



Les trajectoires vers les lieux de médiation numérique

Second volet de la recherche MedNum
« Lieux et acteurs de la médiation numérique »

Centre de recherche d'Askoria

Juin 2023



Recherche MedNum

Lieux et acteurs de la médiation numérique

Volet B

Les trajectoires vers les lieux de médiation numérique

Rapport de recherche – juin 2023

Centre de recherche d'Askoria

-

Direction : Pierre Mazet

Réalisation de l'enquête : Florian Pedrot et Pierre Mazet

-



Recherche financée par le Conseil Régional de Bretagne et réalisée par le Centre de recherche d'Askoria dans le cadre du projet LabAccès.



Le projet LabAccès est développé au sein du Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, et piloté par Benoit Vallauri. Les travaux du LabAccès portent sur l'accès aux droits sociaux et la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation. L'accompagnement scientifique du projet est coordonné par François Sorin pour le Centre de recherche d'Askoria. Le site du projet : <http://www.labaccès.fr>

SOMMAIRE

Introduction : présentation de la recherche et des terrains	1
Rappel de la première phase de la recherche MedNum	1
Objectifs de la seconde phase.....	1
Déroulement de l'enquête et recadrage méthodologique	2
Configuration des espaces	3
Appréhender les parcours d'accès et les logiques d'usage.....	4
Plan du rapport.....	5
Partie A - Les premières fois	6
Motifs, objets et mobiles des déplacements vers les lieux de médiation	6
Une majorité d'orientations.....	7
Une distribution par lieux.....	8
Profils d'autonomie	8
Partie B - Les usagers des lieux	12
Les habitués.....	12
Les « opportunistes »	14
Celles qui veulent (doivent) apprendre.....	17
Les délégués.trices.....	18
Partie C - Les « multi site » et leurs usages stratégiques	21
Composer selon les horaires d'ouverture des lieux	21
Composer selon l'offre des structures et les tâches à réaliser	21
Composer selon les offres différenciées d'accompagnement	22
Conclusion	23
Parcours d'accès et logiques d'usage : les raisons d'y aller et les raisons d'y venir	23
Lieux et effet de lieu.....	24
Quels éloignés du numérique ?.....	25

Introduction :

présentation de la recherche

et des terrains

Le présent rapport rend compte du second volet de la recherche « MedNum : lieux et acteurs de la médiation numérique ».

Rappel de la première phase de la recherche MedNum

Le premier volet de la recherche MedNum a été mené sur trois sites : l'association Défis à Lanester, la Cyberbase de Morlaix et le réseau Lamballe Terre et Mer Numérique. Le rapport issu de l'enquête¹ a permis une identification des segments d'offres proposés par les structures, et a montré la variété des publics « concernés » par ces offres. Il est en effet apparu que tant le type d'offre que le profil des publics jouaient sur les médiations et les accompagnements réalisés dans ces lieux.

Nous avons rencontré les agents de médiation pour saisir de quelles manières la dématérialisation des démarches administratives participait à l'évolution de leurs pratiques professionnelles. Il est apparu que les activités dites de « médiation numérique » pouvaient revêtir une forte dimension sociale et d'accompagnement administratif. Les agents rapportaient notamment que la dématérialisation des démarches administratives avait fortement participé à diriger certains publics vers les lieux de « médiation numérique » : d'une part parce que les organismes à l'origine de la dématérialisation étaient pour la plupart physiquement absents des territoires, d'autre part parce que les publics étaient parfois directement orientés par des acteurs locaux.

Objectifs de la seconde phase

Dans ce second volet de la recherche, nous proposons d'étudier les parcours des publics de ces lieux de médiations : quels types de difficultés, quelles exigences e-administratives, déclenchent la demande d'aide vers les lieux étudiés ? ; Quelles trajectoires mènent les publics dans ces lieux : sont-elles linéaires, faites d'aller-retour, de réorientations ? Font-elles suite à des essais et des échecs, de la part des publics ou la difficulté déclenche-t-elle immédiatement une demande d'aide ? Comment les publics ont-ils eu connaissance des lieux de médiation, par l'intermédiaire de quoi ou de qui ? Nous précisons que l'étude des parcours des publics nécessite de s'intéresser aux territoires d'intervention propres aux structures enquêtées et à ceux des institutions avec lesquelles elles entretiennent des liens (que ces liens soient forts ou distants). Des circuits d'orientation privilégiés apparaissent-ils, des spécialisations se dessinent-elles en matière d'aide numérique ?

¹ Mazet, P. & Pedrot, F. (2021). Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? Rapport de recherche réalisé dans le cadre du programme LabAccès. Région Bretagne, Askoria, Ti Lab.

Déroulement de l'enquête et recadrage méthodologique

La seconde phase de cette recherche entendait étudier les parcours des publics se rendant dans les lieux de médiation numériques analysés en phase A. Il s'agissait de comprendre comment les publics avaient eu connaissance de ces lieux, de questionner le type de difficultés ou de besoins ayant déclenché le mouvement vers les lieux étudiés, mais aussi d'interroger les effets d'orientation vers ces lieux, afin de pouvoir reconstituer globalement leurs trajectoires d'accès et les modalités d'usage de ces lieux. Savoir autrement dit, ce qui amenait des personnes à côtoyer les lieux de « médiation numérique », pour quel type de demande et à la suite de quelle orientation.

A cette fin, l'équipe recherche du LabAccès a proposé de réaliser des entretiens avec des usagers des trois lieux déjà concernés par le volet A de l'étude : l'association Défis à Lanester, la Cyberbase de Morlaix et Lamballe Terre et Mer Numérique (entre 10 et 15 entretiens par lieu). En lien avec la thématique de nos recherches, une attention particulière devait être portée aux demandes d'aide e-administrative et aux usages de l'accès libre (équipement informatique disponible pour un usage autonome ou accompagné).

Il n'a pas été possible de mener la phase d'entretiens auprès des usagers des 3 terrains initiaux du volet A. L'un des EPN, porté par une communauté d'agglomération en voie d'abandonner la compétence qu'elle avait prise, n'a pas souhaité que nous poursuivions notre enquête auprès de ses usagers – cela malgré nos demandes réitérées et les explications données sur le contexte spécifique de cette 2^{ème} phase. Les 2 autres terrains initiaux ont néanmoins pu être conservés - un EPN communautaire et une association de lutte contre l'exclusion numérique.

Compte tenu de ce refus, nous avons ré orienté notre recherche selon une double logique :

a) Tenant compte de l'inscription des lieux de médiations dans un territoire, et de la présence à l'échelle territoriale d'autres acteurs (administratifs, associatifs, de médiation numérique ou d'accès à du matériel connecté), comme l'a révélé le volet A de la recherche : nous avons ainsi choisi de développer une entrée territoriale sur l'un des terrains - dans la commune où intervient l'association de lutte contre l'exclusion numérique présente dans notre volet A.

Ce territoire présente en effet un ensemble assez varié d'acteurs diversifiés pratiquant la médiation sur le périmètre communal. 3 lieux de médiations numériques ont ainsi été repérés **en plus** de notre terrain initial (association): l'EPN municipal, un centre social possédant des ordinateurs en accès libre, et un troisième lieu de médiation, à teneur davantage administrative, un Point Information et Médiation Multi Service (PIMMS).

Par cette entrée territoriale, nous entendions explorer à petite échelle la manière dont les publics peuvent s'orienter (ou être orientés) différemment parmi plusieurs acteurs, interroger ce qui fait qu'ils vont à un endroit plutôt qu'à un autre, repérer d'éventuelles complémentarités entre lieux, etc.

Cette entrée territoriale ne prétend pas à l'exhaustivité des actions entreprises sur la commune en matière d'accompagnement numérique. Nous avons eu connaissance de l'existence d'une association conviant des retraités à des cours d'informatiques ; et il existe une commission extra-municipale proposant aux retraités de la commune des parcours de formation débutants sur 5 semaines, à raison de deux demi-journées par semaine, au sein de l'EPN, dispensés par des intervenants bénévoles. Enfin, la médiathèque, située en face de l'EPN, dispose d'ordinateurs en accès libre. Compte tenu du budget

alloué à cette recherche, nous nous sommes cantonnés aux principaux lieux de médiation identifiés (4), dans et par lesquels nous avons rencontré leurs usagers.

b) *En substitution du territoire qui s'est retiré de la recherche, nous avons choisi une structure connue, afin de pouvoir situer et mettre en perspective les propos des personnes rencontrées et avoir un accès facilité aux usagers.*

Prenant appui sur une recherche menée dans le cadre du Labacces, selon des critères assez proches de la phase A de la recherche Mednum (entretiens auprès des agents et observations des situations d'accompagnement), nous avons choisi un autre lieu de médiation, situé dans une grande ville bretonne, qui se trouve être aussi, comme dans notre territoire de référence, un Pimms.

Bien que les Pimms ne soient pas à strictement parler des « lieux de médiation numérique », il nous a semblé particulièrement intéressant de pouvoir disposer d'une certaine diversité de lieu, compte tenu de la variété des structures intervenant, de manière formelle ou informelle, dans l'accompagnement au numérique. Qui plus est, ces Pimms ont été labellisés Espace France Service², et jouent donc un rôle spécifique en matière d'accompagnement e-administratif. Les EFS, comme les Pimms avant leur labellisation, sont de fait inscrits dans le paysage local et les politiques nationales d'inclusion numérique aujourd'hui.

Encadré 1 : Terrains, lieux, nombre d'entretiens

- a) Nous avons ainsi rencontré les usagers de 6 lieux différents : 4 sur le territoire de référence sélectionné (Association, Centre social, EPN 1, Pimms 1) ; l'EPN de la phase A (EPN 2) ; et un Pimms situé dans un quartier d'habitat social (Pimms 2).
- b) Nous avons réalisé 34 entretiens, de longueur variable (entre 25 minutes et 1 heure), avec sur la plupart des sites des séquences d'observation des accompagnements.
- c) La répartition des entretiens par lieu se distribue comme suit : 4 dans l'association, 4 dans le Pimms 1, 6 dans l'EPN 1, 3 dans le centre social, 4 usagers de l'EPN 2 et 13 dans le Pimms 2. Au total, nous avons donc rencontré 17 personnes dans un Pimms et 13 dans un lieu de médiation numérique.
- d) Ce relatif déséquilibre s'explique notamment par la très grande fréquentation des Pimms, et en particulier de celui situé dans un quartier d'une grande agglomération bretonne (Pimms 2). De fait, ce Pimms reçoit et accompagne à l'année davantage de personnes (2607 en 2022) que l'ensemble des autres lieux investigués sur cette 2^e phase³.

Configuration des espaces

- ❖ *L'association spécialisée dans l'inclusion numérique* dispose d'une salle d'ordinateurs en libre-accès (animée par des bénévoles) ainsi qu'intervenante-prestataire pour un temps de réparation de matériels numériques défectueux (Repair café) au sein du centre social de la commune.
- ❖ Le *Pimms 1* comprend deux antennes présentes sur la commune : un PIMMS mobile (camion) et une permanence « en dur ». Cette dernière a lieu une fois par semaine le jeudi matin, et se

² Bien que très peu des usagers rencontrés identifient précisément les Pimms comme un EFS. Ce qui n'est pas propre à cet EFS spécifique : les données nationales montrent une assez faible identification des EFS en tant que de dispositif France Service.

³ La situation aurait été différente si le terrain réalisé durant la Phase A dans un EPN communautaire avait pu être conservé : il avait la spécificité de recevoir beaucoup plus de publics que les 2 autres sites.

situé dans le même bâtiment que l'EPN municipal, lui-même localisé dans un quartier prioritaire (politique de la ville). Le bâtiment est aussi un lieu investi par certaines associations (cours de langue pour les migrants, cours de peinture...). Des permanences d'assistantes sociales du Département s'y tiennent également, une fois par semaine. Quant au PIMMS mobile, il stationne une demi-journée par semaine le vendredi matin, devant le même bâtiment.

