de la Conum tous les 2-3 mois, pour s'adapter dès qu'on identifie des freins : changement du lieu, nouveau groupe papote, on va aller vers la famille. Moi qui ai pourtant une approche sociale avec ma formation, maintenant on va de plus en plus sur autre chose que de l'aide, montrer une autre image du numérique : montrer qu'il y a des choses très bien sur le numérique, le dessin numérique, etc. Et des choses réseaux sociaux, avec des dangers ». (mai 2022)*

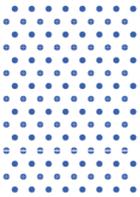
Ne disposant ni de matériel ni de lieu d'intervention dédié, le dispositif doit cependant solliciter les acteurs locaux, selon le principe de la mise à disposition : il est notamment prévu d'intervenir dans les différentes mairies de la communauté de communes, pour des ateliers, ainsi que dans un centre social, pour des accompagnements individuels. Ce dernier site peinant à rencontrer son public, il est décidé de positionner la permanence dans le centre socio culturel :

*« A la rentrée, on essaiera de faire les ateliers au centre culturel pour voir si plus de gens viennent parce que le centre social, il y a un blocage, les gens ne viennent pas ». (Conum, mai 2022)*

Pour le directeur du centre socioculturel, il est d'ailleurs très clair que les ressources matérielles du centre étaient convoitées :

*« J'ajoute, sur la conseillère numérique, elle est venue là, parce qu'ils utilisent nos ordinateurs. Elle me demande si elle peut nous emprunter nos ordi quand elle intervient dans telle ou telle commune ». (Directeur du centre socioculturel, mai 2022)*

De son côté, la Conum apprécie le déplacement de sa permanence, pour des raisons toutes pratiques de confort :



*« Les accompagnements individuels, j'en faisais déjà. On a changé le lieu. L'année dernière, je faisais les ateliers au centre socioculturel. J'ai déplacé mes ateliers au centre culturel, parmi les personnes qui venaient au centre social, j'ai 2 ou 3 personnes qui ne viennent plus. Mais j'en ai d'autres. Et sur la logistique, c'est plus simple au centre culturel, ça joue aussi, car la salle est plus agréable, il y a du chauffage, c'est plus aéré ». (Conum, 2023)*

Lors de notre premier passage, elle décrit ainsi son planning, et le succès relatif de certains ateliers, en même temps que la nécessité de toujours trouver des lieux (les « villages ») pour intervenir :

*« De février à fin juin, on est sur un planning, je fais des ateliers toutes les semaines, on fait des tests, dans les mairies, les CCAS. Que des ateliers dans différents endroits. En théorie, tout le monde peut venir, en pratique ce ne sont que des séniors. On essaie là de faire des séances 18-20h, aussi. Le planning type : lundi administratif, mardi, 10 h à 12 h le parcours autonomie, c'était un groupe de février à juin, ça n'a pas trop pris, j'en ai eu que 3, maintenant 2 (un autre s'est cassé le bras). 14 h, ateliers divers ; mercredi matin, dans un village, mercredi après, atelier plus ponctuel, là avec des partenaires de la mission locale ou du centre socioculturel, le jeudi dans un village, on avait le test dans 2 villages, le groupe de D., ça a pris. (...) Vu qu'on n'a pas de matériel, on a pris en priorité les villages – février, mars sur 2 villages, mai-juin, sur 2 autres villages ». (mai 2022)*

Après un an d'exercice, elle dresse un bilan mitigé de ses interventions, notamment celles développées dans les villages, qui peinent à rencontrer un public :

*« Les rendez-vous individuels, j'ai un créneau de 30 minutes par personne. Au centre culturel. Ce format fonctionne plutôt bien. Mais ça arrive sur la pente descendante, c'est toujours les mêmes qui reviennent, une fois qu'elles n'ont plus de questions, les personnes arrêtent de venir. Sur les 7500, je n'ai pas dû toucher 1 % des habitants. Sur les personnes des villages, il y en a beaucoup qui ne veulent pas se déplacer ».*

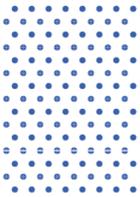
*« Jusqu'au mois de mai, j'avais fait atelier et rendez-vous individuels. Depuis le mois de mai, j'ai arrêté les villages. Car en janvier et février, je me déplaçais dans les villages et il n'y avait personne, personne. A la même période l'année dernière, j'allais aussi dans le village de D. où là le groupe était dynamique, donc on a continué jusqu'en juin ». (mai 2023)*

Selon elle, même s'ils ont lieu dans le cœur des villages, ces ateliers sont jugés trop lointains, ou pâtissent d'un effet de représentation parmi les publics, ce qui entraîne parfois des demandes d'intervention à domicile :

*« Les ateliers dans les villages, les gens ne viennent pas forcément. On m'a demandé, des habitants qui m'ont demandé d'intervenir à domicile. Moi je ne le sens pas. La dame, elle a râlé. Il y a un village, c'est à 10 minutes d'ici, ce sont des personnes qui trouvaient qu'ici, c'était trop la ville ».*

Selon la responsable, les difficultés globales de la Conum sont aussi à lier à la difficulté pour d'autres professionnels, tels que des travailleurs sociaux ou les agents France Services, à modifier leurs pratiques et intégrer le dispositif lui-même :

*« Sur l'accès aux droits, c'est la logique, mais ce n'est pas si facile. On a essayé de construire au maximum avec les acteurs locaux, CCAS, centres sociaux. Pour voir si ça leur parlait. Qu'eux relaient. (...) Après le constat, c'est que les professionnels du social ne jouent pas leur rôle de nous orienter des personnes. On a un lieu pour ceux qui n'ont pas de matériel, on a un parcours autonomie. [Conum] avait mis en place un petit diagnostic de fragilité numérique que les travailleurs sociaux pouvaient utiliser : est-ce que vous savez faire ça, ça. A la fin ça disait si la personne pouvait nous être adressée, car besoin. Et nous on leur disait qu'elle pouvait nous transmettre leurs coordonnées et qu'on s'occupait de les appeler. Après nous on est un petit territoire, les maires, ce sont dans des communes de 400 habitants, ils sont censés connaître les personnes les plus isolées, et faire le lien, pareil pour la maison des solidarités, etc. Mais ça ne marche pas. On a ramé, fait des réunions avec les maires, les assistantes sociales, x réunions avec*



*France Services. Mais ensuite dans le quotidien, ça ne rentre pas dans les pratiques. Je pense que ça peut avoir x raisons. Je pense que les travailleurs sociaux sont très cloisonnés. Même pour France Services, elle a son cadre, elle a du mal à l'intégrer». (Responsable Conum, chargée cohésion sociale, Communauté de communes, mai 2022)*

Sur la question du renouvellement, la responsable précisait lors de notre passage en 2022 :

« Dans un contexte où le budget est de plus en plus restreint, est-ce qu'on pourra maintenir, impossible de le savoir maintenant. Nous, on est une petite communauté de communes, donc si on n'a pas une aide, on ne peut pas développer de nouveaux services ».

De fait, le poste ne sera pas renouvelé.

### **3.2.3. Collectivité 1 Territoire C**

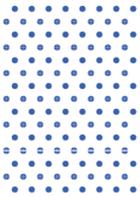
En plus de sa fonction de coordination à l'échelle intercommunale, résultante du pilotage préfectoral dans le cadre de la réponse à l'Appel à Manifestation d'Intérêt, cette intercommunalité a recruté 7 Conum, déployés dans les divers équipements sous compétences de l'intercommunalité, sur l'ensemble du territoire : bibliothèques et maison pour l'emploi et l'insertion. Cette implantation peut se situer dans des communes ayant elles-mêmes recruté des Conum, ou dans des communes dépourvues de Conum, dans une logique de maillage de l'ensemble du territoire. L'idée centrale du responsable du dispositif étant qu'il fallait se sortir d'une logique d'équipements, pour être dans une logique de l'offre, au plus près des besoins des territoires.

Comme mentionné dans le rapport d'étape, la phase de recrutement a été difficile et assez peu concluante dans cette collectivité : les délais de l'AMI, la qualité de la formation, le profilage sur des personnes jeunes assez éloignées de l'emploi, ont conduit à recruter des personnes qui sont pour certaines vite apparues en difficulté, par manque d'autonomie et défaut d'expérience d'une part, manque d'encadrement dans les structures d'accueil (qui n'avaient pas prévu de ressources humaines spécifiques) d'autre part. Plusieurs Conum ont démissionné de leur poste, d'autres ne sont pas allés au-delà d'une période test. Qui plus est, le retrait de la personne en charge du dispositif a mis un coup d'arrêt à la dynamique de coordination, mais aussi au guidage et à la supervision des Conum encore en poste, qui sont restés de longs mois sans aucun référent hiérarchique ou fonctionnel. Ces Conum sont demeurés dans leur lieu d'intervention principal, dans lesquels ils ont assuré leur permanence et des ateliers, en appui sur leurs structures. La Conum recrutée pour faire de la coordination a quant à elle été positionnée dans une bibliothèque, où elle propose des ateliers et des accompagnements.

Les contrats de cette collectivité n'ont pas été renouvelés.

### **3.2.4. Collectivité 1 Territoire A**

Se basant sur le nombre de Conum demandé par le département dans lequel elle se situe, cette collectivité a demandé 4 postes de Conum lors de la réponse à l'AMI. Lors d'un conseil communautaire, la chargée du projet pour l'agglomération sonde les maires de toutes les communes pour savoir lesquels seraient intéressés pour accueillir un Conum. La très grande majorité (toutes sauf deux, dans un premier temps) répond positivement. La répartition géographique des conseillers numériques est établie sur la base d'une division du territoire en fonction de la population, « pour qu'ils aient à peu près tous la même masse de population à couvrir ».



Les 4 Conum se répartissent donc les 11 communes de l'agglomération, à partir de 3 centres :

*« On a des communes très différentes : on a V, 9500 habitants. Une conseillère numérique n'est qu'à V. Ensuite on a un CN qui est à C et P, deux communes de 3000 et de 1500 habitants. Puis une CN couvre F, G-sur-Loire et donc G, ce qui équivaut à 8000, 8500 habitants. Et enfin on a un autre Conum qui fait toutes les petites communes [...] situées au sud de l'Agglomération (l'accueil se réalise au siège de l'Agglomération dans l'une des communes) ». (Avril 2022)*

Pour la majorité des communes du territoire, ce sont les mairies qui sont les structures d'accueil des Conum de l'agglomération : *« Le meilleur relais avec la population, [...] pour informer les habitants et pour organiser des ateliers, ou de l'accompagnement, [ce sont] les maires »*. Dans un cas, où une commune était réticente à entrer dans le dispositif, c'est le centre social d'une commune, jouxtant une commune dont le maire a initialement refusé la présence d'un Conum, qui est finalement choisi.

*« Sur cette commune, [...] on s'est dit avec le maire que le relais du dispositif, c'est le centre social. Il y a une maison France Services. Et il y a des personnes de la commune de G qui sont adhérentes au centre social, il y a aussi des personnes du Département voisin, de toute l'agglomération, qui se rendent au centre social. Dans ce cas, le meilleur relais ce n'est pas un accueil en mairie, mais au sein de ce centre social. Les personnes sont habituées : il y a France Services, donc ce sont des missions qui sont complémentaires ». (Avril 2022)*

Les temps de présence des Conum sur chaque commune ont été établis en collaboration avec les communes, sur la base d'un recensement de leurs besoins en matière d'accompagnement numérique. Il leur était demandé une estimation du temps de présence souhaité, par semaine. Ont ensuite été déterminés les jours de présence.

*« Par exemple, à P, le mercredi après-midi, il y a le club des personnes âgées, et Madame la Maire a souhaité que le CN intervienne le mardi après-midi auprès du club des aînées. Donc ils m'ont tous fait leurs doléances et à partir de cela il a fallu que je fasse les emplois du temps [...] et arriver à satisfaire tout le monde »*.

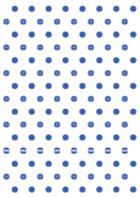
Si cette distribution initiale n'a pas subi de modification dans ses principes, elle a en revanche connu de nombreux changements en raison de la démission de deux des quatre Conum. De l'avis de toutes les personnes rencontrées, les conditions de recrutement pour le poste n'étaient pas satisfaisantes.

*« Les échecs, qu'on a identifiés, nous : " le manque d'attractivité du poste, qui a induit deux démissions successives ". Une fille qui a été embauchée au départ, elle commençait à bien... Mais elle a préféré un CDI à la CAF, [...] elle est restée 4 mois, de sa prise de fonction en septembre à décembre. Elle venait de la CAF. Cela veut dire que dans leur recrutement, il faut qu'il fasse attention. Et que cela peut être un super poste pour un petit jeune débutant, ou pour quelqu'un qui finit une carrière. Quelqu'un qui est là en attente d'autres choses, je ne sais pas si c'est le profil idéal. Et sur le 2ème recrutement : un nouveau arrive avec un profil de commercial. Ah bha ça il accrochait les gens hein. Et puis il travaillait bien avec l'agent France Services. Sauf que lui est resté 3 semaines. Au 15 février, il était parti. Et pourquoi ? Pour moi, parce que ce n'est pas très bien payé, parce que ce sont des CDD ». (Directrice du centre social, lieu d'accueil de l'un des Conum, avril 2022.)*

Sur ce territoire, lorsque le 3ème Conum recruté arrive en poste (il était auparavant Conum dans un département voisin), il hérite donc du mode d'organisation mis en place :

*« Moi je suis généralement les mardis, les mercredis et les jeudis, au centre social, soit en ateliers collectifs ou accompagnements individuels. Je n'ai pas décidé, c'est comme ça, on m'a dit tu as ton périmètre d'activité et c'est plutôt l'ouest de l'Agglo, où se trouve le centre social ». (Mai 2023)*

A son arrivée, il doit néanmoins compenser le départ d'une autre Conum, mais ne parvient pas à couvrir les autres communes de son périmètre :



*« En fait, quand je suis arrivé en décembre 2022, on était 4. J est partie, donc moi j'ai repris un petit peu son périmètre. En partie parce qu'il y avait S, G, C, P (communes). Je n'ai pas vraiment repris ces communes-là : c'est du off si vous voulez, mais on ne m'a pas dit d'y aller ; mais en même temps, on est assez ouvert. On accueille des personnes d'autres communes, voire qui ne sont même pas de l'agglomération, et même qui sont d'autres départements (limitrophe); il y a des personnes de N qui viennent me voir. Car à la ville, ils devaient être 3 au départ, ils ne sont plus que 2. Et j'ai pas mal de personnes de M, qui est juste à côté ».*

Pour se faire connaître, après le départ de 2 Conum, il organise une réunion avec divers acteurs de la commune :

*« En janvier j'avais organisé une réunion collective, pour informer les personnes de mon arrivée, en plus du fait qu'on m'avait présenté (des élus avaient fait ce travail de présentation), à la mairie, à la médiathèque, la boulangerie (la personne qui la tient est adhérente au centre), ce qui est plutôt bien joué, même si j'ignore si les agents de la mairie et de la médiathèque orientent maintenant vers moi, je ne le pense pas (...) ».*

Cette réunion lui sert à cerner les attentes, même s'il est difficile d'estimer le nombre de séances nécessaires et juge avoir été mal préparé à cela durant la formation :

*« Et c'est à partir de la réunion de janvier, où j'avais aussi relevé les attentes, que j'ai organisé les ateliers, sur certains thèmes, sur le temps que ça va durer. Ce n'est pas évident au début : je ne sais pas, je fais de la cybersécurité, je vais avoir 5 à 6 personnes, est-ce que je fais ça sur 2, 3, 4 séances ? Je ne peux pas faire moins de 3, mais si je fais 4, est-ce que les gens vont revenir, est-ce que ce n'est pas barbant ? Cette question de la périodicité des accompagnements individuels ou collectifs, je trouve qu'on n'a pas été assez bien formé là-dessus ».*

La seconde Conum rencontrée fait partie des Conum peu satisfaits de leurs conditions d'exercice (pas de défraiement, salaires bas et inégaux par rapport aux Conum du Département), ce qui l'amène à postuler un autre emploi, fin décembre 2021. Déçue par son entretien préalable, elle revient finalement à son poste à l'agglomération :

*« A l'EFS où j'ai postulé, on m'avait promis des choses à mon entretien. Quand j'ai demandé le contrat, j'ai eu du mal à l'avoir. Au final ce n'était pas du tout ce qu'on m'avait dit. Au niveau du salaire, des horaires. [...] Je suis revenu vers l'agglomération. Ils ont bien voulu me reprendre ». (Mai 2022)*

Lorsqu'elle reprend son poste, il ne reste plus que 2 Conum sur les quatre initiaux :

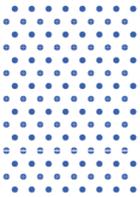
*« Ma collègue qui était à F, la première, elle est partie à la CAF, pour le salaire. Et la pérennité du poste. Le 2ème, il est parti chez Samsung parce qu'il avait le double de salaire. Et le troisième, il est parti pour être Conum, mais dans une autre agglomération. C'était plus près de chez lui et il y a le salaire plus élevé, des tickets resto, une voiture de fonction ».*

Ces départs font que les 2 Conum restants doivent se répartir l'ensemble des communes de l'agglomération, ce qui rend là aussi impossible le déplacement sur certaines communes :

*« Donc on a 12 communes. Moi j'ai des personnes, mon calendrier est rempli. Je ne peux pas aller sur S, G. Nos usagers sont là pourtant et c'est compliqué. Les maires râlent aussi ».*

Dans un premier temps, elle compense néanmoins le poste laissé vacant sur une commune ne faisant pas partie de son périmètre initial, mais la mairie à laquelle elle était affectée initialement réclame d'avoir sa Conum à temps plein :

*« J'ai repris le poste vacant de F, mais on m'a annoncé lundi matin, que je n'irais plus. [...] Là je fais mon dernier mercredi sur F. [...] J'étais aussi un peu à M, entre avril et mai. Mais après, je devais repasser sur F. [...] Comment ça se décide ? C'est compliqué. [...] Il y a des soucis avec les communes. [...] Lundi avec ma chef, on a fait les calculs pour voir combien de jours on devait être*



*dans les communes parce que certaines communes n'ont pas apprécié qu'on enlève des jours à des conseillers. Parce que mon collègue il avait 2 communes et au final, il se retrouve avec 4. Et du coup, on a essayé de gérer au mieux, mais cela ne satisfait personne. Du coup lundi matin elle nous a dit "on stop tout, vous reprenez vos communes d'origine et on verra plus tard". [...] On reprend donc nos plannings du mois de septembre en fait. [...] J'ai appelé la directrice du centre social de F pour l'informer. Elle n'était pas au courant. Je la vois demain. Et là, on me passe toujours des numéros [de personnes en demande]. Donc j'essaie d'appeler les gens pour les amener sur une autre commune que V. Certains, c'est compliqué en termes de véhicules donc j'essaie de les déplacer sur d'autres communes, de voir avec mon collègue qui est sur C, qui est peut-être un peu plus près pour eux. J'avais de l'individuel et un atelier à F. Et maintenant je reste sur V. Alors que j'ai toujours des demandes sur F et M. On ne pense pas aux gens [...]».*

La responsable de la commune concernée confirme et obtient de récupérer sa Conum 3 jours par semaine :

*« Ça c'était en janvier. Et en février Madame C. [Agglomération] m'a appelé pour me dire que deux Conum étaient partis. Et que cela allait impacter V. J'ai demandé en quelles conséquences puisque Conum étant là, je ne voyais pas. Et elle m'a expliqué que, la formation initialement prévue pour les Conum avait un coût. Que les 4 qui avaient été choisis au début ont suivi la formation, prise en charge. Par contre ce qu'ils n'avaient apparemment pas compris à l'Agglomération, c'est que le coût de cette formation leur revenait si on changeait de Conum. Et que le budget n'avait pas été prévu. Et donc elle me demandait si c'était possible que Conum ne soit plus à temps plein sur V, mais soit une journée sur Fourchambault, une journée... Enfin, elle pallierait le manque des autres. Moi je lui ai dit que cela allait être compliqué, que politiquement, je ne suis pas sûr que M. le maire soit d'accord. Et puis moi cela ne m'arrangeait pas non plus parce que le planning étant déjà fait, Conum elle est pleine. Il n'y a pas un jour où elle a moins de personnes. Elle est là le mardi, le jeudi et le vendredi. Et M. le Maire est monté au créneau et a dit qu'on s'était mis d'accord pour une personne à temps plein à V, qu'il voulait bien comprendre les problématiques de budget, mais ce n'était pas notre problématique. Qu'on voulait bien faire une concession, mais pas sur toute la semaine. Donc maintenant, elle est là – et c'est officiel depuis la semaine dernière – le mardi, jeudi et vendredi, toute la journée. Et le mercredi, elle est dans une autre ville, qui tourne ». (Responsable communication et informatique à la municipalité, avril 2022.)*

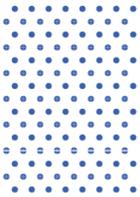
Au moment de notre deuxième passage (mai 2023), le planning de cette Conum semble s'être stabilisé, notamment parce qu'un nouveau Conum a été recruté sur le territoire précédent :

*« Maintenant, j'interviens à V du mardi au vendredi, à partir de 9 h, jusqu'à 17 h en général, sauf le jeudi 19 h et le vendredi 16 h. Il y a eu de la communication, faite par la mairie sur de grandes affiches en ville. Cela m'a fait connaître. Et le bouche-à-oreille. On est sur deux ateliers, un le jeudi a-m et le vendredi matin, sur 2 h, 2 h 30, et le reste ce sont des accompagnements individuels ».*

Comme décidé initialement, l'intervention à l'échelle communale se fait sur 4 quartiers de la ville. Sur l'un des sites (en QPV), le recrutement du public a été initialement plus difficile : il connaît aujourd'hui plus de succès, mais ce n'est pas avec les habitants du quartier :

*« J'avais du mal à recruter des personnes il y a un an, et là, j'ai du monde, mais pas des personnes du quartier... Quelques-unes, 4 à 5, dont des personnes qui avaient acheté un téléphone sans savoir l'utiliser, mais c'est tout. On a fait de l'info, mais la mairie, de toute façon, a du mal à faire venir ces personnes sur des actions. Et même pour aller à France Services, c'est compliqué de les faire venir. »*

La Conum a par ailleurs travaillé dans deux foyers de personnes âgées, et amorce un travail avec les accueils de loisirs. Elle a aussi fait un atelier sur l'impression 3D avec un collègue d'une structure d'économie sociale et solidaire, et un atelier sur le casque de réalité virtuelle avec un médiateur du



Département. Si elle estime que les Conum de l'agglomération sont plus proches qu'auparavant de ceux du département, depuis qu'une collègue de l'agglomération a rejoint le Département, les relations entre les deux institutions ne sont en revanche pas toujours faciles :

*« Alors après, avec l'Agglo, c'est un peu compliqué de travailler avec le département. Les ateliers avec le département, l'Agglo ne doit pas le savoir. Par exemple, au département ils ont fait un escape game, que j'ai récupéré. Mais l'Agglo m'a fait un chantage, elle ne voulait pas que je passe sur la commune de V. Il fallait que je le fasse sur les autres communes de l'Agglo... ».*

### 3.2.5. Des projets propres à l'agglomération

En plus des interventions liées à leur affectation à certaines zones géographiques, les Conum participent à des interventions sur d'autres lieux, en lien avec des projets menés ou portés directement par l'agglomération. La responsable au niveau de l'agglomération détaille :

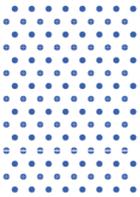
*« On a en effet des accompagnements propres à l'agglo, notamment avec le PIC insertion (Plan d'investissement dans les compétences). Donc toutes les semaines les bénéficiaires du PIC peuvent participer à un atelier. Et ça s'est plutôt bien perçu, ça se passe bien. Alors il y a des petits couacs, mais les bénéficiaires et même les référents sont assez satisfaits ». (mai 2023)*

Ces accompagnements, qui ont lieu dans les locaux de l'agglomération, et non dans les communes de références des Conum, sont ressentis différemment de la part du Conum qui le met en place :

*« Et par ailleurs je fais de la formation pour les demandeurs d'emploi. On a un programme qui est géré par l'agglomération qui s'appelle le PLI, plan local vers l'insertion et l'emploi. Il y a un groupe, alors qui bouge forcément parce que les personnes sont en recherche d'emploi... En fait, ils sont surtout en recherche de formations pour trouver un emploi après. Et moi je les forme sur le numérique de manière générale, je réponds à leurs attentes. Donc là, pour ce public-là, il y a un autre accueil : s'ils sont dans ce programme-là, c'est qu'ils sont en difficulté sur le plan social. Et donc ils n'ont pas d'ordinateur. Ici, c'est une salle de formation, il y en a, mais ils me le disent à chaque semaine, je les ai toutes les semaines : « ah on aimerait bien refaire certaines choses, faire des exercices, reproduire ce que l'on a fait pour que cela devienne facile, mais on ne peut pas ». (mai 2023)*

L'agglomération a par ailleurs participé à une expérimentation avec une start-up locale, impliquant les Conum qui devaient procéder à l'installation de « coussins connectés » :

*« C'est une expérimentation qu'on a mise en place... On fait de la téléconsultation accompagnée. Donc l'objectif, c'est de déployer, sur des publics fragiles, en lien avec des infirmières, d'éviter que ces publics fragiles se déplacent pour aller en consultation médicale, soit juste pour renouveler leur ordonnance, ou voir un spécialiste à Paris. On a, en fait, une mallette, avec plein d'outils connectés. Et l'infirmière vient pendant ses soins chez le patient et là elle fait une visio avec un médecin, le médecin traitant du patient. Elle est sur place, elle peut faire les premiers gestes, du soin, elle peut prendre la tension, écouter le cœur, prendre toutes sortes de constances... Et cette plateforme de médecins à distance, elle est accessible via un coussin, connecté, le coussin, qui se branche avec un modem BlackBerry, parce que les gens n'ont pas forcément de connexion internet. Ça se branche sur le téléviseur du patient. Et à partir de ce coussin, quand il est paramétré, le patient peut appuyer sur un bouton, rentrer sur la plateforme, et faire une consultation avec un médecin. Et dans le cas de l'expérimentation, on a déployé 20 coussins, chez 20 patients tests de l'expérimentation. Donc il fallait installer ces coussins, et c'est les Conum qui l'ont fait. [...] Bon, l'expérimentation, cela ne s'est pas super bien passé ! Parce qu'ils ne sont pas très doués nos conseillers numériques ! Et il n'y a pas eu beaucoup d'accompagnement de la société en fait... Il y a une formation, alors après, ils n'ont rien écouté les conseils numériques ! Alors, c'est une société... C'est une start-up. Donc la start-up, elle part du principe que tout le monde sait, voilà ».*



Sans surprise, le récit de cette expérimentation est un peu différent du côté des Conum qui y ont participé :

*« L'atelier sur les coussins Santé connecté, c'est une demande de l'Agglo. Initialement, c'était surtout mes deux collègues qui devaient le faire. On a eu une réunion, avec des infirmières, d'une heure et demie, menée par l'entreprise développeuse, sans faire de démonstration sur comment l'installer. Mes collègues, eux, ont annulé des rendez-vous, pour aller installer ces coussins, seuls, mais cela ne fonctionnait pas bien. Donc ma chef a tout annulé, parce que les coussins ne fonctionnaient pas ».*

Les Conum mentionnent par ailleurs des ateliers avec certaines entreprises, liés à des activités de sponsoring et de mécénat :

*« On a eu les ateliers avec Orange aussi. Sur la protection des données, sur Whatsapp, 3 en tout. Un atelier pour eux c'est une heure. La personne d'Orange fait l'atelier. Nous on reste à côté et on écoute ! Il y a des dates de fixées, mais d'autres ont été rajoutées sans que je sois au courant, ce n'était pas mis sur le calendrier. Et en plus, comme j'étais en arrêt, 2 fois la personne d'Orange est venue, mais elle n'a pas pu rentrer dans la salle, ils sont restés dehors avec les gens ! Orange sponsorise un évènement. Du coup, on leur doit une faveur en faisant des ateliers sur les communes ».*

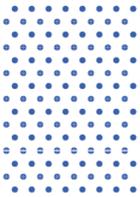
Enfin, l'agglomération avait pour projet de travailler avec le public des gens du voyage, mais au moment de notre passage les accompagnements n'ont pas encore débuté :

*« On a essayé de mettre la même chose avec les gens du voyage. Pour l'instant, bon, ils ne sont pas... Alors ils étaient plutôt favorables, mais... Il n'y a pas trop de jeunes. [...] Normalement, nous sur l'Agglo, on a plutôt des retraités dans les ateliers, or là, moi j'ai fait le tour des gens du voyage, et beaucoup m'ont dit « bah oui, moi je veux bien, mais je ne sais pas lire, je ne sais pas écrire. Je ne sais pas lire, c'est l'AS qui me fait mes démarches ». Donc ce n'est pas possible ! Ou alors on lui à jouer à Candy Crush ! Et par contre, des populations plus jeunes, elles pourraient être plus à même... Il y en avait une qui nous a dit « Ah oui, parce que moi je suis allée à l'école jusqu'à la 3ème, je sais j'ai écrit... Mais avec les enfants, ce n'est pas facile » : ils ne sont pas scolarisés, il y en a plein la caravane... ». (Responsable, mai 2023)*

*« Outre les accompagnements individuels et les ateliers collectifs classiques, j'anime des formations particulières : c'est-à-dire que j'accompagne – enfin je suis censé accompagner – les gens du voyage, en accompagnement individuel. Je suis censé faire des permanences, on a fixé un calendrier, mais il se trouve qu'on a eu 0 retour. Il y a une personne à la communauté d'agglo qui gère ces publics, qui va les voir, c'est elle qui s'est occupée de la communication. On fait attention au cadre textuel, car la plupart ne lisent pas le français. D'ailleurs je ne vois pas moi, en tant que formateur sur le numérique, faire de l'accompagnement individuel, parce que forcément, il faut lire pour faire de l'accompagnement sur des équipements. Il y a la barrière de la lecture. Ça devait débiter au mois de mars 2023, sur l'aire directement, il y a une salle, avec un ordinateur et ce qui colle pour faire des accompagnements individuels, donc on verra bien à l'avenir ». (Conum mai 2023)*

### 3.2.6. Collectivité 1 Territoire E

Cette collectivité porte 4 espaces publics numériques, répartis sur l'ensemble du territoire. Ces 4 espaces, dont 3 qui se sont développés il y a 2 ans, ont été labélisés France Services (le premier en janvier 2020). Ces EPN ont toujours fait des initiations informatiques. Mais les agents présents sur les différents sites ont été quelque peu débordés par les questions administratives. Décision a donc été prise de recruter une Conum, avec pour missions principales de prendre en charge les initiations que faisaient auparavant les agents des 4 sites, à partir des questions administratives ou liées à l'emploi/formation :



« [...] On a toujours fait nos des initiations informatiques. C'est-à-dire qu'avant d'être France Services, on était espaces publics numériques, on était même « espace multimédia » à G. Donc on a toujours fait des initiations informatiques, sauf que les démarches administratives, enfin les autres domaines d'activité, ont pris de l'ampleur, surtout les démarches dématérialisées. Donc les personnes qui étaient à l'accueil, elles n'avaient plus le temps d'organiser des initiations. Et en plus, au départ, on n'avait qu'un seul site. Maintenant, on en a 4, on en a créé 3 autres en une année. Donc c'est énorme. Donc c'est devenu vraiment pertinent d'avoir une personne qui ne fait que ça. Donc c'est le développement de nos sites qui a fait qu'il fallait recruter une Conum. Elle est arrivée le même été où on a recruté aussi tout le monde pour ouvrir les 2 nouveaux sites, en septembre 2022. [...] Nos sites marchent très bien, il y a énormément de monde. Donc les personnes, elles sont vraiment dans du flux, dans des rendez-vous, dans de l'accompagnement. Et on n'avait plus le temps d'organiser des initiations voilà. Or, il y avait un vrai besoin. Donc là, l'opportunité de cet appel à projets conseillers numériques, et bien cela permettait de répondre à ce besoin. Tout simplement. On est vraiment sur de l'accès au droit, l'accès au numérique qui est vraiment intrinsèque aux missions mises en place par nos sites quoi. Ça paraissait logique en fait ». (Chargée de mission, avril 2022)

Plusieurs parcours ont ainsi créé, certains gratuits pour les bases, d'autres payant quand ils sont plus spécifiques :

« On a des circuits d'initiation, donc c'est des parcours de 5 séances d'une heure et demie. Il y a le niveau 1 en fait, qui est gratuit, pour les personnes... Vraiment sur les bases quoi, d'utilisation de l'ordinateur, de la tablette ou du smartphone. Comment débiter sur internet, apprendre à utiliser son adresse mail et cetera... Vraiment circuler, naviguer, on part de très très loin. [...] Et après on organise aussi les initiations un peu plus spécifiques, pour aller au-delà en fait : gérer ses photos et cetera. Et là, c'est payant, c'est 5 € la séance donc 25 € les 5. Parce qu'on sort ici de notre compétence d'accès aux droits, c'est du plus quoi ».

