

Environ 22/25 participants

## Ordre du jour

- Introduction de l'atelier ouvert# 3
- Présentation de la démarche UX cartographie
- Débat mouvant : quelques questions à trancher ensemble
- Au-delà des champs : atelier valeurs

## Présentation de la démarche UX cartographie (ANCT)

Présentation par Florian Gracy

Principaux enseignements de la recherche usagers :

1. Outil d'orientation du public
2. Outil implémentable, adaptable et collectif
3. Outil pour faciliter/unifier la collecte de données
4. Outil de diagnostic du territoire (en croisant des données : Indice de Fragilité Numérique, taux d'illectronisme, de chômage...)
5. Outil qui fédère/accompagne la montée en compétence
6. Outil pour faciliter les démarches des bénéficiaires et des aidants

L'enquête permet de dégager des attentes proches des 4 cas d'usage mentionnés lors des précédents ateliers.

## Atelier #1 - Débat mouvant

Suite à l'atelier #2, **plusieurs questions relatives au choix des champs restent en suspens.**

Avant de nous concentrer sur les valeurs nous vous proposons donc de vous positionner individuellement sur cinq thématiques :

- Les démarches
- Le type d'accompagnement,
- L'accessibilité
- Les publics spécifiques
- Le nombre d'aidants

**Pour chaque thématique, positionnez un post-it sur l'axe (avec votre nom), en argumentant votre opinion.**

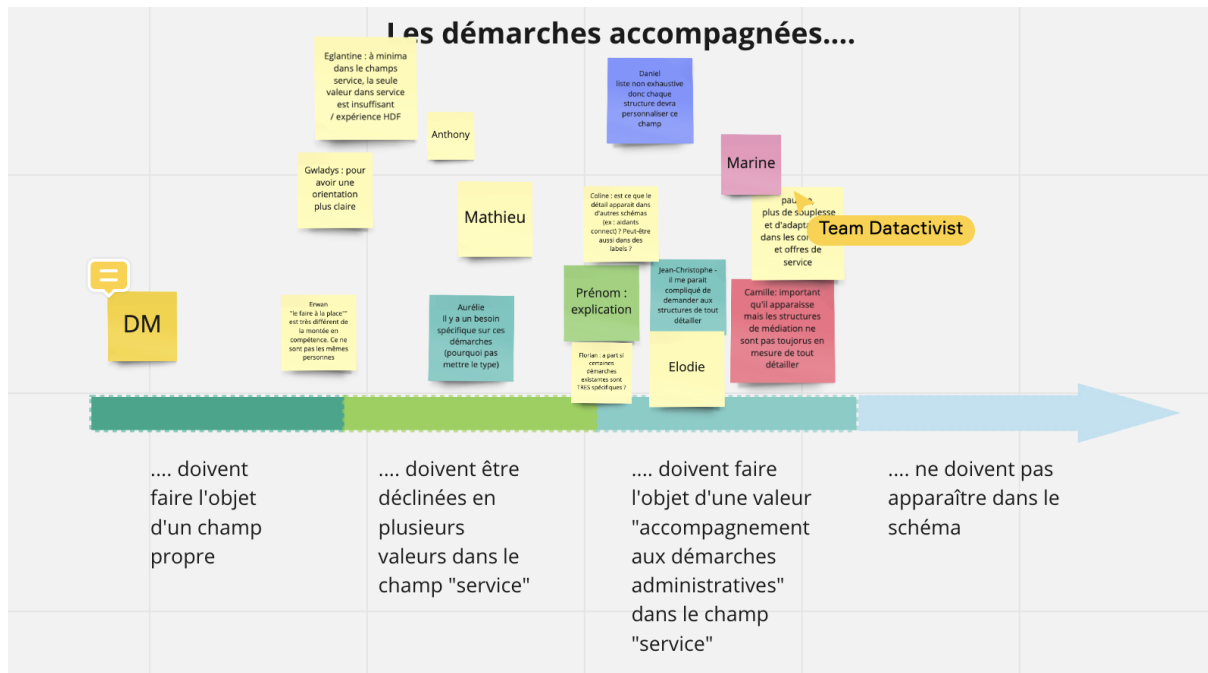
Nous échangerons ensuite sur la base de vos réponses.