- ❖ Le *Centre social* possède dans son hall d'accueil un espace avec 3 postes informatiques, et un ordinateur dédié aux démarches CAF ainsi qu'à un certain nombre de sites administratifs. Un agent est toujours présent sur place et peut accompagner.
- ❖ L'*EPN 1* comprend une dizaine de postes informatiques en accès libre dans une salle informatique dédiée; une grande pièce attenante, sur laquelle elle est ouverte, comprend le bureau du médiateur, une imprimante 3D, un petit musée de l'informatique et de petites tables sur lesquelles les personnes peuvent être accompagnées individuellement.
- ❖ L'*EPN 2* comprend 3 postes informatiques côte à côte dans le hall d'accueil en accès libre ; et 2 bureaux pour les médiateurs où ils accueillent pour les rendez-vous.
- ❖ Le *Pimms 2* comprend un hall d'accueil, comprenant une salle d'attente, une banque d'accueil ainsi que 3 ordinateurs en libre-service pour l'autonomie – sur lesquels les usagers peuvent être reçus et accompagnés ; auxquels s'ajoutent 3 bureaux fermés pour les rendez-vous.

Appréhender les parcours d'accès et les logiques d'usage

Dès lors qu'on veut appréhender ce qui fait que des personnes se rendent dans des lieux proposant une médiation autour du numérique, il convient de tenir compte de plusieurs logiques :

❖ *Des logiques de lieux*

Ces lieux ne proposent pas tous la même offre : les lieux de médiation numérique proposent, outre des permanences d'accès à du matériel connecté, avec accompagnement, des formats divers d'apprentissages ou de facilitation des pratiques numériques (dont la réparation pour l'un des lieux) ; les lieux de médiation socio-numériques (ici les PIMMS) offrent un accompagnement et la possibilité d'un accès à du matériel connecté, mais ne proposent pas de formats d'apprentissage. En parallèle, ces lieux peuvent faire l'objet d'orientations diverses par des acteurs du territoire, selon leur historique d'implantation, les partenariats noués antérieurement, le type d'offre qu'ils proposent, etc.

❖ *Des logiques de besoins des publics*

On en dénombre grossièrement 3 :

- des besoins d'accéder à du matériel,
- des besoins d'accompagnement dans des démarches (essentiellement administratives),
- des besoins d'aide dans l'utilisation et l'appropriation des outils numériques, allant parfois jusqu'à une volonté d'apprentissage.

❖ *Des logiques d'accès*

Elles renvoient à la manière dont les usagers ont eu connaissance et sont arrivés jusqu'à ces lieux, en lien avec leurs besoins, le lieu où se sont exprimés ces besoins, auprès de qui, dans quel cadre, etc.

- ❖ Enfin des *logiques de fréquentation de ces lieux*, renvoyant à la fréquence d'usage ou d'utilisation de ces lieux par les publics.

Afin de rendre compte de ces différentes logiques, qui sont toujours croisées et constituent autant de profils de parcours différenciés, nous avons choisi de distinguer les usagers **fréquentant le lieu pour la première fois** (12) de **ceux qui y sont déjà venus au moins 1 fois** (22). D'une part parce que les premiers n'ont, par définition, pas la même pratique du lieu, qu'ils peuvent découvrir, alors que les seconds le connaissent et y reviennent. D'autre part, et de manière liée, parce que l'analyse de chacun de ces groupes conduit à mettre en exergue le rôle prioritaire de certaines logiques lorsqu'on veut rendre compte des parcours.

Plan du rapport

Ainsi, le groupe des « premières fois » (Partie A) conduit à privilégier une analyse de *la logique d'accès*, centrée en particulier sur ce qui fait que les personnes se déplacent, et comment elles ont eu connaissance du lieu ; quand, pour les seconds (partie B), sera privilégiée une analyse davantage centrée sur le *logique d'usage* qui, sans minimiser la question de l'accès, travaille à identifier les usages différenciés des lieux, selon le rythme de fréquentation, les pratiques qui y sont réalisées, et les attendus des usagers au regard des ressources de ces lieux.

Chacune de ces logiques suppose d'adopter un **mode de présentation** particulier: pour les personnes venant pour la 1ere fois, nous rendons compte de manière synthétique d'une ensemble de caractéristiques clés pour saisir de manière globale ce qui fait qu'elles arrivent dans le lieu. Pour les seconds, nous procédons à une présentation des différents groupes d'usagers, selon la fréquence et les raisons de leurs pratiques du lieu. A chaque fois, nous proposons une courte vignette descriptive des usagers concernés, afin de donner corps, *a minima*, à leurs caractéristiques personnelles.

Dans une troisième partie (Partie C), nous nous appuyons sur les usagers rencontrés déclarant connaître et fréquenter différents lieux, afin de mettre en évidence ce qui préside à leurs usages différenciés des lieux.

Encadré 2 : précisions terminologiques

Pour simplifier les dénominations dans le cours de ce rapport, nous parlerons à présent d'usagers uniquement pour les personnes ayant fréquenté le lieu plus d'une fois.

Nous parlons d'accompagnement de manière large, sans référer à une pratique professionnelle spécifique, celle du travail social par exemple, pour désigner le fait que les personnes sont reçues et accompagnées, par différenciation avec des pratiques autonomes – réalisées sans aide des médiateurs.

Enfin, nous utiliserons le mot autonomie, sans le problématiser et simplement pour désigner la capacité des personnes à faire ce qu'elles ont à faire, quel que soit le médium emprunté (numérique ou pas).

Partie A -

Les « premières fois »

Pour décrire les parcours d'accès des personnes rencontrées venant pour la 1^{ère} fois dans un lieu de médiation, nous croisons plusieurs niveaux de description : le **motif** de leur déplacement, c'est-à-dire ce sur quoi porte le déplacement, **son objet** (motif administratif ou autre) ; mais aussi le **mobile** du déplacement, c'est-à-dire la raison pour laquelle les personnes se déplacent (en raison d'un problème d'accès matériel ou d'un besoin d'aide, d'accompagnement ou d'interlocuteur). Nous précisons ensuite comment ils sont arrivés dans le lieu (par orientation, bouche-à-oreille ou de manière autonome).

Nous présentons d'abord les résultats de manière synthétique, afin de pouvoir décrire globalement comment se distribuent ces différents niveaux de description dans notre échantillon, avant de présenter sous forme de vignette le profil des personnes interrogées.

Motifs, objets et mobiles des déplacements vers les lieux de médiation

En termes de répartition entre les différents lieux, les usagers fréquentant le lieu pour la 1^{ère} fois se répartissent ainsi : 9 ont été rencontrés dans un Pimms, et 3 dans un lieu de médiation numérique (1 au centre social, 1 à l'EPN1 et 1 à l'EPN2).

Cette distribution donne déjà, en soi, une indication : il y a beaucoup plus, dans nos entretiens, de personnes se déplaçant pour la 1^{ère} fois dans les Pimms – EFS. Cette donnée est en partie liée au nombre d'accompagnements / publics accompagnés par les Pimms par rapport aux autres lieux, de médiation numérique : les modalités d'accueil, sur rendez-vous ou en tout venant, sont davantage orientées vers de la 1^{ère} ligne, qui constitue l'essentiel de l'offre des lieux de médiation socio numérique. Les autres lieux, de médiation numérique, comprennent une offre plus diversifiée et portant sur des segments différents (voir Rapport Mednum Phase 1).

Le second résultat est que le *motif* est essentiellement d'ordre administratif (10 cas sur 12) au sens large (2 cas portent sur des factures) ; on ne compte que 2 cas où le motif est autre (professionnel ou question technique de recherche d'un logiciel de transformation d'un document).

Dans 4 cas, le *mobile* du déplacement est d'ordre purement matériel : absence de connexion, matériel hors d'usage et problème de débit de connexion. Ce sont des personnes qui ne se seraient *a priori* pas déplacées si elles avaient eu le matériel ou la connexion adéquate. Dans 1 cas, le motif et le mobile du déplacement sont confondus : il s'agit d'une question technique sur un logiciel. Dans 3 de ces 5 cas, le motif est administratif.

- Femme (39 ans) orientée vers le Centre social par Pole Emploi pour faire une impression d'un justificatif de la CPAM (matériel hors d'usage). **Situation 3 Centre social.**
- Homme (40 ans) orienté vers le PIMMS par le biais du site service public.fr afin de faire une demande d'acte de naissance (matériel hors d'usage) **Entretien 4 Pimms 2.**

- Homme (45 ans) orienté vers le PIMMS par le CMS pour avoir une connexion Internet et s'actualiser à Pôle emploi (absence de matériel et de connexion). **Situation 1 Pimms.**
- Femme, 45 ans, a trouvé seule l'EPN en cherchant sur internet pour envoyer de gros fichiers (débit de connexion insuffisant) **Situation 3 EPN.**
- Femme, 50 ans, s'adresse à l'EPN 2 pour trouver un logiciel qui permette de transformer un PDF en format texte (mode de connaissance du lieu inconnu). **Situation 2 EPN 2.**

Dans les autres cas (7), les personnes ont besoin d'une aide ou d'un accompagnement dans le cadre d'une procédure administrative ou commerciale. Le mobile n'est jamais uniquement d'ordre matériel.

- Femme (63 ans), orientée vers le PIMMS par une assistante sociale de l'armée pour avoir des explications sur la préparation de sa retraite, compte tenu de la réforme en cours du régime de retraite. **Situation 3 Pimms 1.**
- Homme (61 ans) orienté vers le Pimms par le CCAS de sa commune en raison d'un blocage dans un dossier de demande de retraite. **Entretien 7 Pimms 2.**
- Couple (72 et 75 ans) orienté vers le PIMMS, par ALEC (Agence Locale Energie Climat), en raison d'un blocage dans la démarche dématérialisée maprimrenov. **Entretien 8 Pimms 2.**
- Femme (62 ans) orientée vers le PIMMS par son office HLM pour effectuer sa demande de chèque énergie en l'absence de connexion alors que la démarche est dématérialisée. **Situation 2 Pimms 1.**
- Homme (45 ans) orienté vers le Pimms par l'AS du CCAS de sa commune afin de débloquent divers problèmes administratifs (demande de passeport, compte impôts bloqué). **Entretien 10 Pimms 2.**
- Homme (63 ans) venu par le bouche-à-oreille au Pimms, afin de résoudre un problème de double facturation de ses fournisseurs d'énergie. **Entretien 13 Pimms 2.**
- Femme (75 ans) avec et pour sa sœur (90 ans), venues au Pimms en raison d'une pratique commerciale abusive (souscription de complémentaire santé) ; ne sait plus comment elle a entendu parler du lieu. **Entretien 11 Pimms 2.**

Une majorité d'orientations

Ces premiers résultats synthétiques montrent plusieurs choses. D'une part, on trouve une majorité d'orientations : 8 personnes sur les 12 ont été orientées, c'est-à-dire qu'elles ont été renvoyées dans le lieu par un acteur extérieur, le plus souvent physiquement, mais aussi par téléphone : soit par des administrations ou organismes publics (Office HLM, Agence locale pour l'énergie, Pole Emploi, contact téléphonique de servicepublic.fr) soit par des acteurs sociaux (CCAS, Assistante sociale). Dans la très grande majorité des cas (7/8) l'orientation se fait vers le Pimms –EFS.