Les interventions de la Conum se déroulent, sur chaque site, à partir des orientations faites par ses collègues de l'EFS :

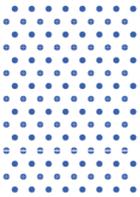
« Ce sont mes collègues qui les reçoivent pour des démarches et qui en général les inscrivent sur notre liste d'attente. Et moi je les rappelle. En posant des questions ». (Conum, 2022)

Elle intervient principalement dans le cadre d'ateliers, et assure parfois des interventions directement « sur le flux » :

« En fait, c'est quand j'entends « j'aimerais faire ça », là, je regarde ma collègue et elle dit à la personne « si vous voulez, Conum va vous aider, elle va vous montrer comment faire ». [...] Du coup, j'aide les personnes pour faire leurs démarches. [...] Mais là, je change ma casquette : je ne suis plus Conum, je fais pour. Et c'est pour ça que je me questionne pour avoir aidant Connect ».

Au moment de notre second passage, elle reconnaît qu'elle pourrait assurer davantage d'accompagnements (sur le flux), mais elle fait face à une liste d'attente importante et doit déjà assurer un grand nombre d'ateliers :

« Normalement il y aurait dû avoir plus de flux, dans le hall. Mais ça, c'est quelque chose que je ne peux pas faire pour l'instant, mais cela va venir. Je me dis aussi que tant que ma liste d'attente ne désemplit pas, c'est qu'il y a du monde. Il vaut peut-être mieux quand même que je continue mes ateliers. Parce qu'il y a des gens qui attendent depuis 2021 à G. Donc j'essaie de rappeler les plus anciens sur les listes. A G, c'est un site qui existe depuis 2009, ma collègue faisait des sessions, des parcours, depuis longtemps. Et avec le Covid, les ateliers se sont arrêtés. Et ils n'ont pas repris. Ils attendaient mon recrutement et ce n'est donc reparti qu'en 2022 ». (Mai 2023)



### 3.2.7. Collectivité 2 Territoire E

Cette communauté de commune avait été sollicitée par l'État pour héberger une MSAP en 2018. Elle n'avait à l'époque pas répondu favorablement parce qu'elle souhaitait encore s'appuyer sur les structures présentes qui faisaient des permanences. 3 ans plus tard, la responsable du Point accueil emploi à l'époque (devenue responsable de l'EFS par la suite) a demandé aux élus de reconsidérer le dossier, compte tenu des demandes de plus en plus étendues d'aides aux démarches administratives que son service recevait de la part des habitants.

La collectivité a présenté un projet de France Services itinérant qui a été accepté en septembre 2020. L'EFS ouvre le 1<sup>er</sup> janvier 2020, avec le programme itinérant et une équipe de 2 salariées (l'un qui appartenait à la Maison de l'emploi, et le 1 recrutement d'un animateur sur une fonction d'aide ponctuelle et d'apprentissage sur les outils informatiques et numériques. Le constat est rapidement fait que la personne recrutée sur le poste d'animateur avait tendance à exercer comme agent d'accueil France Services plutôt que dans une approche d'animation de l'espace, en particulier sur l'aspect du soutien à la prise en main numérique. Donc « *quand le dispositif Conum a été lancé, avec les financements qu'il y avait, j'ai interrogé les élus pour savoir s'ils étaient intéressés par ce type de poste* » renseigne la responsable de l'EFS itinérant au cours de notre entretien.

Avant même le recrutement du Conum, se dessine donc une idée précise de son intervention, en amont : l'idée d'un regroupement de l'intervention, sur « *3 chefs-lieux de canton [...] où les gens sont susceptibles de venir, parce qu'il y a du transport à la demande [...], pour créer une dynamique, quelque chose de bien identifié* », spécifie notre interlocutrice.

Le Conum interviendra ainsi dans les locaux EFS des 3 communes chefs-lieux de canton, le personnel de l'EFS se déplaçant aussi dans les autres communes de la communauté de communes pour assurer des permanences. Très vite se dessine également un système de positionnement des personnes en difficulté et qui souhaitent tendre vers l'autonomie sur les 6 thèmes qui regroupent les savoirs de base et qui seront proposés de manière tournante et indifférenciée sur les 3 lieux. Les thèmes ont été définis en fonction des missions données au niveau national. Une focale a été mise sur l'acquisition des savoirs de base davantage que sous l'angle du perfectionnement des personnes. Le bilan espéré au terme des deux ans est donc centré sur cette acquisition des savoirs de base des habitants en difficulté.

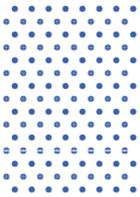
Après deux années d'exercice, le Conum estime faire très essentiellement de l'accompagnement individuel : « *je continue à faire de l'individuel, beaucoup d'individuel, je suis à 95 %* ».

Il a mis en place des ateliers ou des formats en « petit collectif » :

*« Sur le petit collectif, j'avais dit 4-6 personnes, et bien en fait, non, je n'ai jamais dépassé les 3 ! J'ai fait une fois à 4, mais c'était des jeunes un petit peu encadrés. Jamais plus de 3, ça crée une dynamique super intéressante, mais je pense que c'est la structure aussi qui fait ça. C'est que là, en fait, les gens qui viennent par 3, ou 4 hein, qui viennent par 2 ou 3, ce sont des gens qui se connaissent qui sont du même secteur et qui se disent "bah on va faire un atelier ensemble parce qu'on prend la même voiture" ». (Conum, 2023)*

Malgré sa présence dans des EFS, il estime faire peu de démarches administratives. Il se positionne davantage, à l'instar des 6 thématiques qu'il propose dans ses ateliers, mais qui valent autant pour les formats individuels, d'accompagner vers la compréhension plus générale et/ou la manipulation des outils :

*« Je ne peux pas dire que je suis à 0 démarche administrative parce que je fais quand même des choses qui sont en relation avec ça. Je suis vraiment dans l'accompagnement et donc je me renseigne sur tout ce qui existe : ça a été le début de l'année avec les biens immobiliers, pareil avec les impôts. [...] J'ai un monsieur là, qui ne déclarait jamais le fait qu'il donnait une pension en liquide à son ex-compagne. Il y a un moment je lui ai dit "bah ça serait peut-être intéressant de se renseigner donc je lui montrer comment chercher et puis il en a discuté avec elle. Et puis finalement au bout d'un mois il a dit bah ouais je crois que je vais faire une déclaration. [...] J'ai fait*



*un peu trop à mon avis, parce que j'étais un peu conseillé sur ce truc-là, mais [...] on a notre expérience et puis on a l'équipe où on discute quand on a ce genre de de cas quoi». [...] J'ai 3 collègues [de l'EFS] qui désamorcent et moi je suis sur la finalisation : "je vous accompagne pour que là, ça se passe bien quoi et que ça continue bien».*

L'encadrement de l'action du Conum est cependant assez souple, et lui permet de répondre à des sollicitations qui débordent le cadre d'un accompagnement individuel classique (25 à 30 minutes), notamment par la bascule sur un format d'accompagnement nommé le « coup de pouce numérique ».

---

## Synthèse

---

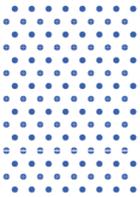
Il est premier lieu remarquable que la situation des Conum intervenant des EFS n'est pas comparable à celle des autres : leur intervention est pensée à partir de l'EFS, en articulation avec les demandes qui parviennent aux agents France Services. Cela étant, on trouve un cas de Conum qui fait très majoritairement des ateliers quand l'autre fait très essentiellement des accompagnements individuels. L'un des sites comprend par ailleurs le seul territoire qui s'était engagé antérieurement sur l'inclusion numérique (EPN labélisé France Services), mais les deux sites avaient une idée très précise de ce que devait faire leur Conum.

Comme pour les communes, la taille de la collectivité importe : l'agglomération de notre corpus a recruté plusieurs Conum, avec un enjeu de répartition géographique, qui donne lieu à des négociations entre les maires de communes, et une certaine défense des Conum obtenus quand surviennent des problèmes de disponibilité (départ de certains Conum). Ces Conum interviennent par ailleurs sur des enjeux qui sont propres à l'agglomération, même s'ils sont affectés à des zones géographiques.

Certaines structures peuvent s'appuyer sur leurs équipements (Collectivité 1 Territoire C), mais la majorité (hors Conum intervenant dans des EFS) doit trouver des lieux d'intervention pour leur Conum, et dépendent beaucoup des communes (Collectivité 1 Territoire B, Collectivité 2 territoire B). Cette dépendance aux mairies génère une plus grande mobilité et une forme d'instabilité dans les plannings de travail.

Les projets développés localement, souvent à l'origine de la définition du poste conduisent aussi à intervenir dans des lieux spécifiques, comme les écoles (Collectivité 1 Territoire B).

A l'instar de ce qu'on a vu pour les communes, les Conum peuvent rencontrer des difficultés à faire venir les publics (Collectivité 2 Territoire B), ou à faire venir les publics visés par le lieu d'intervention en proximité - cas mentionné d'une intervention dans un QPV où ce ne sont pas les habitants du quartier qui se déplacent à la permanence (Collectivité 1 territoire A).



## 3.3. LES DEPARTEMENTS (2)

### 3.3.1. Département, Territoire A

Ce conseil départemental a recruté 24 Conum, dont il a assuré la gestion administrative, sur des postes cofinancés pour moitié avec 8 communautés de communes. Dans chaque communauté de communes, les Conum se répartissent un certain nombre de communes :

*« On s'est réparti le territoire de la CC entre nous 3, les 3 Conum et chacun a eu 7 à 8 communes. Quand l'un ou l'autre était absent, on pouvait intervenir sur d'autres communes ». (Conum 1)*

Tous les Conum de ce territoire ont adopté un mode de faire commun, qui passe par l'organisation de réunions publiques afin de se présenter et sonder les besoins des habitants dans la perspective de réalisation d'ateliers : *« le but c'est de faire des réunions publiques dans les mairies, pour qu'il y ait des ateliers dans les communes. »*

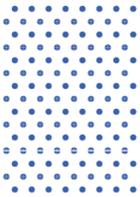
*« Au départ, on va démarcher les mairies. D'abord, on discute avec la secrétaire de mairie, puis, si elle se montre intéressée, on va discuter avec le maire. Mais il y a des mairies, dès la secrétaire, on sait que c'est terminé, que cela n'ira pas plus loin. Les communes mettent dans le bulletin municipal, des petits mots dans les boîtes aux lettres. Les gens viennent, on leur demande à la fin quelles thématiques les intéressent, les heures, on note et après on prend les contacts des gens. Et on s'adapte : par exemple, à P, je faisais du 18-20H, parce qu'il y avait quelques personnes intéressées qui travaillaient, donc si on veut attirer du monde... ». (Conum1)*

*« Je suis beaucoup dans les mairies, mon but c'est de faire des réunions publiques dans les mairies, pour qu'il y ait des ateliers dans les communes. [...] J'ai un jour de télétravail. [...] Et une matinée, je suis à la CC. La CC de Saint B, je n'ai pas prospecté parce qu'on est déjà dans le centre social. Donc des gens de la commune vont passer par le centre social : c'est plus un ancrage local, pour avoir un bureau. Parce que pour voir des gens en individuel, il faut un endroit. Ça c'est le centre social qui me le procure ». (Conum2a)*

*« On s'est arrangé avec mon collègue Conum sur la CC un petit peu plus tard. On a fait le tour des communes avec notre référent. On a tous les 2 fait toutes les communes de la CC (communauté de communes). On est passé par toutes les mairies et comme notre référent s'occupe d'une autre CC, on a même fait quelques communes des B. On s'est fait connaître dans toute notre CC. Et après, moi, je me suis saisi de C et des communes alentour. Et lui, de D et des communes alentours ». (Conum 3)*

Les réunions publiques peuvent aussi se dérouler dans l'un des lieux d'implantation des Conum (médiathèque), et des prises de contact peuvent avoir lieu sous forme de visite à l'improviste des acteurs du territoire :

*« On a fait une réunion publique, la médiathèque a communiqué à ses usagers pour une réunion un jeudi, à 17 h, après ma formation. Et les gens étaient intéressés par ce thème, des seniors surtout qui étaient présents. Sinon, à N et D on a aussi fait les médiathèques. Et après, pour les autres structures, on va au fur et à mesure. [...] Ce n'est pas des réunions formelles, on est arrivé à l'improviste, avec nos cartes de visite et puis nos flyers aux secrétaires de mairie. Parce que c'est principalement elles qui vont donner les informations aux gens. Et il y a certaines communes où il se trouvait que la maire était disponible et qu'on a pu rencontrer, avec lui ou elle ». (Conum 3)*



Cette même Conum remarque que tous les d'acteurs présents au local n'ont cependant pas été contactés directement, sans autres explications :

*« Après, on n'est pas allé à Pôle emploi, mais je reçois quand même des demandes qui proviennent de là, donc je pense que ma hiérarchie a communiqué. On n'est pas allé à la mission locale ». (Conum 3)*

Si les Conum rencontrés ont tous adopté ce mode de recrutement des habitants, on rencontre malgré tout une certaine diversité de la répartition des modes d'intervention. L'une ne fait quasiment que des ateliers (à 90 % dit-elle); une autre a une activité plus mixte, faite d'ateliers et de permanences notamment en raison d'un rattachement fonctionnel à un centre social; la 3ème Conum avait une activité mixte, faite d'ateliers dans diverses communes, et de permanence dans l'un de ses lieux de rattachement, mais les accompagnements individuels sont allés en se tarissant; enfin, le 4ème a une activité assez variée, mais avec une proportion assez importante d'accompagnements à domicile.

Dans ce département, les médiateurs numériques auparavant en poste, et qui servent de référents aux Conum, ont aussi amorcé un certain nombre d'interventions, que les Conum ont parfois reprises :

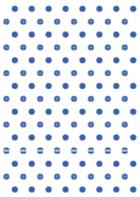
*« Il y avait déjà une permanence numérique [fait par un médiateur numérique du Département], donc j'ai repris cette permanence ». (Conum 4)*

*« Début septembre (2021), j'avais mon référent conseiller numérique, présent depuis deux ans sur la comcom, qui s'était engagé auprès de la commune de M, qui avait conçu des ateliers [...] sur les bases du numérique, avec un public âgé, de séniors. Il ne restait plus qu'à les faire. On a fait les ateliers ensemble, j'étais accompagné pour cette première série. Il a fait les 2-3 premiers ateliers sur 10 (séances de 2 h), et après il m'a dit "je te laisse faire, je t'observe et je te donne mon avis" pour les autres ateliers ». (Conum 3)*

Afin de donner une idée de la manière dont se distribuent les activités proposées par les Conum, tant en termes de types d'interventions que de lieux dans lesquelles elles se déroulent, on présente ci-après : un exemple d'alternances entre types d'intervention (ateliers récurrents, permanences fixes, et d'ateliers tournant, dans de nombreux lieux différents), d'une Conum basée dans un centre social; puis le planning hebdomadaire type de 2 Conum, l'une faisant quasi exclusivement des ateliers, l'autre ayant des activités plus mixtes.

*« Au centre social, il y a aussi les activités collectives donc ça c'est récurrent, on a fait 10 ateliers et puis à la rentrée, il y aura encore des ateliers. On a quand même un partenariat particulier. Et j'ai un autre centre social sur ma CC, qui est Saint S. Et donc là, le process c'est le même c'est-à-dire qu'il y a des ateliers qui reviennent assez souvent. Et puis, quand j'ai de l'individuel, je vais à la mairie parce qu'il n'y a pas de locaux pour m'accueillir sur Saint S. [...] Et puis après les X communes de ma CC où je dois essayer de faire des ateliers ».*

*« Donc l'individuel, cela peut être ici au Centre social de St B, dans la salle partagée avec la crèche utilisée aussi pour les ateliers, ou dans d'autres salles, une avec une table ronde. A S., on est à la mairie, dans la salle du Conseil en haut. Hier j'étais dans la salle des halles, en bas. S., c'est génial, il y a des vidéos projecteurs dans les deux salles, intégrés au mur, avec volets roulants intérieurs, c'est la grande classe. A F, c'est dans la salle du Conseil, à la mairie. B, c'était dans la salle des fêtes, mais on va basculer dans la salle de la mairie parce qu'on est trop loin du WIFI. Sa, So, c'est aussi la salle de la mairie. Donc les lundis matin et mardis matin, St B, les mercredis matin F, maintenant j'y vais une fois par mois. Le lundi a-m, B, le mardi a-m, Sa, le mercredi a-m c'est souvent de l'individuel et ça dépend, je bouge, en fonction des demandes. Même si j'essaie de caler là où je suis. Et puis le jeudi matin So et l'a-m, Sa. Mais là par exemple je vais avoir un accompagnement individuel à [nom d'une autre commune], il est handicapé, donc je vais voir où je vais le caler! » (Conum2b)*



Bon, à l'heure actuelle, j'ai fini mes ateliers et je n'en mets pas de nouveaux en place [fin de contrat]. On a fait des ateliers dans plusieurs communes, d'abord PC puis smartphones/tablettes.

A S. : un atelier Apple parce qu'un certain nombre de personnes en avait : on a des habitants qui nous avaient dit « bha moi je veux bien venir aux ateliers, mais mon ordinateur c'est un Apple, je ne sais pas si je peux venir ? » Et comme il y en a eu plusieurs, je me suis dit « on va faire un atelier dédié ». Ils étaient 3.

A St, ils étaient 5 pour les ateliers PC (les bases), et pour les smartphones/tablette ils étaient 7. Sur 10 séances à chaque fois, de 2 h chacune. Comme il y a un an. J'ai juste changé sur smartphone/tablettes où j'ai réduit à 1 h 30, parce que je me suis aperçu que c'était trop long 2 h pour cette thématique.

A M, ce n'est pas terminé, ils sont 3, sur des ateliers PC. Mais ce n'est pas les mêmes qu'en 2022, cela a changé. Sauf une personne, qui est revenue, elle veut reprendre du début, c'est une personne qui a du mal. Même en lui répétant, je ne suis pas sûr que cela va rentrer. Je la prends parce que je n'ai pas d'autres demandes.

A R, ils étaient 4, smartphones/tablettes. Et il n'y en a pas eu plus. 10 séances et c'est tout. Il n'y en a pas eu plus.

A P. justement, ils étaient 2 avec moi, donc là c'était que smartphones/tablettes. A la réunion publique, il y avait aussi des demandes pour des ateliers PC, de base. Mais ce n'est pas moi qui les ai faits, mais D.

A A. : une association de séniors nous avait démarchés en 2022. Ils ont été informés par la mairie, ils avaient un bénévole qui venait faire des cours. Ils se sont dit « on va faire 10 séances » avec nous. Cela se passe dans la salle du conseil de la mairie. Le réseau est compliqué là-bas.

A C. : toujours à la médiathèque surtout, où d'ailleurs je pense que les personnes viennent pour les questions numériques, elle est repérée, parce qu'ils ont des ordi, des bibliothécaires... ; moi je fais beaucoup moins d'accompagnements individuels que l'année dernière. Il reste 2 3 personnes comme ça et le reste elles sont dans des ateliers.

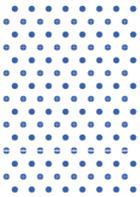
Et toujours à C, j'ai le CCAS, où je fais des ateliers de 4 à 5 personnes ici. 4 groupes de 5. Cela fait à peu près 6 à 7 mois que cela a commencé. Le CCAS avait pour idée de dire que les employés du CCAS pouvaient donner des cours, des travailleurs sociaux. Donc on leur a dit « on va vous aider à donner des cours, vous montrer les outils qu'on utilise. » D (second Conum) et moi, on y est allé, intermédiaire pour lui et de base pour moi. Les salariés ont assisté à nos cours, pour prendre les idées, voir comment on faisait. Ils continuent de penser qu'ils doivent eux-mêmes intervenir.

Et enfin, j'ai fait des ateliers dans le centre social de C. Ils étaient 3, ils ont fait les 10 séances, je ne les connaissais pas donc je me suis dit « d'abord de l'individuel avant de les mettre en groupe ». On a commencé en juin 2022, et fini en octobre 2022. Ils avaient pourtant plein de demandes qu'ils m'ont transmises. J'ai fixé des rendez-vous avec ces personnes et ces personnes ne venaient jamais au final. Donc la Secrétaire du centre, au bout d'un moment, a dit « on ne va pas continuer, vous faire venir pour rien ».

J'étais aussi en lien avec eux pour des ateliers avec des non-francophones. C'étaient des ateliers déjà mis en place avec [le centre social de Cosne et le médiateur référent], pour des personnes qui prenaient des cours de français, et arrivées sur le territoire plus ou moins récemment. Il y avait 3 à 4 personnes il y a un an, elles sont montées ensuite jusqu'à 5-6. Elles sont plutôt maghrébines. On a fait des ateliers PC et smartphones, c'est encore en cours.

Enfin, à SM, j'ai eu aussi une demande individuelle, spécialement sur Excel. C'était particulier. C'est la belle-sœur de Madame le maire, qui a mes coordonnées parce qu'on les a laissées à la mairie. C'est plusieurs séances d'accompagnement individuel. Mais sinon, c'est que des ateliers collectifs, suite à des réunions publiques. (Conum 1)

\* Le lundi matin, [médiatrice numérique] a un atelier avec le centre social d'ici, en gros, pour les débutants en informatique, cela se passe à la Mission. Je lui donne un coup de main. J'ai eu des ateliers qui se sont



terminés là, à Blim (c'était initialement sur la partie de la CC de ma collègue qui a démissionné) : la mairie m'avait fait une demande d'ateliers [usages ordi, tablettes, Whatsapp...].

*\* Le mardi matin, réunion d'équipe;*

*\* Le mardi après-midi, je suis flexible : si quelqu'un m'appelle pour un accompagnement individuel, je le case là. Cela peut être ici, dans le hall de la Mission, jusqu'à 20 h même, parce que c'est à 20 h que cela ferme ici. [...] J'étais censé avoir un bureau, mais honnêtement je préfère être dans le hall, à part quand c'est des problèmes persos, là, on prend le bureau. Les démarches administratives par exemple : les personnes peuvent donner leur mot de passe à voix haute, donc dans un bureau, c'est mieux...*

*\* Le mercredi c'est le jour de télétravail*

*\* Le jeudi matin, permanence à M, sur 3 h, en général c'est 3 personnes d'une heure chacune, mais je m'adapte, s'il y a besoin de 2 h, je fais 2 h. Mais c'est 1 h minimum.*

*\* Le jeudi après-midi j'ai la permanence à la maison de la solidarité, avant je faisais de la prospection.*

*\* Le vendredi, il s'est passé beaucoup de choses : il n'y a plus les ateliers seniors une semaine sur 2, ni la sauvegarde. L'habitat inclusif avait demandé pour des personnes de la sauvegarde, qui ont des déficiences psychiques, une aide en numérique et informatique, je leur ai fait quelques ateliers. J'ai fait plusieurs séances, avec des ordinateurs de la mission numérique, mais il n'y avait pas de travail en soi, j'avais l'impression de faire plus de l'animation. On ne peut pas continuer ad vitam aeternam à faire des ateliers, quand il y a d'autres endroits qui attendent pour en faire. Je suis toujours en contact avec l'habitat inclusif s'il y a besoin, un résident qui a besoin d'un coup de main, je me déplace ou bien il vient au centre social. Je peux caser cela le mardi a-m. Le vendredi a-m, j'ai fait beaucoup d'ateliers avec les chantiers d'insertion, ça s'est finalement lancé. J'avais 2 groupes de 5, à la CC, directement, à C, dans une grande salle de réunion, avec des écrans à disposition, il y avait tout. Même si le public des chantiers d'insertion peut évoluer, certains sont partis. Le vendredi a-m, jusqu'à ce que je prenne mes congés mi-juin avant la fin de mon contrat, je suis flexible, je peux placer des accompagnements individuels, ou à domicile : je fais en fonction des nécessités, de la disponibilité des gens aussi. » (Conum 3)*

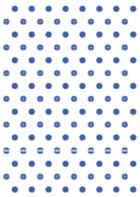
Comme on le voit à travers ces divers exemples, sur ce territoire, le mode de déploiement des Conum est marqué par une grande variété de lieux, qui sont mouvants, et demandent aux Conum une grande mobilité; le principe des « réunions publiques » a débouché sur un grand nombre d'ateliers, certains menés une fois, alors que d'autres sont plus récurrents, et se poursuivent d'une année sur l'autre. Chaque Conum dispose néanmoins de quelques points de repère fixes dans sa semaine : réunions d'équipe, permanence dans les lieux de rattachement (centre social, médiathèque) et ateliers récurrents. Pour les autres jours, ils s'adaptent aux demandes, et s'installent où ils parviennent à trouver un espace, qui peut être lui aussi changeant dans le temps.

Au moment où nous rédigeons, nous ne savons pas si ces Conum seront renouvelés.

### **3.3.2. Département, Territoire B**

La situation est très différente en ce qui concerne le second conseil départemental présent dans notre corpus. Découvrant la thématique, sur laquelle il ne s'était jusqu'à présent pas positionné, les 2 Conum recrutés ne disposent ni de matériel ni de lieu dédié. L'enjeu principal porte par conséquent sur l'identification de partenaires qui disposent de matériel, et corrélativement d'un lieu pour l'intervention des Conum.

*« Pour nous, comme on n'a jamais fait de médiation, on part de la formation d'initiation simplement. On a cartographié avec une carte mentale ce qu'on voulait faire : découverte de matériels, usage de mails, prévention sur les dangers. On prend soin de ces aspects. S'informer, usage des vidéos. Il y a tout le volet démarche en ligne. [...]. On a des contacts avec des*



*établissements, on a des retours, on a des équipements qui ont été donnés, dans des EHPAD et petite enfance. Comme nous on est sans matériel pour l'instant, autant aller dans des lieux où il y a du matériel». (Chef de projet numérique, novembre 2021)*

Au départ, les projets d'interventions des Conum se font au gré des programmes existants, dès lors qu'ils comportent à minima une dimension numérique : un programme e-santé avec installation de matériel au domicile des personnes, la promotion d'une démarche de participation en ligne, afin de pouvoir aider les personnes en difficultés avec le numérique ; la mise en place d'une « hotline » téléphonique afin de guider les personnes perdues sur le site de l'assurance maladie :

*« Mais en parallèle, au niveau du département, on travaille aussi sur les démarches en lignes départementales, et avec les CN, c'est aussi une chance pour qu'on puisse les faire connaître. [...] On avait déjà lancé des choses sur la santé connectée et on a vu qu'il y avait des besoins avec notre dispositif « je participe », on a pu le voir dans la première expérimentale. On va mettre une hotline pour les gens qui en ont besoin ». (Directeur de service, conseil départemental, novembre 2021)*

Les Conum sont donc mis à profit pour promouvoir les démarches en ligne du département, mais aussi pour installer des dispositifs de santé connectée au domicile des personnes, ou dans des EHPAD :

*Conum 1 : « E., c'était un EHPAD. Tous les villages, c'est des appareils connectés. Des hubs, on en a installé 9 ».*

*Conum 2 : « Les seuls accompagnements individuels, c'était sur e-santé [sur l'installation des hubs] ».*

Il s'agit par ailleurs d'aller dans les communes où il n'y a pas de Conum ou d'offre de médiation numérique :

*« A B, c'est là qu'il y a le plus d'interventions, dans les maisons de l'enfance, on avait fait de la sensibilisation aux réseaux sociaux. Et ça, on s'est dit que beaucoup d'acteurs font ça sur le territoire, donc on a préféré se mettre sur autre chose ». (Conum 1)*

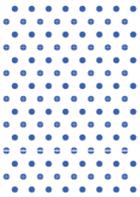
Au sein du département, les Conum participent par ailleurs à d'autres projets, comme celui consistant à fabriquer des pièges de frelons asiatiques : *« on était aussi chargés d'imprimer en 3D les pièges de frelons asiatiques ». (Conum 1)*

Dans ce département, les Conum ne font que du « collectif », en dehors des installations de matériel connecté. Ce choix est assumé et revendiqué par les responsables, qui avaient développé parallèlement une feuille de route numérique de l'action sociale, devant permettre de former les assistantes sociales sur la dimension numérique et faire des accompagnements individuels, afin de laisser la dimension collective d'apprentissages plus spécifiques aux Conum. Or, le projet visant à construire une doctrine sur l'accompagnement au numérique dans les maisons des solidarités est finalement resté suspendu, compte tenu de l'arrêt de travail de la personne référente (en arrêt maladie depuis plus d'un an). Au sein de cette nouvelle « doctrine », la formation des assistantes sociales était cruciale ; un an après, le sujet n'apparaît plus central pour la directrice d'une des maisons des solidarités rencontrée, qui constate encore de grandes disparités dans les pratiques numériques des assistantes sociales :

*« L'État a tiré la laine sur le dos du département. Là le pacte social. Nous l'action sociale, on n'est pas très bien vu, on n'a jamais mesuré nos actes, on nous tape dessus. C'est le premier président du département qui parle d'action sociale, depuis 2005 et il est réellement investi. C'est cohérent, est-ce qu'on aura les moyens ? Et nous la polyvalence s'inscrit déjà dans la prévention. En 2021, on nous a demandé de réfléchir au numérique ».*

*« Sur les outils et la formation des AS, vous aviez identifié quoi ?*

*Aucune idée ! On avait aussi fait une doctrine : des agents formés, etc. En mars 2022. Derrière, on a demandé aux maisons des solidarités de faire des fiches projet. On a fait un cahier des charges*



de la formation : contexte de la demande, nombre d'agents, éléments de programme, méthodologies, périodes RH. Tout ça s'était piloté par V... ».

*« On n'est pas tous au même niveau du numérique : on a des jeunes pro et des plus âgées. Aujourd'hui, toutes les demandes doivent être faites par le net. J'ai une collègue qui passe encore par le papier, or ça met beaucoup plus de temps. (...) On a demandé des ordi portables qu'on puisse emmener à domicile avec scan et imprimante. Ici j'ai une imprimante dans mon placard dont personne ne se sert. Moi je voulais des tablettes, ils vont nous fournir des ordinateurs qui s'ouvrent. On adapte aux besoins ». (Directrice, maison des solidarités)*

Entre nos deux passages, le travail des Conum a un peu évolué, sinon selon les divers projets en cours :

*« Depuis février 2022, ça a évolué en fonction des projets. Fin 2022, il y a eu un nouveau budget participatif. On a essayé de mettre en place une hotline, où ils pouvaient accompagner, car le vote se faisait en ligne. Ils sont allés sur les marchés, avec les ordinateurs, jusqu'à E où on a croisé finalement qu'une personne qui est venue discutée avec eux, à B., là il y avait du monde, ils ont rencontré des gens, expliqué ce qu'ils faisaient en tant que Conum ». (Directeur de service, conseil départemental, mai 2023)*

De leur côté, les Conum peinent parfois à s'y retrouver dans ce qu'il leur est demandé. Ils ont parfois l'impression d'être des « commerciaux » du département, et se retrouvent aussi à faire de l'assistance téléphonique générique à toutes les aides ou droits existants, en raison d'une ergonomie peu claire de l'interface des droits du département :

*Conum 2 : « Pour l'accompagnement sur le budget participatif, on se déplaçait sur les marchés ».*

*Conum 1 : « On faisait de la pub pour le budget participatif, et les gens pouvaient même le faire avec nous. Donc on avait un job de commercial et de Conum ».*

*Conum 1 : « La hotline, on est toujours responsable, mais finalement beaucoup de gens cliquent sur « solliciter nos conseillers numériques ». Ils nous appellent pour des demandes d'aide au logement, ou autres et nous relancent les services, en interne ».*

Ces deux Conum ne seront pas renouvelés.

---

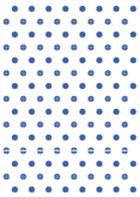
## Synthèse

---

Les deux exemples de structures départementales de notre corpus présentent de nombreuses différences.

L'un des départements a mis en place une démarche très structurée, basée sur sa large expérience antérieure avec ses propres médiateurs numériques (déployés eux aussi dans des communautés de communes et qui servent de référents aux différents Conum), en adoptant un mode de faire commun (réunions publiques), mais aussi un certain nombre de principes valant consignes (ne pas prendre plus de 5 personnes en ateliers, par exemple) pour les 24 Conum recrutés. Nous reviendrons plus spécifiquement sur le mode très particulier de déploiement de ce département dans la partie de reprise synthétique ci-après.

L'autre n'a « jamais fait de médiation », découvre la thématique et les modes d'interventions possibles, n'a recruté que 2 Conum (le Conseil Départemental avait pensé initialement en recruter 3, mais s'est ravisé), ne dispose ni de matériel ni de locaux. La mise en action des Conum paraît peu organisée et se greffe sur des projets existants, parallèles, sans direction très assurée. Qui plus est, la personne référente



et pilotant l'intervention des Conum est placée en arrêt maladie, ce qui conduit à l'effondrement de la dynamique de coordination territoriale dont elle était la cheville ouvrière et qu'elle avait amorcée après les déboires de la formation locale.

Les deux structures ont néanmoins pour caractéristique commune de ne pas disposer en propre de lieux d'intervention dédiés, à la différence des communes et de leurs équipements municipaux. Elles doivent par conséquent en trouver et solliciter des partenaires. Remarquons que dans aucun des deux cas, les locaux de l'action sociale départementale ne sont mentionnés.

Elles ont enfin en commun de quitter le dispositif. Dans un cas, cela signifie non-renouvellement des postes de Conum, dans l'autre, le retrait du département transfère la question du renouvellement aux communautés de commune.

## 3.4. LES ASSOCIATIONS (9)

Les associations enquêtées sont marquées par une très grande diversité de taille, de « raison d'être » et de périmètre d'intervention. Nous les présentons par territoire d'appartenance, en regroupant cependant 2 associations qui interviennent sur et autour du numérique et 3 associations ayant totalement internalisé leur Conum.

### 3.4.1. Association 1 Territoire D

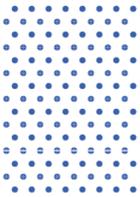
Ce centre social, situé dans un quartier assez mixte et relativement résidentiel d'une grande agglomération, propose depuis plusieurs années (2016) des ateliers numériques. D'abord assuré par la directrice du centre de loisirs (et payants), puis par un étudiant (pendant 1 an), c'est une bénévole, adhérente de l'association et pilier du centre social, qui prend la suite, en appui sur les compétences personnelles qu'elle a développées (elle est « férue d'informatique et de numérique », selon la directrice du centre social). Le projet social pour la période 2019-2023, fruit d'une concertation auprès des adhérents, faisant très fortement ressortir les besoins liés aux difficultés numériques dans le cadre de la dématérialisation grandissante de toutes les démarches, crée un groupe spécifique dédié (le groupe de lutte contre la fracture numérique) afin de réfléchir aux propositions à formuler. Le principe d'une permanence est retenu « où on reçoit les personnes individuellement, les habitants, adhérents ou pas et on essaie de les soutenir, de les accompagner ». Le moment d'expérimenter la mise en œuvre de cette permanence, qui avait été précédé d'une formation des bénévoles devant y intervenir, arrive au moment de la crise du Covid, mettant un coup d'arrêt à la dynamique engagée :

*« Et ça c'était juste avant le Covid, donc quand on a voulu expérimenter ces permanences, 2 par semaine assurées par 2 bénévoles, ben c'est mal tombé ; on n'a pas pu communiquer, tout a été freiné ; donc un résultat un peu, très peu de fréquentation de ces permanences ; on a pas pu assurer l'accueil comme on voulait, freiné à cause du covid ; et puis après une démobilisation des bénévoles ».*

Annoncée par la fédération des centres sociaux, la parution de l'AMI sur le dispositif tombe donc à point nommé : le centre social candidate « parce que ça va consolider nos actions, ça va venir vraiment en appui de nos bénévoles, ça répond bien à nos besoins actuels ».

Pour sa directrice, le poste de CN revêtait cependant un enjeu particulier : il s'agissait de ne pas « casser la dynamique des bénévoles du groupe de lutte contre la fracture numérique » :

*« Ce n'est pas parce qu'on recrute une CN qu'on a plus besoin des bénévoles ; d'une part, parce qu'ici c'est les adhérents qui décident la politique du CS, nous on est là pour appliquer la politique du CA, il ne faut pas qu'il soit désinvesti d'autant plus que c'est un CDD, donc en mars 2023 si Conum ne peut pas rester et qu'on n'a pas les moyens de la garder, il faut imaginer que l'action soit pérennisée et portée par les bénévoles ; et pas qu'un bénévole, il faut vraiment une équipe ».*



*étouffée et compétente; donc le challenge, c'était qu'avec la CN, que la mayonnaise prenne avec les bénévoles et là, on est au-delà de mes espérances, ça a vraiment pris ».*

La Conum recrutée partage son temps de travail entre deux centres sociaux (25 h dans le centre social qui porte le contrat et 10 h dans un autre à proximité) sur des jours fixes mais avec une certaine souplesse en fonction des besoins (sur des événements particuliers notamment). Sur chaque site, elle propose des permanences, sur rendez-vous, en individuel, d'une durée de 45 minutes, 1 demi-journée par semaine. S'y ajoutent des ateliers collectifs, sur des thématiques variées ayant trait au numérique (découverte et perfectionnement, parentalité numérique, écrans et santé, hygiène numérique, photo, dessin numérique etc.), avec les publics (enfants, parents, jeunes, etc.) fréquentant les 2 centres sociaux. Plus récemment, une plage de permanence individuelle sans rendez-vous a été ajoutée dans la structure recruteuse.

En plus de ses activités proposées au sein des centres sociaux, la Conum a développé un certain nombre de propositions à l'extérieur : dans deux résidences de personnes âgées situées à proximité du centre social; dans le cadre d'un partenariat avec la bibliothèque d'arrondissement (cafés numériques, exposition dans le cadre de la semaine bleue sur les stéréotypes autour des seniors et du numérique, théâtre forum autour du numérique), avec un médiateur santé intervenant dans l'un des centres sociaux (ateliers de présentation du site Ameli, fois, ateliers autour de l'hygiène de vie et du numérique), avec une association de quartier, centrée sur l'aide aux personnes âgées seules; ou encore autour d'une exposition située à la mairie, organisée par un tiers lieu mettant à disposition des outils de vulgarisation, portant sur les données personnelles. Ces propositions se développent parfois sur plusieurs séances, parfois n'ont lieu qu'une seule fois : elles n'ont pas vocation à être pérennes ou régulières et répondent à des demandes, des propositions ou opportunités d'autres acteurs du territoire.

Toutes ces propositions n'ont pas connu un succès égal. Un projet pour réunir jeunes et personnes plus âgées, autour de partage d'expérience et de compétences, s'est rapidement épuisé après la première tentative :

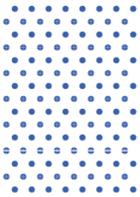
*« Avec les ados (du centre social), on a voulu faire un truc intergénérationnel, et les ados préféraient prendre le soleil que venir aider les petites grand-mères (rires) et y'a eu beaucoup de changements de collègues aussi ici, donc on faisait un truc, mais on savait pas qui allait arriver après, donc moi ça m'a un... me donne moins envie de porter des gros projets, parce que à chaque fois on sait que la personne elle partait. »*

Les interventions dans les résidences de personnes âgées se sont, de même, rapidement essouffées; passées les séances de présentation et sensibilisation, il est apparu que les publics ciblés étaient en réalité peu demandeurs;

*« Après j'ai pas donné suite, parce que pas super pertinent, eux ont un ordinissimo, les gens sont, en fait j'avais l'impression d'être là, de les saouler avec le numérique, les gens ont pas un besoin, eux (responsables) avaient l'impression que c'était un besoin parce que ça allait sans doute faciliter la vie des enfants, etc., mais les personnes étaient pas toutes dans cette démarche de comprendre. »*

Qui plus est, les seniors représentent un marché lucratif, investi par des compagnies privées qui parviennent à vendre un matériel spécifique censé être adapté, que la Conum ne connaissait pas et qui n'était pas du tout ergonomique.

*« C'est quoi un ordinissimo? C'est un ordinateur pour seniors, c'est des tablettes ardoises, moi je trouve que c'est encore pire que, ça met encore plus de confusion, ils travaillent avec ce genre de truc qui sont, même pour nous, tout est différent, y'a plein d'infos, et ils en ont un, et ils voudraient que les gens y aillent, mais le truc est trop différent des ordis normaux, c'est censé être plus facile, mais je trouve ça beaucoup plus compliqué; les tablettes pour seniors, c'est pareil; y'a tout un business de matériel pour senior, beaucoup plus cher et beaucoup moins.., on peut faire moins de choses; donc et en plus ils avaient pas de connexion internet; du coup, c'était compliqué et y'a pas eu de suites. »*



Dans cette autre résidence, c'est l'absence d'intégration et d'appropriation de la thématique et de la démarche qui semble avoir eu raison de l'arrêt de l'intervention de la Conum :

*« Et j'ai fait la résidence, à côté. Mais pareil, je pense que ça peut être fait différemment, avec plus de lien avec les dames de l'accueil, plus d'envie de faire des choses, qu'avec des gens très intéressés, parce que là, j'avais l'impression d'arriver et d'imposer mon truc à des gens qui... les gens y allaient un peu forcés quoi. »*

Depuis le début de l'année 2023, un cybercafé a vu le jour au sein du centre social : cet espace, qui donne accès à du matériel numérique avec la possibilité d'être accompagné par la Conum ou l'un des bénévoles, était pensé pour pouvoir accueillir des groupes dans des projets collectifs. Selon la Conum, le manque d'autonomie des personnes le fréquentant l'ont finalement transformé en « permanence bis » :

*« Un espace et un temps où les gens peuvent venir, sans rendez-vous, un peu en autonomie s'ils veulent, y'a du matériel à disposition, la compétence de Conum et puis d'une bénévole toujours, et là... ça marche bien, enfin ça veut rien dire ça marche bien, c'est fréquent ; ce que regrette un peu (Conum) c'est que les gens en fait ne sont pas vraiment autonomes. Ça fait presque permanence bis, sauf que c'est collectif. On s'était dit, les gens qui veulent venir en groupe, à 2 ou 3, autour d'un projet d'habitants, ils ont besoin d'un outil numérique à un moment donné, et puis d'être aidés pour créer quelque chose, ça peut être un espace pour eux, mais c'est plus des demandes individuelles. Je pense que notre outil est pas forcément adapté aux besoins des gens qui viennent, ont connaissance de. À nous de réajuster. Il faut qu'on le garde à l'esprit cet espace. Peut-être que c'est le créneau horaire convient pas trop. Quand même c'est fréquenté par plus de jeunes, que les ateliers, c'est que des retraités quasiment, les permanences aussi, des personnes âgées, pas que, mais bon... C'est le jeudi matin, donc les jeunes sont en cours ... »*

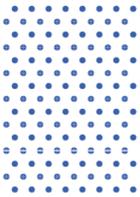
Pour répondre à la volonté et l'idée structurante de conserver un lien avec les usagers du centre social, un groupe de bénévoles s'est formé dans les suites du précédent groupe de lutte contre la fracture numérique :

*« L'idée a toujours été d'associer un groupe d'habitants sur les actions qui sont mises en place autour du numérique, ici au centre social. On le voit un peu comme un groupe d'experts, qui peuvent nous dire un peu les besoins ressentis sur le quartier, et les attentes ; et puis des gens qui peuvent aussi monter en compétence pour pouvoir eux même accompagner et être en soutien. Ils se sont nommé les « cowboys du numérique ».*

Ces bénévoles co-animent les ateliers découverte et participent, avec les autres personnes présentes, aux ateliers d'approfondissement, afin de « monter en compétence et pouvoir devenir eux-mêmes autonomes :

*« Ils se réunissent 3 fois par an, avec (Conum) pour faire le point sur les ateliers, les permanences, les autres temps plus ponctuels ; ils ont leur place à eux ; et sont aussi pour certains, alors on en a en binôme sur la permanence, et aussi en soutien sur les ateliers numérique notamment le groupe découverte ; on a 2 groupes, qui se réunissent un mardi sur 2, là les cowboys du numérique sont 3 4 et coaniment avec Conum ; et c'est précieux, très intéressant ce qui se passe ; et ils participent aux ateliers d'approfondissement l'autre mardi, pour pouvoir apprendre avec d'autres personnes ».*

Cette Conum ne renouvellera pas son contrat, par choix de retourner à sa formation et ses compétences initiales (master langues étrangères, FLE.). A la fin de son contrat, elle assurera une mission en tant qu'auto-entrepreneuse, afin de faire la jointure avec la nouvelle personne a priori recrutée – la demande est en cours d'instruction au moment de notre passage.



### 3.4.2. Association 1 Territoire E

Cette association de quartier de proximité située dans un QPV, fondée sur les principes de l'éducation populaire s'est créée pour intervenir sur deux domaines d'activités : la parentalité et le lien social. Ayant remarqué ces dernières années que les publics reçus et accompagnés étaient touchés par la « fracture numérique », « *il y en avait effectivement beaucoup concerné par la fracture numérique, parce que nous-mêmes, on recevait des mamans pour l'aide aux devoirs, et puis on les aidait à s'inscrire sur Doctolib, etc.* », et alors que la perspective d'obtenir un second poste d'adulte-relais apparaît compromise (ainsi qu'ils le comprennent lors de leurs échanges avec la sous-préfecture), ils voient le poste de Conum comme une opportunité. « *Globalement c'est intéressant pour nous, association, d'avoir un poste qui est payé. On a tout d'un coup un financement à 100 %* », argumente le co-président. *On va aménager cette mission, sans être complètement à l'extérieur à la mission demandée, mais on va l'aménager.* »

La co-présidente parle du « rêve » qu'ils avaient et qui va devenir possible : se déplacer sur le quartier, avec une table, faire des accompagnements et ramener du monde susceptible d'avoir d'autres besoins derrière, notamment de liens, d'activités. Ainsi que le résume le co-président : « *au niveau des besoins, nous avons très souvent une demande formulée au niveau informatique, alors que l'intensité des besoins est au niveau relationnel. [...] Car exprimer un besoin dans le champ du numérique est socialement acceptable, peu disqualifiant, et peut être un besoin 'prétexte'* ». Il est donc prévu que la Conum recrutée intervienne essentiellement en individuel.

Depuis sa prise de poste, la Conum a de fait réalisé quasi exclusivement des accompagnements individuels (rendez-vous d'une heure), parfois sous un format collectif – accueil de plusieurs personnes en même temps – afin de pouvoir s'adapter aux besoins des publics :

*« On ne fait pas beaucoup d'ateliers ici, surtout de l'individuel. On en a discuté en interne, c'est ça qui convient aux gens. Un atelier c'est pertinent si les personnes ont le même niveau, les mêmes équipements, le même programme, pour comprendre vraiment quelque chose ». Ce qui arrive rarement. [...] Je continue toujours à faire du domicile, pas beaucoup. Je vois 3 personnes. »*

Ayant remarqué que deux personnes avaient un niveau équivalent, elle a pu proposer un atelier à une reprise et une fois un autre à une famille :

*« J'ai fait une fois un atelier tablettes. Mais pas pour beaucoup de personnes. Un atelier de deux heures, mais cela n'a pas duré deux heures. [...] C'était après deux mois/trois mois, j'ai vu deux dames qui pouvaient travailler ensemble, les deux, parce que je vois qu'elles ont le même âge. [...] Et le deuxième atelier, une famille avec 5 enfants et un enfant seul, sous la responsabilité de ses parents. [...] »*

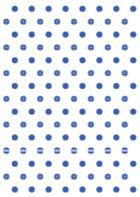
Après avoir fait beaucoup de démarches administratives durant sa première année d'exercice, les demandes ont évolué vers d'avantage de prise en main des outils :

*« Ça a beaucoup changé. Ce n'est pas au premier plan les démarches administratives mais c'est pour maîtriser un outil numérique, c'est surtout pour l'ordinateur et la tablette le smartphone. Ça peut varier mais c'est plutôt pour l'ordinateur. »*

Au-delà des interventions au sein de l'association, la Conum s'ouvre progressivement aux acteurs du territoire, au gré des thématiques qu'elles abordent, de sa prise contact avec d'autres acteurs :

*« Comme il y a beaucoup d'accompagnement qui ont concerné le thème de la santé, on a pensé une collaboration avec le relais prévention-santé, en septembre [2023], faire partie de leur programme avec des ateliers numériques. Il y a une médiatrice en santé, qui m'a envoyé des personnes plusieurs fois, pour les démarches sur Amélie, pour la CMU... »*

*Je suis en train de parler aussi avec le secours catholique, ils sont très intéressés par ma proposition, d'être présente au moins une demi-journée, l'après-midi. C'est sur l'horaire de café là-bas, les gens ils viennent discuter sans rendez-vous. Les lundis après-midi. C'est une association*



en centre-ville. [...] Avec une association sur le quartier qui s'occupe de trouver du travail intérimaire, je me suis déplacée là-bas, on a parlé de ce que je fais. On m'envoie des personnes pour débloquer des démarches, des mails. Et sinon, on a une collaboration nouvelle cette année, c'est une, association d'insertion sociale et professionnelle. Je suis en contact avec les assistantes sociales de l'A., du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), sur plusieurs antennes. Je suis en relation par téléphone. Surtout pour les démarches administratives du site ANEF et les mails. Pour récupérer les mots de passe oubliés... C'est pour les renouvellements de titres de séjour, demande de titres de voyages pour les mineurs. Les demandes de nationalité.

Une réunion a récemment rassemblé les acteurs associatifs et institutionnels du territoire :

« On était en réunion encore cette semaine, avec d'autres associations, les restos du cœur, le DSU qui est juste à côté, on a échangé nos places pour mieux se connaître. [...] Ça peut être aussi avec les secrétaires du centre social [présent en face de l'association, sur le quartier]. [...] Ceux qui m'envoient des gens c'est plutôt l'accueil, là-bas. »

Contrat renouvelé, Conum passée en CDI.

### 3.4.3. Association 1 Territoire B

Cette association a pour mission principale d'accompagner les associations de son secteur territorial (« pays »). Les 2 Conum recrutées occupent leur poste sur des activités diverses, à mi-temps sur des missions strictes de Conum :

« Je faisais principalement du graphisme pour l'association, des affiches, je manipule beaucoup des choses pour les associations. On gardera le côté Conum et le côté graphisme. (...) Maintenant je suis Conum sur 2 jours mercredi et jeudi. Il y a de la demande tout le temps. Les 3 autres jours, je fais les missions d'ici. Et quand on a un peu de temps libre, avec (nouvelle Conum) on travaille sur les ateliers ». (Conum 1 mai 2022)

« Ça fait 10 ans que je suis dans l'asso, j'étais bénévole, et en aout 2019, le président a créé un poste d'agent administratif, et quand les conseillers numériques sont tombés, il m'a proposé de basculer sur les conseillers - je suis toujours en CDI. Heureusement il n'y a pas tant de demandes que ça (pour l'accompagnement en tant que Conum), comme ça je fais le boulot avant. Si j'ai pas le temps, je le fais en tant que bénévole. » (Conum 2 mai 2022)

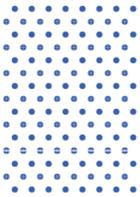
Les conseillères assurent également des tâches administratives et l'animation de la radio associative, ce que le président de l'association tente de présenter comme de la formation continue pour les Conum :

« Le fait d'être devant le micro (référence au fait que les Conum travaillent parfois pour la radio de l'association), c'est un élément de savoir-faire, elles vont avoir un outil de communication. Pour nous, ça en fait aussi partie. Elles vont faire des affiches pour nous, et pour nos partenaires, la bibliothèque, et là on leur apprend [aux partenaires] : voilà les plateformes numériques qui peuvent vous permettre de faire vos affiches. Voilà, c'est le temps que les conseillères passent ». (Président structure, mai 2022)

En 2022, les mairies du territoire ont été sollicitées pour avoir accès à des salles dans l'idée de faire des ateliers collectifs, mais aussi pour que les mairies relaient les besoins d'accompagnement individuel : 63 mairies ont été démarchées, mais les 2 Conum ont au final surtout réalisé des accompagnements à domicile pour des demandes individuelles, et des accompagnements d'associations au siège de l'association :

« Conum 1 : 95 % des interventions à domicile pour le privé (les personnes), les associations se déplacent plus ».

« Conum 2 : 100 % à domicile pour le privé, et pour les asso aussi ». (mai 2022)



Les demandes des habitants, qui téléphonent afin de prendre rendez-vous, peuvent être assez variées, et portent généralement sur leur matériel personnel. La Conum se déplace autant de fois que nécessaire, pour ce qui s'apparente à un accompagnement au plus ou moins long cours, à domicile :

*« A domicile, j'ai des demandes ponctuelles. Notamment pour du transfert de données entre téléphone et ordinateur, c'est pour ça je pense que le domicile est hyper important. En ce moment j'ai 5 personnes à domicile, toutes les semaines j'ai ces personnes-là. A peu près 20-30 minutes d'ici ».*

*« Les kilomètres, c'est à notre charge ! On entend une comptable en parler. Si j'ai un appel, je me déplace. Je passe toujours les demandes Conum en priorité ». (mai 2023)*

A priori, les personnes ont pris connaissance de leur offre par le biais des informations rendues disponibles, et le bouche-à-oreille :

*« Les flyers, les cartes de visite, les maires disent qu'on peut venir. J'ai jamais trop entendu que connaissent par internet. Et beaucoup de personnes par le bouche à oreilles. A V, on a 3-4 personnes qui viennent par le bouche-à-oreille. Les personnes viennent en groupe. »*

A domicile, j'ai des demandes ponctuelles. Notamment pour du transfert de données entre téléphone et ordinateur, c'est pour ça je pense que le domicile est hyper important. (Conum1 mai 2022).

Les demandes des associations sont elles aussi variées, et portent tant sur des actions sur leur communication, que sur des formats d'ateliers ou des créations de comptes :

*« J'ai eu une demande pour faire une vidéo dans deux semaines, beaucoup de demande de comptes pour les asso, de com'. Et une entreprise aussi – on est ouverts à tout le monde ». Conum 1, (mai 2023)*

Le contrat est renouvelé pour la Conum 1, la Conum 2 n'est pas renouvelée mais continue comme comptable dans l'association (elle était déjà en CDI) et une nouvelle Conum est en cours de formation en mai 2023 et va rejoindre l'association.