Tous ceux qui viennent dans le cadre d'une démarche proprement administrative (8) ont été orientés ; ils n'ont donc pas prioritairement identifié le lieu comme répondant au problème qu'ils rencontraient, mais ont été renvoyés vers ce lieu, de manière indirecte, parce qu'ils avaient besoin d'accéder à du matériel connecté (actualisation pôle emploi, impression de document CPAM, demande d'acte de naissance) ou pour avoir une réponse voire simplement un interlocuteur dans le cadre d'une démarche administrative (ma prime renov, chèque énergie, dossier de retraite, attente de carte d'identité et blocage du compte des impôts).

Le besoin de réponse porte néanmoins sur des niveaux différents d'engagement de la démarche : sur une procédure engagée, mais qui a bloqué (maprimrenov), sur un dossier complexe avec envoi de mauvais de documents (dossier de retraite pour une personne avec reconnaissance de travailleur handicapé), ou encore sur l'engagement d'une démarche dématérialisée en l'absence de pratique et de connexion numérique (chèque énergie). Dans un cas, il s'agit d'avoir une réponse sur le calcul de la retraite compte tenu du temps d'attente supposé pour accéder à un guichet administratif (Carsat) ou à un travailleur social ; dans le dernier cas, de faire le point sur un ensemble de blocages administratifs pour une personne qui a rencontré des difficultés pour mener à bien ses démarches administratives et a mis à mal son accompagnement par un travailleur social.

Comme on le voit, les besoins d'accompagnement portent sur des séquences et répondent à des motivations variées, allant de la finalisation d'une démarche dématérialisée à un effet de déport du travail social ou de la difficulté (voire l'impossibilité) de s'adresser à des guichets administratifs.

Une distribution par lieux

D'autre part, on remarque une claire distribution par lieux : on ne vient pas pour les mêmes motifs, et on n'est pas orienté de la même manière, selon qu'il s'agit d'une Pimms-EFS ou d'un lieu de médiation numérique.

Globalement, on retrouve les personnes dont le motif de déplacement est administratif (au sens large) dans un Pimms dans 9 cas sur 10, et 7 de ces 9 personnes ont été orientées.

Le Pimms-EFS remplit donc ici son rôle de « guichet service public de proximité » pensé pour pallier le retrait ou l'absence de guichets administratifs institutionnels : guichet de préfecture pour l'impression d'un acte de naissance, lieu d'accompagnement dédié dans le cadre d'un nouveau dispositif d'aide entièrement dématérialisé (ma prim renov) ; dans un cas, c'est en substitution d'une orientation vers un service de la Carsat (constitution de dossier de retraite pour travailleur handicapé) ; enfin, c'est parfois le temps d'accès supposé, mais expérimenté auparavant, à un rendez-vous dans un organisme public (Carsat pour des renseignements sur la retraite) ou à une assistante sociale, qui dirige les personnes vers le Pimms.

Signalons que le Pimms (en tant que Pimms et non d'EFS) permet aussi de répondre à des questions spécifiques portant sur des partenaires fondateurs et financeurs –la gestion des factures liées à l'énergie, notamment.

Profils d'autonomie

L'on a pu voir que les mobiles de déplacement - ce qui fait que les gens se déplacent- tenaient d'une part à un accès matériel, d'autre part à un besoin d'accompagnement. Cette distinction n'est pas sans effets sur le niveau d'autonomie des personnes.

Parmi celles et ceux qui viennent pour accéder à du matériel et/ ou à une ressource technique (demande de logiciel de transfert), on ne note aucun problème d'habiletés numériques, sinon dans un cas où la personne, qui est au chômage depuis peu de temps, reconnaît avoir besoin de s'y mettre et envisage de s'engager dans un parcours d'apprentissage (**situation 1 Pimms**).

Parmi ceux qui viennent pour ou autour d'une démarche administrative, on trouve différents cas de figure.

- Globalement, seule 1 personne (**Situation 2 Pimms**) n'a pas internet et par conséquent aucune pratique numérique (orientation office HLM pour chèque Energie) ; en revanche, elle se dit autonome dans ses démarches administratives, pour lesquelles elle passe encore par des formats papier et en se déplaçant physiquement au besoin. Ici, c'est la dématérialisation de la procédure, sans autre alternative, qui l'oblige à venir au Pimms.
- Parmi les autres on trouve principalement des personnes autonomes, numériquement et administrativement, en tout état de cause suffisamment pour réaliser leurs démarches administratives de manière autonome le reste du temps – i.e. en dehors du cas spécifique qui a conduit dans le lieu. Soit que le « numérique administratif » ne pose pas problème ; soit que les personnes ont des usages numériques, éventuellement limités à leurs besoins, mais qu'elles parviennent à réaliser leurs démarches par d'autres voies, de contournement (papier et déplacement physique).
- Ainsi, dans 2 cas, les personnes n'ont pas de problème à gérer leurs dossiers administratifs par ailleurs, c'est une démarche particulière qui bloque et qui motive le déplacement : elles ne peuvent aller au bout de leur démarche en raison d'un blocage dans la procédure dématérialisée (ma prim renov, **Entretien 8 Pimms 2**) et d'une absence d'interlocuteur dans l'administration ou le dispositif concerné (retraite, **Entretien 7 Pimms 2**).
- Dans un cas, le besoin d'accompagnement porte globalement sur la dimension administrative et non sur la dimension numérique : problèmes de gestion de sa situation administrative, mais des pratiques numériques courantes sur les réseaux sociaux et tentatives pour faire sa déclaration d'impôt par internet (**Entretien 10 Pimms 2**).
- Une personne a des pratiques numériques limitées, par choix, mais dit se débrouiller dans ses démarches administratives (appréhension, calcul de la retraite dans le contexte de réforme, **Situation 3 Pimms 1**).
- Enfin, une personne, peu à l'aise avec les outils numériques, mais se débrouillant dans ses démarches administratives (double facture énergie, **Entretien 13 Pimms 2**). Et un cas spécifique, d'accompagnement d'une personne très âgée par sa sœur, qui a elle-même des pratiques numériques (choisies et peu étendues) **Entretien 11 Pimms 2**.

Globalement, sinon 2 cas, ce n'est donc pas prioritairement un problème de « déconnexion », au sens d'une absence de matériel de connexion et de « compétences numériques », qui déclenche la visite, mais bien un besoin d'accompagnement pour mener à bien une démarche, engagée, ou à engager, et toujours pour avoir un interlocuteur. *

Encadré 3 : Situation des personnes venant pour la « premières fois »

Situation 1 PIMMS 1

Homme, 45 ans, au chômage depuis septembre 2022, habite le quartier. Orienté au PIMMS par CMS pour avoir une connexion Internet et s'actualiser (lui-même) à Pôle emploi. La médiation dure 5 minutes. N'avait pas repéré le bâtiment où il se rend pour un accompagnement alors qu'il passe devant tous les jours. Smartphone avec lequel il fait ses démarches Caf et Pôle Emploi, pas d'ordinateur, mais projet d'aller à l'association (sur recommandation de sa conseillère Pôle emploi) pour en acquérir un, voire prendre des cours parce qu'il ne sait pas « faire grand-chose sinon ».

Situation 2 PIMMS 1

Femme, 62 ans, sans diplôme. A la recherche d'un emploi après démission récente. Habite le quartier. Orientée au PIMMS par office HLM pour effectuer sa demande de chèque énergie (chauffage collectif au bois) ainsi que celle de sa mère, 86 ans. L'usagère ne souhaite pas s'équiper en ordinateur ni Internet avant sa retraite. Elle ne connaît pas les lieux de médiations numériques. A un téléphone portable ancien. Est venue avec une pochette dans laquelle figure la lettre de l'office adressée aux habitants de son HLM.

Situation 3 PIMMS 1

Femme, 63 ans, habitante du quartier. Femme de ménage (CDI 35h pour l'armée). Orientée vers le PIMMS pour une démarche concernant la préparation de sa retraite par l'assistante sociale de l'armée au cours d'une discussion informelle. Elle n'a pas (ou une infime) connaissance de lieux de médiations numériques sur sa commune. Smartphone qui sert durant la médiation (consultation de mails), dispose d'un ordinateur, imprimante et d'une tablette à domicile. Guidée dans le numérique administratif par son fils, dans l'achat par Internet par sa fille. Elle fait surtout de l'Internet loisirs (jeux). Autolimitation dans ses pratiques numériques. Son rendez-vous dure presque une heure, et a été généré par la crainte en raison de la réforme des retraites.

Entretien 4 PIMMS 2

Homme, 40 ans, arrivé par le biais du site service public.fr, sur lequel il dit avoir trouvé un numéro de téléphone, par lequel on lui a indiqué le Pimms. Habite à 15 min en voiture. Venu pour faire une demande et une impression d'un acte de naissance parce que l'ordinateur (et scan) au domicile ne fonctionnent plus. Indique que ne sait pas s'il faut en changer ou réparer, et que les réparations c'est 300 euros, qu'en ce moment il ne peut pas. Fait d'habitude ses démarches administratives (Caf, Assurance maladie, banque, etc.) en ligne, sur son ordinateur. Ne s'est pas renseigné pour savoir si présence d'une aide plus près chez lui. Connait la médiathèque, mais ne s'est pas renseigné pour savoir si possible faire sa démarche.

Entretien 7 PIMMS 2

Homme, 61 ans, travaille à l'EHESP, handicap à 80% (oculaire). Venu pour sa demande de retraite. Fait l'essentiel de son travail sur informatique, avec un poste à écran adapté. Est allé au CCAS de sa commune, qui l'a envoyé au Pimms. A appelé la CARSAT, pour pouvoir faire sa demande de retraite, mais n'ont pas envoyé le bon document (document spécifique pour personnes avec reconnaissance de handicap). Il a fallu plusieurs allers-retours pour comprendre qu'il n'est pas possible de faire de demande de retraite en dématérialisé pour les personnes avec reconnaissance de handicap. Aidé par le Pimms pour scanner tous les documents nécessaires.

Entretien 8 PIMMS 2

Couple (72 et 75 ans), orientée par agence locale de l'énergie, pour le dispositif maprim renov. Ont essayé de faire la demande par internet, mais a bloqué. Ordinateur et connexion à domicile. Mais globalement plutôt réticent/ insécure dans les démarches administratives en ligne, pour des questions de sécurité (peur des arnaques, des attaques « cyber », etc.). Le mari fait des photos et partage par internet ; mais pas d'achats en ligne. Ne connaissait pas le Pimms, et ignore que d'autres services/ offres que celle pour laquelle venu.

Entretien 10 PIMMS 2

Homme (45 ans), ancien marin marine marchande ; accident il y a 14 ans ; gros problèmes de santé et dépression depuis. A été orienté vers le Pimms par une stagiaire en travail du CCAS de sa commune de résidence. (Avait une conseillère RSA qui « était bien », mais reconnaît avoir « posé trop de lapins »). Habite à trois quart d'heure de bus. Est venu pour sa demande de passeport (il a « un travail qui l'attend aux Antilles », et on lui annonce qu'il l'aura en août), mais aussi un problème de connexion à son compte des impôts l'empêchant de faire sa déclaration. Pratiques numériques nombreuses, en particulier les réseaux sociaux. Equipé à domicile.

Entretien 11 PIMMS 2

Femme (75 ans) vient avec et pour sa sœur (90 ans), qui s'est fait vendre une complémentaire santé par téléphone (signature par téléphone) ; paie deux complémentaires santé en même temps et a déjà très peu de revenus. La dame concernée n'a aucun usage numérique, ni matériel. Sa sœur est équipée d'un ordinateur, mais pratiques limitées. Ne sait plus comment a eu connaissance du Pimms.

Entretien 13 PIMMS 2

Homme, 63 ans, franco algérien, prime d'activité, à la retraite, mais travaille encore. Venu grâce au bouche-à-oreille pour un problème de double facturation d'énergie : a changé de fournisseur, mais continue de payer pour 2 en même temps. A un smartphone, qu'il utilise pour Facebook, mais précise qu'il « fait des conneries, et appuie sur les touches ». N'a pas d'ordinateur, et peu de pratiques numériques sur son smartphone. 5 enfants. Fait toutes ses démarches administratives sur papier ou en se déplaçant au guichet, sur place.

Situation 3 Centre social

Femme, 39 ans, au chômage (CAP petite enfance). Equipée à la maison (en ordinateur, en imprimante), mais un problème de connexion entre ces deux machines fait qu'elle ne peut imprimer l'attestation d'affiliation à la CPAM demandée par Pôle emploi (sa carte vitale est en train d'être refaite et ne peut servir de justificatif). Elle ne connaissait pas du tout le centre social et le découvre. Elle a du mal à l'identifier (« c'est la mairie ici ? »). Habite la commune et est venue en bus. Dit faire sa démarche administrative seule, et précise qu'elle sait « les bases quand même ! ». Elle pratique cependant plus Internet sur son smartphone, en particulier plusieurs réseaux sociaux et des sites « pour s'informer ».

Situation 3 EPN 1

Femme, 45 ans, bac. A l'EPN pour une raison professionnelle : sa box ne marche plus, et elle doit envoyer plusieurs fichiers lourds (400 méga) pour son travail (peintre décoratrice – statut d'intermittente du spectacle). Vient d'une commune à 25 minutes de voiture, « dans la campagne », où il n'y a pas la fibre. Connaissait l'existence de l'EPN, pour avoir cherché il y a quelques temps où il était possible de faire de l'impression 3D dans sa région d'habitation. Elle fait du dessin 3D, numérique. Fabrique elle-même des objets pour des escape games et pense qu'ici, elle pourrait avoir des avis collectifs sur les prototypes fabriqués. Fait ses démarches administratives en ligne [Pôle emploi avec statut intermittent, CAF, impôts...], sur son smartphone la plupart du temps et le compte en banque toujours sur le smartphone. Achète en ligne, « beaucoup le bon coin, vinted, le train, uber eats quand il y a besoin ». Foyer de 3 personnes, 5 lors du retour de deux de ses 3 enfants au domicile, pendant les vacances scolaires. Ont tous un ordinateur (chacun) et un smartphone. Elle a des comptes sur des réseaux sociaux, mais ne les utilise « quasiment jamais ». Sa première visite, satisfaisante, lui fait dire qu'elle pourra y revenir parce qu'elle est confrontée souvent à des problèmes sur des logiciels.

Situation 2 EPN 2.

Femme, 50 ans environ. Un ordinateur prêté par un ami, dispose aussi d'une imprimante scan. Au chômage, fréquente les restos du cœur. Venue avec sa fille, en vacances (zone de Paris). Elle est munie d'un grand sac plastique dans lequel se trouvent une imprimante et un scan. Sa demande, qu'elle adresse au médiateur qui l'accueille dans le hall, concerne « libre office, qui ne marche pas sur cet ordinateur ». Elle voudrait « scanner un document en PDF, l'envoyer sur libre office et le modifier ». Le médiateur indique que ce n'est pas possible, mais « qu'il y a des solutions en ligne, mais que c'est complexe ». Ils s'installent, allument l'ordinateur et commencent à explorer les différents problèmes.

Partie B

Les usagers des lieux

Comme mentionné en introduction, l'on se focalise moins dans cette partie sur les trajectoires et les logiques d'accès, que sur ce qui fait que les personnes reviennent, afin de mettre en évidence les différents usages voire les pratiques du lieu. On trouve, ceci dit, des modes d'orientation variés (CCAS, connaissance, association, etc.) qui remontent parfois à plusieurs années, et sont parfois beaucoup plus récents.

L'on a utilisé 2 axes d'analyse pour distinguer les différents profils de ces usagers : la fréquence d'une part, entre des usager.e.s qui se rendent souvent et/ou régulièrement dans les lieux et celles et ceux qui en ont une utilisation plus occasionnelle ; les raisons de revenir dans ces lieux d'autre part.

Ces deux axes dessinent 4 profils principaux : des *habitués*, qui viennent dans les lieux de médiation numérique pour avoir accès à du matériel et ont des pratiques numériques variées ; des *personnes qui viennent de manière occasionnelle*, selon leurs besoins, pour accéder à du matériel connecté et/ou une aide ; des personnes se rendant dans des lieux de médiation numérique afin *d'apprendre à utiliser des outils numériques* ; enfin, des personnes qui se rendent dans les Pimms, dès lors qu'elles ont une démarche administrative à faire.

Afin de simplifier la lecture, nous faisons figurer les vignettes descriptives de chaque usager.e immédiatement après la présentation du profil auquel il/elle appartient.

Par rapport au premier groupe, on assiste à un rééquilibrage en faveur des lieux de médiation numérique : 10 usager.e.s contre 8 rencontrés dans un Pimms. Cela ne signifie pas cependant que les Pimms ont essentiellement des visites d'une seule fois : en 2022, 28% des 2607 habitant.e.s accompagné.e.s étaient des 1eres visites, contre 72% qui sont venus plus d'une fois.

Les habitués

Ils ont un usage très fréquent du lieu, qu'ils connaissent et pratiquent pour la plupart depuis longtemps. Ils peuvent avoir une connexion à domicile ou pas, certains pour s'autolimiter dans leurs pratiques numériques ou afin de « ne pas laisser de traces ». Ces personnes ont des habitudes et une relation de proximité avec les animateurs, et elles considèrent le lieu comme une ressource de convivialité et une occasion de socialisation. Ayant des pratiques numériques, sans nécessairement avoir de connexion à leur domicile, le lieu peut être assimilé à une extension de leur sphère privée. Ces habitués ne fréquentent que les EPN⁴, et ce ne sont, dans notre échantillon, que des hommes.

⁴ Le même type de public avait été remarqué sur le site de l'EPN Lamballe lors des observations de la phase A de la recherche - des habitués, des fidèles, qui n'avaient pas de connexion à domicile et se rendaient à l'EPN pour faire leurs démarches sur internet (d'ordre très variées). Les médiateurs.trices avaient d'ailleurs noté que

Encadré 4 : Situations des usagers « habitués »'

Situation 1 EPN

Homme, 70 ans, retraité de la médecine des gens de mer. Seul à son domicile. Une pratique d'Internet sur son téléphone portable (n'a pas d'ordinateur à domicile) et très liée à sa passion pour l'histoire (boîte mails pour ses recherches). L'administratif, il le fait par papier (impôt, succession...). Il a un téléphone avec connexion, mais selon ses dires, elle ne sert que très peu. Il laisse entendre à plusieurs reprises qu'il est important de se ménager des temps hors connexion, que cela pourrait sinon tourner à l'addiction (ses recherches, c'est « le travail de toute une vie »). Sa connexion à Internet se fait surtout à l'EPN, où il se rend 4 après-midi par semaine pour traiter de ses mails (liés à ses recherches). Il fréquente le lieu quasiment depuis sa création au début des années 2000. Il avait commencé à faire des recherches historiques avant sa retraite (prise en 2010) et c'est comme ça qu'il s'est retrouvé à fréquenter ce lieu, n'ayant pas d'ordinateur chez lui. Il a pris ses habitudes ici, dit que l'animateur numérique est très pédagogue (il le considère à son service et n'hésite pas à le solliciter pour faire des photocopies, impressions, zipper des dossiers...). Cet animateur rentre aussi dans la discussion avec lui sur ses recherches : il l'a orienté vers un cours sur wikipédia dans un centre social voisin. Lui ou son prédécesseur sur le poste sont aussi à l'origine de la création de son adresse mail, avec laquelle l'homme peut conduire ses recherches. Parallèlement, le lieu de médiation peut servir à acheter des livres, prendre un rdv de vaccination contre le covid. Il ne va pas chercher ailleurs s'il y a d'autres lieux de médiations, étant « bien » ici. Il avait entendu parler de l'association.

Situation 2 EPN 1

Homme, 49 ans. Animateur en école primaire. Ancien infographiste. Vit seul à son domicile. Donc pratique beaucoup « je suis tout le temps dessus ». Un ordinateur fixe à domicile, sans connexion pour « éviter les virus ». Un ordinateur portable sous linux « qui me sert à surfer, avec le WIFI local », surtout en cas de fermeture de l'EPN, car « je préfère venir ici ». Un smartphone, mais « Internet, pour moi, c'est souris, clavier » donc il n'a pas d'appli, juste un réseau social, Facebook. Il ne fait pas d'achat en ligne, par choix, il n'a pas de carte bancaire, mais consulte quand même ses comptes en ligne (toujours depuis chez lui). A connu l'EPN en 2014 suite à un déménagement : un tel lieu de médiation numérique peut être un recours pour avec un accès à Internet gratuit. Et on peut y rester si l'ambiance est jugée bonne... Elle permet une socialisation, d'avoir des « copains » (3 à 4 personnes avec qui il discute quand il vient), même si le COVID a cassé une dynamique, distendu la fréquentation de certaines personnes [3 à 4 avec qui il discute, mais un peu plus avant : 2 à 3 personnes qu'il ne voit plus]. Même pour lui, assidu, le WIFI est plus fréquent. Mais il n'en demeure pas moins qu'il vit encore l'EPN comme un lieu de socialisation, où on peut faire des connaissances. Où il y a aussi la possibilité d'avoir de l'aide en cas de problème informatique, avec quelqu'un dont on loue les qualités professionnelles, les savoir-faire et la disponibilité. Il arrive qu'il fréquente la médiathèque de la grande ville limitrophe, mais uniquement lorsque le EPN est fermé. Il y a donc des stratégies de consultation.

Il vient au moins 4 fois par semaine à l'EPN : une fois toutes les semaines pour un atelier jeu vidéo le mercredi soir, sur 1h. Et trois autre fois environ. Mais c'est aussi qu'il dit « échanger beaucoup avec S [l'animateur] », en raison d'une « passion commune » : le jeu vidéo. Ils ont pour projet d'en monter un ensemble dit l'utilisateur, « mais on s'amuse ». Le lieu de médiation numérique peut générer des rencontres et des projets de ce type entre passionnés. Il vient chercher également des échanges sur les nouveautés logiciels. « On échange des connaissances, ce que l'on fait » sur des logiciels. Au niveau administratif : il est multicanal, mais aimerait bien que les administrations soient plus ouvertes car il aime l'échange. Les « seuls soucis que je pourrais avoir sont les soucis d'ordre mécanique, genre mon alimentation ne marche pas [...] auquel cas les connaissances de S [animateur] sont très utiles ». Reste en général 1h à chaque visite.