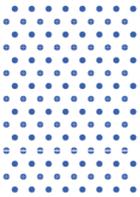
### **3.4.4. Association 2 Territoire B**

Dans cette association spécialisée sur les médiations numériques ne disposant pas des locaux suffisants, l'implantation du Conum recruté s'est faite par opportunité et interconnaissance avec la direction d'un centre social :

*« C'est l'opportunité, M n'avait pas encore pris son poste, mais on se connaît plus longtemps. Quand j'ai su qu'il avait pris son poste de directeur, je l'ai contacté. Les conditions d'accueil du Conum nous ont été données par le directeur du centre social. Donc l'opportunisme et le fait qu'on se connaissait. L'idée du partenariat, c'était d'imbriquer notre action, c'était de s'imbriquer là-dedans. Je crois qu'eux étaient France Services. On était à la limite de la mise à disposition. J'aimais bien ça, on avait l'occasion sans contrainte, de répondre aux objectifs de la structure. » (Responsable structure recruteuse)*

*« Ce lieu d'intervention est lié au réseau, je travaillais depuis des années avec (responsable structure recruteuse). Et je lui ai proposé de mettre à dispo le Conum. C'était tout bénéf car j'avais quelqu'un à temps plein sans avoir à le payer. » (M, mai 2023).*

L'installation et la mise en action du Conum ont rencontré de nombreux problèmes; d'une part, des problèmes de place :



*« Le Conum vient mais il y a problème dans le bâtiment. Il y a eu des situations de tension, liées à des malades. Il y a une salle dédiée pour l'informatique et mais le lieu d'accueil, les travaux n'étaient pas faits encore. »*

D'autre part, des problèmes d'intégration dans la structure (centre social) :

*« (Directeur centre social) a dû vous expliquer que c'était un peu compliqué entre son équipe et notre Conum. On a suffisamment discuté avec (Directeur centre social), effectivement entre leurs actions portées par le numérique et les 2 équipes ont eu du mal à travailler entre elles. Et nous on a dû prendre des décisions à notre niveau. »*

Qui plus est, le recrutement du Conum ne s'est pas bien déroulé et il n'a au final pas réellement pris son poste :

*« Et nous, notre recrutement, ça ne l'a pas fait. Et la formation était beaucoup trop longue, avec la distance, ce n'était pas simple pour moi, pour lui. L'isolement. Entre le moment de formation de quasiment 6-7 mois. Il était là une journée par une semaine. Moi je me disais qu'on pouvait travailler sur le cadre sur cette journée mais avec ce manque de volonté, la distance, ça n'a pas été possible. Ensuite il y a la phase d'après formation, où j'ai ramé pour lui faire faire quelque chose. Il était en arrêt sur arrêt, après un avertissement. Arrêt pour longue maladie. Donc sur 18 mois... Le recrutement s'est fait en décembre 2021, la formation de décembre à avril. Mai-juin, jusqu'à juillet, j'essayais d'accélérer, qu'on puisse développer des choses. Et là, c'était le moment où il se mettait en arrêt maladie quasiment tout le temps. Jusqu'au moment où je lui avais demandé de monter des choses avec des enfants sur le numérique. Il avait rien fait. Là l'avertissement. Là arrêt maladie longue durée. Novembre. Il y a eu du mieux, on a lancé des choses, la dynamique est lancée même si minime. »*

A la suite de cet échec, l'idée de l'association est de recruter un(e) autre Conum. Du côté du centre social, le bilan est plus mitigé :

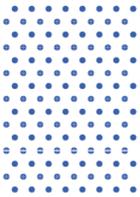
*« Le contrat du Conum s'arrête en juin. Nous on a conventionné pour la mise à disposition des locaux. Logiquement on aimerait bien que le poste soit reconduit. Mais le bilan est tellement mitigé. On est tiraillé, car on a quelqu'un déjà formé mais alors en revoyant à la baisse les objectifs ou bien repartir à zéro avec quelqu'un d'autre. »*

Le directeur du centre social (également labellisé EFS) apparaît dubitatif devant les difficultés de l'équipe à travailler ensemble et le faible impact en termes d'accompagnement des publics :

*« C'est mitigé, car quand on regarde les postures. 4 personnes sur le numérique dans un centre social, et que les effets c'est une goutte d'eau. Et qu'il y a des problèmes dans l'équipe, que les uns et les autres ne veulent pas travailler ensemble. Les absences des uns, les stratégies d'évitement des autres. C'est entre 5 et 20 personnes qui viennent par semaine. Et 200 personnes différentes sur l'année et c'est très peu par rapport au quartier, vous imaginez la frustration pour un directeur. »*

Renouvellement (a priori) mais pas avec la même personne.

2 des associations rencontrées avaient pour particularité d'avoir une activité centrée sur le numérique : une association parapublique constituant un pôle territorial autour d'un numérique d'une part, une structure axée sur l'inclusion numérique, employant 10 Conum pour plus de 15 médiateurs numériques à l'échelle de plusieurs départements, d'autre part.



### 3.4.5. Association 3 Territoire B

Dans cette grosse association structurée comme un pôle numérique, comprenant un fablab, offrant des formations, proposant des services de création de sites internet, et possédant un espace de coworking, le poste de Conum a été proposé par la Préfecture dans l'optique de pourvoir les postes, en raison du faible nombre de candidats dans le Département. Le financement du poste s'apparente donc ici à une subvention pour l'association, venant abonder un poste de CDI déjà existant ; ce qui a notamment permis de proposer des formations gratuites alors qu'elles étaient auparavant payantes. Le « Conum » fait de la médiation numérique depuis plus de 10 ans. L'entrée dans le dispositif n'a pas modifié ses façons de travailler. Ne sont proposées que des sessions collectives, sous forme d'ateliers, soit au siège de l'association, soit à l'extérieur (peu), sur demande des collectivités environnantes :

*« Nous on fait que des sessions de groupe. Et si besoin d'accompagnement individuel, je renvoie vers les Conum du Pays. (...) Nous on fonctionne d'une façon spécifique, avec un planning très défini. Les ateliers, ça peut être sécurité et entretien de l'ordinateur, vérifier une fake news, etc. Les gens choisissent leur parcours. J'en fais 3 ici par semaine et j'en fais un à H. Et un autre parfois. Une moyenne de 5-6 ateliers par semaine. H, c'est une séance plus proche de V. Mise à disposition par l'agglo, c'est une maison de la culture ». (Conum)*

Les publics ou habitants ne peuvent donc pas recevoir d'accompagnement individuel. La philosophie d'intervention de l'association mise sur le collectif et les possibilités d'entraide entre pairs qu'elle permet :

*« Les gens demandent des choses individuelles. Et je leur dis qu'ici ils n'ont pas le choix, c'est du collectif. Mais progression différente. Comme on est en groupe, et il y a une dimension entraide. Une fois par mois, on fait des cafés numériques. Les gens ont un problème, ça arrive que les autres usagers dépannent. C'est intéressant. En moyenne, on est 10 par séance. Parfois je dois refuser du monde, c'est pour ça que j'ai dû reprogrammer des ateliers. On le voit bien c'est rempli. Ça dépend des thématiques. Sur du plus pointu, il y a un peu moins de monde. » (Conum)*

### 3.4.6. Association 1 Territoire C

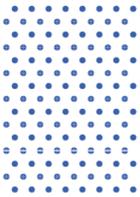
La seconde association est davantage axée sur l'inclusion numérique et l'accès aux droits. A l'échelle de la région dans laquelle elle intervient principalement, elle compte 10 contrats Conum (sur 35 salariés). Toutes ses antennes, des espaces de médiation numérique, sont situées dans des quartiers politiques de la ville. Plusieurs offres sont proposées dans ces espaces : réception et accompagnements individuels toute la semaine, ainsi que des ateliers, le plus souvent à l'extérieur en raison de l'exiguïté des locaux (de l'antenne que nous avons enquêtées pour notre terrain), ainsi qu'une école du numérique sur le site enquêté. Les demandes portent très fortement sur les démarches administratives :

*« De l'accès aux droits, c'est surtout l'accès aux droits ; et aussi tout ce qui est découverte de l'informatique, traitement de texte, ou outils nouveaux, pas mal de publics variés, des seniors, des personnes éloignées de la langue française aussi ; des demandeurs d'emplois, pas mal, des salariés aussi – les samedis – oui ils viennent les samedis ». (Responsable de site)*

Les réceptions en individuel sont faites sur rendez-vous, une ou deux fois par semaine par personne, selon les cas et les disponibilités :

*« Nous on fonctionne sur rendez-vous, sinon on s'en sort pas – ils arriveraient tous en même temps, on a une problématique de lieu, vu le lieu ; et depuis la sortie du confinement, là la demande a vraiment explosé, depuis on fonctionne que sur RV, des sessions de 1 h voire 2 h par semaine/par personne ; au début on proposait 3 h, mais on a trop de monde. » (Conum)*

La prise de rendez-vous se fait par téléphone, directement ; il arrive parfois que les personnes soient orientées par les maisons de quartier, la mairie ou la bibliothèque (de la commune). Cela, même si ces autres acteurs possèdent parfois eux-mêmes des Conum : « Oui, mais comme ça tourne sur la semaine,



*par ex à la maison de quartier à côté, ils sont là que les mercredis ; et on a une spécificité, c'est l'accès aux droits, donc ils orientent aussi pour ça».*

Lorsqu'elle intervient sur des formats collectifs, l'association s'appuie sur des groupes d'habitants, ou sur des partenaires qui se chargent eux-mêmes de recruter les publics intéressés. Mais nos deux interlocutrices remarquent toutes deux, la dynamique s'affaïsse en général au bout de quelques séances : *« il suffit qu'il y ait une ou deux personnes qui soit plus dispo, la dynamique de groupe en général pfouh..., ou alors des congés d'été ou autre. »*

L'association offre une manière d'accueil inconditionnel, afin de répondre aux besoins des personnes qui la sollicitent. Il s'agit de répondre à la demande et de faire « avancer » la personne, qui s'adresse souvent à elle en bout de course, ou après avoir épuisé les autres possibilités.

*« On a aussi une spécificité, qui est le projet de l'association, qui est l'accès aux droits ; et on rechigne pas même à outrepasser notre posture, enfin je veux dire notre idée c'est de faire avancer la personne dans sa situation ; pour X raisons, elle arrive pas à avancer et se fait balader de services en services ; et des fois ils trouvent pas forcément de réponse sur ces questions-là autre part ; souvent ils viennent avec des urgences – et c'est là tout de suite, et c'est pas je veux un accompagnement pour m'autonomiser là tout de suite, qu'est-ce que je fais – et après on peut les sensibiliser à l'importance du fait qu'ils doivent devenir autonomes ; - c'est la porte d'entrée chez nous. » (Responsable de site et Conum)*

L'hypothèse d'action consistant à résoudre l'urgence afin de pouvoir sensibiliser les personnes à l'acquisition d'une autonomie dans la manipulation des outils numériques, si elle fonctionne relativement bien sur le site enquêté, rencontre à l'inverse plus de freins sur les autres :

*« En fait P, c'est le site où on arrive à faire le plus de ce qu'on voulait faire, de toutes les dimensions de la médiation numérique, à la fois sur l'accès aux droits mais aussi sur l'autonomisation, on arrive à faire un pont ici, qu'on arrive pas à faire à Pe ou V, où les gens viennent pour la paperasse ; pour des raisons toutes concrètes, ils arrivent pas à être accompagnés, tout est urgent et du coup on se retrouve que là-dessus, avec des problématiques qui s'imbriquent les unes dans les autres et le temps qu'on démêle tout le sac de nœuds, ça prend je sais pas combien de rendez-vous, donc on en est pas à se dire « je vais m'autonomiser », je vais juste accéder à mes droits déjà, et comprendre ce qu'on me demande. » (Responsable de site)*

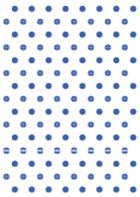
### **3.4.7. Association 2, 3, 4 Territoire C**

Enfin, nous avons rencontré 3 Conum qui interviennent uniquement au sein des locaux de leur structure (un Ephad, une structure d'intermédiation locative et un ESAT), sur un mode qu'on pourrait qualifier d'« insulaire » : ils et elles ont été recrutés pour les publics internes à leur structure, n'ont pas d'ouverture sur les publics extérieurs et ne les accueillent pas, et n'ont pour deux d'entre eux, aucun lien avec des acteurs locaux ou d'autres Conum<sup>5</sup>. Le poste a été pensé pour être mis à disposition des publics et des personnels de la structure, parfois résidents à l'interne (EphAD, ou en intermédiation locative). Ces Conum sont en ce sens intégralement internalisés à la structure, et ne déploient leurs activités qu'en interne.

Ces activités consistent principalement en une forme de formation individuelle, sur plusieurs séances (parfois sur près d'un an), avec des « résidents » ou des professionnels de la structure, parfois des ateliers collectifs autour du numérique.

Notes .....

<sup>5</sup> C'est d'ailleurs grâce à la cartographie et non par les autres acteurs du territoire que nous sommes parvenus à identifier deux de ces CnFS : ils ne sont pas connus des autres CnFS du territoire, qu'ils n'ont jamais rencontrés et avec lesquels ils et elles n'ont jamais été en contact.



Aucun de ces postes n'a été reconduit. Deux de ces Conum rapportent avoir reçu une très faible reconnaissance en interne, sans objectifs précis d'action, et sans réel investissement de leur structure, qui les a quelque peu abandonnés à leur poste. Sur l'un des sites, les activités de la Conum s'apparentent à des activités occupationnelles, à direction de personnes résidentes peu intéressées aux questions numériques. Ces Conum ont globalement réalisé peu d'actions, rassemblant peu de personnes.

L'une des Conum a néanmoins établi, à son initiative, un contact avec les Conum de la commune, avec lesquels elle a pu déjeuner à 2 reprises, sans suites concrètes cependant : elle n'a pas été intégrée à des circuits de prise en charge ou des parcours sur orientation d'autres acteurs.

---

## **Synthèse**

---

Comme indiqué en introduction, les associations enquêtées sont très hétérogènes dans leurs missions et fonctionnements, ce qui détermine très largement ce que font leur Conum.

Elles ont néanmoins toutes en commun d'agir à une échelle de la proximité, voire même uniquement à l'interne de leurs structures puisque certaines hébergent leurs publics.

Les Conum de ces associations interviennent sur beaucoup moins de lieux différents, essentiellement au sein de leur structure.

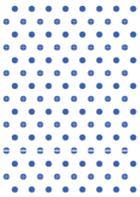
Ces associations ont en général des publics spécifiques, qui sont constitutifs des missions de la structure : résidents, dispositif IML, association à direction des associations, adhérents du Centre social ou habitants du quartier.

On trouve une grande diversité des types d'interventions selon les publics : aide aux associations, uniquement des ateliers, accompagnement individuel orienté sur la prise en main, activités très diverses avec les adhérents (centre social).

Il est notable que certains Conum ne travaillent pas à temps plein en tant que Conum, et que l'un d'entre eux était déjà en poste en CDI – il ne s'agit pas d'une création de poste mais d'un financement de poste existant.

Sur l'ensemble des associations enquêtées, on note beaucoup de non-renouvellements, de départs, ou de non-reconductions des postes : la Conum de l'association du territoire D ne renouvellera pas son contrat, les Conum « internalisés » ne sont pas renouvelés - le dispositif semble avoir été saisi comme un pur effet d'opportunité qui n'a pas été transformé ; l'association du territoire B envisage une poursuite du dispositif après un premier contrat durant lequel il ne s'est quasiment rien passé - le 1<sup>er</sup> contrat paraît avoir servi de « mise en route » dans la perspective d'un second (demande faite au moment de notre passage). Enfin, l'un des Conum interviewés, appartenant à une structure de médiation qui avait recruté 5 Conum à l'échelle métropolitaine, n'est pas reconduit dans son poste (aucun renouvellement dans cette structure).

Sur les 9 (plus 1) associations enquêtée, 2 Conum voient leur poste renouvelé et passent en CDI dans leur structure (territoire E et C).



## 4. ECHELLES ET FORMES DU DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF

Après l'exposition de la manière dont les structures de notre enquête ont déployé le dispositif, l'on peut à présent relever des logiques et des catégories d'analyse pertinentes pour caractériser *les formes et les modes de déploiement* du dispositif. Cette analyse en retour montre l'importance des échelles d'action des structures recruteuses, qui adoptent des formes de déploiement différentes, et placent leur Conum dans des rapports différents à leur territoire d'intervention.

Ces formes et modes de déploiement n'épuisent toutes les possibilités et variétés de configurations et déclinaisons possibles, mais elles permettent de révéler des *logiques* entre échelle de déploiement (selon le niveau territorial des structures), formes et modalités de déploiement (au regard de la définition des lieux d'intervention et de leur « centralité ») et statut du Conum (« intégré » ou « posté »).

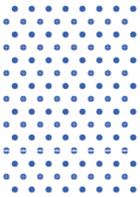
### 4.1. ECHELLES DE DEPLOIEMENT, LIEUX ET CENTRALITES D'INTERVENTION

Comme on l'a vu, les échelles de déploiement du dispositif sont diverses : elles vont de l'association qui intervient à l'échelle de son quartier à des conseils départementaux qui doivent a priori couvrir et/ou déployer leurs Conum sur l'ensemble d'un département. Compte tenu de ces différences (et différentes) d'échelles, les structures ne sont pas exposées aux mêmes enjeux en termes d'implantation territoriale de leurs Conum.

Les communes déploient le plus souvent leurs Conum dans leurs propres équipements, qui existent en nombre plus ou moins important selon la taille de la commune et de la population. Il en est de même pour les associations, qui disposent d'un local dans lequel les Conum interviennent très majoritairement, même si, comme on l'a vu, ils et elles peuvent développer aussi des actions à l'extérieur (Centre social, territoire D, Association de médiation numérique territoire C et B).

Pour les échelles supérieures (intercommunalité et département), la définition de périmètre d'intervention et la nécessité de trouver des lieux pour les Conum constituent un enjeu premier : tant pour répartir les Conum recrutés (Collectivité 1 Territoire A) à l'échelle du territoire que pour trouver des lieux où les faire, et à partir desquels les faire, intervenir.

En l'absence de locaux disponibles adaptés, les Collectivités 1 et 2 du Territoire B, mais aussi le conseil départemental du Territoire B ont ainsi dû démarcher des acteurs locaux (communes en premier lieu), afin d'avoir accès à des espaces (et parfois à du matériel). Elles ont procédé selon un principe de mise à disposition de la capacité d'intervention du/de la Conum. L'agglomération du territoire A a quant à elle d'abord dû définir des « centralités » pour ses Conum : soit la commune de rattachement de chaque Conum mais aussi les communes de son périmètre d'intervention. Il a été décidé en conseil communautaire que les 4 Conum se répartiraient les 11 communes de l'agglomération, à partir de 3 centres - l'un des Conum est « volant » et l'accueil se réalise au siège de l'agglomération - sur la base d'une répartition arithmétique par rapport à la population (bassins de populations à peu près égaux). Le choix des lieux de rattachement (structures d'accueil) s'est porté principalement sur les mairies, mais aussi sur un centre social, dans une commune où la mairie s'était initialement montrée rétive à la venue d'un Conum. Rappelons que sur ce territoire, les Conum sont mis à disposition des communes, dans la mesure où c'est l'agglomération qui assume le reste à charge financier des postes.



Seule exception dans ce groupe, la collectivité 1 du Territoire C, qui disposait d'équipements (médiathèque et maisons de l'insertion), liés à ses compétences. La répartition des Conum (7) répondait à une logique de complémentarité : mettre des Conum dans les équipements des communes les moins dotées en médiation numérique à l'échelle de l'intercommunalité. Comme on l'a vu, l'expérience de cette collectivité n'a pas fonctionné, pour raisons principalement internes à la collectivité (problèmes de recrutement, disparition du pilotage, etc.).

Par ailleurs, il est notable que la question des lieux d'intervention ne se pose pas pour les Conum intervenant dans des EFS (deux communautés de commune). Dans les deux cas (collectivité 1 et 2 du Territoire E), c'est l'implantation des EFS qui détermine les lieux d'intervention des Conum. Le profilage des postes en amont avait en un sens déjà résolu la question des locaux et des centralités.

Le second conseil départemental de notre corpus s'est quant à lui largement appuyé sur sa stratégie et sa démarche antérieure au dispositif pour procéder à la répartition de ses 24 Conum sur les différentes communautés de commune. Cela étant, dans chaque communauté de commune, les Conum ont dû solliciter les acteurs (communes en particulier), afin de venir présenter leur offre (réunions publiques), créer une demande et conséquemment trouver un lieu pour leurs interventions (voir les plannings d'intervention ci-avant). Chaque Conum avait par ailleurs une structure de rattachement.

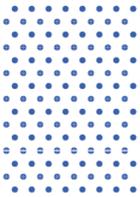
Une entrée par les échelles de déploiement du dispositif (quartier, commune, intercommunalité, département) montre qu'il existe un lien fort entre échelle d'action de la structure recruteuse, définition des lieux d'intervention des Conum et formes de déploiement du dispositif. Les Conum recrutés par des collectivités intercommunales et départementales n'interviennent pas dans des équipements intercommunaux ou départementaux : ils doivent trouver des lieux d'implantation pour leurs interventions.

De ce point de vue, il apparaît que certains Conum sont avant tout *des Conum de leur structure*, dans laquelle ils interviennent principalement ou exclusivement, quand d'autres Conum sont davantage *mis à disposition d'un territoire*, ce qui implique de trouver des structures de rattachement et d'intervention à partir desquels déployer le dispositif. Cela ne signifie pas que les Conum « de structure » n'ont pas de territoire d'intervention, qui est généralement celui de la proximité (quartier, commune), mais que l'implantation de l'intervention sur le territoire ne fait pas question. Pour les Conum intervenant à une échelle territoriale large, l'enjeu principal est définir leur mode d'implantation (où intervenir), de les faire « atterrir » ; c'est particulièrement manifeste dans le cas du Département du territoire A où il s'agit de *couvrir les communes* des communautés de communes, les Conum se « répartissant les communes », en s'appuyant sur des réunions publiques ; ils doivent donc *rayonner* sur le territoire. On trouve une démarche équivalente dans la répartition géographique de l'agglomération du territoire A, qui a par ailleurs défini un certain nombre de centralités - des communes centrales pour le territoire concerné, valant commune de rattachement pour les Conum.

Or, la question des lieux d'implantation des Conum ne comporte pas seulement une dimension physique et géographique, elle porte aussi un certain rapport de proximité ou de distance avec les publics. Bien que cela n'apparaisse pas dans notre enquête, sinon comme une hypothèse qui n'a a priori pas été retenue<sup>6</sup>, ces collectivités auraient pu faire le choix de centraliser l'intervention de leurs Conum sur le ou

#### Notes .....

<sup>6</sup> « Enfin ce qui serait plus, à mon sens, judicieux de mettre en place – et qui est partagé par la direction de l'Agglomération, par le vice-président au numérique aussi – c'est d'avoir des pôles d'intervention. Et après, que vous habitiez n'importe quelle commune, vous avez des permanences avec un calendrier de formations, enfin d'ateliers, un calendrier d'accompagnement individuel, avec des créneaux. Voire, même, ça serait pas mal d'avoir une plateforme en ligne où on puisse s'inscrire et prendre rendez-vous. Même si, pour les premières fois, ça peut être difficile parce que, d'accord, les gens appellent encore, mais après, quand ils sont habitués, pour suivre différents ateliers, il faudrait que cette plateforme soit



les équipements de leur collectivité (au siège de l'agglomération par exemple, comme imaginé par la responsable de l'agglomération du territoire A), en postulant que les publics se déplaceraient.

Or les collectivités étudiées ont privilégié une implantation au plus près des populations, dans des parties de l'agglomération ou des communautés de commune, supposant de distribuer l'intervention des Conum sur différents lieux afin qu'ils couvrent leur territoire. Elles ont par conséquent adopté une modalité de déploiement qui est davantage celle du « rayonnement » : les Conum doivent rayonner à l'échelle de leur territoire - dans la mesure où le nombre de Conum n'est pas suffisant pour qu'ils soient implantés sur tout le territoire.

Dans notre enquête, l'on trouve donc deux formes principales de déploiement des Conum, qui correspondent en grande partie au périmètre d'intervention potentiel des structures recruteuses : des structures qui les ont déployés sur le mode de la centralité, et d'autres sur le mode du rayonnement. Ces deux formes constituent deux pôles, allant des associations ou de petites communes, qui ont adopté pour la plupart un mode de déploiement très centralisé (intervention uniquement au sein de la structure) à des structures à échelle d'intervention plus large, qui ont adopté le mode du rayonnement pour les Conum de leur territoire. Entre ces deux pôles, la majorité des autres collectivités ont adopté une « multi centralité », soit des points d'intervention stables multiples, en particulier dans les communes denses, comme sur le Territoire C. Les communes ont de fait la possibilité de s'appuyer sur des équipements municipaux (maisons de quartier et mairies annexes) et maillent un territoire plus restreint, ce qui donne notamment la possibilité aux publics de se déplacer d'un lieu d'intervention à l'autre : une fois les Conum repérés, les publics n'ont selon les Conum rencontrés pas de problème à se déplacer d'une permanence à l'autre selon leurs disponibilités.

Dans certains cas spécifiques, les Conum sont déployés sur le territoire mais à travers des structures fixes (en particulier quand ils sont affiliés et affectés à des EFS), i.e. des points de centralité dépendant d'un autre dispositif. Nous avons pu voir que la définition des postes imposait parfois certains lieux : EFS, écoles, médiathèque, résidence de personnes âgées, etc.

## 4.2. MODALITES DU DEPLOIEMENT FONCTIONNEL DES CONUM

En lien avec ces formes de déploiement (rayonnement/centralité), on rencontre dans notre enquête deux modèles opposés de rapport des Conum à leurs lieux d'intervention et/ou leur structure.

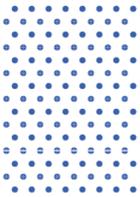
### 4.2.1. Des Conum intégrés dans une organisation

Dans le premier cas, les Conum sont intégrés à une organisation. Ils sont mis.es à disposition d'un service ou d'une organisation, sont placés.e.s dans des locaux qui reçoivent des publics, partagent ces locaux avec d'autres services (Commune 1 Territoire E, Commune 1 Territoire C, Commune 1 Territoire D, EFS). La ressource qu'ils représentent est intégrée à l'organisation, qui oriente vers eux des publics : les Conum sont connectés à des flux de publics, qui leur sont orientés par les services dans lesquels ils sont *postés* : ils n'ont pas à recruter des publics, qui leur sont le plus souvent envoyés par d'autres services qui repèrent un besoin, auquel la structure peut répondre au moyen du/de la Conum.

La proximité des Conum avec les autres acteurs des services (service social du CCAS, service d'état civil, CESF, mission insertion emploi, etc.) facilite l'orientation et l'interconnaissance au sein de la structure.

Notes .....

commune à toutes les communes. Enfin à tous les habitants. Et les gens se déplaceront... Si les gens ont besoin ils se déplaceront, si les gens ne se déplacent pas, c'est vraiment que c'est leur sortie.»



L'enjeu pour les Conum consiste à faire comprendre le périmètre de leurs interventions, afin que les orientations soient pertinentes, qu'il n'y ait pas d'erreurs d'aiguillage et que les autres services comprennent précisément en quoi consiste leur action. Autrement dit, il s'agit d'ajuster la pertinence de la connexion sur un flux de besoins repérés par les services de la structure.

Tous les Conum des communes ayant *intégré* leur Conum font état d'un temps de calage nécessaire pour que les services cernent ce qu'ils faisaient et surtout ce qu'ils ne faisaient pas. Ainsi, dans la commune 1 du territoire E, le Conum a été initialement confronté à des travailleurs sociaux qui faisaient des orientations vers lui comme pour se « délester » des dossiers :

*« Au niveau des travailleurs sociaux, c'est vrai que certains m'ont identifié, d'autres ça reste peut-être un petit peu flou, ou ça ne correspond pas tellement à ce qu'ils attendent. Parce que j'ai quand même essayé de bien faire le distinguo sur l'idée de faire avec la personne et pas à la place. Donc que je vais montrer aux gens comment leur apprendre à faire et que c'est quand même une démarche un peu entre guillemets d'apprentissage et de formation. Et donc ça peut ne pas répondre à des professionnels qui attendraient une action sur le dossier. Et du coup ils n'envoient pas vers moi mais, d'un côté, c'est tant mieux, je ne ferais pas ça [du dossier]. (Conum, commune 1 du territoire E)*

Signe tangible de l'intégration des Conum, dans 3 communes de notre corpus, les Conum possèdent un outil commun avec d'autres services pour la prise de rendez-vous : agenda partagé, publics inscrits sur une liste par les travailleurs sociaux, logiciel de rendez-vous ((pantin) :

*« Ce sont mes collègues qui les reçoivent pour des démarches et qui en général les inscrivent sur notre liste d'attente. Et moi je les rappelle. En posant des questions » (Conum, Collectivité 1 territoire E, EFS)*

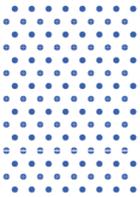
*« Globalement c'est moi qui gère les prises de rendez-vous un peu partout, avec une aide ponctuellement sur les différents lieux ; pour la Mairie aussi le PJJ et CCAS qui m'envoient des gens ; et ça marche ; au début, ils faisaient un peu .... ils rentraient dans mon bureau, tu peux pas me prendre la personne, donc voilà, on a bien recadré en disant qu'il faut prendre RV, parce que là je suis bien chargée, donc je dis soit par mail soit vous m'appellez, soit vous leur donnez mon téléphone et ils m'appellent ; Oui, à la maire, je suis identifiée ; ils ont bien compris ça fonctionne bien. Ici c'est que de la démarche d'accès aux droits, quasiment : la préf, l'ANTS, beaucoup de demandes de Titres de séjour, de récépissé. » (Conum, Commune 1 territoire D)*

## 4.2.2. Un double effet lieu

Les entretiens, et les observations, réalisées dans ces organisations ayant intégré leur Conum attestent de ce que l'on pourrait appeler un double effet lieu : d'une part, une meilleure articulation entre Conum et services en raison de la proximité physique avec les autres services ; d'autre part, un grand nombre d'orientations par les services, qui déterminent fortement la teneur et/ou l'objet de la médiation du Conum.