Situation 6 EPN 1

Homme, 76 ans. Retraité. Habitant de la commune, à 2 minutes de voiture de l'EPN (11 minutes à pied). Mais le jour de la rencontre, il est venu en bus parce qu'il était passé auparavant (1h avant) à la médiathèque de L [grande commune limitrophe], où il est abonné, et avait déjà consulté Internet là-bas. Dispose d'un ordinateur à la maison (depuis le premier confinement), mais vient à l'EPN pour la « convivialité ». Fréquentation de l'EPN « pratiquement » tous les jours, suivant ses activités et ses déplacements (après des courses, après un rendez-vous médical...). Il a fait ses premiers ateliers informatiques en fin de carrière, avec la chambre de commerce,

le Covid avait poussé certains d'entre eux/elles à s'équiper et qu'ils ne les voyaient plus. L'une des communes, sur le littoral voyait aussi beaucoup de personnes ayant des résidences secondaires et pas de connexion box à domicile.

dans le cadre du dispositif de formation il y a plus de 15 ans. Il a ensuite poursuivi son apprentissage à l'EPN « lorsqu'il a ouvert ». Il vient maintenant surtout pour l'accès libre, pour du loisir. Il est en particulier passionné de langue [de la région] et navigue sur plusieurs sites qui permettent de le faire progresser dans l'apprentissage. Le jour de l'observation, avant l'entretien, il était en train de regarder une émission télévisée sur youtube dans cette langue. Il fait ses démarches administratives sur papiers, sa banque est dans le quartier et il va directement les voir quand il a besoin. Il ne fait jamais d'achat sur Internet.

Situation 1 EPN 2

Homme, 43 ans, célibataire. Animateur nature. A un portable avec accès Internet, mais pas d'ordinateur. Un habitué. Vient depuis 3 ans [on est en début mars 2022], habite à 25 kilomètres de la ville où se situe l'EPN. L'a connu dans le cadre de ses recherches d'emploi (animateur nature, alterne les contrats courts) et en tapant sur internet « espace cyber ». Il a trouvé le lieu à sa convenance (accessible, ordinateur libre, possibilité d'imprimer, personnels disponibles et pédagogues⁵). Il y revient donc cycliquement, en fonction de ses recherches d'emplois : dans les périodes intenses, cela peut être une fois par semaine sur un mois, pour taper « minimum 5 lettres de motivation ». Le jour de notre rencontre, c'est davantage pour régler des formalités en lien avec l'obtention d'un nouvel emploi. Il fera d'autres choses, y compris notre entretien de 40 minutes, mais aussi le « cobaye » pour une CNFS en formation, si bien qu'il reste de 9h à 12h à l'EPN.

Les « opportunistes »

Le second groupe se caractérise par ce qu'on pourrait appeler un usage « opportuniste » des lieux, qu'ils fréquentent selon leurs besoins du moment. Le lieu et les services qu'on peut y trouver sont généralement identifiés et connus, les personnes savent ce qu'elles peuvent y trouver : étant déjà venues, elles se repèrent. On trouve néanmoins dans ce groupe des personnes qui ont fréquenté le lieu plusieurs fois, mais à propos d'une seule démarche, en l'espèce administrative (il s'agit uniquement du Pimms, voir le sous profil 2).

Le besoin porte tant sur l'accès à l'équipement (**situation 4 EPN 2, situation 1 Centre social**), que sur la possibilité d'avoir un accompagnement pour être aidé dans ses démarches administratives (**situation 2 centre social, situation 4 Pimms 1**), ou dans l'aide à une appropriation des outils numériques (**situation 3 EPN 2**). Ces personnes ont donc des pratiques numériques très diverses (de totalement autonome à moyennement autonome). Leur connaissance du lieu résulte d'une orientation par un acteur local (CCAS), du bouche-à-oreille (amie), par connaissance directe de l'un des animateurs du lieu, ou d'une recherche autonome sur internet. Le lieu est connu depuis plus ou moins longtemps : de 4 mois à plusieurs années.

Encadré 5 : situations des usagers « opportunistes »

Situation 2 Centre social

Homme, 59 ans. Migrant arrivé en France du Bénin après un passage en Italie (il y a une dizaine d'années), d'abord en Ile de France en 2017 puis sur le territoire de la commune du centre social depuis juillet 2022, en lien avec une formation à l'AFPA effectuée dans la grande ville limitrophe, puis un poste de saisonnier dans une usine. Depuis, il est intérimaire, sans domicile fixe (domiciliation postale au CCAS). Fréquente régulièrement (depuis juillet, soit 4 mois à l'époque de l'entretien), l'espace informatique du centre social et l'EPN, orienté sur ces deux structures par le CCAS. Était auparavant hébergé à l'AFPA et avait une connexion gratuite. Possède un téléphone portable avec accès Internet, un ordinateur « resté en Ile de France ». Baccalauréat dans son pays d'origine, bac pro ici. A eu une formation aux outils informatiques à son arrivée en Italie, où la première chose abordée a été la création d'une adresse gmail gardée depuis. En France, son compte des impôts a été créé par une assistante sociale. Depuis il « valide » les informations. Il consulte régulièrement son mail sur son portable, de même que WhatsApp. Mais pour ses démarches administratives, utilise les ordinateurs des deux lieux sur lesquels il a été orienté par le CCAS. Souhaitait le jour de notre rencontre télécharger son bulletin de salaire pour avoir une

⁵ Cela revient dans tous les profils d'habitues ou de réguliers : le côté sympathique. Cf. situation 2 et compte-rendu Lanester.

sauvegarde sur sa clé, imprimer une facture et envoyer un document sur un site administratif - mais il n'y est pas parvenu. Il alterne entre les deux lieux de médiations connus en fonction de leurs horaires d'ouvertures.

Situation 4 PIMMS 1

Homme, 32 ans, au chômage, habitant du quartier depuis son enfance (arrivée à 6 ans en France). Au PIMMS pour réaliser une demande de naturalisation. Il a un smartphone, avec lequel il fait toutes ses démarches (suivi du dossier de naturalisation, recherche emploi...). Il a eu plusieurs rendez-vous déjà pour la naturalisation (un la semaine précédente notamment), parce que la médiation est limitée à 45 minutes, et que cette démarche demande des justificatifs divers, qu'il faut parfois solliciter : il a d'ailleurs avec lui un volumineux sac plastique, où se laissent voir des dossiers et des feuilles. Il connaît le PIMMS depuis quelques années, il avait fréquenté la permanence au sein du bâtiment attenant. Il précise que le PIMMS, c'est pour des démarches administratives (celles qu'il ne peut faire seul parce qu'il ne comprend pas un certain nombre de termes administratifs), et l'EPN, c'est pour les scans et les photocopies. Il est pris en rendez-vous par la médiatrice (CNFS), et reste peu de temps -5 minutes environ, le site gouvernemental étant indisponible. Il fait ensuite une autre demande autour d'une démarche particulière, longue, administrative : une demande de regroupement familial. Sinon se débrouille avec l'administratif.

Situation 3 EPN 2

Femme, 58 ans. Formation dans l'administration en 2011 (IPAG). Intérimaire au moment de la rencontre, mais problèmes de santé (genou, dos), donc petites missions. Habite avec son mari, 61 ans, agent à la communauté de communes, dans un village à 18 kilomètres de la ville où est implanté l'EPN. Ils ont déménagé il y a un an. Sa première fréquentation de l'EPN remonte à 2 ans : une de ses connaissances l'a emmené dans un endroit qu'elle lui a présenté comme étant à même de répondre à ses difficultés sur Internet. Elle a eu son premier accompagnement avec l'animateur, qu'elle a trouvé très pédagogue et « sympathique ». Elle dit avoir « sympathisé » avec lui. Elle a débordé fréquenté l'EPN pour ses démarches de recherche d'emploi, régulières puisqu'elle travaille en usine, de CDD en CDD : écrire une lettre de motivation, un CV. Elle s'est beaucoup fait aider par l'animateur pour la mise en forme de ces documents, leur impression. Mais elle ne fait pas de recherche d'emplois sur Internet. Elle se déplace à Pôle emploi ou aux agences d'intérim. Venue cette fois autour d'une démarche auprès des impôts.

Ordinateur portable à domicile, mais qui est « plein de virus » ce qui lui fait « horreur » : cela le fait « ramer », ça « bloque tout ce qu'elle a envie de faire ». Le couple projetait de racheter un PC, mais le prix quand ils se sont renseignés (« 1000 euros ») a été rédhibitoire. Pour se connecter à Internet, ils ont leur téléphone respectif et le wifi de leur box. Ont des petits-enfants, mais qui sont en Afrique. Madame est originaire du Gabon et souhaite faire venir ses petits-enfants dans un avenir proche. Elle pense qu'ils pourraient les aider à surmonter leurs difficultés numériques et administratives (en particulier celles de son mari).

Situation 4 EPN 2

Femme, 46 ans, Bac + 2. Au chômage (candidate à des formations dans les métiers du livre : bibliothécaire). Habitante d'une commune limitrophe de l'EPN. Equipé au domicile de 3 ordinateurs (un pour son fils de 11ans, un pour elle, reconditionné et acheté sous linux auprès de l'association locale, un autre donné par le père de son fils, employé dans un magasin informatique). A un téléphone, mais sans accès à Internet, parce qu'elle n'en a pas les moyens et qu'elle veut se prémunir contre des coûts abusifs, des téléchargements de jeux par son fils. N'a pas d'accès à Internet, en raison d'un conflit ouvert depuis plus d'un an avec son opérateur et une coupure d'internet. En fin de droit chômage (ASS), n'a pas les moyens de payer un autre fournisseur. A connu l'EPN par l'intermédiaire de l'animateur qui a eu le poste à la sortie de la formation de reclassement dans laquelle ils étaient tous les deux, il y a une dizaine d'années.

En recherche d'emploi pour devenir bibliothécaire, elle doit être « en veille » pour candidater et vient à l'EPN pour accéder à internet. Elle va aussi à la bibliothèque [où elle est bénévole]. En ce moment (période post covid) souligne qu'à l'EPN la consultation n'est possible que le mardi, et que c'est compliqué si on veut avoir un accès régulier à ses mails. De même, à la bibliothèque, l'accès est limité à 1h, ce qui ne laisse pas de marge de manœuvre lorsque les démarches à faire sont longues, ou qu'il y a un problème (avec une clé Usb). Elle ajoute qu'à l'EPN, il y a une possibilité de se faire aider par des personnes qui ont des compétences, ce qui n'est pas le cas à la bibliothèque.

Situation 1 Centre social

Homme, 37 ans. Hospitalisé pour quelques semaines dans une unité de soins psychiatrique (admission libre) dans une commune située à plusieurs kilomètres du terrain de recherche. Vient en bus dans cette commune, où il a

une domiciliation au CCAS en lien avec sa situation de SDF, sans emploi depuis plus de 10 ans. Il habitait auparavant dans cette commune et c'est manifestement pour ça qu'il s'y rend désormais. Il a un accès à internet limité à 30 minutes dans l'unité de soins, et fréquente différents lieux où il peut bénéficier d'une connexion : il « navigue » ainsi entre le centre social, l'EPN (pour des photocopies un peu moins limitées en nombre qu'au centre social), et la médiathèque. Il peut y rester assez longtemps (jusqu'à 2h), selon ce qu'il a à faire. Il change de lieu en fonction des horaires d'ouverture des trois structures. Il est au centre social ce jour-là avec une liste de chose à faire, inscrite sur un carnet : achats de matériels de musique (il fait du rap assisté d'un logiciel informatique et souhaiterait en vivre, c'est un « projet professionnel »), déclaration trimestrielle CAF (qu'il effectue de manière autonome), demande de prime de Noël (n'est pas allé au bout car lui manque plusieurs déclarations d'impôts). Il précise dans l'entretien que sur certaines démarches administratives, il a besoin d'aide parce qu'il est un peu « free-style » (bipolarité). Il dit ne pas avoir de téléphone portable, va s'en acheter un, mais ne veut surtout pas de smartphone. A la fin de l'entretien on comprend qu'il ne veut aussi pas avoir de connexion nominative, qu'il souhaite être « hors du système de repérage d'Internet ».