Ainsi, pour la Conum de la commune du territoire D, près des 2/3 tiers de ses publics lui sont orientés par la mairie et le CCAS au sein duquel elle assure des permanences, l'autre tiers étant principalement composé des acteurs de son 2<sup>e</sup> lieu d'intervention (maison de l'emploi). L'orientation se fait donc en proximité, dans la proximité, dans un régime du proche : la présence physique de la Conum dans un espace fonctionnel commun rend possible sa place dans un parcours de prise en charge, i.e. d'orientation au sein de la structure. Le type de lieu dans lequel elle assure sa permanence détermine fortement ses activités de médiation :

*« La nouvelle personne de (association d'insertion professionnelle assurant notamment le suivi du RSA), elle me disait : « leur CV c'est 2 lignes, il faut faire quelque chose ! », donc elle m'envoyait plein de monde ; des personnes qui avaient besoin de faire une mise à jour ou un vrai CV ; le*



*mercredi j'arrêtais pas, c'était la journée entière, moi ça m'allait bien c'était plus efficace que mes 2 demi-journées où je voyais quasiment personne, ou toujours les mêmes. »*

Ce ne sont d'ailleurs pas les mêmes publics qui viennent à ses permanences à l'hôtel de ville, à la médiathèque ou à la maison de l'emploi. Autrement dit, les Conum postés sont branchés sur des flux de publics différenciés, selon les lieux. Et ces lieux déterminent largement les demandes traitées par les Conum. Installé à l'accueil d'une mairie, ce Conum traite par exemple beaucoup de demandes liées à l'État civil :

*« A l'accueil [de la mairie], j'ai une permanence, j'ai une journée par semaine, c'est le jeudi. Si une petite demande, je le fais et si c'est sensible, on vient dans la salle là. Je peux quitter la permanence, ça peut être urgent. À l'accueil, il y a l'État civil, il y a 3 mois d'attente, si c'est urgent, je fais la pré demande. Et puis il y a le permis. C'est ça qui est intéressant, on peut passer sur une pré demande et très vite, on peut passer à autre chose ». (Conum, commune 1 Territoire B)*

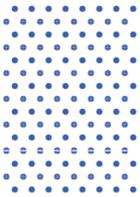
Dans notre corpus, il est notable que les orientations portent souvent sur l'administratif ou autour d'une première demande d'ordre administratif. Nous y reviendrons ci-après.

### **4.2.3. Des Conum « volants »**

A l'opposé, on trouve un modèle où les Conum sont faiblement intégrés à un lieu/une organisation (leur structure recruteuse n'est pas leur lieu d'intervention principal), où ils doivent trouver et construire la demande ou s'appuyer sur une construction de la demande extérieure (mairies, centres sociaux, etc.). Ils ne possèdent pas de lieu fixe, mais interviennent selon une double modalité de mise à disposition et de sollicitation des acteurs locaux - comme nous l'avons vu avec le principe des réunions publiques du département du territoire A; ils sont par conséquent moins intégrés aux lieux dans lesquels ils interviennent, de manière plus ou moins récurrente selon les cas; ils se connectent alors moins sur un flux existant, et doivent s'appuyer sur des intermédiaires, à partir desquels construire la demande.

Ainsi le Conseil Départemental du territoire A (avant renouvellement) a-t-il déployé ses Conum sur le mode du « maillage permanent » (et non de la permanence centralisée), au moyen de Conum volants (et non postés), qui sont porteurs de leur intervention - c'est moins le lieu qui abrite l'intervention comme une ressource interne. Les Conum se déplacent pour aller rencontrer des publics, par les réunions publiques, afin de faire état de leur offre (mise à disposition des territoires), et répondent à la demande (s'il y en a une), par un atelier, jusqu'à épuisement de la demande. Ils vont ensuite ailleurs, afin de couvrir leur territoire d'intervention. Leur intervention est par conséquent peu pérenne – même si, dans certaines communes et certains lieux, certains ateliers peuvent revêtir une forme relativement récurrente et stable dans le temps. Conum d'un territoire, ils ne bénéficient pas des mêmes effets d'orientation et de constitution des publics. Qui plus est, dans le cas de ce territoire, l'offre proposée est uniquement des ateliers collectifs.

Dans notre corpus, le mode de déploiement est d'ailleurs fortement lié au type d'intervention proposée. Les offres proposées matérialisent des modes de présence différenciés sur le territoire : le mode de la « permanence », qui consiste le plus souvent en une proposition d'accompagnement individuel sur rendez-vous, sur des plages fixes (à l'instar des résultats des questionnaires) crée une présence, une disponibilité pérenne qui tranche avec un mode d'intervention en atelier, visant à se rapprocher des publics, mais sur des séances limitées voire une seule fois. Sachant que, pour certaines structures, en particulier lorsqu'elles doivent couvrir un territoire large, et qu'elles se sont organisées sur le mode du maillage permanent, il est mécaniquement plus difficile d'assurer des permanences fixes sur l'ensemble du territoire d'intervention.



Il ressort de ces analyses deux logiques principales de déploiement du dispositif dans les structures publiques :

- Des Conum postés, d'une structure, intégrés, qui interviennent principalement sur le mode de la permanence, à partir de centralités stables permettant de capter des flux constitués par ailleurs, et de bénéficier d'orientations en interne.
- Et des Conum volants, qui rayonnent sur un territoire, doivent aller à la rencontre d'une demande, voire la construire, pour pouvoir intervenir dans des lieux qui ne dépendent pas de leur structure, pour réaliser des ateliers jusqu'à épuisement de la demande.

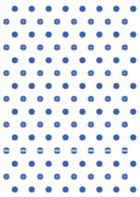
Il est par ailleurs patent que ces logiques de déploiement ne placent pas les Conum dans les mêmes conditions de travail et d'intervention. Comme nous l'avons vu, les Conum volants ont des emplois du temps extrêmement mouvants, se déplacent beaucoup, dépendent fortement de la mobilisation des acteurs locaux, doivent composer avec des publics qu'ils ne fréquentent pas ou peu, n'étant pas présents dans les structures durant la semaine. A l'inverse, les Conum postés évoluent dans un environnement beaucoup plus stabilisé.

#### 4.2.4. Les Conum de leurs publics

Entre ces deux modèles, ou plutôt en décalage avec ces deux modèles, on trouve un troisième modèle, qui est moins caractérisé au regard de son mode de déploiement interne que par différence avec les structures publiques des deux modèles précédents : il concerne les Conum recrutés par des associations. Bien que l'on ait insisté sur la variété des structures associatives, relativement à leur taille, leur raison d'être et leur degré d'institutionnalisation (certaines sont de fait des structures parapubliques assez institutionnalisées), elles ont en commun d'être fortement centrées sur leurs publics. Ces publics sont eux-mêmes variés : publics d'un territoire (association de quartier), publics d'une structure (centre social, résidence personnes âgées, Esat), public d'un champ d'intention/d'une mission de service public (médiation numérique, inclusion numérique, aide aux associations d'un territoire). Certains de ces publics sont relativement captifs : ils fréquentent déjà le centre social et s'y investissent, ils résident dans la structure ou y travaillent, ils habitent le quartier et ont besoin d'aide. Ces publics ont par conséquent bien moins à être constitués (Conum volants). Mais ces Conum bénéficient par ailleurs beaucoup moins des effets d'orientation interne propres aux Conum postés - sinon éventuellement pour celles fortement institutionnalisées et de taille importante (associations de médiation numérique -, et sont beaucoup moins connectés sur des flux propres à des guichets publics. Ils interviennent cependant majoritairement sur un mode centralisé, à partir du siège de leur structure, même si certaines se déplacent beaucoup à domicile (association 1, Territoire B) en raison des missions de l'association. Il apparaît par ailleurs que la manière dont ils déploient leurs activités est très fortement liée à leur personnalité, dès lors qu'ils sont les seuls à intervenir sur le segment de la médiation numérique (associations Territoire D, territoire E, territoire C).

Au regard de notre enquête, l'on peut au final identifier 3 modèles-type de Conum :

- Des Conum volants assurant le maillage permanent d'un territoire relativement important, en appui sur les mairies/lieux de proximité, dont les lieux d'intervention sont très changeants malgré leur adossement à une structure centre, qui font très essentiellement des ateliers, dont la durée de vie dépend de la demande, mais qui s'épuisent généralement assez rapidement.
- Des Conum postés qui assurent des permanences et traitent une demande stable, bénéficient de forts effets d'orientation par les services de leur structure, dans lesquels les ateliers représentent une part réduite de leur activité, qui est, contrairement aux permanences, davantage sujette à modifications, évolutions et changements.
- Enfin des Conum d'association, qui s'adressent avant tout à leurs publics (qui sont variés), et construisent avec eux les réponses qu'ils leur apportent dans une grande proximité.



## 4.3. DIMENSION TERRITORIALE DU DEPLOIEMENT : LES LIENS AVEC LES ACTEURS LOCAUX

A travers la question de l'échelle et des formes de déploiement du dispositif, nous avons pu aborder le rapport au territoire à partir des structures ; il s'agit à présent de l'interroger à partir des liens établis par les Conum avec les acteurs du territoire, qu'ils fassent partie des structures les accueillant ou non. Nous avons en effet interrogé des acteurs « périphériques » implantés sur le territoire d'exercice des Conum, mais ne faisant pas partie des seules structures d'accueil, afin de pouvoir rendre compte de la manière dont le dispositif s'inscrivait dans le territoire : si et comment les Conum constituait un acteur reconnu et identifié, si et comment ils et elles étaient intégrés dans le paysage local et intégrés à des circuits d'orientation. Il s'agit autrement dit de questionner les changements apportés par le dispositif au niveau local, de mesurer s'il a généré un changement et est venu modifier les pratiques. Nous nous centrons ici sur les liens des Conum avec les acteurs du territoire : quels types de liens les Conum ont-ils pu construire, avec qui et comment ?

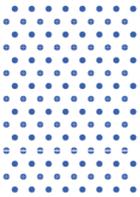
Cette question a aussi une dimension temporelle, qui réactive la question du renouvellement : la création de liens, et encore plus la constitution d'un réseau d'acteurs, s'éprouve dans le temps ; avec la non-reconduction de certains contrats se pose donc la question de la perdurance de liens qui avaient pu être établis. Nous ferons par conséquent état du non-renouvellement des contrats des Conum cités lorsqu'on examine les liens qu'ils ont pu tisser au local.

Il y a plusieurs manières de considérer les « acteurs du territoire ». L'on pourrait par exemple les appréhender de manière concentrique à partir du centre du dispositif : acteurs internes à la structure recruteuse, lieux d'intervention des Conum, acteurs extérieurs au dispositif mais partenaires, acteurs avec lesquels des liens ont été établis ou des interventions réalisées en commun, etc. Nous traitons simultanément ces différents acteurs, en reprenant le mode de présentation adopté précédemment, par échelle d'intervention. Comme nous le verrons, les liens établis avec les acteurs locaux dépendent beaucoup du mode de déploiement adopté par les structures. Précisons par ailleurs que nous réservons un traitement particulier aux EFS en tant qu'acteurs locaux extérieurs dans la partie suivante autour de la question administrative : ils ne sont donc évoqués ici qu'en tant que structures recruteuses.

### 4.3.1. Niveau départemental

Dans le cas du Département du territoire A, que nous avons identifié comme répondant au modèle du maillage permanent, le lien aux acteurs locaux est en en sens structurel : c'est la raison d'être du mode de déploiement du dispositif. Il se fait principalement à direction des mairies et des médiathèques (et non la mission locale ou Pôle emploi comme le signale la Conum 3) ; mais aussi parfois par proximité, avec d'autres acteurs présents sur le territoire, démarchés parfois de manière informelle (« *Ce n'est pas des réunions formelles, on est arrivé à l'improviste* »). En revanche, l'on a pu voir que ce démarchage se faisait essentiellement par la proposition d'ateliers, sans grande persistance dans le temps ; si le fait de faire des liens est donc structurel, ces liens apparaissent relativement « faibles » et majoritairement peu pérennes – sinon avec les structures de rattachement. On trouve beaucoup moins, dans ce modèle, de liens forts avec les lieux extérieurs accueillant un atelier que dans le modèle intégrant l'offre des Conum dans leur structure. Hors les lieux d'accueil fixes (centre social), il est donc difficile de se prononcer sur le caractère durable de ces liens, en tout état de cause, un certain nombre de ces liens risque de se perdre puisque toutes les communautés de commune ne vont pas poursuivre le dispositif.

Dans le second département, le lien avec les acteurs s'est fait par l'intermédiaire d'un certain nombre de programme (programme e-santé avec installation de matériel au domicile des personnes, promotion d'une démarche de participation en ligne, hotline), mais sans grande lisibilité quant à une démarche structurée d'ensemble. Comme nous l'avons vu, les problèmes internes au département – très notablement le départ de la personne référente – ont déséquilibré la gouvernance de l'action des Conum,



qui ne seront d'ailleurs pas reconduits. Le projet de faire lien avec l'action sociale du département, qui a fait l'objet d'un investissement formel conséquent avec la rédaction d'une doctrine, est resté suspendu – nous y revenons ci-après dans la partie dédiée au travail social.

### 4.3.2. Les communes

Pour les Conum recrutés par des communes, les liens établis le sont avec des acteurs locaux implantés sur la commune. Comme nous l'avons vu, ces Conum interviennent principalement dans des équipements communaux : ils développent donc d'abord des liens avec les acteurs de ces structures/équipements (médiathèque, maison de quartier, maison de l'emploi, mairies annexes, résidences personnes âgées, etc.).

Sur la commune du territoire D, la présence de la Conum au sein de la médiathèque (permanences) a notamment permis de libérer du temps pour le bibliothécaire et de se recentrer sur des activités de médiation numérique plus spécifiques ; la Conum est venue se substituer à une offre de permanence, qui peinait d'ailleurs à rencontrer son public alors qu'elle fait quant à elle le plein, en libérant du temps pour les agents de la structure d'accueil. Nous avons Substitution-libération (médiathèque Meyzieu) : à médiathèque (qui est lieu d'intervention). La Conum est par ailleurs largement intégrée aux services de ses 2 autres principaux lieux d'intervention (hôtel de ville et maison de l'emploi). En revanche, après diverses tentatives plus ou moins fructueuses (échec avec une association, mise en place d'ateliers dans une association qui est allée à son terme et n'a pas eu de suites), elle a noué peu de relations avec les autres acteurs du territoire (centre social et action sociale de la Métropole, présente sur le territoire<sup>7</sup> par exemple). Une rencontre a eu lieu entre la Conum et la directrice du centre social, mais elle n'a donné lieu à aucune collaboration particulière. Le centre social intervient pourtant depuis longtemps sur la médiation numérique, a mis en place des ateliers, etc. Alors que réflexion de leur côté, qu'ont mis en place des choses, et que connaissent l'existence l'une de l'autre : citer CS, demande loupée de Conum, les propos de la préfecture, etc. Elle partage pour rappel son temps de travail avec une autre commune (1 jour par semaine), ou pas de liens forts non plus

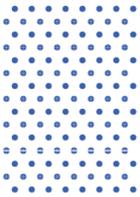
La situation est un peu différente dans les deux communes du territoire C : les Conum (respectivement 2 et 3) assurent davantage de permanences dans davantage de lieux et ils proposent aussi des ateliers. Les permanences ont lieu dans des équipements dépendant de la commune (mairie annexe, maison de quartier, médiathèque, résidence personnes âgées). Dans la commune 1, on trouve peu de coopérations avec des acteurs locaux du territoire en dehors des lieux de permanence. Les liens établis avec la Conum de l'intercommunalité, qui intervenait dans une maison de l'emploi à proximité de l'hôtel de ville, se sont arrêtés avec son départ après 1 an d'exercice ; la prise de contact avec la Conum d'une association à proximité (association X) n'ont pas débouché sur une quelconque forme de coopération. Les échanges ont donc surtout lieu avec les responsables des lieux de permanence et les services internes de la commune (pôle senior, CCAS, accueil). Selon l'un des Conum, il y a d'ailleurs un enjeu fort de formation des agents en interne.

Dans la seconde commune, l'équipe a mis en place des ateliers (en particulier après l'arrivée du second Conum) dans une plus grande diversité de lieux : association de solidarité, service projet d'insertion emploi à destination des personnes bénéficiaires du RSA, résidence hébergement pour seniors, un EFS, porté par la commune<sup>8</sup>. Dans certains cas, les Conum ont été directement contactés par les acteurs, dans d'autres ils ont proposé leur intervention. Ces ateliers sont plus ou moins pérennes : certains se sont arrêtés, voire n'ont jamais réellement commencé, d'autres se poursuivent avec une certaine fréquence, variable. En plus de ces ateliers, les Conum assurent des permanences dans divers équipements de la

Notes .....

<sup>7</sup> Malgré nos demandes, il n'a pas été possible de rencontrer la responsable/référente de l'action sociale sur ce territoire.

<sup>8</sup> Nous avons rencontré les 2 référentes de l'EFS, qui se trouvaient en grève au moment de notre enquête.



commune. Au moment de notre passage, l'équipe rencontrait des difficultés de fonctionnement interne, rendant le partage d'informations compliqué. On note malgré tout que des liens se sont établis avec certains acteurs locaux, de manière relativement stable, et tous de dimension communale.

Sur le territoire E, le Conum recruté par le CCAS apparaît comparativement plus impliqué dans un réseau d'acteurs locaux. Outre les échanges et la collaboration très rapprochée avec l'EPN (avec lequel il partage qui plus est les mêmes locaux), le Conum fait état de nombreux contacts et échanges avec autres intervenants du territoire (commune) pour la réalisation d'ateliers : « le relais de prévention santé voulait un atelier sur la santé et le numérique ; Les centres sociaux avaient besoin d'un atelier sur les démarches en ligne et d'un atelier sur la parentalité numérique ». Des partenaires extérieurs du type ESAT, AMISEP, EPSM font de même appel à lui. L'appartenance au CCAS et son intégration dans le service lui donnent une certaine visibilité et le mettent en contact avec de nombreux acteurs. L'essentiel de son activité est malgré tout centrée sur les accompagnements individuels (permanence sur rendez-vous), réalisés dans les locaux du CCAS.

A l'examen, on note une manière de règle dans la manière dont les communes qui ont positionné leurs Conum : les permanences prennent place dans les lieux d'intervention stables, qui sont toujours des équipements municipaux, et les ateliers dans d'autres lieux de la commune (association, résidence) au gré des sollicitations des acteurs locaux.

Dans les 2 communes de plus petite taille et plus rurales (commune 1 Territoire B, 2 Territoire E), on ne trouve quasiment pas de mention de liens avec d'autres acteurs, en dehors des lieux d'intervention : bibliothèque, école et mairie (CCAS) dans un cas, mairie uniquement dans l'autre. Dans la commune du Territoire E, la Conum insatisfaite de son poste ne désire pas le renouveler, à la différence du second, qui a une grande satisfaction dans son poste et offre un service devenu indispensable pour la commune selon son DGS.

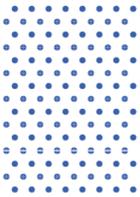
### 4.3.3. Intercommunalités

Dans cette agglomération (Territoire A), les 2 Conum rencontrés ont vu leur activité centrée sur une commune centrale dans laquelle et à partir de laquelle ils réalisent la grande majorité de leurs interventions.

La première Conum intervient ainsi 4 jours sur 5 dans sa commune de rattachement, tant à la mairie centrale que dans divers quartiers de la commune (4), pour des accompagnements individuels sur rendez-vous. Elle assure par ailleurs des ateliers deux demi-journées par semaine, en lien avec d'autres Conum (du département) ou des médiateurs numériques d'autres structures. Elle a par ailleurs réalisé des ateliers deux foyers de personnes âgées, et amorce un travail avec les accueils de loisirs. Elle a aussi fait un atelier sur l'impression 3D avec un collègue d'une structure d'économie sociale et solidaire, et un atelier sur le casque de réalité virtuelle avec un médiateur du Département. Elle se dit « plus proche des médiateurs et Conum du département depuis qu'une collègue de l'agglomération est partie au Département ». Il était par ailleurs prévu que la Conum travaille en collaboration avec les 2 agents France Services à la mairie, ouvert depuis mai 2022. Elle a enfin noué des liens avec les acteurs de la ville, notamment le CCAS qui l'a par ex incluse dans son circuit d'aide à l'acquisition de matériels numériques :

*« On a fait une réunion avec toutes les As de la ville, du CCAS. On a mis les choses au clair, ce que je pouvais faire, et depuis il y a des orientations. Cette réunion, c'était en mars dernier. Et au niveau du centre social, cet été, je vais travailler avec eux, sur les accueils de loisirs. Avec des jeunes de 7 à 11 ans et de 11 à 15 ans. Un espace game : ils ont une bombe, il faut qu'ils la désamorcent en utilisant des outils numériques, des impressions 3D. Les accueils de Loisirs ont mis en place un programme numérique sur une semaine pendant les vacances ».*

La responsable de la mairie dresse ainsi le bilan des liens établis au local, à partir des objectifs ou projets qu'elles s'étaient fixés :



*« Travailler dans les deux foyers de personnes âgées : la MAPAD et le foyer, on l'a fait ; là on travaille les accueils de loisirs ; travailler avec l'EFS aussi. Donc c'est plus faire de la communication pour le compte des clubs sportifs, les agendas, qu'on n'a pas eu le temps de faire.*

*« Est-ce que vous avez réussi à mettre sur pied une action de la Conum en direction des associations sportives, comme vous l'envisagez ?*

*Non pas du tout. Du tout.*

*Il y avait aussi, dans les objectifs que vous étiez fixés, le périscolaire, dans une dans une école*

*On a tenté mais ça n'a pas fonctionné*

*Il y avait une action en direction des demandeurs d'emploi...*

*Ah oui, mais ça, non. En fait, le programme de l'Agglo est quand même assez dense [mettre en place des ateliers] et le fait que, voilà, ça ne nous laisse pas un champ très large. Ça fait trop pour une seule personne. Conum est quelqu'un de très dévouée, elle est très compétente dans ce qu'elle fait, ça correspond tout à fait à sa personnalité, le contact avec les gens etc. Mais à un moment donné, vous ne pouvez pas la surcharger non plus quoi » (Chargé du dispositif à la mairie).*

La seconde Conum intervient principalement dans un centre social, qui constituait sa structure de rattachement fonctionnel :

*« Moi je suis généralement les mardis, les mercredis et les jeudis, au centre social, soit en ateliers collectifs ou accompagnements individuels. Les lundis on est à l'Agglo, avec les collègues. Moi, outre (commune de rattachement), je suis plus sur G, où j'ai un groupe le vendredi, de séniors. »*

Passant l'essentiel de son temps de travail dans le centre social, elle en est quasiment une Conum postée et travaille essentiellement avec ses « collègues », et leurs publics :

*« Je ne suis pas salarié du centre social, je ne travaille pas pour eux. Mais vu mon temps de présence, ils sont devenus un peu mes collègues. Forcément : je les vois plus que mes collègues conseillers de l'Agglo. C'est sûr que ça donne envie de travailler. »*

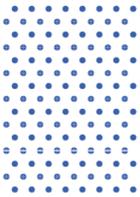
Ces deux Conum ont donc essentiellement développé des liens au local, à l'échelle de la commune qui constitue la centralité de leur périmètre d'intervention, marquant une forme de « communalisation » de leur action, même si l'une d'entre elle intervient aussi dans une autre commune. Elles assurent aussi la participation à des projets portés par l'agglomération qui les a recrutées, et sont par ce biais mises en lien avec d'autres acteurs. Comme on a pu le voir, ces projets apparaissent un peu déconnectés de leurs activités, et n'ont pas rencontré un réel succès – pour ceux qui ont eu lieu. Les liens établis hors de leur périmètre principal d'intervention (la commune) paraissent en tout état de cause peu pérennes.

Ne disposant ni de matériel ni de lieu d'intervention dédié, le dispositif de cette communauté de commune (collectivité 2 territoire B) doit solliciter les acteurs locaux, selon le principe de la mise à disposition : il est notamment prévu d'intervenir dans les différentes mairies de la communauté de communes, pour des ateliers, ainsi que dans un centre social, pour des accompagnements individuels. Ce dernier site peine à rencontrer son public, il est donc décidé de positionner la permanence dans le centre socio culturel. En dehors des actions (accompagnement individuel et ateliers collectifs) depuis le centre social, celles proposées dans les villages ont été arrêtées, faute de public :

*« Depuis le mois de mai j'ai arrêté les villages. Car en janvier et février, je me déplaçais dans les villages et il n'y avait personne, personne. »*

Selon la responsable, les difficultés globales de la Conum sont aussi à lier à la difficulté pour d'autres professionnels, tels que des travailleurs sociaux ou les agents France Services, de modifier leurs pratiques et d'intégrer le dispositif Conum :

*« Sur l'accès aux droits, c'est la logique mais ce n'est pas si facile. On a essayé de construire au maximum avec les acteurs locaux, CCAS, centres sociaux. Pour voir si ça leur parlait. Qu'eux*



*relaient. (...) Après le constat, c'est que les professionnels du social ne jouent pas leur rôle de nous orienter des personnes. On a un lieu pour ceux qui n'ont pas de matériel, on a un parcours autonomie. [Conum] avait mis en place un petit diagnostic de fragilité numérique que les travailleurs sociaux pouvaient utiliser : est-ce que vous savez faire ça, ça ? A la fin ça disait si la personne pouvait nous être adressée, car besoin. Et nous on leur disait qu'elle pouvait nous transmettre leurs coordonnées et qu'on s'occupait de les appeler. Après nous on est petit territoire, les maires, ce sont dans des communes de 400 habitants, ils sont censés connaître les personnes les plus isolées, et faire le lien, pareil pour la maison des solidarités, etc. Mais ça ne marche pas. On a ramé, fait des réunions avec les maires, les assistantes sociales, x réunions avec France Services. Mais ensuite dans le quotidien, ça ne rentre pas dans les pratiques. Je pense que ça peut avoir x raisons. Je pense que les travailleurs sociaux sont très cloisonnés. Même pour France Services, elle a son cadre, elle a du mal à l'intégrer. (Référente du dispositif, communauté de commune 2, Territoire B)*

Les Conum recrutés par la collectivité 1 du territoire B alternent entre accompagnement individuel dans des permanences tenues dans des mairies (« *On relance aussi beaucoup les mairies pour les permanences. Il n'y a pas de semaine type* ») et ateliers collectifs *par semaine*, (en principe à 2 Conum) dans les écoles. Leurs autres interventions se font au coup par coup, au gré des sollicitations : des cafés numériques, des ateliers pour le territoire zéro chômage, etc. Ces deux Conum ne seront pas reconduits.

Enfin, quand ils interviennent dans des EFS, les Conum viennent plutôt occuper une place qui débordaient les agents EFS, et que ces derniers n'avaient pas le temps, voire pas pour mission de réaliser. La Conum de la Collectivité 1 du Territoire E voit son activité totalement occupée par les personnes qui lui sont envoyées par ses collègues de l'EFS (qui viennent abonder une liste de rendez-vous) et le second Conum (Collectivité 2 du Territoire E) se dit absorbé par ses accompagnements individuels, réalisés au sein de sa structure recruteuse, et reconnaît qu'il n'a pas eu le temps de « développer le réseau et le partenariat sur le territoire » comme l'indique sa fiche de poste :

« Je n'ai pas pu sortir de mon accompagnement ici pour aller rencontrer des bénévoles ailleurs. Sur l'exemple du CCAS, le moment de rencontre n'a pas réussi à se mettre en place, c'est principalement en fait un problème de rendez-vous entre l'élu, les bénévoles. »

#### **4.3.4. Les associations**

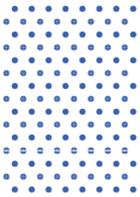
Dans les deux associations intervenant à l'échelle d'un quartier, on note une multiplicité de liens avec les acteurs locaux. Ces liens se développent par proximité, rencontres, autour de thématiques ou de publics.

Sur le territoire D, la Conum, qui partage son temps de travail sur deux quartiers (deux centres sociaux), a pu développer un réseau personnel, davantage qu'institutionnel, à partir de rencontres avec différents acteurs, des invitations à participer à des événements en commun. Comme par ex, avec la responsable du numérique de la médiathèque de l'arrondissement :

*« On s'était jamais vraiment rencontrées, à part les informations partenaires, et puis petit à petit, elle m'a demandé si je voulais assister à l'un de ses ateliers en renfort, et puis ensuite on a fait la semaine bleue, un one shot, où j'avais invité les structures, elle comme représentante du centre social, et E qui était Conum au (association de médiation sociale et numérique.) »*

S'est ainsi constitué un mini réseau, réunissant des personnes appartenant à la médiathèque, au centre social et à une association de médiation spécialisée dans l'accompagnement aux démarches administratives (Conum). Ils ont notamment organisé en commun une séance de théâtre forum, ont pu intervenir à plusieurs dans des événements et mobiliser leurs différentes compétences dans les accompagnements de leurs publics :

*« Nous (la bibliothèque) on est plutôt en haut, les gens connaissaient pas du tout le (association de médiation sociale et numérique.), et de plus en plus moi je renvoie vers lui, parce que les*



*grosses problématiques c'est vraiment l'accès aux droits, à l'information sur les droits et aux démarches administratives en ligne.*

Au cours de ses 18 mois de contrat, la Conum s'est donc fait connaître des acteurs présents localement sur son (petit) territoire, par la proximité, en se greffant sur des événements (semaine bleue, exposition de photo, etc.) ou en invitant les autres acteurs à des événements ou ateliers qu'elle organisait. Sachant qu'elle a décidé de ne pas renouveler son contrat, la responsable de la bibliothèque déplore la perte d'un réseau avant tout constitué de personnes, et qui prend du temps à constituer :

*« J'espère que le remplaçant de (Conum), je pourrai le rencontrer, parce que j'étais plus en lien avec (Conum) que personne d'autre au même si le secteur jeunesse (de la bibliothèque) travaille avec le centre social, mais pas sur le numérique; Au centre social, y'a pas mal de départs aussi, la Directrice Adjointe, qui s'en va et avec qui il y avait sur les partenariats, une bonne cohésion; malgré tout c'est une question de personnalité, et de tissage et de maillage qui dure un petit moment et qui se fait pas comme ça entre les structures parce qu'on a tous nos missions, nos tâches et c'est pas toujours facile de construire des projets ensemble, donc on verra mais... »  
(Référente numérique médiathèque, Territoire D)*

Ce mouvement de départs n'est pas propre au dispositif Conum et semble concerner l'ensemble du territoire, marqué par beaucoup de turn-overs et une forme de fatigue qui fait partir de nombreuses personnes :

*« On travaillait avec le centre social de St J, et pas mal de turn-overs aussi; et la fameuse association insertion emploi, où pareil la référente vient de partir après avoir perdu beaucoup de plumes; et du coup je dois rencontrer sa remplaçante; donc tout ça c'est un peu mes partenaires sur des projets qui s'élevaient à 3 sessions par an pour chacun; et notre médiatrice culturelle, c'est elle qui démarche, construit, avec moi parfois, des animations avec des gens qui ne viennent pas en bibliothèque, et donc des structures qui les accueillent, partenaires, le handicap, l'insertion, le FLE, les primo-arrivants; et elle va partir fin juin. Et elle était sur beaucoup de fronts... »*

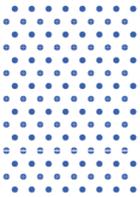
Devant tant de départs, la référente avance des motifs d'épuisement et de perte de sens du travail, qui se seraient encore accentués à la suite du Covid :

*« Je pense que c'est un peu généralisé, on le sent aussi, y'a un surplus de je ne sais quoi, qui fait que c'est comme si tout s'était encore plus accéléré en reprenant après le Covid quoi; et l'impression de même plus palper correctement ce qu'on fait, et juste d'être épuisés mais de même plus pouvoir faire du bon boulot; c'est pas très satisfaisant pour se motiver, au-delà de la fatigue qui est déjà là... »*

Face à tous ces départs et changements, la responsable de bibliothèque va donc « reprendre son bâton de pèlerin », et repartir à la rencontre des remplaçants des personnes avec lesquelles elle travaillait et avait pu nouer des liens auparavant.