On trouve aussi dans ce groupe des personnes qui ont fréquenté le lieu plus d'une fois, mais dans le **cadre d'une seule démarche**, généralement afin d'en venir à bout. Ces usagers ne fréquentent que le Pimms. Ils ont des profils très différents, mais n'expriment pas d'envie ou de besoin de « se mettre au numérique », avec lequel ils entretiennent des rapports différents : allant d'une pratique dite « normale » ou choisie (uniquement le smartphone et facebook), à une forme d'indifférence ou de démission, certains exprimant une forte méfiance voire une peur à l'égard des manipulations en ligne. Les modes d'orientation sont divers : amis, dans le cadre de l'accompagnement d'une autre personne, ou par le biais de la préfecture. Sinon une personne, toutes ont du matériel connecté (ordinateur et/ou smartphone).

Encadré 6 : situations des usagers « pour une seule démarche »

Entretien 9 Pimms 2 :

Femme, 62 ans, franco algérienne (kabyle). Venue une 1ère fois il y a des années, sur l'ancien site, pour accompagner quelqu'un (séjour et regroupement familial). Revenue pour elle, il y a 1 mois, pour la demande de retraite. Elle a envoyé sa demande d'ici, ne comprenait pas les échanges avec l'Agirc Arco, les papiers qu'on lui demandait et qui manquaient. N'a pas d'ordinateur, un téléphone sans internet. N'a aucune pratiques numériques et dit en riant : « c'est pas bon je sais, on est inaptes ». Perçoit l'AAH, et se dit bipolaire ; a 3 enfants avec lesquels peu de relations donc pas d'aide.

Entretien 6 Pimms 2 :

69 ans, Peintre SNCF, retraité, conducteur de bus scolaire (matin et soir). Vient pour la 2ème fois au Pimms pour demander le chèque énergie, Habite dans une commune à 20 km, « mais c'est plus près que les impôts, ici ». Orienté par un ami.

Dit avoir des « soucis avec l'informatique ». A un ordinateur tout neuf, mais ne s'en est jamais servi. En avait un auparavant, qu'il avait prêté à un ami, qui est tombé en panne, donc en a racheté un, mais ne l'utilise pas. Il avait une tablette, qu'il a donnée à ses petits-enfants. Il utilise son smartphone, avec la wifi de sa box : notamment pour aller sur Facebook, en lien avec ses peintures en particulier. A une boîte mail, qu'il utilise, et consulte ses comptes bancaires en ligne. Pour les démarches administratives, il est resté sur le format papier, et se déplace quand il y a besoin. A pris des cours informatiques, il y a plusieurs années, au Centre social de sa commune (5 ou 6 séances), il y a 10 ans. Mais pas depuis. Il veut limiter les usages numériques, et précise que pour lui « l'humain et le contact c'est important. »

Entretien 2 Pimms 2 :

Homme, 73 ans orienté sur le Pimms par la préfecture pour une question de carte grise à faire sur une voiture engagée dans une question d'héritage. C'est la 4^e fois qu'il vient pour ce seul sujet. Appels téléphoniques depuis le Pimms, très mal reçu 2 fois. N'arrive pas à clôturer le dossier, a récupéré toutes les pièces justificatives, mais cela ne suffit pas. Son fils, qui a une maîtrise de droit précise-t-il n'y est pas arrivé non plus. Equipé au domicile (ordinateur et connexion). Smartphone. Pratiques numériques variées.

Entretien 1 Pimms 2 :

couple, 72 et-75 ans, habite la commune. Déjà venu 1 fois. Ne se souvient plus comment a trouvé le Pimms, mais c'était pour Engie (prélèvement alors que TIP envoyé). Venu une deuxième fois pour le chèque énergie et aujourd'hui à nouveau pour une facture d'Engie. Le couple ne connaît pas le Pimms pour ses autres services et les découvre pendant entretien : « ah oui, les impôts on peut faire ici ? » Ne paie pas d'impôts donc n'a pas eu à faire de démarche : « j'avais pas à la renvoyer, c'était exact ce qu'on avait reçu. » Pour les autres démarches administratives, continue de faire sur papier.

Couple qui ne se sent pas à l'aise avec le numérique et internet. A peur de faire des bêtises et se dit dépassé : « Non je fais pas. J'ai un ordinateur, mais pour de petits trucs, je fais pas de démarches ; J'ai peur... d'un click mal fait ; ça me stresse, j'ai peur de faire des bêtises ; les cyberattaques aussi tu as peur ; et puis les virus, les cyberattaques : on est dépassés ». Le couple n'exprime pas d'envie d'apprendre, parce que ça ne lui manque pas, et qu'en tout état de cause cela lui fait peur.

Equipé à domicile (ordinateur et connexion). Consultation des comptes bancaires, du journal (Ouest France) et des « recherches aussi quand même ». En revanche, ni démarches administratives ni achats en ligne : « ouh non, surtout pas (rires) ; non, alors là ; je suis d'accord avec elle, moi j'ai même pas d'ordinateur, j'ai rien du tout » ajoute son mari. Ne prend plus le train depuis longtemps, donc n'a pas de problème pour prendre un billet. Un enfant à C. et un autre à L., mais pas d'aide déclarée.

Celles qui veulent (doivent) apprendre

Le 3^e groupe rassemble des personnes qui ne sont pas des habituées, et ne se déplacent pas seulement pour un besoin ponctuel, mais davantage dans une visée d'apprentissage. Le rapport à la démarche d'apprentissage est varié : attendu depuis longtemps par certains, on trouve à l'inverse des personnes qui n'ont pas nécessairement l'envie d'apprendre le numérique, mais se sentent « forcées de s'y mettre ». Les mobiles peuvent être différents : changement de situation conjugale (veuvage), sentiment de pression sociale, besoin d'améliorer sa manipulation des outils numériques, etc. Ces personnes ne fréquentent que des lieux de médiation numérique (EPN et Association). Les modes de connaissance du lieu sont diverses : article de presse, par le biais d'une association, par la maison des associations (à sa demande), pôle emploi il y a plusieurs années, du fait de son emploi (employée à la mairie).

Encadré 7 : situations des usagers « qui veulent (ou doivent) apprendre »

Situation 4 EPN 1

Femme, 62 ans, veuve, retraitée (fonctionnaire) depuis 2 ans. BEP-CAP de comptabilité. Ordinateur portable au domicile avec imprimante, une tablette, un smartphone. Ces deux derniers appareils présents avec elle le jour de l'entretien. Son ordinateur est en fait le « vieux » de son fils, qui est dans l'informatique, réseaux et télécoms dans l'armée. N'aurait jamais fait la démarche d'en acheter un. Est venue il y a presque 1 an, une première fois à l'EPN parce qu'elle avait une démarche de priménov à faire, possible uniquement par Internet. Elle avait appelé le numéro gouvernemental, mais n'avait obtenu aucune réponse à ses questions. Elle déplore aussi qu'ils n'aient pas su l'orienter vers des organismes d'accompagnement au numérique. Elle était démunie : « heureusement qu'il y a des structures comme celle-là ». Elle l'a trouvé après avoir « ramé », « cherché », toute seule. Au bout de 3 mois, c'est une association extérieure à la commune qui lui a dit « sur votre commune, vous avez quelque chose de pas mal du tout ». Elle loue aujourd'hui le côté « accueillant » de la structure. Elle revient aujourd'hui après avoir pris rdv avec S « en fonction de ses disponibilités », pour faire des manipulations sur son smartphone et sa tablette. Le rdv peut être interrompu par des usagers qui sollicitent l'animateur multimédia, mais, dit-elle « ce n'est pas grave, j'ai tout mon temps ».

Situation 4 ASSOCIATION

Femme, 64 ans. Habitante dans la commune, venue en voiture, avec deux ordinateurs et une machine à coudre. Retraitée. Aide-soignante à l'EPHAD. « Il n'y a qu'à la fin que j'ai dû m'y mettre à l'ordinateur, pour rentrer les transmissions, rentrer le poids des résidents et ça j'ai appris par moi-même, avec les collègues ».

Est venue au repair café du mois dernier pour un ordinateur qui « ne marchait plus ». Et comme « je suis nul et que cela ne m'intéresse pas », elle est venue chercher des conseils. Fait néanmoins sa déclaration d'impôts, envoyer des mails, mais elle dit que cela ne l'intéresse pas : « Je préfère passer du temps dehors. Mais malheureusement, aujourd'hui, il faut ».

A connu l'association – et les repair café – par « des articles dans la presse et mon mari est allé suivre un stage pour apprendre à se servir de l'ordinateur ». Savait que c'était cette association qui intervenait au repair, et en en avait déjà fréquenté plusieurs, pour divers matériels (grille-pain service à raclette...). En dehors de l'association, a connaissance par la presse d'une autre association qui donne des cours d'informatique pour les retraités, sur la même commune, mais dit ne pas souhaiter pour l'instant rentrer dans une telle dynamique.

Situation 3 ASSOCIATION

Femme, 69 ans. Retraitée, ex comptable, DUT comptabilité. Habitante de la commune. Est venu pour la première fois la semaine précédant l'entretien. Elle a eu connaissance de l'association par l'intermédiaire de son association de cours de français pour les migrants. Avait entendu parler de l'association sans « l'utiliser » dit-elle. Elle connaît aussi l'EPN (où « j'ai été il y a très longtemps, mais je ne sais plus pourquoi »), mais elle a discuté avec une des salariés de l'association, qui l'a aiguillée ici. Première venue parce qu'elle venait d'avoir un nouveau téléphone (smartphone) et qu'elle ne savait pas le configurer. Elle avait fait la configuration pour le précédent, mais il y a longtemps et donc préférait « faire avec quelqu'un. Cela a duré 2 heures, moi j'ai le temps, après c'est les gens qui reçoivent... ». Elle revient à l'association aujourd'hui parce qu'elle n'arrive pas à relier sa nouvelle imprimante à son ordinateur. Et compte revenir « tant qu'elle aura des choses à demander - sûrement qu'elle demandera comment retrouver son calendrier ».

Situation 1 ASSOCIATION

Homme, 60 ans. CAP de comptabilité. Pré-retraite depuis presque un an, ex-chauffeur poids-lourd. Vient à l'association depuis 4 mois, en salle accès-libre, pour des accompagnements tous les jeudi matins. Il souhaite apprendre les bases d'Excel, du traitement de texte, pour importer ses savoirs ensuite dans son club de pétanque. A eu les coordonnées de l'association par la maison des associations de sa commune. A fait la démarche de la recherche, parce qu'envie d'apprendre, et ce depuis longtemps. Déjà quand il était chauffeur routier, mais cela n'avait pas été possible.

Situation 2 ASSOCIATION

Femme, 64 ans. Veuve. BEP de secrétariat. Au chômage, mais a fait sa demande de retraite. Ancienne vendeuse et responsable d'une boutique, puis soutien scolaire en fin de carrière. Habitante d'une petite commune (non loin d'un EFS, qu'elle a consulté pour sa retraite) située à un peu moins de 15 minutes en voiture de la commune où est implantée l'association.

Cela fait longtemps qu'elle avait l'intention de se former. « Pôle emploi m'avait déjà orienté vers l'association il y a quelques années, pour mes démarches ». Elle avait fait la formation de base. C'est de cette manière qu'elle en a eu connaissance. Elle n'a pas connaissance des autres offres de médiation sur la commune. Elle a un ami qui donne des cours collectifs dans sa commune dans le cadre d'une association, mais elle ne veut pas y aller : « il y a des contraintes, ils vont voir un module photos et c'est tout, moi je ne veux pas de ça, je veux plus de liberté ». Revenue cette fois, en regardant les horaires d'ouverture, son premier accompagnement a duré 2 H. Devenue veuve, or c'est son mari qui faisait l'administration, elle a à présent besoin d'« assumer et se débrouiller en informatique pour toutes (ses) démarches ». Va à l'EFS près de chez elle pour ce qui concerne ses démarches administratives. Et à l'association pour apprendre plus globalement.

Situation 5 EPN 1

Femme, 67 ans. Fréquentation ponctuelle de l'EPN : en l'espèce pour faire un album photo et demander de l'aide le cas échéant dans ce processus, a pu aussi installer Instagram avec l'animateur. Un ordinateur à domicile (Linux, en lien avec une machine achetée à l'association de lutte pour l'inclusion numérique), avec imprimante, tablette. Ancienne agent de la municipalité, elle n'a pas de difficulté à faire ses démarches administratives sur Internet, indépendamment de dysfonctionnements propres aux sites dit-elle (cite la priménov). Fréquentation occasionnelle de l'EPN depuis la retraite, il y a 6 ans. A fait des formations avec l'EPN, mais elle s'y est « ennuyée ». Elle souligne que la connexion est ici plus rapide et que c'est pratique quand il y a par exemple plus de 800 photos à télécharger (pour son album).

Les délégués.trices

Enfin, on trouve des personnes qui ne se déplacent pas du tout dans une démarche d'apprentissage, mais dans un mouvement de délégation de l'accompagnement pour toutes leurs démarches administratives : elles ont souvent des problèmes de compréhension du français (en particulier

administratif), les accompagnements se déroulent souvent sur plusieurs séances et supposent plusieurs visites. Elles ne fréquentent que le Pimms, qui est identifié comme « aidant » et sollicité dès qu'il y a un besoin. Elles ont des pratiques numériques, et sont équipées (smartphone avec connexion). C'est l'univers administratif, et surtout une dimension de réassurance, qui motive le déplacement et la fréquentation du lieu.

Encadré 8 : situations des usagers « délégués »

Entretien 3 Pimms 2

Femme française d'origine étrangère, 40 ans, habite le quartier, fait des ménages (32h / semaine), venue bouche-à-oreille et en passant devant (proximité souvent mise en avant par les habitants du quartier, comme si un service pour eux, et facilité, cause peuvent passer quand ils veulent, ouvert quasi toute semaine, et même si pas RV, on leur répond, et on leur donne RV au besoin. Hyper flexible comme accès). Vient pour toutes ses démarches administratives, en raison de difficultés dans la lecture du français, parlé correct (quelques difficultés pendant entretien) ; vient au Pimms dès qu'elle reçoit quelque chose (courrier ou mail). N'a pas d'ordinateur personnel (son fils de 19 ans en a un et l'utilise à la maison), pas de box, la connexion au domicile de son fait en partage de connexion. Elle a un smartphone, a un compte Facebook et utilise divers services de messagerie instantanée (imo, messenger, etc).

Entretien 5 Pimms 2

Homme, étranger, 60- 65 ans ; en France depuis 2017, habite le quartier depuis 2018. vit seul. Fréquente le Pimms depuis son ouverture en 2021. Content parce que dit « toujours chercher de l'aide : quand arrive un message, on peut pas faire tout seul, pour l'administration, les impôts, toujours ». Lit le français, mais « ne comprend pas beaucoup : plein de trucs c'est problème ». Dès qu'il reçoit quelque chose, un courrier ou un mail sur son smartphone : il vient ici. A une assistante sociale, au CDAS, mais n'y va plus : « Maintenant, pas beaucoup, pour moi c'est facile ici. Pourquoi ? Je sais pas ; parce que là-bas, rendez-vous, rendez-vous, c'est plus de 3 semaines ; là, je suis travailler, et j'ai jamais du temps, juste aujourd'hui c'est mardi après-midi ; parce que je sors du travail à 17h, toujours ; pas le temps de prendre rendez-vous avec les AS. »

A un ordinateur (tour + écran) à domicile, pas de box ; uniquement son smartphone pour sa connexion internet ; pratique des réseaux sociaux (Facebook, imo, whatsapp, viber). Venu pour la prime carburant.

Entretien 12 Pimms 2

Homme (30-40 ans), vient d'Erythrée, en France depuis 2012. Vit seul. A fait recours pour la nationalité française. Habite le quartier. Lit et écrit le français (un peu), mais dit que ça le rassure de venir ici. Travaille en intérim, au marché, dans les Travaux publics. Est Venu avec un courrier pour une enquête réalisée par le Ministère de l'intérieur sur la perception du sentiment de sécurité (sic). Reçu dans l'espace Panda, accompagné par MEDNUM (service civique), qui l'a accompagné dans réponse au questionnaire (30 -40 minutes). Avait une assistance sociale avant, mais plus maintenant : quand il reçoit un document administratif, ou quelque chose qu'il ne comprend pas, il vient au Pimms : pour la Caf, Engie, les relations avec son bailleur, il fait au Pimms. A un ordinateur et une box. Un smartphone: sur lequel il utilise Facebook, WhatsApp, imo, Viber. Gère sa banque sur son smartphone.

A l'instar de celles et ceux venant pour la première fois, on retrouve donc une claire distribution des usages des lieux selon qu'ils appartiennent au monde de la médiation numérique ou à celui de l'accompagnement social-numérique. Avec, aux deux extrémités du spectre, des *habitués* qui se déplacent pour accéder à du matériel connecté dans un lieu (de médiation numérique) pensé comme une forme d'extension du domicile, dans lequel ils trouvent un accompagnement et une forme de sociabilité ; et des personnes qui se déplacent dans un lieu d'accompagnement social (les PIMMS), où ils peuvent trouver une aide pour toutes leurs démarches administratives, selon un principe de délégation.

Entre ces deux extrémités, on trouve des personnes qui ont un rythme de fréquentation et des pratiques numériques variées, mais qui se distribuent également selon les 2 motifs principaux ; la manipulation des outils numériques d'une part (« opportunistes » de 1^{er} type et 3^e groupe) et les démarches administratives d'autre part (« opportunistes » de 2^{eme} type).

Partie C

Les « multi site »

et leurs usages stratégiques

On trouve par ailleurs au moins 6 personnes dans notre corpus qui fréquentent plusieurs lieux, et ont pour certaines d'entre elles ce qu'on pourrait appeler un usage stratégique des lieux. Elles ont principalement été rencontrées dans des lieux de médiation numérique. Cette fréquentation multiple répond à plusieurs logiques.

Composer selon les horaires d'ouverture des lieux

Ainsi de cet homme de 37 ans (**Situation 1 Centre social**), hospitalisé pour quelques semaines dans une unité de soins psychiatrique, et qui a un accès limité à 30 minutes dans son unité de soin : il « navigue » entre le centre social, l'EPN (pour des photocopies un peu moins limitées en nombre qu'au centre social), et la médiathèque selon les horaires d'ouverture des trois structures. Ou de cet homme de 59 ans (**Situation 2 Centre social**), qui ne dispose que d'un smartphone avec lequel il fait certaines de ses démarches (consultation de mail notamment) et se rend dans 2 lieux (l'espace informatique du centre social et l'EPN) pour accéder à un ordinateur lorsqu'il doit faire des démarches administratives.

Composer selon l'offre des structures et les tâches à réaliser

Certains alternent en fonction des démarches qu'ils ont à réaliser et de l'offre des lieux. **Situation 4 Pimms** précise que « le PIMMS, c'est pour des démarches administratives (celles qu'il ne peut faire seul parce qu'il ne comprend pas un certain nombre de termes administratifs) », alors que « l'EPN, c'est pour les scans, les photocopies ». Il recourt aussi à la mission locale, qu'il connaît pour y avoir été suivi :

« Non j'ai Internet, mais je n'ai pas d'ordinateur. Donc du coup, quand j'ai besoin d'imprimer des documents, de faire des photocopies ou bien... Bha je me déplace à l'EPN. Et puis sinon, la mission locale, je l'ai fréquenté quand j'étais plus jeune. »

De même, **Situation 6 EPN**, retraité de 76 ans, est passé à la médiathèque, où il est abonné, pour consulter Internet, avant de se rendre dans l'EPN où nous le rencontrons : il y a ses « habitudes » (il vient pratiquement tous les jours) et s'y rend pour la « convivialité » - il dispose d'un ordinateur à son domicile (depuis le premier confinement).

Ou encore, **Situation 4 EPN 2**, en recherche d'emploi pour devenir bibliothécaire, qui doit être « en veille » pour pouvoir candidater : elle va pour cela à l'EPN, ou à la bibliothèque (où elle est bénévole). Elle souligne qu'à l'EPN, la consultation n'est possible que le mardi et que « c'est compliqué si on veut avoir un accès régulier à ses mails ». De même, à la bibliothèque, l'accès est limité à 1h, ce qui

ne laisse pas de marge de manœuvre lorsque les démarches à faire sont longues, et qu'il y a un problème (de clé usb comme elle en a eu dernièrement à cette bibliothèque). »

Elle décrit bien le fait que, en fonction des tâches à réaliser, elle peut être amenée à privilégier la bibliothèque ou l'EPN : faire un CV, c'est « chronophage » et il n'est pas possible de réaliser cela en 1H limitée, à la bibliothèque. On peut « tout au plus » s'inscrire sur des sites comme doctolib, opération qu'elle perçoit comme une contrainte : « si vous n'avez pas internet, vous ne pouvez même plus vous soigner ». Elle prend son cas personnel en exemple : « il faut imaginer que là, en ce moment, je suis en attente de rendez-vous pour une mammographie, une IRM, une radiologie, un kiné, un médecin généraliste et un rhumatologue : alors je suis obligé de le faire quand je n'ai pas le choix, mais sinon, j'essaye d'avoir les secrétaires directement au téléphone. Heureusement, mon généraliste prend encore les rdv par téléphone, il y a encore quelques interlocuteurs, mais ils sont rares et cela commence à être vraiment inquiétant. »

Elle précise qu'à l'EPN, il y a possibilité de se faire aider par des personnes qui ont des compétences, ce qui n'est pas le cas à la bibliothèque.

Composer selon les offres différenciées d'accompagnement

Enfin certains distinguent les lieux selon l'accompagnement qu'ils peuvent y recevoir, et les compétences des leurs agents.

Ainsi, **situation 1 EPN 2**, oppose d'une part pôle emploi à l'EPN (où nous l'avons rencontré), en ce que le second offre un accompagnement, alors qu'à Pôle emploi, on est laissé seul devant son ordinateur. D'autre part l'EPN à l'EFS (situé sur une commune à 20 kilomètres) où il n'y a qu'un ordinateur (qui n'est pas toujours libre) et personne pour accompagner : selon lui, « ce n'est pas de la médiation » comme à la cyberbase, où il croit savoir que « c'est le but » de bénéficier de la présence et des conseils de quelqu'un de formé. Il n'est allé qu'une fois à cet EFS et dit qu'il a vite compris : « c'était devant l'ordinateur et après tu te débrouilles quoi. » D'où sa recherche d'un autre lieu et sa fréquentation, depuis, de l'EPN. Il n'y a pas fait de formation collective, mais il estime que les médiateurs l'ont quand même formé, de par leur accompagnement et leur présence.

« Est-ce que vous connaissez d'autres lieux de médiation numériques comme celui-ci dans la région ?

Oui à... [commune à 20 minutes de l'EPN], la maison des services [un EFS]. Alors par contre, le problème, c'est que c'est compliqué. Il n'y a qu'un seul ordinateur, ce n'est pas de la médiation. Alors que ce que j'aime bien ici, c'est le but d'une cyberbase il me semble, c'est qu'il y ait quelqu'un avec toi quoi. Ce n'est pas juste utiliser l'ordinateur. Il y a quelqu'un qui t'accompagne. D'ailleurs, ce que je trouve dommage, à Pôle emploi par exemple, c'est que à ce niveau-là, il y a des lacunes. Bon moi ça va, je maîtrise mon espace personnel, je sais comment faire. Mais les gens qui ont aucune base informatique, les pauvres... Et puis il n'y a pas le temps, il y a 6 ordinateurs, les personnes sont là, elles demandent toutes en même temps.