*« Donc je vais rencontrer la nouvelle personne (remplaçante de l'animatrice culturelle), recontacter les centres sociaux pour savoir quand la remplaçante de Conum arrive, et puis vraiment rencontrer le (association de médiation) parce que moi finalement j'ai rencontré (Conum) parce que je l'avais sollicité sur la semaine bleue et c'est là que j'ai vraiment su ce qu'ils faisaient au (association de médiation) en fait; et ça m'intéresse beaucoup d'en savoir plus sur cette structure et pas de renvoyer, pas comme la mairie nous renvoie les gens, c'est-à-dire de bien cibler, sur la réorientation. »*

Comme le montre cet entretien, la constitution d'un réseau d'acteurs prend du temps, et doit pouvoir résister au départ des individus qui le composent. En l'absence de liens institutionnels formalisés, ces liens sont par conséquent fragiles. La poursuite du dispositif avec de nouveau Conum suppose par conséquent de refaire du lien, de ré enclencher le processus d'interconnaissance et de partage de compétences. Le dispositif s'insère par ailleurs dans un contexte territorial, lui-même exposé aux départs et au turn-over des agents.



Dans la seconde association (Territoire E), la Conum a largement pris l'initiative d'aller à la rencontre des acteurs locaux, pour présenter ses activités, ou après d'acteurs concernés par les thématiques qu'elle aborde avec ses publics : relais prévention santé, secours catholique, association de travail basée sur le quartier, association d'insertion professionnelle, etc. :

*« Comme il y a beaucoup d'accompagnement qui ont concerné le thème de la santé, on a pensé une collaboration avec le relais prévention-santé, en septembre [2023], faire partie de leur programme avec des ateliers numériques. Il y a une médiatrice en santé, qui m'a envoyé des personnes plusieurs fois, pour les démarches sur Amélie, pour la CMU.... Je suis en train de parler aussi avec le secours catholique, ils sont très intéressés par ma proposition, d'être présente au moins une demi-journée, l'après-midi. C'est sur l'horaire de café là-bas, les gens ils viennent discuter sans rendez-vous. Les lundis après-midi. C'est une association en centre-ville. [...] Avec A-relais, qui est une association sur le quartier qui s'occupe de trouver du travail intérimaire, je me suis déplacée là-bas, on a parlé de ce que je fais. On m'envoie des personnes pour débloquer des démarches, des mails. Et sinon, on a une collaboration nouvelle cette année, c'est l'A (association d'insertion sociale et professionnelle). Je suis en contact avec les assistantes sociales de l'A, du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation), sur plusieurs antennes à (commune centre dans laquelle est situé son quartier d'intervention). Je suis en relation par téléphone. Surtout pour les démarches administratives du site ANEF et les mails. Pour récupérer les mots de passe oubliés... C'est pour les renouvellements de titres de séjour, demande de titres de voyages pour les mineurs. Les demandes de nationalité.*

Une réunion a eu lieu avec différents partenaires locaux, institutionnels et associatifs :

*« Et on était en réunion encore cette semaine, avec d'autres associations, les restos du cœur, le DSU qui est juste à côté, l'A., on a échangé nos places pour mieux se connaître. [...] Ça peut être aussi avec les secrétaires du centre social ceux qui m'envoient des gens c'est plutôt l'accueil, là-bas. »*

Si elle dit ne pas avoir de contact avec les EFS, elle les connaît néanmoins et oriente certains de ses publics vers eux en fonction de leur lieu d'habitation :

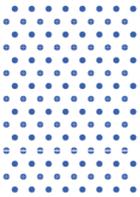
*« Je n'ai pas de contact direct avec les personnes de France Services, mais je peux orienter vers un EFS, quand je vois que la personne n'habite pas ici, et près de l'un d'eux. C'est souvent soit G, E, ou Q. » :*

Ces deux exemples montrent qu'à une échelle locale, des liens peuvent donc se tisser entre acteurs, à petite échelle, à partir des besoins amenés par les publics, ou en allant chercher d'autres publics (secours catholique), ou par le biais d'évènements où ils sont amenés à coopérer autour de leurs compétences respectives. Il est remarquable que, dans ces deux cas, les Conum reconnaissent jouir d'une grande autonomie et confiance de leur part de leurs structures.

Bien que dans cette association (2, territoire B), le contrat de Conum n'ait pas permis de développer quelque projet que ce soit, le responsable du centre social constituant la structure d'accueil évoque un certain nombre de difficultés au local, pour organiser une action coordonnée sur l'inclusion numérique :

*« Le Hub, ils sont plus sur l'accompagnement technique. Et le conseil départemental, ils sont plus sur une carto pour les lieux d'accueil du numérique. Et ici, c'est historique, le (association de médiation numérique - Fablab), c'est un outil magnifique, mais je le dis toujours, il ne devrait pas être excentré dans ce village, mais dans le centre de (commune principale). Là-bas, il n'y a que les gens qui sont mobiles qui peuvent y aller. J'avais proposé qu'on essaime un peu l'action de (association) dans toute l'agglomération. »*

Dans l'association 1 du même territoire (B), malgré les contacts pris avec les 63 mairies présentes à son échelle territoriale, aucun atelier n'a pu y être tenu. Les Conum sont centrés sur leurs publics : des personnes pour lesquelles elles interviennent surtout à domicile, dans un accompagnement individuel et



des associations qui se déplacent au siège de l'association. Pour rappel, les 2 Conum n'interviennent qu'à temps partiel en tant que Conum.

Dans l'association de médiation numérique du territoire C, c'est moins le dispositif en tant que tel qui permet de créer du lien, que les activités de la structure elle-même : la Conum bénéficie des opportunités/sollicitations qui lui sont adressées en tant qu'association reconnue sur ses missions, ou des projets qu'elle va elle-même chercher auprès des acteurs publics (conseil départementale notamment). La situation est identique pour la seconde association de médiation numérique (pôle numérique). Devant le grand nombre de Conum qui ne seront pas renouvelés

Enfin, les associations dont nous avons qualifié le mode de déploiement d'insulaire, présentes sur le territoire C, sont toutes sorties du dispositif. En tout état de cause, elles n'avaient pas créé de liens avec des acteurs locaux extérieurs à la structure.

---

## ***Synthèse***

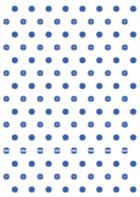
---

La très grande majorité des liens avec les acteurs locaux s'établit à un niveau communal, avec des acteurs implantés au niveau de la commune, que celle-ci soit la structure recruteuse ou celle de rattachement.

L'examen du lien aux acteurs montre l'importance d'avoir une *centralité* pour développer des contacts et des coopérations.

Assez logiquement, la proximité physique avec d'autres acteurs, en particulier quand des locaux sont partagés, est un facteur fort de liens et d'opportunités de coopérations et de partage des champs d'intervention au local.

Enfin, il faut du temps pour constituer un réseau d'acteurs partenaires ; certains territoires connaissent un fort turn-over, qui rendent la constitution de réseaux, essentiellement interpersonnels, fragiles.



## 5. LES DEMANDES D'AIDE E-ADMINISTRATIVE

Appréhender la question administrative dans les interventions des Conum suppose de tenir compte de plusieurs facteurs et paramètres :

- L'importance des demandes d'accompagnement administratif de la part des publics.
- Le cadrage du champ d'intervention du/de la Conum, quant aux limites de ce qu'il fait ou ne fait pas.
- Les formes d'intervention proposées (accompagnement individuel/ateliers ou formats collectifs).
- La présence ou non d'un EFS à proximité, et plus encore la présence des Conum au sein d'un EFS.

Le jeu de ces paramètres détermine des configurations possibles d'intervention des Conum, et la manière dont ils et elles répondent aux demandes d'aide e-administrative.

Nous verrons que ce type de demande conduit à poser une définition du rôle et de la place des Conum : dans des termes en tous points équivalents à ceux des médiateurs. trices numériques sur lesquels nous avons pu enquêter<sup>9</sup>, ils différencient leur principe d'intervention - « faire avec » - du « faire à la place » des agent. e. s France Services.

Nous présentons ici le rapport à la question administrative des Conum rencontrés en faisant jouer ces différents paramètres : lorsque les Conum interviennent dans, ou à proximité d'un EFS ; selon qu'ils reçoivent ou non des demandes d'aide administratives, selon les limites et cadrages qu'ils font de ces demandes, mais aussi selon le format d'intervention qu'ils proposent (en particulier lorsqu'ils ne proposent pas d'accompagnement individuel).

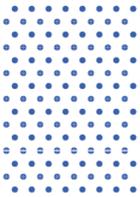
### 5.1.1. Articulations et complémentarités dans les Espaces France Services

Pour ce Conum qui intervient dans les locaux EFS de 3 communes chefs-lieux de canton (Collectivité 2 Territoire E), les demandes d'ordre administratif sont de fait traitées par ses collègues agents EFS : lui n'intervient que « sur la finalisation », dans des accompagnements individuels (« à 95 % »), afin de donner des bases aux personnes qui lui sont envoyées, leur faire manipuler l'outil informatique ou leur apprendre à faire des recherches sur internet :

*« Je ne peux pas dire je suis à 0 démarche administrative parce que je fais quand même des choses qui sont en relation avec ça. Je suis vraiment dans l'accompagnement et donc je me renseigne sur tout ce qui existe. Sur les démarches administratives, j'ai 3 collègues [de l'EFS] qui désamorcent et moi je suis sur la finalisation : "je vous accompagne pour que là, ça se passe bien quoi et que ça continue bien ». Les collègues de l'EFS. Ils détectent quelqu'un, ils jettent un petit peu la canne à pêche et l'appât pour voir si ça les intéresse, et si oui, ils ont ça [montre des feuilles] : nous on a deux documents qu'on distribue. Le premier c'est France Services et tous les services proposés, et là-dedans, il y a la partie « accès numérique ». C'est-à-dire qu'ici, à G, et au F, on a des points d'accès numérique [ses bureaux de travail], et, quand mes collègues proposent ça aux personnes,*

Notes .....

<sup>9</sup> Recherche Mednum A



*si elles disent "oui mais moi je ne suis pas à l'aise", hop, on rajoute la feuille [au prospectus de base France Services] et il y a le Conum. C'est gratuit et puis on y va quoi »*

Il estime faire le lien, l'intermédiaire « entre le service public qui n'existe plus et la machine qui demande à ce que le service public continue à exister » et précise que son rôle devrait être de sensibiliser plus largement aux enjeux numériques, ce qui suppose de s'intéresser à « tout ce qui se fait » :

*« Et cet intermédiaire-là, il est presque indispensable et ce n'est pas juste de mettre à l'aise les gens par rapport à l'outil, il faudrait qu'on soit formé aussi aux nouveautés moi là je le fais parce que ça m'intéresse. »*

La seconde Conum intervenant dans un EFS fait à l'inverse quasi exclusivement des ateliers. Comme vu, les publics lui sont envoyés directement par ses collègues de l'EFS :

*« Ce sont mes collègues qui les reçoivent pour des démarches et qui en général les inscrivent sur notre liste d'attente. Et moi je les rappelle. En posant des questions ».*

Il arrive cependant qu'elle intervienne aussi à l'accueil, directement « sur le flux », en particulier durant l'été parce qu'il est plus difficile de remplir les ateliers ou lorsque des agents Conum ne sont pas là. Dans ces cas-là, elle change de posture d'intervention, et capte les personnes qui peuvent en avoir besoin pour un accompagnement individuel sur une démarche administrative. A partir de ce moment-là, elle dit « changer sa casquette » : elle n'est plus Conum alors, parce qu'elle fait à la place de :

*« Sur l'été, je vais être beaucoup sur le flux. Parce qu'à cette période, je sais que je vais avoir du mal à créer des ateliers fréquentés. Les gens sont en vacances, ils ont leurs petits enfants à garder. Et quand j'ai des collègues en vacances, je prends aussi l'accueil, de temps en temps. Ou alors, ce mercredi a-m par exemple, je n'ai pas d'ateliers. Je sais que je vais me mettre dans le hall d'accueil, je vais pouvoir aider du monde. En fait, c'est quand j'entends « j'aimerais faire ça », là, je regarde ma collègue et elle dit à la personne « si vous voulez, Marie va vous aider, elle va vous montrer comment faire ». Et on se positionne sur des postes qu'on a, qui sont ouverts au public, au niveau de l'accueil. Du coup, j'aide les personnes pour faire leurs démarches. [...] Mais là, je change ma casquette : je ne suis plus Conum, je fais pour.*

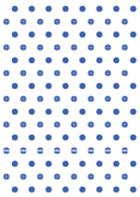
C'est la raison pour laquelle elle se questionne pour passer Aidant Connect. Elle limite néanmoins ses accompagnements aux démarches dans lesquelles elle est à l'aise :

*« Alors, je fais de l'accompagnement aux démarches administratives quand je sais faire. Si on me demande de faire un dossier retraites, je n'ai jamais fait, donc je ne vais pas m'aventurer sur le flux à le faire, j'oriente vers des collègues, qui ne feront pas sur le flux non plus, elles prendront rdv. Mais sur les gens qui viennent faire leur actualisation, ou les demandes de RSA, ça je fais avec les gens, sur le flux. »*

Elle profite par ailleurs de ces moments en accueil tout venant pour recruter des personnes qui seraient intéressées pour des ateliers :

*« Durant ces moments où je suis sur le flux, quand je vois des personnes en difficultés avec le numérique, je leur dis « est-ce que vous savez qu'il y a des initiations de mise en place » ? Je leur propose, je leur explique et si cela les intéresse, je les positionne sur la liste. Et pour mes collègues aussi : quand on repère des gens qui veulent apprendre... Parce qu'il y a des gens, c'est « non » tout de suite, c'est rédhibitoire. Sinon, il y a le bouche-à-oreille, aussi, mais cela est récent. »*

On retrouve un cas de figure assez proche pour cette Conum qui a pour structure de rattachement principale un centre social labellisé EFS (Collectivité 1 territoire A), auquel elle se sent parfaitement intégré (comme nous l'avons vu, elle considère les autres salariés comme ses collègues de travail). En cas d'absence de l'agente principale de l'EFS, ou de saturation, elle assure des « dépannages ». Elle se sent d'autant plus à l'aise à le faire qu'elle a passé l'habilitation « Aidant Connect » :



« Si l'agente France Services n'a pas de place disponible, je peux prendre en charge la démarche. Ils mettent leur code sur le site des impôts (souvent ils ont l'identifiant mais pas le code), et moi, ensuite, je guide. Ou si l'agente France Services n'est pas là – elle est en arrêt par exemple là – je vais le faire en dépannage. Les personnes à la mairie, les agents d'accueil, peuvent m'en envoyer en attendant que l'agente en arrêt revienne. Je le fais parce que j'ai fait la formation Aidant Connect depuis 2022 (on l'a fait au mois d'avril, les 3 Conum de l'Agglo : je me suis inscrit moi-même, j'ai fait la demande à la place de ma chef. C'est une journée de formation, on l'a fait à l'Agglo, on avait annulé des rdv. Donc la démarche, je fais en attendant que l'agente revienne, c'est du dépannage, même si j'essaie de le faire toujours de manière à ce que la personne puisse refaire. Et après, je sais qu'il y a des permanences impôts à l'EFS, ou CPAM, en visio. Donc je peux orienter là-dessus. Et je peux en effet, parfois, appeler avec la personne un organisme. Quand je vois que la personne a une défaillance, un stress. Je ne l'ai pas fait souvent, cela se compte sur les doigts d'une main. Mais sinon, c'est comme pour les accompagnements individuels. »

Hormis ces cas de dépannage, agente EFS et Conum s'adressent des personnes en fonction des besoins :

« Elle [l'agente formée France Services rencontrée en vague 2] m'envoie des gens comme moi je lui en envoie. Ils ne connaissent pas, grâce à moi ils connaissent. »

## 5.1.2. Ne pas « faire à la place de », se distinguer des France Services

Parmi les Conum gérés par le Département du territoire A, répartis sur des communautés de commune, l'on retrouve les mêmes formules pour distinguer les agents EFS des Conum : les premiers font à la place, alors que les seconds accompagnent pour que les personnes apprennent à faire. De ce point de vue, leurs interventions et rôles sont jugés complémentaires :

« On est complémentaire, on ne fait pas le même travail. [L'agente France Services], elle fait à la place de, tout ce qui est administratif. Alors que moi, j'apprends à le faire, l'administratif. » (Conum 1, vague 1, Département Territoire A)

Durant la première vague d'enquête, l'une de ses collègues d'une autre communauté de commune insistait dans les mêmes termes sur son rôle de Conum :

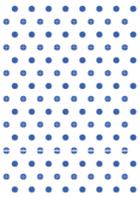
« Avant, il y a un mois, j'avais des demandes de ce type, j'y répondais, c'est mon rôle mais je ne fais pas à la place des gens ; ceux qui voulaient que je fasse à leur place, je leur disais "Vous allez à P parce que c'était celui (EFS) de la CC, ou dans le Département voisin, puisqu'il y a en a qui sont plus près. Mais c'est assez rare les demandes comme ça. La plupart, ils ne savent pas utiliser leur ordinateur, donc ils n'ont pas idée de faire leur démarche. On essaye de les amener vers ça mais ce n'est pas toujours simple. » (Conum 1, vague 1, Département Territoire A.)

L'orientation des publics vers un EFS avait été précédée d'une tournée de présentation des Conum auprès des EFS à proximité :

« On a été voir les EFS, parce que comme on est complémentaire, c'est bien qu'ils sachent qu'on est là, on a été voir les centres sociaux, le CCAS. [...] À C, il n'y avait pas d'EFS à l'époque de notre tournée, il a ouvert depuis un mois seulement. Je ne sais pas encore précisément quelle est la personne France Services au sein du centre social. Cela fait partie des choses à mettre en place. Mais je renvoie déjà des gens au France Services. Je leur dis qu'ils peuvent demander au secrétariat du centre de les rediriger. Je leur dis bien que France Services, cela existe et c'est gratuit. »

Rencontrée aussi en vague 2, la même Conum constate qu'elle n'a pas beaucoup de demandes d'aides administratives. Elle reconnaît par ailleurs que certains publics sont rétifs à faire leurs démarches en ligne, et qu'il est difficile de les y inciter.

« Cela m'arrive d'en faire. Il n'y en a pas tant que ça. Les gens, j'essaie de leur expliquer : c'est le but qu'à la fin, ils arrivent à en faire et la plupart... Alors soit ils n'ont pas les mots de passe, soit



*c'est leurs enfants qui font. Donc ils n'ont pas les identifiants et tout ce qu'il faut... Il y en a qui veulent pas, qui veulent continuer en papier quand même... Donc on ne les force pas mais... [...] C'est pas mal de déclaration d'impôts, j'ai eu aussi des déclarations d'armes pour la chasse. [...] Moi j'essaie surtout de les mettre devant les ordinateurs. » (Conum 1, vague 2, Département Territoire A.)*

Depuis la première vague, d'autres EFS ont ouvert. Il y en a présent 3 sur le territoire. La Conum se rend régulièrement dans certains d'entre eux, et connaît par ailleurs bien l'agent de l'un des EFS. Dès que la démarche devient compliquée, elle peut donc facilement orienter sur un EFS :

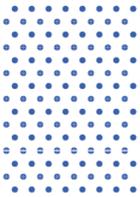
*« Je n'ai jamais appelé un agent avec une personne, jusqu'à présent non. Parce que dès que ça devient... Dès qu'on voit qu'il y a un problème dans la démarche, ou qu'il y a quelque chose qui ne fonctionne pas, en général, je leur dis plutôt d'aller voir France Services puisque France Services eux ils ont les contacts directs alors que nous on est comme tout le monde, on est mis en attente. [...] Les France Services, il y en a un à D, c'est le bureau de poste, P, c'est le bureau de poste aussi et récemment il y a eu C, au centre social. On est en contact avec eux. Ils savent qu'ils peuvent nous envoyer des gens et on sait qu'on peut leur envoyer des gens, on était venu se présenter à D et P et ils nous ont invité à leurs portes ouvertes. Par exemple, si c'est des demandes sur comment scanner un document, ça va plutôt être nous qui allons-nous en occuper. Et puis le centre social/France Services, j'y vais régulièrement, donc ils me connaissent. A D., c'est mon collègue O. Mais P, de temps en temps, je passe à la Poste/France Services. » (Conum 1, vague 2, Département Territoire A)*

Le dernier Conum rencontré a peu d'appétences pour les démarches administratives, qu'il dit « esquiver comme la peste ». Il en fait néanmoins un peu, mais s'appuie rapidement sur une collègue intervenant dans la même structure que lui (structure de rattachement) :

*« Les démarches administratives, c'est moins le domicile que les permanences (accompagnement indi). En termes de démarches, j'ai fait impôts, mais pas prime rénov'. De toute façon, les choses comme ça je les esquive comme la peste. Enfin je veux dire que quand j'ai une demande comme ça, c'est que je suis en accompagnement individuel, souvent à la Mission, et A (médiatrice) elle connaît bien le truc donc je lui renvoie. Ou à domicile, ça m'est arrivé, mais c'est rare. [...] »*

Sur l'un de ses lieux d'intervention, il partage les locaux avec un EFS : On retrouve alors le jeu de renvois identifiés précédemment. Et la même réaffirmation d'un « faire avec » et non « à la place » :

*« A M, mon bureau est à côté d'un EFS, donc ça m'est arrivé que j'adresse des personnes. Et même, dès fois, l'agent France Services me contacte pour me dire "eh, il y a une dame qui a appelé, est-ce que tu peux la rappeler ? L'EFS est dans le centre social, donc on s'était croisé. Ils ont mon numéro, j'ai le leur, je partage mon agenda parce que je ne suis pas toujours là [...] ça m'est arrivé aussi, oui, d'appeler des organismes avec la personne. C'est compliqué de quantifier combien de fois. En tout cas, si j'appelle, je suis avec la personne et je me présente, on est en haut-parleur. La personne ne se sentait pas d'appeler l'organisme. Ou j'ai aussi appelé l'opérateur téléphonique, pour une personne qui paye une somme faramineuse parce qu'il a des options ; ou j'ai aussi appelé une banque... Sinon, attention, je montre aux gens comment faire les démarches pour qu'ils puissent le faire tout seul, ce n'est pas faire les démarches à la place des gens. Dernièrement on a eu beaucoup d'impôts, je leur montre : « vous avez le site, on y accède comme ça, là vous devez mettre vos identifiants, vous connectez comme ça. [...] Après certains nous demandent de cliquer mais nous on leur explique que c'est bien à eux de le faire. Et que s'ils ont des questions, ils peuvent s'adresser à un espace France Services ». [...] Mais oui, sinon, on leur montre comment faire. Parce qu'on a beau blablater, il faut qu'ils pratiquent. On leur montre par exemple, si c'est la demande, comment créer un compte ou un espace personnel, ce type de demandes, cela arrive. [...] Et je dirais que, les démarches administratives, toutes démarches confondues, c'est 30 % de mon temps. L'outil coop peut aider à quantifier, mais il y a eu beaucoup de mise à jour du coup, sur les 2 ans les données ne veulent rien dire. »*



Cette articulation vertueuse entre EFS et Conum est également évoquée par une structure accueillant un Conum dans l'une des communes de la Collectivité 1 du Territoire E. Dans ce centre social, le fait pour un Conum d'intervenir dans un EFS est jugé grandement facilitateur : tant pour comprendre le fonctionnement d'un EFS que pour des raisons de proximité et d'immédiateté en cas de besoin d'accompagnement numérique autour et à partir d'une démarche administrative :

*« Il faut vous dire : nous on attendait... Enfin, conseiller numérique et France Services, c'est top. Parce qu'on s'est aperçu que les Conum qui interviennent sur d'autres communes, sans qu'il y ait de France Services, de ce qu'ils nous ont dit, c'est moins facilitateur pour eux. Parce que nous on lui disait de venir là [dans l'EFS], d'assister aux échanges [avec les agentes] et c'est là où il peut dire "dites voir, est-ce que cela vous intéresserait si..." ". [...] Il était là [dans la pièce] et s'il y avait besoin, on lui donnait un bureau. [Salariée du centre social, agente FS, vague 1]*

Dans leurs accompagnements, les agents FS doivent la plupart du temps composer avec l'adresse email de leurs publics. La présence d'un Conum permet donc de prendre le relais pour faire le point avec la personne reçue, créer ou retrouver une boîte mail inutilisée. La coprésence permet de faciliter le glissement des publics d'une offre à une autre : demande administrative avec l'agent FS vers création d'une boîte mail avec le/la Conum :

*« Surtout que les ¾ des démarches, on nous demande une adresse e-mail. Et là "oui j'ai une adresse sur mon portable, mais je ne sais pas l'utiliser. Donc comment je vais aller voir les mails que je reçois?". Ou alors "créer une adresse e-mail". Là les personnes âgées elles se braquent, elles disent "non non, je ne pourrais pas la consulter", mais en fait, nous, on n'a pas le choix. Donc c'est là que le conseiller numérique intervenait et qu'il prenait le relais. Et il les rassurait et leur disait "écoutez, on fait ça, vous venez cet après-midi, ou demain. Pendant une heure je vous apprends à vous en servir". Et les gens étaient super contents. D'une ils avaient fait leur démarche, ils avaient appris, ils avaient quelqu'un pour les accompagner. Et à tout moment ils pouvaient revenir ». [Salariée du centre social, agente FS, vague 1]*

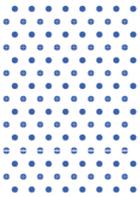
Le Conum rencontré en vague 2, après le départ du premier Conum recruté, a quelque peu modifié les façons de faire. Il déclare ne pas faire de démarches administratives, mais uniquement des ateliers, dont certains peuvent parfois porter sur certaines démarches particulières; n'est plus évoquée cette articulation au plus près entre agents France Services et lui. Il déplore par ailleurs, comme nombre de médiateurs. trices numériques, l'absence de sites bacs à sable permettant d'apprendre aux personnes à utiliser les sites, afin justement de ne pas faire à leur place.

*« Je fais 0 démarche administrative. Par contre je fais des ateliers, j'en ai fait encore un vendredi sur « comment effectuer une démarche administrative. Comment utiliser France Connect ». Ça, j'ai fait vendredi avec les demandeurs d'emploi. On n'a pas fait de démarches administratives, ce n'est pas mon job. Et de toute façon, en termes de moyen, on n'a pas, nous, les Conum, des sites bacs à sable. On aurait dû nous mettre à disposition de tels sites. Cela pourrait servir pour les agents France Services aussi : c'est vraiment dommage. Moi j'en aurais grand besoin dans mon activité. Et, autre chose que l'on n'a pas à notre disposition : des e-mails poubelles, que l'on pourrait reproduire pour les personnes. On est obligé de bricoler. Ou des comptes poubelles pour certains sites. » (Conum, vague 2)*

### 5.1.3. Mettre des limites

La Conum de la Commune 2 du Territoire E reçoit assez peu de demandes d'aide administrative durant ses plages de permanence :

*« C'est un bon 60-70 % de l'accompagnement la prise en main des outils. Et après je dirais 15 % de démarches. J'ai eu beaucoup de personnes qui venaient aussi pour sécuriser leur appareil, par exemple l'antivirus tout ça. Ou les mots de passe. Et aussi gérer les contenus numériques. Les*



*personnes viennent en majorité avec leurs matériels (ordi, tablettes). Mais la majorité des personnes viennent avec leur ordinateur portable. »*

Lorsqu'elle en reçoit, elle les limite de fait à des démarches qu'elle maîtrise, pour les avoir effectuées pour elle-même, en s'appuyant donc sur son expérience personnelle :

*« J'ai mis quand même mes limites. Parce que par exemple, les impôts, moi je ne me sens pas forcément à l'aise. [...] Donc je fais des trucs plus faciles, la CAF, parce que j'ai eu des allocations, la prime d'activités, je me sens assez à l'aise, j'ai dit oui. Tout ce qui va être l'ANTS : j'ai fait ma carte grise, ma carte d'identité toute seule donc ça je sais, mais pour les impôts, la retraite [...] là je renvoie vers France Services ».*

Rencontrée en 2<sup>ème</sup> vague, elle constate qu'elle fait « beaucoup moins de démarches qu'avant ». Quand elle doit en faire, elle oriente sur l'EFS, qui est maintenant bien connu :

*« J'oriente vers le France Services de R Communauté exclusivement. Souvent, les personnes appellent à F mais si jamais ils n'ont pas de place, ils se déplacent, on leur suggère les permanences. [...] Mais c'est connu France Services. Je donne le numéro, mais en fait, ils savent, ils connaissent ».*

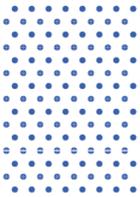
Certain. e. s Conum refuse même d'accompagner les personnes dans leurs démarches administratives de manière à tracer une frontière nette entre leur activité et celle des agents France Services. Elle déplore que les missions de Conum ne soient pas davantage centrées sur des questions sur l'actualité numérique :

*« Je n'en fais toujours pas des démarches administratives. Car sinon ils ne s'y retrouvent pas avec France Services. Là avec les impôts, j'ai des demandes, je leur dis que je n'ai pas le mandat et qu'ils ne vont pas s'y retrouver avec France Services. Ça je trouve dommage, les trucs administratifs, ceux qui nous proposent des webinars..., c'est dommage qu'on nous propose pas quelque chose sur les actualités numériques. Là les gens entendent parler de chat gpt. Les Conum qui ne s'y intéressent pas, je les plains. Je pense qu'il y a des choses si je n'étais pas curieuse, je n'aurais pas été capable de leur répondre. Ça va tellement vite, le boulot France Services et Conum, c'est pas possible. Les deux ce n'est pas gérable. » (Conum, Collectivité 2 territoire B).*

#### **5.1.4. Ne pas avoir de limites**

À l'inverse certains Conum envisagent leur rôle comme une forme d'accueil et d'accompagnement inconditionnel, où il s'agit de répondre, et résoudre, la demande qui est présentée. Ils n'hésitent alors pas à régler les problèmes administratifs des personnes qui les sollicitent, sans se poser de limites, quitte à faire à la place des personnes reçues. Estimant que les agent. e. s France Services n'ont pas le temps ni l'espace pour faire ce type d'accompagnement individuel, et ne sachant pas réellement ce qu'ils font en pratique, il se place en ressource locale pour les habitants de la commune :

*« J'aime bien le fonctionnement, de fixer un rendez-vous, je voulais leur offrir un service qui n'existait pas. C'était difficile de se différencier d'un agent France Services. (...) Lundi prochain, ils [agents France Services] vont se mettre avec moi sur le marché pour faire la promo du Conum et de France Services. Je l'ai senti un peu comme, à la dernière réunion, j'ai eu l'impression que les agents France Services ont peur qu'on marche sur leur platebande. Et eux ne peuvent pas faire de l'individuel. Je fais 1 h 30, je pensais que c'était trop, mais finalement je dois leur dire [aux personnes accompagnées] que c'est terminé. Je ne sais pas trop ce qu'ils font [les agents France Services]. Je ne l'ai pas vu en action. Moi je n'ai aucune limite. Et les agents France Services, ils vont se limiter aux actes de la sous-préfecture. Enfin je ne sais pas s'ils vont transférer les chèques stations-service, prendre des cautions pour des résidents étrangers. Ils n'ont pas la solution, moi ça ne me dérange pas de creuser avec eux. Par exemple les cartes de stationnement, il faut mettre une photo dans l'espace, je ne pense pas qu'ils vont faire ça. Ils sont obligés de faire le tri. Si zone d'inconnue, on va contacter ensemble le service concerné. Rien que pour appeler la CAF, il faut*



*un code. Donc les personnes sont perdues. Surtout que les personnes qui bénéficient d'aide, ce ne sont pas les plus débrouillardes. » (Conum, Commune 1 Territoire B)*

Il est soutenu par sa hiérarchie, qui apprécie son caractère « engagé » et le service qu'il permet d'offrir aux habitants :

*« Le Conseiller numérique, trouve sa place là, on a remis de l'humain. On a peut-être une chance extraordinaire avec la personne qu'on a recrutée. Les personnes ont besoin d'une épaule. Ça va plus loin que ça. Je ne dis pas qu'il y a des gens qui sont en difficulté. J'ai des élus, des professeurs des écoles à la retraite de cette année, qui viennent le voir. Cette dimension-là, cette déshumanisation est prégnante. Et aujourd'hui, on a des gens qui réclament ça, qui sont dans cette attente. Des personnes qui se disent, enfin je vais parler à quelqu'un. Ce que j'ai pu remarquer, notamment par rapport à France Services, ce sont des services civiques. Par rapport à SM, il m'en parle souvent, où ils ont tout un circuit, du matériel pour du collectif. Et je me dis que nous, on est sur autre chose (sur de l'accompagnement individuel). » (DGS, Commune 1 Territoire B)*

*« Autant la coopération avec maison France Services s'est bien passée. En théorie, les démarches c'est France Services, et lui c'est sur l'usage. Mais on s'aperçoit très vite que... Et comme il a un profil très engagé, il dit, attendez on appelle. On va jusqu'à l'appel. C'est là que j'ai dit, non on n'arrête pas, mais on sécurise avec aidant connect ». (DGS, Commune 1 Territoire B)*

### 5.1.5. Changer ses pratiques

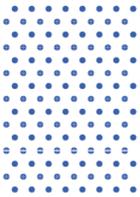
Le Conum intervenant dans le CCAS de la Commune 1 Territoire E faisait quant à lui beaucoup d'accompagnements administratifs individuels durant sa première année d'exercice. Avec le temps, il remarque que sa réponse aux demandes qui lui étaient adressées a évolué, moins parce que les demandes ont changé que parce qu'il a lui-même fait évoluer sa pratique : il a identifié d'autres acteurs pour « faire à la place » et oriente par conséquent bien davantage sur les acteurs de son territoire (assistante sociale, administrations concernées, etc.) :

*« Sur 2023, on est à 92 % de « conseils et explications ». C'était beaucoup plus de faire à la place de l'année dernière, parce que ma pratique pro a un peu évolué aussi. Parce qu'il n'y a pas seulement les autres professionnels autour qui m'ont identifié, mais j'ai identifié les autres professionnels. Et j'ai vu que « pour faire à la place de », il y a d'autres moyens que Conum ! Donc j'envoie vers ces professionnels. Sur une démarche de type impôt par exemple, moi je ne suis pas un agent des impôts donc si on me pose des questions sur quelle quote-part, etc., moi je ne touche pas à cela. [...] Idem, des gens qui viennent pour faire un dossier papier, via l'accueil par exemple : pour moi, cela relève de l'AS. »*

### 5.1.6. Changement de publics, changement de demandes

On trouve cependant parfois aussi un changement dans les demandes et besoins des publics. La Conum de l'association du Territoire E a noté une évolution claire entre nos deux passages : alors qu'elle recevait beaucoup de demandes pour faire des démarches de la part de publics du quartier, majoritairement étrangers, elle a à présent beaucoup de plus de demandes d'accompagnement à la prise en main d'outils numériques provenant de publics plus âgés non étrangers.

*« Maintenant quand je vois les statistiques en fait, quand je vois le graphique, je vois que ça a beaucoup changé. Ce n'est pas au premier plan les démarches administratives mais c'est pour maîtriser un outil numérique, c'est surtout pour l'ordinateur et la tablette le smartphone. Ça peut varier mais c'est plutôt pour l'ordinateur. [...] Et surtout pour les gens qui sont déjà équipés, qui ont vu aussi qu'il y a de plus en plus de choses à faire avec l'ordinateur. Ceux qui sont là parce qu'ils veulent acheter plus tard un ordi, c'est un nombre limité. Et puis, changement qui est lié au précédent, avant, c'était surtout les étrangers qui habitent le quartier, qui sont venus en France*



*récemment et qui ont besoin de faire plusieurs démarches administratives. Maintenant je vois que sont les « Français » qui viennent, des plus de 65 ans ».*

### **5.1.7. Un défaut d'articulation avec les EFS**

Comme on l'a vu, l'amorce de coordination des actions de médiation numérique sur le Territoire B s'est effondrée avec le départ de la personne référente au sein du conseil Départemental. Cause ou conséquence, il est notable que les acteurs de ce territoire font souvent mention d'un défaut d'articulation entre Conum et EFS lors du déploiement du dispositif.

Dans la collectivité 2, la responsable en charge de la cohésion sociale déplore la non-orientation de publics vers la Conum :

*« Nous tout va bien depuis le départ, ça allait avec France Services. Ce qui était plus décevant, c'est que France Services, elle a des centaines de demandes par années, toutes ces personnes ont des difficultés avec le numérique, et elle ne nous en envoie pas les trois quarts. France Services a de très bonnes statistiques au niveau démarches administratives, Conum, il lui reste la partie cours informatique, prévention. » (Chargée de cohésion sociale, collectivité 2)*

Le même type de tensions est également observé, sur un mode inversé, du côté des espaces France Services : tout en supposant une certaine incompréhension entre les deux structures, la responsable reconnaît que son agente ne reçoit pas énormément de demandes :

*« C'est une question qu'on s'est posée sur l'articulation avec les Conum. Ici les Conum sont dans les centres socioculturels. Et on était partis leur présenter et ils nous ont dit ça on le fait. Tout ce qui est le côté création de l'adresse mail, tout ce qui va autour, ça ils le font. Je pense qu'eux l'ont un peu mal vu. Ils se sont dit, nous on le fait déjà. On s'est dit que nous on peut leur envoyer du public. Mais ça ne s'est pas fait. (Agente France Services) n'est pas débordée jusqu'ici. » (Directrice mission locale labélisée France Services)*

Dans la collectivité 1, les 2 Conum mettent en avant leur accompagnement qui serait plus individualisé et personnalisé que celui des agents France Services :

*« Conum 1 : on y connaissait rien les démarches administratives, ça m'a manqué dans la formation*

*Conum 2 : moi je sais quel France Services, j'appelle celui de D et E. Souvent c'est les impôts, des personnes qui doivent des déclarations au Luxembourg, en Belgique. Ça m'est arrivé, je leur ai envoyé du monde, mais c'est dommage, car ils font à la place de.*

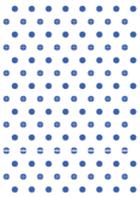
*Conum 1 : on en a parlé au salon d'apprentissage. On ne fait pas le même travail.*

*Conum 2 : c'est plus une mise en contact et au pire on se renvoie les personnes*

*Conum 1 : les personnes quand ils vont à France Services, elles ont l'impression d'aller dans un service public. Alors que nous, ils viennent voir K ou P. »*

### **5.1.8. Ceux qui ne font que des ateliers**

Enfin, certains Conum ne font pas d'accompagnement individuel. Pour eux, la question administrative se pose donc différemment : ils ne sont pas placés devant l'éventualité de « faire à la place » de personnes peu à l'aise avec le numérique administratif, ne sont pas soumis à d'éventuels flux de personnes, et



interviennent dans un format cadré, dont ils contrôlent le contenu et le déroulement<sup>10</sup>. Ils interviennent dans le cadre de médiations programmées.

*« Ateliers sur les démarches en ligne sur ordinateur ou sur son smartphone. Là je leur montre sur comment remplir, mais je me dédouane complètement, je leur dis, je ne remplis pas les cases. Je leur dis, pour ça vous allez voir la maison France Services du coin. Je leur explique si vous venez là, vous faites vous-mêmes. Vous allez faire. Ces séances-là, c'est pas mal, car c'est du concret, ils en ont un besoin. Ça répond à un besoin. Ces séances-là c'est complet. Et surtout que jusqu'à pas longtemps, il n'y avait pas de France Services. » (Conum, pôle de médiation numérique, Territoire B)*

*« Des démarches administratives, j'en faisais à l'Agglo, de la création de comptes, France connect. Là, au DPT, je n'en fais pas. Bon, cela peut faire partie d'un atelier la création d'un compte, aux impôts par exemple. Mais je leur montre comment créer ». (Conum vague 1, collectivité 1 Territoire A)*

A l'inverse, sur certains territoires, et en particulier dans certains lieux, les demandes d'aide e-administrative représentent la demande principale, voire débordante des publics.

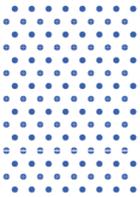
### 5.1.9. Le poids des démarches administratives dans un certain nombre de lieux

Les entretiens réalisés nous ont permis d'accéder à des statistiques précises, tenues par les Conum eux-mêmes, parfois à partir de l'interface de l'espace coop, parfois (en particulier pour les plus précises et fiables) à partir de tableaux personnels tenus par les Conum eux/elles-mêmes. Dans un certain nombre de lieux, les demandes administratives représentent de facto une part très importante de l'activité :

- Sur la commune 1 du Territoire C : de novembre 2021 à avril 2023, 56 % des 1102 demandes ont porté sur des accompagnements aux démarches administratives (contre 43 % pour les besoins de la vie quotidienne); avec un effet de saisonnalité : 75 % en juin 2022 contre 40 % en mars 22, par exemple.
- Sur la commune 2 du territoire C, au moins 30 % des accueils ont porté sur l'administratif (mars 2022 à avril 2023).
- Bien qu'à considérer avec précautions, les statistiques colligées par la Conum en charge de la coordination à l'échelle de l'intercommunalité du même territoire placent les démarches administratives en première place (28,5 %), devant naviguer sur internet (13 %) et la prise en main matériel (19 %). Avec de très grosses différences selon les Conum.
- Sur la Commune 1 du Territoire D : 53 % des 1692 demandes ont porté sur des accompagnements aux démarches administratives, ce taux montant à 90 % des accueils réalisés à l'hôtel de ville (qui représente près de 40 % des accueils), 52 % à la maison de l'emploi (17 % des accueils) et 32 % dans la seconde commune d'intervention (16 % des accueils). Ces statistiques viennent confirmer ce que nous avons appelé l'effet lieu, et la mécanique des prescriptions/orientations par les agents de la mairie et du CCAS de la commune de rattachement.
- Sur l'ensemble du département du territoire D, les accompagnements aux démarches administratives représentent 36 % des accueils réalisés du 1<sup>er</sup> septembre 2021 au 16 décembre 2022. Avec, à l'instar des chiffres de l'intercommunalité du territoire C, de gros écarts selon les structures.

Notes .....

<sup>10</sup> Voir différences dans Mednum A.



- Dans l'association 1 du territoire D, la Conum reçoit ses publics à 24 % pour de la prise en main et pour 15,6 % pour des démarches en ligne.
- L'association axée sur l'inclusion numérique du territoire C ne reçoit quasiment que des demandes portant sur les démarches administratives. Il en est de même pour les Conum de l'association de médiation sociale et numérique du territoire D (qui est aussi un EFS).

Ces chiffres appellent plusieurs remarques :

En premier lieu, il est notable qu'aucun des Conum interviewés sur ces territoires ne fait état de liens avec les EFS – hormis le Conum intervenant lui-même dans un EFS. Soit parce qu'il n'y en a pas, soit parce qu'ils paraissent trop loin pour orienter les publics, cela d'autant plus qu'aucune mise en lien n'a été effectuée. On ne peut pas présager de la part qu'auraient prise les demandes administratives dans une configuration avec un EFS à proximité. Il est malgré tout notable que les Conum doté d'un EFS à proximité, non seulement y orientent leurs publics pour les démarches administratives, et donc centrent davantage leur intervention sur la seule dimension numérique attenante (mail, etc.), mais mentionnent aussi que les publics ont, la plupart du temps, connaissance de l'EFS : ils ne viennent par conséquent pas avec les mêmes demandes auprès du/de la Conum. Autrement dit, on ne peut négliger l'incidence directe de la présence d'un EFS dans les interventions réalisées par les Conum, c'est à dire aussi dans les positionnements qu'ils ont à affirmer quant à leur travail, dans les pratiques qu'ils développent localement, etc. Signalons que ces Conum interviennent tous sur des territoires **urbains, denses (métropole et département très dense de la région parisienne)**.

En second lieu, on ne trouve pas chez ces Conum de plainte à propos de leur travail, qui serait trop administratif, ou de revendication quant à un rôle du Conum qui ne ferait pas « à la place ». Sur les sites concernés, les Conum font, autant qu'ils peuvent, avec les personnes et ajustent leur intervention aux capacités (numériques mais aussi linguistiques) des publics reçus.

*« Des fois y'a des gens qui viennent, on va pas manipuler parce que soit ils savent pas lire ou écrire, soit ils parlent pas très bien le français; en une demi-heure, j'aurai pas le temps; donc j'évalue tout de suite vous venez pour quoi? Est-ce que vous avez un téléphone? Est-ce que vous savez écrire un mail? Et là on démarre. (...) »*

Dans ces cas-là, le Conum inclut la personne reçue à ses manipulations, en tentant de l'intéresser afin qu'il engage un mouvement vers l'apprentissage :

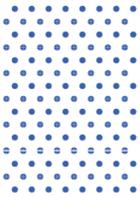
*« Donc je les mets là (devant le Conum), je tourne l'écran pour qu'ils voient, toujours leur montrer ce qu'on fait; et je leur dis vous voyez c'est pas très compliqué, des fois je les pousse un peu, si vous devez revenir pour le faire, moi j'ai pas de RV avant 2 semaines, ça va être un peu long, vous pourriez le faire vous-mêmes. »*

Il est d'ailleurs remarquable que, dans les deux cas de commune recevant beaucoup de demandes administratives, les bureaux des Conum se prêtent particulièrement mal à un « faire avec » : exigus, les bureaux comprennent une plaque de Plexiglas héritée de la période du Covid qui met un écran entre le Conum et l'usager. Selon les aisances et appétences des publics reçus, les Conum font alors passer les personnes de leur côté, derrière le bureau :

*« Si je vois qu'ils savent ils sont autorisés à « passer la barrière », c'est moi qui lève la restriction (rire), Et y'en a combien qui passent la barrière? Il y a moins qui prennent la souris, mais je dirais 40 %-35 % ».*

Dans la seconde commune, la Conum utilise à présent le partage de connexion avec les personnes qui apportent leur propre matériel afin de créer un autre type de relation :

*« Et comment vous faites avec le Plexiglas pour faire avec les gens... ? Oui... Ça arrive des fois qu'ils viennent avec leur tablette; et maintenant je leur partage la connexion, ça me permet de faire un peu autre chose que de la démarche ».*



Nous ne pouvons pas développer ici une analyse précise de la configuration spatiale régissant les pratiques de réception et de médiation des Conum. On remarque néanmoins qu'ils s'adaptent aux conditions spatiales qui leur sont imposées, et parviennent parfois à contourner l'obstacle de la configuration de leur situation de réception. De même, ils peuvent adapter avec le temps des stratégies différentes à l'égard de leurs publics, qui se placent eux-mêmes dans une certaine position par rapport à l'accompagnement demandé :

*« Certains on les pousse, si on dit on fait tout pour vous, ils se mettent dans un transat et ils attendent; certains je leur explique, ils s'en fichent. C'est bon c'est fini? Merci beaucoup! Donc au début je faisais ça et ça marchait pas trop, donc j'ai changé mon fusil d'épaule et moi je leur dis : il faut que vous sachiez le faire parce que moi je serai pas toujours là, les rendez-vous sont pleins, ce serait intéressant que vous sachiez le faire, vous allez pas compter sur moi toute votre vie. Parce que je sais que ça les intéresse, mais je leur montre qu'il faut savoir le faire. »*

Enfin, il apparaît de manière manifeste que la manière dont les Conum se positionnent dans leur accompagnement aux démarches administratives dépend pour une bonne part de caractéristiques personnelles et de leur plus ou moins grande aptitude à « absorber » la dimension sociale des situations exposées. Ainsi la Conum de l'association du territoire D s'estime heureuse de ne pas avoir été, contrairement à ses collègues issus du même groupe de formation, avec lesquels elle est restée en contact par le biais d'un groupe WhatsApp notamment, « confrontée à des cas très difficiles de gens dans de grandes précarités, des choses où...j'aurais eu tendance à être éponge » :

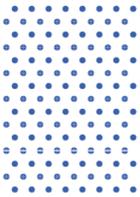
*« Moi je trouve que c'est une bonne opportunité pour quelqu'un qui veut faire du social, enfin, moi mon poste m'a rendu heureuse, mais je préfère retourner, j'ai fait des études de langue, dans les cours de français d'espagnol, mais quelqu'un qui, c'est un poste confortable, varié en tout cas, et moi ce que j'ai beaucoup aimé, mais ça c'est propre aux structures, j'avais une autonomie, vraiment mes supérieurs avaient confiance en mon travail et ça ça donne plein de possibilités et c'est aussi pour ça que j'ai fait plein de trucs. Mais si on m'avait dit : non tu fais que des rendez-vous, pas d'ateliers, je ne pense pas que je serais restée; certains de mes collègues étaient que dans des démarches, ou ont été pris pour des informaticiens, des réparations d'ordi de la structure, des choses qui ne correspondaient pas à ce à quoi ils s'attendaient; ou des gens qui disaient que c'est prenant le social, j'ai pas de formation sociale, ça me fatigue d'être en face des gens toute la journée. - Le social? Pour certaines personnes, c'est prenant d'avoir des histoires de vie, en permanence en face de soi; - Ils arrivaient dans des histoires de vie par des démarches administratives? Oui c'est ça, les gens racontent, et après il faut savoir être dans la bonne distance... et chacun a plus ou moins une fibre sociale développée quoi... »*

D'une autre manière, la Conum du même territoire, rattachée à une commune, rapporte aussi la réalité de travail de ses collègues sur la même agglomération :

*« Moi je fais quasiment pas d'atelier, que des accompagnements; mais même mes collègues qui font beaucoup d'ateliers, leurs accompagnements c'est quasiment que de la démarche; et dans certains lieux, c'est que les démarches préfecture : les titres de séjour et tout ça; surtout la préf du (département), c'est catastrophique, vraiment; les délais d'attente ça a empiré; a priori S et G, ils ont rendez-vous dans les 2 mois, si ils s'y prennent 2 mois avant la fin de leur titre de séjour, ils l'ont. Nous, c'est 1 an... »*

Elle décrit à ce propos le cas d'une personne qu'elle a eue à accompagner, et qui rend bien compte du type de situation socialement difficile à laquelle les Conum peuvent se trouver confrontés :

*« En plus, hier on a eu l'info, il est acté que la préfecture ne va plus recevoir que sur rendez-vous, ce sera même pas la peine de se présenter; mais pour prendre rendez-vous, on est obligé de passer par le site, c'est pas possible autrement; moi j'ai un monsieur, qui arrivait de (Département), il avait commencé à faire sa demande de renouvellement, quand il est arrivé dans le département, parce que son travail l'avait amené ici, la préfecture lui a dit de re demander un*



*1<sup>er</sup> titre de séjour, ils l'avait fait une procédure pour faire la 1<sup>ere</sup> demande de titre de séjour, et puis en fait y'a jamais eu de réponse, et il s'est retrouvé que son employeur l'a pas gardé; il est venu avec sa femme et ses enfants, donc plus de CAF, plus rien; tout bloqué parce que lui n'avait pas de titre de séjour valide ».*

## 5.1.10. Le rapport aux administrations

Hormis sur l'un des sites durant la formation, et ceux ayant passé l'habilitation Aidant connect, aucun des Conum n'a eu de contact, ou de rencontre avec quelque administration que ce soit. En règle générale, les Conum se sont formés tout seuls, sur la base de leurs expériences personnelles et des cas apportés par les publics.

La Conum rencontrée de l'association de médiation numérique du territoire C, qui fait quasi exclusivement de l'accompagnement aux démarches administratives, dresse un panorama assez complet de la disponibilité des administrations, de leur temps de réponse, et des modalités de contact qu'elles imposent :

*« Les administrations ? Alors ... C'est, on va avoir par exemple la Préfecture : c'est notre cas le plus complexe au niveau des ré orientations, parce que, on n'a pas de réponse en fait. Donc là, on est vraiment bloqués, on n'a pas de porte de sortie avec les gens et voilà ;*

*On va avoir la Caf aussi, qui a pas forcément de rendez-vous, les gens veulent prendre un rendez-vous en ligne, mais c'est impossible y'a jamais de permanence, enfin de créneau disponible, on appelle, y'a jamais personne qui répond et puis quand on leur écrit, y'a pas de réponse avant un ou 2 mois, donc c'est un peu compliqué.*

*Par mail, ils répondent pas avant 1 à 2 mois ? Oui, c'est des délais qui sont très très longs, surtout quand il y a des cas complexes.*

*Mais ils ont des indicateurs de qualité à tenir pourtant ?*

*En (département) c'est très compliqué. Améli fait bien le taf, je les trouve très réactifs, par tél*

*On m'a dit qu'ils avaient fermé leur accueil physique ?*

*Y'en a encore quelques-uns. Quoi d'autre... les impôts ça va, numériquement parlant, ils répondent assez rapidement; au tel y'a eu une période où ça marchait super bien et là dernièrement ça devait être lié à la déclaration ils devaient être débordés. Aussi avec l'ANTS, des soucis avec les permis de conduire, mais rien d'insurmontable.*

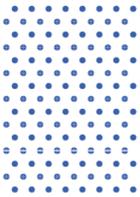
*La CARSAT ? Ah oui, alors c'était assez compliqué à un moment, là ils nous répondent mais ce sont des réponses qui, comment dire, assez superficielles en fait, où on sent que la personne qui est derrière c'est plutôt quelqu'un qui a une réponse toute faite.*

*Du 1<sup>er</sup> niveau ? Oui, c'est ça, avec pas de bureau vers qui les renvoyer, on sait pas trop, même au téléphone, ils répondent pas forcément, il faut rester longtemps, les gens ils perdent patience parce qu'en plus il faut appuyer sur tel numéro, ou alors la reconnaissance vocale, qui doit orienter vers le bon service, bref c'est un peu compliqué. »*

Sur la commune du territoire C, sise sur le site des principales administrations d'état et de sécurité sociale, les Conum n'ont pas de relations avec des organisations qui se trouvent pourtant parfois juste à proximité. Sur ce territoire, il est admis que les « administrations sont injoignables ». Les Conum rencontrés composent, à l'instar des usagers, en l'absence de tout lien.

## 5.1.11. Et le travail social ?

Ces dernières années, travaux universitaires et rapport de professionnels (haut conseil en travail social notamment) ont pointé les effets de la dématérialisation des services publics sur les travailleurs sociaux,



mis en position de devoir réaliser des tâches à dimension numérique posant des problèmes de surcharge, de confidentialité, de responsabilité, de compétences et de définition des rôles. A cet égard, le déploiement des Conum constituait par hypothèse un dispositif susceptible de palier un certain nombre de ces difficultés, notamment par l'orientation des publics en besoin, sinon en demande, d'accompagnement numérique pour accéder à leurs droits.

Sur la base de notre enquête, l'on peut faire trois remarques principales.

- On trouve globalement très peu des liens avec des travailleurs sociaux.
- La plupart du temps, les Conum ayant des liens avec des assistantes sociales interviennent dans, ou à proximité, d'un CCAS. Comme on a pu le voir sur de multiples plans, la proximité favorise échanges et orientations, après une phase d'ajustement souvent nécessaire afin que le périmètre d'intervention des Conum soit bien compris des travailleurs sociaux. Le lien avec le travail social se fait donc avec le travail social « de proximité ».
- Aucun des Conum rencontrés ne fait en revanche état de contacts (et encore moins de réunions) avec des assistantes sociales du département, même si sur certains territoires celles-ci renvoient les personnes vers les Conum, à l'instar des administrations (Territoire C en particulier).

Dans les entretiens qui en font mention, les assistantes sociales de secteur paraissent très lointaines, et totalement en dehors de parcours de prise en charge coordonnée autour des problèmes numériques des habitants<sup>11</sup>. Sur deux territoires, l'image évoquée est celle d'une institution fermée sur elle-même, qui a mis en place un système de filtrage rendant son accès compliqué :

*« On n'a pas de lien avec les AS de la (collectivité), c'est une catastrophe (rire); on essaie quand même; même les gens pour qu'ils rencontrent les AS, c'est lamentable, tout est fait pour pas... je comprends pas. Alors soit il faut téléphoner dans un créneau, entre telle et telle heure, si on appelle on peut pas avoir le RV, et si on est pas le premier à appeler le RV est reporté, enfin c'est complexe,... et puis si la personne elle demande pour le logement : « ah bah non », alors que souvent derrière y'a plein de choses, « nous on s'occupe pas du logement », alors que c'est pas vrai, alors pas de rendez-vous; non mais moi j'ai que des témoignages négatifs, et je veux pas emmener les gens au casse-pipe, je me dis il faut que les AS du secteur soient au courant de la situation et je dis aux gens : il faut faire un effort, vous aurez pas de réponses à vos questions mais au moins les services sociaux... je sais pas quoi, ça va pas du tout. J'ai quitté un peu ce milieu-là, parce qu'avant j'étais vraiment dans l'accompagnement social et je vois que ça s'est pas arrangé du tout ». (Directrice adjointe Centre social Territoire D)*

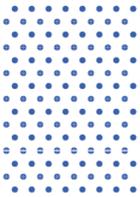
Sur le même terrain, les délais de rendez-vous sont par ailleurs particulièrement longs, comme a pu s'en rendre compte la responsable du numérique à la bibliothèque :

*« Ce sont des personnes qui ne sont pas suivies par des AS ? Non, enfin y'a ceux qui me disent j'ai une AS mais j'ai rendez-vous dans 3 mois, donc ça va pas le faire; et ceux qui sont vraiment éloignés d'un accompagnement et ne sont pas dans des dispositifs; et puis c'est compliqué d'avoir des interlocuteurs, qui restent, parce qu'il y a un turn-over important ».*

L'entretien mené avec la responsable des accueils de cette même collectivité a de fait principalement porté sur la réorganisation des services, qui absorbe l'essentiel de l'activité au moment de notre passage, ainsi que sur la mise en place de nouvelles modalités d'accueil à plusieurs niveaux et la gestion du turn-over et des absences de ses agentes. L'inclusion numérique demeure un concept sans lien opérationnel

Notes .....