Et à l'EFS, vous y êtes allé une fois ou... ?

Oui, une fois, mais cela m'a suffi, j'ai compris que c'était devant l'ordinateur et après tu te débrouilles quoi. C'était il y a 4 ans de ça, après, je suis venu ici. »

Conclusion

Les entretiens menés auprès de personnes fréquentant des lieux de médiation, numérique et sociale numérique, permettent de tirer 3 séries d'enseignement.

Parcours d'accès et logiques d'usage : les raisons d'y aller et les raisons d'y venir

Si l'on veut saisir ce qui fait que les personnes ont recours à ces lieux, il importe de distinguer celles et ceux que l'on a appelés les usagers, des personnes reçues pour la première fois. Chacun de ces groupes renvoie à 2 logiques d'analyse et d'appréhension :

- a) d'une part, une logique de déplacement, qui envisage les individus d'un point de vue physique, et cherche à comprendre ce qui fait que certains individus se retrouvent ou sont dirigés vers certains lieux. L'on est dans une approche centrée sur la compréhension de flux, qui cherche à identifier qui va où et pourquoi, à partir d'une vision « à un coup ». L'enjeu se situe à un niveau territorial et renvoie à la question de l'identification des lieux par les personnes, du maillage du territoire, de l'interconnaissance des acteurs : comment les acteurs du territoire s'identifient-ils les uns les autres et communiquent-ils les uns sur les autres ? Quels sont les effets d'orientation et/ou comment les personnes ont-elles connaissance des lieux ? Les acteurs se sont-ils concertés et ont-ils procédé à un « accordage » de leurs champs d'intervention, permettant d'orienter les personnes selon leurs besoins vers les acteurs/ lieux adéquats ?

Les entretiens menés apportent un certain nombre de réponses : ils montrent d'abord que la majorité des premières fois rencontrées l'ont été dans un lieu de médiation socio-administrative, pour des motifs administratifs, et que la très grande majorité de ces personnes avaient été orientées vers ce lieu. Ces lieux sont donc clairement identifiés par les acteurs administratifs, mais aussi par ceux du travail social. Ils sont intégrés à un circuit *de prise en charge de la réponse administrative* au niveau local. Et possèdent, du fait de leur labellisation France Service, un certain nombre d'outils leur ouvrant des canaux de communication et d'échange privilégiés avec les acheteurs administratifs partenaires (en tant que Pimms et que France service). Sur le territoire de référence, l'on note peu d'orientations entre acteurs de la médiation en revanche. Les lieux de médiation numérique paraissent recevoir et traiter les demandes d'aide e-administratives et faire assez peu d'orientation vers le Pimms-EFS.

Les premières fois rencontrées laissent par ailleurs en suspens la question de leur retour: est-ce qu'elles reviennent dans ces mêmes lieux, et pour y faire quoi ? S'il n'a pas été possible de mesurer le « taux de retour » des personnes rencontrées (compte tenu du périmètre de la recherche), il est en revanche remarquable que la très grande majorité des personnes rencontrées qui venaient pour la première fois se soient montrées plutôt enclines à la perspective de solliciter de nouveau le lieu si un besoin apparaissait. Rappelons cependant qu'il s'agissait très majoritairement de demandes d'ordre administratif adressées aux Pimms - EFS.

- b) D'autre part, une logique d'usage des lieux, qui envisage les modes de fréquentation et les modalités de la relation, entre les usagers et ces lieux. L'analyse se situe alors au niveau des

relations avec ces lieux et leurs agents, avec lesquels les personnes peuvent nouer des rapports de reconnaissance voire de familiarité. Le fait de connaître les lieux (et les agents- médiateurs.trices) rend caduque la question de leur identification : il s'agit davantage d'appréhender le rythme de fréquentation, d'en resituer le(s) motif(s), de rendre compte de ce que les usagers y trouvent et qui fait qu'ils y reviennent. Comme on l'a vu, les logiques d'usage sont variées, selon les lieux considérés et les demandes/ attentes des usagers.

Cette diversité des logiques d'usage permet d'apporter quelques éléments à la problématique repérée lors de la phase A de cette recherche : la difficulté de faire glisser positivement des personnes sollicitant une aide pour des questions administratives vers des formats d'appropriation ou d'apprentissage du numérique, dans les lieux de médiation numérique. Cette bascule, que l'on a nommée enrôlement positif, représente l'un des défis des politiques d'inclusion numériques sur le terrain : comment fait-on pour transformer une demande d'aide (administrative) en mobilisation de soi pour l'apprentissage ? De quelle manière procède-t-on pour amener vers l'autonomie (numérique) des personnes qui viennent avant tout pour être aidées (parfois dans l'urgence) dans une démarche administrative ? Autrement dit, est-ce que les personnes ayant une fréquentation des lieux reviennent pour le même type de demande ou la connaissance du lieu permet-elle de basculer sur un autre segment d'offre, proposé par le lieu ou présent dans un autre lieu ?

En premier lieu, en rappelant la distinction entre les lieux investigués : les lieux de médiation socio numérique (Pimms EFS) ne proposent pas d'offre d'appropriation ou d'apprentissage du numérique (atelier, initiation individuelle, formation, etc.). Par conséquent, ils ne peuvent faire glisser les usagers vers une offre en interne. L'on a par ailleurs vu que les habitués des Pimms (les délégataires) ne venaient que pour et sur des questions d'ordre administratif : ils ne viennent pas pour apprendre le numérique. À l'inverse, les « habitués » sont déjà compétents numériquement, même s'ils continuent de se former au contact des médiateurs des lieux de médiation numérique. Parmi les « opportunistes », l'on a vu qu'il y avait une différence nette entre ceux qui fréquentaient le Pimms (qui reviennent dans le cadre d'une démarche administrative le plus souvent) et les personnes des lieux de médiation numérique : cela dit, l'on a peu noté de personnes venues initialement pour une question administrative, qui sont revenues pour apprendre (même si le cas existe). En revanche, certaines personnes viennent, directement, pour apprendre. Au final, on trouve donc peu d'exemples positifs d'un intéressement à la question numérique par le biais de la demande d'aide e-administrative.

Lieux et effet de lieu

Les entretiens et la présentation que l'on en a faite l'ont largement démontré : le type de lieu (lieu de médiation numérique/ socio numérique) joue très fortement sur le public reçu et les motifs de son déplacement. Cet « effet lieu » comprend par ailleurs une dimension territoriale forte : l'implantation géographique du lieu a une incidence forte sur les publics qui le fréquentent. C'est particulièrement net dans le Pimms 2, situé dans un quartier politique de la ville et qui reçoit notamment beaucoup de personnes étrangères ou d'origine étrangère, ayant davantage de difficultés avec le « français administratif » et ayant à régler des problématiques administratives plus complexes compte tenu des évolutions de la relation usager des préfectures.

Mais cet effet lieu est aussi à comprendre dans sa dimension première : les personnes rencontrées accèdent à des lieux physiques et trouvent -ou retrouvent - un interlocuteur, qui les accueille voire les

connaît. Soit qu'elles parviennent (enfin) à trouver un interlocuteur qui les écoute et se met en position de répondre à leurs problèmes (pour les 1ere fois), après avoir rencontré des difficultés dans le cadre de démarches administratives. Soit qu'elles identifient le lieu et savent pouvoir demander de l'aide/solliciter des médiateurs avec des compétences numériques, dans les lieux de médiation numérique. Comme on l'a vu, ces lieux sont pour certains intégrés dans la carte mentale de leurs parcours possibles pour accéder à du matériel connecté accompagné (multi sites). Cette implantation physique et humaine, revêt une importance nouvelle, dans le contexte de dématérialisation des démarches administratives, et de « numérisation de la société » : ce sont des espaces physiques où l'on peut échanger avec des interlocuteurs compétents.

L'on ne note d'ailleurs aucun discours critique ou à consonance négative dans les entretiens menés sur les lieux investigués⁶: cette récurrence ne tient pas à un biais de loyauté, selon nous, mais renvoie d'abord au fait que les personnes trouvent dans ces lieux une réponse et une écoute.

Quels éloignés du numérique ?

Les entretiens menés ont permis de mettre en évidence des groupes et des logiques d'analyse des parcours et mode de fréquentation des lieux par les personnes. Il convient selon nous de les envisager comme des types et non selon des caractéristiques individuelles : ce sont des profils types de parcours et d'accès et non des caractéristiques individuelles qui expliquent la fréquentation et l'usage des lieux. Autrement dit, il s'agit moins de comprendre qui vient ou qui fréquente ces lieux, en se basant sur leurs caractéristiques biographiques, que de faire ressortir à quel type de profil appartiennent ceux/celles qui viennent, dans quelle situation et contexte ils et elles se trouvent, pour quoi ils et elles viennent, etc.

Comme on l'a vu, l'on trouve en réalité peu de personnes totalement déconnectées du numérique. Si le niveau d'autonomie numérique est extrêmement varié entre les personnes interviewées, il n'en demeure pas moins que chacune parvient, pour la très grande majorité d'entre elles, à se débrouiller avec les outils numériques, et/ou a des pratiques numériques, même limitées, et parfois volontairement limitées. En ce sens, ce ne sont pas des personnes « éloignées du numérique ».

Elles se rendent pourtant dans des lieux de médiation, de manière différenciée selon les types de lieux, et avec des attentes elles aussi différenciées. Il serait de ce point intéressant d'exploiter plus avant la manière dont les personnes recourent à ces lieux de médiation en fonction de leurs pratiques numériques et, plus globalement, du rapport au numérique qu'elles entretiennent : comment se positionnent-elles par rapport au numérique et comment ce positionnement conduit-il, et dans quelles situations précises (c'est-à-dire avec un motif/ mobile spécifique), à les diriger vers des lieux de médiation ?

Nous avons pu noter un phénomène récurrent de défiance et de peur à l'égard d'internet- en particulier autour de la thématique des « attaques cyber » ou des possibles arnaques de la part de personnes retraitées ; ainsi qu'un sentiment de contrainte sociale, moins au sens d'un sentiment de déclassement en raison d'une faible autonomie numérique, que d'obligation de composer avec le numérique, compte tenu de son développement dans la société. Ces éléments indiquent que les individus ressentent le besoin d'être accompagnés, pas uniquement en fonction de leurs compétences numériques, mais selon les pratiques numériques /le rapport au numérique qu'ils ont et les situations

⁶ Sinon sur des horaires d'ouverture trop limités en période de Covid.

concrètes auxquelles ils ont à faire face. Qu'en conséquence, ils sollicitent les lieux de médiation, à partir d'un certain nombre de *dispositions numériques* (comme inclinations à agir en termes de pratiques numériques) *et de situations concrètes*.

Une compréhension plus fine de ce jeu entre dispositions et situations concrètes permettrait d'alimenter utilement le regard sur le rapport des habitants à des lieux de médiation à une échelle territoriale, comme elle est par exemple développée dans le cadre du Portrea⁷ ; en tentant compte de la diversité de ces lieux (de médiation numérique/ de médiation socio numérique), des dispositions des individus et des situations clés déclenchant des déplacements vers les lieux, dans une perspective de mise en réseau des acteurs à partir de ces situations.

⁷ Portrea : Portrait territorialisée de la relation e-administrative. Voir sur le site du LabAccès.



Les trajectoires
vers les lieux
de médiation numérique



Centre de recherche d'Askoria
Juin 2023