<sup>11</sup> Sur les terrains du territoire D, nous ne sommes de fait pas parvenus à rencontrer les équipes d'action sociale de la métropole.



avec le dispositif des Conum, ou la démarche stratégique mise en place au niveau du territoire, bien que les services appartiennent à la même collectivité.

Sur le territoire B, le département avait lancé un projet de travail ambitieux visant à construire une doctrine sur l'accompagnement au numérique dans les maisons des solidarités. En plus de la doctrine, ce programme prévoyait la formation des agents, i.e. des assistances sociales : cette formation devait notamment permettre d'exempter les Conum de la collectivité de faire des démarches administratives afin d'éviter qu'ils soient submergés :

*« C'était en mars 2022. Derrière on a demandé aux maisons des solidarités de faire des fiches projet. On a fait un cahier des charges de la formation : avec le contexte de la demande, le nombre d'agents, des éléments de programme, des méthodologies, les périodes RH, etc. Tout ça c'était piloté par B et J (en arrêt maladie) ». (Directrice, Maison des solidarités)*

A l'instar de la coordination de l'inclusion numérique, ce projet est resté suspendu en l'état – et ne fait plus partie des priorités. Les services d'action sociale du département ont eux aussi connu une restructuration, avec une redéfinition des missions et des priorités. Le département connaît par ailleurs des problèmes budgétaires : au moment de notre passage, plusieurs maisons des solidarités sont sans direction.

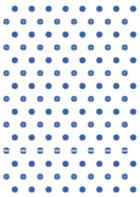
Au sein des services, les mêmes problématiques demeurent : question de responsabilité, de matériel, et de compétences entre les agentes.

*« Au niveau du département, on a des sessions personnelles. Mais on n'a pas de session « neutre ». On m'a expliqué que si une demande était mal faite, ça pouvait être la responsabilité de l'agent. Le juridique est mis en avant pour mettre des freins. Tout le monde est débordé, on a une grosse lenteur de fonctionnement. » (Directrice, Maison des solidarités)*

*« On n'est pas tous au même niveau du numérique : on a des jeunes pro et des plus âgées. Aujourd'hui, toutes les demandes doivent être faites par le net. J'ai une collègue qui passe encore par le papier, or ça met beaucoup plus de temps. (...) On a demandé des ordi portables qu'on puisse emmener à domicile avec scan et imprimante. Ici j'ai une imprimante dans mon placard dont personne ne se sert. Moi je voulais des tablettes, ils vont nous fournir des ordinateurs qui s'ouvrent. On adapte aux besoins. » (Directrice, Maison des solidarités)*

La directrice d'une des maisons des solidarités pointe par ailleurs les difficultés à travailler avec les administrations, pour les travailleurs sociaux eux-mêmes : sans lien de travail avec les administrations, sans référent, pour répondre précisément aux cas, et sans concertation lors de l'implantation et la création d'Espaces France Services :

*« Un exemple, à B, il y a un projet de création espace France Services, et on n'est pas associé. Faudrait qu'on travaille avec la CAF et la MSA. On n'a pas d'interlocuteur particulier, on a une plateforme, donc la réponse est globale. Donc ce qu'on voudrait par le biais du numérique, c'est accompagner les personnes. Sur le projet, on a 6 maisons des solidarités, qui devraient avoir des outils. Mais c'est pas fait encore, on est une collectivité, le temps de commander et je suis toute seule maintenant sur le projet. Hier encore réunion avec des collègues, on se posait la question du lien entre nous et France Services. Le numérique c'est pour permettre l'accès aux droits. On nous a demandé de nous inscrire dans la prévention, mais... »*



## 6. CONCLUSION

A l'issue de cette recherche, l'on propose une conclusion se développant sur 3 axes : une synthèse de ses principaux résultats, une interrogation des hypothèses initiales de la recherche, enfin un questionnement en retour sur le « dispositif Conum ».

### 6.1. MODALITES DE DEPLOIEMENT DES DISPOSITIFS LOCAUX

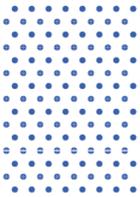
Comme on a pu l'annoncer en introduction pour justifier notamment de notre mode de présentation des résultats de cette enquête, l'on voit que plus on décrit avec précision les contextes et modalités de déploiement des dispositifs locaux, plus on rencontre de la diversité et des singularités. Les Conum interviennent dans des contextes spécifiques qui déterminent très largement ce qu'ils font, le sens de leurs actions, les publics qu'ils touchent et les liens qu'ils peuvent développer avec des acteurs locaux. De ce point de vue, l'un des résultats majeurs de cette recherche est qu'on trouve autant de mises en œuvre du dispositif que de structures recruteuses, que le dispositif national est de facto constitué d'une multitude de dispositifs locaux singuliers. A l'examen, se sont malgré tout révélées un certain nombre de logiques dans les modes de déploiement des structures ainsi que des modèles types de mise en action des Conum.

Lorsqu'on décrit les modes de déploiement du dispositif, on note tout d'abord que les structures ont répondu à trois enjeux ou questions, dont l'importance est très variable selon les niveaux de collectivité d'une part, le type de structures recruteuses (association) d'autre part.

La première question porte sur le lieu d'intervention : où faire intervenir le Conum, i.e. dans quels lieux et avec quels équipements? L'on a pu voir que les collectivités (intercommunalités et conseil départemental) qui ne possédaient pas de locaux dédiés à leur niveau institutionnel devaient en priorité résoudre cette question, cela d'autant plus qu'elles doivent en général traiter de la question de la répartition/distribution de leurs Conum sur le territoire d'action (échelle intercommunale ou départementale). La taille des structures recruteuses est dans notre enquête directement liée au nombre de Conum recrutés, au territoire à couvrir, et au nombre de lieux d'intervention à trouver. Cette question pose à l'inverse peu de problème aux communes, qui disposent d'équipements dans lesquels les Conum peuvent facilement intervenir et ne se pose quasiment pas pour les associations.

La seconde question porte sur la définition du poste en amont du dispositif : un e Conum, pour quoi faire? Cette question ne renvoie pas seulement aux modes d'interventions (permanences ou rendez-vous individuels/ateliers collectifs), mais aussi aux types de publics visés par l'offre et aux lieux dans lesquels elle est déployée. L'on a pu voir que certains postes de Conum étaient précisément définis en amont, pour intervenir dans des lieux spécifiques (école, autres associations, résidence pour personnes âgées, Espace France Services, etc.) avec des objectifs spécifiques. C'est davantage le cas pour les Conum des communes, et ceux intervenant dans des EFS.

A l'inverse, cette pré définition du poste apparait moins fréquente et plus problématique pour les structures ayant dû préalablement trouver des lieux d'intervention et s'appuyer sur les acteurs locaux (à l'échelle communale le plus souvent) pour construire les conditions de leur offre. Autrement dit – le matériau exposé en atteste largement- il est de fait compliqué de définir un profil de poste sans avoir et penser un lieu dédié – et le public qui va avec - pour l'intervention.



La dernière question porte sur les publics : intervenir en direction et pour quels publics ? Comme on l'a vu, les publics déterminent très fortement le déploiement de l'action des CONUM dans les associations, qui déploient le dispositif d'abord à direction de leurs publics, qui sont le plus souvent définis, voire captifs (habitants du quartier, usagers du lieu, autres associations, résidents de la structure, etc.). Les autres structures n'ont pas le même lien à leurs publics, qui sont moins pré constitués en amont. La question se pose par ailleurs différemment pour les Conum que nous avons dit « intégrés », qui bénéficient de fait des publics de leur structure d'intervention, et pour celles et ceux intervenant dans des EFS.

Dans notre enquête, l'on a pu identifier 3 modèles types de mise en action des Conum :

- Des Conum volants assurant le maillage permanent d'un territoire relativement important, en appui sur les mairies/lieux de proximité, dont les lieux d'intervention sont très changeants malgré leur adossement à une structure centre, qui font très essentiellement des ateliers, dont la durée de vie dépend de la demande, mais qui s'épuisent généralement assez rapidement.
- Des Conum postés qui assurent des permanences et traitent une demande stable, bénéficient de forts effets d'orientation par les services de leur structure, dans lesquels les ateliers représentent une part réduite de leur activité, qui est, contrairement aux permanences, davantage sujette à modifications, évolutions et changements. Enfin des Conum d'association, qui s'adressent avant tout à leurs publics (qui sont variés), et construisent avec eux les réponses qu'ils leur apportent dans une grande proximité.

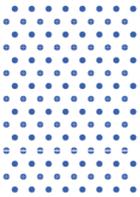
Cette tri-partition fonctionnelle abrite un second couple de distribution entre Conum, qui les situe entre leur structure et leur territoire d'intervention. Il apparaît que certains e. s Conum sont avant tout *des Conum de leur structure*, dans laquelle ils interviennent principalement ou exclusivement, quand d'autres Conum sont davantage *mis à disposition d'un territoire*, ce qui implique de trouver des structures de rattachement et d'intervention à partir desquels déployer le dispositif. Pour les Conum intervenant à une échelle territoriale large, l'enjeu principal est de définir leur mode d'implantation (où intervenir), de les faire « atterrir », afin qu'ils puissent construire leurs publics – i.e. les faire venir.

Parmi les Conum postés, l'on a pu mettre en évidence des Conum *intégrés*, mis.es à disposition d'un service ou d'une organisation, placé.e.s dans des locaux qui reçoivent des publics, partagent ces locaux avec d'autres services. La ressource qu'ils représentent est intégrée à l'organisation, qui oriente vers eux des publics : les Conum sont connectés à des flux de publics, qui leur sont orientés par les services dans lesquels ils sont *postés* : ils n'ont pas à recruter des publics, qui leur sont le plus souvent envoyés par d'autres services qui repèrent un besoin, auquel la structure peut répondre au moyen du/de la Conum.

Comme on l'a vu, la proximité des Conum avec les autres acteurs des services facilite l'orientation et l'interconnaissance au sein de la structure. L'enjeu pour les Conum consiste alors à faire comprendre le périmètre de leurs interventions, afin que les orientations soient pertinentes, qu'il n'y ait pas d'erreur d'aiguillage et que les autres services comprennent précisément en quoi consiste leur action. Autrement dit, il s'agit d'ajuster la pertinence de la connexion sur un flux de besoins repérés par les services de la structure.

A leur propos, l'on a d'ailleurs pu noter un triple *effet lieu* :

- une meilleure articulation entre Conum et services en raison de la proximité physique avec les autres services ;
- un grand nombre d'orientations par les services, qui déterminent fortement la teneur et/ou l'objet de la médiation du/de la Conum ;
- des publics différenciés selon les lieux : les Conum sont branchés sur des flux de publics différenciés, selon les lieux, lesquels déterminent largement les demandes traitées par les Conum.



Ces résultats permettent de mettre en exergue ce qui ressort comme un déterminant et un enjeu fort du dispositif, en tant que mise en action des Conum : l'importance des centralités d'intervention/d'action, i.e. des lieux à partir desquels déployer une offre, capter des publics, faire du lien avec les acteurs. Non seulement parce que les lieux constituent une ressource pour capter des publics, mais aussi parce qu'ils permettent d'élargir à l'échelle d'une organisation les interventions potentielles des Conum – soit leur intégration dans un tissu local d'acteurs.

Ces résultats sont importants en ce qu'ils viennent questionner l'un des fondements du dispositif Conum, qui est axé sur le financement de postes et non de lieux - à l'instar des Espaces France Services ou des Espaces Publics Numériques auparavant. C'est en effet parce que le dispositif a financé des postes que s'est posée la question des lieux où « faire atterrir » les Conum. Sur ce plan, le parti pris de centrer le dispositif sur les individus, comme si les Conum portaient leur potentiel de médiation indépendamment des lieux où il peut s'exercer, rencontre une limite conceptuelle. Limite qui a représenté un enjeu majeur pour les structures recruteuses, puisque leur a été déléguée la responsabilité de penser/construire des lieux ou des implantations, pour les activités de médiation.

## 6.2. LA DIMENSION TERRITORIALE DU DISPOSITIF

*« L'objectif de cette recherche est de décrire la manière dont les territoires se sont emparés du dispositif des Conseiller(e)s numériques pour répondre à la question de l'inclusion numérique localement. Nous entendons répondre à l'hypothèse d'action retenue, à savoir que le déploiement sur les territoires allait permettre de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales/territoriales d'inclusion numérique, visant et la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences numériques des habitants. » (Rapport d'étape, introduction)*

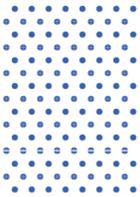
L'objectif principal de cette recherche, ainsi que l'hypothèse d'action à partir de laquelle elle était formulée, ont amené à confondre deux échelles, qui sont apparues bien distinctes dans notre enquête : l'appropriation et la mise en œuvre du dispositif par les acteurs, i.e. les structures recruteuses, d'une part, le niveau « territorial » d'autre part. Or, ce ne sont pas prioritairement les territoires qui se sont emparés et ont mis en œuvre le dispositif, mais des structures sur le « territoire ». Cette ambiguïté initiale, pensée pour laisser ouverte la définition du territoire par les acteurs eux-mêmes, fait donc retour et conduit à reposer de manière problématique la question de l'articulation entre le local et le territorial.

Si la réponse à l'AMI a pu, comme nous l'avons vu dans le rapport d'étape, générer des enrôlements/intéressements à l'échelle territoriale (départementale ou infra selon les cas), i.e. à une échelle plus large que celle des structures, le retour sur l'émergence de coordinateurs a montré que cette fonction était loin de s'être mécaniquement poursuivie : parmi les 4 territoires<sup>12</sup> ayant vu apparaître un coordinateur (3) ou amorcé un mouvement de coordination (1), seul un territoire s'est maintenu dans cette fonction ou mission (Territoire D). Non seulement en renouvelant (CDI) les Conum recrutés initialement mais en maintenant ses activités de mise en réseau des acteurs autour de l'inclusion numérique (organisation d'événements, réunions, mises à disposition d'outils, postes dédiés, etc.). Pour autant, cette coordination à un niveau territorial ne signifie pas nécessairement coordination locale, i.e. au niveau de l'ensemble des territoires locaux composant le territoire de la collectivité (métropole).

Les 2 terrains d'enquête de ce territoire ont ainsi développé, à leur niveau, des liens avec des acteurs sur des modes très différenciés. Sur le premier, les liens se sont développés principalement avec les acteurs des lieux d'intervention de la Conum (hôtel de ville, médiathèque et maison de l'insertion) ; sur le second, la Conum du centre social a pu développer, au fil de ses différentes interventions, un réseau informel avec

Notes .....

<sup>12</sup> Rappelons que c'était moyennant des « contrats de coordination » assez différents : voir rapport d'étape.



différents acteurs d'un même périmètre territorial d'action (arrondissement de grande ville, quartiers mitoyens).

Mais ces *coopérations au local* ne résultent pas d'une coordination territoriale. L'impulsion n'en a pas été donnée par la métropole, qui n'a pas le pouvoir de coordonner l'action et les décisions des communes qui la composent; d'une part, parce qu'il n'existe pas de liens hiérarchiques entre le coordinateur et les Conum de l'ensemble du territoire - parmi les 60 Conum de ce territoire, seuls 16 sont recrutés par la Métropole; d'autre part, parce que la collectivité en position de coordination n'a pas de mandat pour mettre en œuvre des actions sur l'ensemble du territoire. Elle assure, à sa propre initiative, une fonction de coordination, et un rôle d'impulsion et d'équipement (cartographie, bonnes pratiques, etc.) à direction des différents acteurs concernés, mais n'a pas le pouvoir de structurer ou de tisser des coordinations *locales*.

Autrement dit, le rôle de coordinateur peut se développer à une échelle territoriale, sans nécessairement s'exercer à un niveau local (communes, quartiers). Un « chef de file » peut animer une démarche visant une certaine unité de développement à l'échelle territoriale (« stratégie »), mais il n'a pas nécessairement de leviers fonctionnels et opérationnels au niveau des « terrains » (communes, associations, etc.). Posséder de tels leviers supposerait une forme de délégation reconnue, validée politiquement, avec un mandat donné, une compétence déléguée, et éventuellement un financement dédié.

Sur l'un des deux terrains d'enquête de ce territoire, l'on assiste même plutôt à une forme de désengagement de la commune, tant pour des raisons politiques (majorité du conseil municipal d'un autre bord que celui de la Métropole), que par un raisonnement opportuniste de subsidiarité : la publicisation de la question de l'inclusion numérique, en particulier après la crise Covid, ainsi que le financement de dispositifs par l'Etat ont conduit les élus locaux à se retirer du sujet, jugé déjà pris en charge par l'état, et à moins l'investir. Sur le second territoire, la ville est relativement absente, ou en retard, sur le plan de l'inclusion numérique.

Cela dit, l'absence de coordinateur au niveau territorial ne signifie ni absence de liens entre acteurs, ni absence de coordinations informelles.

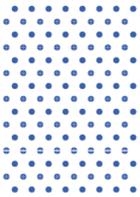
Sur ce plan, deux éléments ressortent de notre enquête :

D'une part, les Conum ont développé des *liens* au local. Ils se tissent d'abord et en priorité à partir des lieux/centralités d'intervention des Conum, aussi bien leur structure fonctionnelle (structure recruteuse ou de rattachement), que les lieux dans lesquels ils et elles interviennent : ce qu'on pourrait appeler des acteurs internes au dispositif.

On note parfois des liens avec des acteurs « extérieurs » au dispositif, i.e. qui ne sont pas des lieux d'intervention, mais en nombre considérablement moins important et sur un mode moins pérenne (davantage d'ateliers, moins de présence stable). Ils se situent toujours à une échelle du proche (quartier ou commune). Dans certains cas, rares dans notre enquête, la structure de rattachement du Conum a un programme défini pour établir des liens avec certains acteurs de la commune - voir l'exemple de la collectivité du territoire A, où la responsable de la mairie dresse ainsi le bilan des liens établis au local, à partir des objectifs ou projets qu'elle s'était fixés. Dans la majorité des cas, les liens avec ces acteurs se développent « au fil de l'eau »; dans un cas, les Conum peuvent s'inscrire dans un réseau déjà existant, constitué précédemment (Département du territoire A).

Il est par ailleurs manifeste que la très grande majorité des liens avec les acteurs locaux s'établit à l'échelle communale, avec des acteurs implantés au niveau de la commune ou du quartier. Comme on l'a vu, la proximité physique avec d'autres acteurs, en particulier quand des locaux sont partagés, est un facteur fort de liens, d'opportunités de coopérations et de partage des champs d'intervention au local. Ils favorisent une certaine mise en réseau des Conum.

Cette échelle de la proximité est néanmoins relative : en milieu rural, le proche est moins physique (distance) que temporel (durée de déplacement). L'orientation vers d'autres acteurs peut se faire en dehors du département, ou vers une communauté de commune limitrophe, selon les ressources



disponibles. Celles-ci sont de fait moins nombreuses, et impliquent par conséquent davantage de déplacements sur une aire géographique plus large qu'en milieu urbain dense – ce qui ne signifie pas que les déplacements soient aisés en milieu urbain. A l'inverse, on trouve davantage d'Espace France Services en milieu rural et davantage de liens entre Conum et EFS.

D'autre part, on trouve des exemples de coopération, voire de mise en réseau, entre des acteurs locaux, mais ils demeurent assez rares, et sont dans les cas repérés faiblement institutionnalisés. Sur le territoire E, - le seul où la question de la coordination ne s'est pas posée- on note la constitution d'une réponse coordonnée de la part des acteurs du territoire (CCAS, associations, agglomération), qui tiennent compte les uns des autres (périmètre d'action, implantation territoriale, disponibilité) et partagent un souci commun sur les questions d'inclusion numérique. Cela, sans coordinateur désigné et adossé institutionnellement.

De même, la Conum de l'association du territoire D est parvenue à amorcer un « partenariat interpersonnel », entre certaines des personnes du territoire (bibliothèque, Espace France Services, associations, centre social) rencontrées à l'occasion de divers événements : mais ce « réseau » apparaît fragile, notamment parce qu'il est soumis au turn-over des acteurs sur le territoire concerné (la Conum quittant elle-même son poste, et le second Conum ayant vu son contrat ne pas être renouvelé).

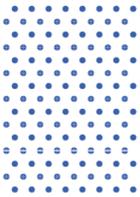
Si l'on revient aux postulats posés à l'origine de cette recherche, l'on voit que si l'on en est en mesure de décrire précisément la manière dont *certaines acteurs sur les territoires* se sont emparés du dispositif des Conseiller(e)s numériques, il est en revanche plus hasardeux de se prononcer sur l'hypothèse d'action retenue : que le déploiement sur les territoires allait permettre de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales/territoriales d'inclusion numérique.

Signalons, d'une part, qu'aucun des territoires enquêtés n'a formalisé de stratégie d'inclusion numérique qui lierait les acteurs entre eux – non seulement autour d'objectifs communs, mais aussi de moyens et de manières de faire partagées, d'adressage et de répartition des publics, de maillage fin du territoire, etc.

Il est par ailleurs notable que parmi nos terrains d'enquêtes, le dispositif ait plutôt profité à des acteurs qui étaient déjà engagés sur le sujet de l'inclusion numérique (ce que l'on a nommé l'« effet Mathieu » précédemment); parmi ceux qui attendaient une opportunité ou une impulsion, ou qui ont été mis en mouvement sur le sujet par l'AMI, le bilan est au final extrêmement mitigé : certains se sont effectivement emparés du dispositif pour lancer une dynamique dans leur structure, quand d'autres n'ont pas renouvelé les contrats de Conum, ou sont totalement sortis du dispositif alors qu'ils étaient référents et experts en matière de stratégie territoriale.

Enfin, pour répondre de manière pertinente à cette hypothèse en se plaçant à une échelle départementale, il faut en tout état de cause attendre la fin des cycles de renouvellement des contrats, en prêtant attention aux mouvements sur les postes (renouvellements de postes mais avec de nouveaux recrutements, apparition de nouveaux acteurs) et en analysant leurs effets de reconfiguration de la cartographie des acteurs. A ce stade, parmi les territoires enquêtés, le bilan est également très mitigé. Le territoire A a vu le retrait de son coordinateur, qui a transféré la gestion (et le financement) des contrats aux communautés de communes; le territoire B traverse une crise institutionnelle et sociale rendant toute coordination extrêmement compliquée; sur le territoire C, il convient d'attendre les résultats du renouvellement, mais les acteurs évoquent un retrait assez massif des associations, dans un département très fortement exposé aux inégalités sociales; le territoire D possède un coordinateur très engagé, qui a dégagé des moyens et peut s'appuyer sur un mandat politique; mais là encore, la situation sociale et la teneur des demandes ont fortement recentré le dispositif sur l'accès aux droits, afin de répondre aux besoins des habitants; enfin, sur le territoire E, la situation paraît relativement stable. Notons que sur ce territoire, le dispositif Conum est fortement articulé avec les Espaces France Services.

Les résultats de cette enquête obligent par ailleurs à faire état d'un autre principe de différenciation fort entre les territoires : les demandes parvenant aux Conum positionnés en milieu urbain dense ne sont pas de même nature que dans les territoires ruraux. Comme nous l'avons vu, la part de demandes e-



administratives y est considérablement plus élevées, alors que la présence d'Espace France Services y est moindre. Qui plus est, les demandes e-administratives n'y sont pas de même nature. C'est particulièrement patent en ce qui concerne les demandes liées aux conditions de séjour, qui ne sont jamais évoquées en milieu rural. La distribution socio- démographique des publics entre milieu urbain et rural a donc un impact fort sur les demandes, et en vient parfois à orienter très fortement la teneur des médiations numériques effectuées par les Conum – et partant par le dispositif.

### 6.3. RETOURS SUR « LE » DISPOSITIF : UN FINANCEMENT NATIONAL DE POSTES LOCAUX

Nous avons distingué en introduction 3 approches du dispositif des Conum. A l'issue de cette recherche, après l'exposition des logiques de déploiement, la mise en évidence de modèles types de mise en action des Conum, de l'importance des lieux à partir desquels implanter les activités de médiation, il est possible de donner corps à ces acceptions formelles (et méthodologiques) et d'approfondir leurs articulations en rapport avec nos hypothèses de départ.

Comme l'a notamment montré l'analyse du renouvellement des contrats, le dispositif national est d'abord un mode de financement de postes : il a ouvert un financement aux structures qui en faisaient la demande, en leur laissant toute latitude dans l'utilisation et la mise en action des Conum<sup>13</sup> ; en atteste, si besoin était la diversité que nous avons pu mettre en évidence dans les modes de déploiement des postes sur nos différents terrains.

Pour les structures qui ont recruté des Conum, il s'est d'abord agi de les mettre en action, et de les implanter dans leur structure et leur territoire. C'est, comme on l'a vu, l'un des effets du dispositif national tel qu'il était configuré : en centrant son action sur le financement de poste, il n'a pas tenu compte des contextes d'implantation des Conum. Selon les structures, les contextes territoriaux, les besoins repérés (aussi bien à l'interne que des publics), les dispositions des personnes recrutées, cette implantation a été plus ou moins aisée – les acteurs les plus préparés et équipés ayant moins de difficultés à mettre en action leur Conum.

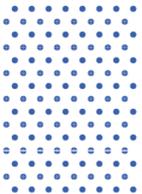
Sur ce plan, notre hypothèse d'action était donc forte : le dispositif a de fait placé les structures recruteuses en position de devoir construire un cadre d'implantation de leur Conum. Les outils mis à disposition au niveau national, s'ils ont pu constituer un appui pour les Conum<sup>14</sup>, ne donnaient pas de leviers opérationnels aux structures. Les individus Conum sont venus s'encaster dans des organisations, des contextes organisationnels et territoriaux extrêmement variés, mais aussi des structures très inégalement préparées à leur venue.

Enfin, comme on a pu le voir ci-avant, le dispositif ne prévoyait pas de coordinateur territorial. Le dispositif a été pensé à destination de structures et non de territoires. Si la réponse à l'AMI a pu constituer un moment de mise en lien des acteurs intéressés, ou à intéresser, à l'échelle territoriale, nous avons pu voir que les instances de coordination qui étaient apparues ne s'étaient pour l'essentiel pas maintenues. Indépendamment des éventuelles spécificités de nos terrains d'enquête, force est de reconnaître que le dispositif ne donnait pas aux « coordinateurs » les moyens nécessaires pour mettre en place un dispositif territorialisé.

#### Notes .....

<sup>13</sup> De fait, le cadre national a laissé la porte ouverte à des utilisations très variées et hétérogènes du financement des postes ; certains ne sont pas CnFS à temps plein, ou ont utilisé le dispositif pour financer des postes de CDI existants.

<sup>14</sup> Sans même se prononcer sur l'effective utilisation des différents outils mis à disposition, et l'aide concrète qu'ils ont pu représenter (les discours des CnFS sont plutôt critiques quant à la plateforme coop, en particulier son outil de suivi, dont ils ont une utilisation extrême diverse), force est de constater qu'ils n'appareillaient pas les acteurs quant aux contextes d'implantation.



S'il est indéniable que le financement de poste a permis d'amorcer ou de renforcer des dynamiques d'intéressement au niveau de certaines structures, il est en revanche douteux qu'il ait servi de cadre structurant pour l'émergence de stratégies territoriales durant cette première période.

Sur cette première période, le dispositif s'est davantage donné comme une source de financement, et un ensemble de contraintes d'accès à ce financement, que comme cadre pour l'implantation de pratiques de médiation numérique unifiées, ou outil structurant de stratégies territoriales partagées. L'implantation des Conum s'est faite selon une très grande hétérogénéité, en reconduisant plutôt qu'en estompant les effets d'inégalités territoriales. Qui plus est, sa nature temporelle de dispositif, programmant des cycles de financement courts et globalement dégressifs, a non seulement rendu difficile la projection d'un plan d'action, mais a aussi désavantagée des structures (aussi bien publiques que privées) plus exposées à des difficultés de financement en fond propre.

On ne peut exclure qu'une manière de « communauté Conum » se soit constituée : il est néanmoins difficile d'en mesurer le périmètre réel, d'en identifier les membres actifs, et de sonder la profondeur réelle de ce sentiment d'appartenance - compte tenu de la variété des positions professionnelles dans lesquels sont les Conum, dont certains. e. s n'ont pas vu leur contrat renouvelé ou n'ont pas voulu le renouveler. La fonction de Conum n'est pas un statut, mais renvoie d'abord à un mode de financement. Les objectifs de professionnalisation de la médiation numérique initialement visés par le dispositif (même en laissant de côté ce qui est apparu comme un échec de la formation), ne pourront être mesurés que dans le temps, selon le parcours des individus, les suites données au dispositif localement, et la prise en compte de la question de l'inclusion numérique sur les territoires.

La territorialisation en cours des politiques d'inclusion numérique, appuyée sur des dispositifs nationaux non pérennes, dépendra en dernière analyse de la manière dont les acteurs territoriaux s'emparent effectivement de la question, pour répondre à des besoins d'accompagnement numérique dont toutes les enquêtes montrent qu'ils vont - à l'encontre des postulats diffusionnistes pourtant largement infirmés par les acteurs, experts et chercheurs depuis de nombreuses années- en augmentant.



COMPRENDRE

## DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF CONSEILLER NUMERIQUE

Résultats de l'enquête qualitative  
du programme national de  
recherche



Agence nationale de la cohésion des territoires – Juillet 2024