Les arbitrages nous permettront d'orienter la suite de l'atelier, consacré au choix des valeurs.

# Schéma de données de l'offre de médiation numérique

## Compte rendu Atelier ouvert #3 - 25/05/2022

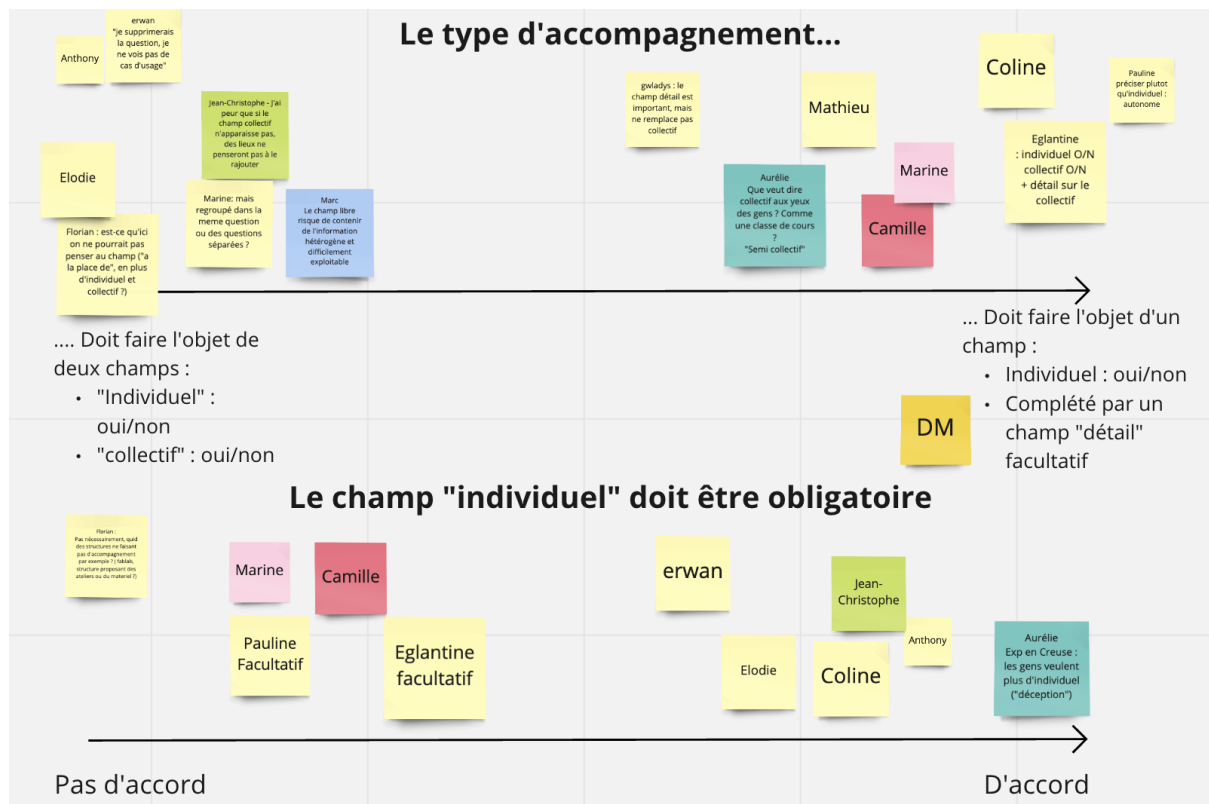
### 1. Démarches (administratives) accompagnées



Aucun participant ne souhaite que les démarches n'apparaissent pas dans le schéma. La plupart se positionne entre un champ "service" avec des valeurs spécifiques pour chaque type de démarches accompagnées, et un champ "service" comportant quelques valeurs génériques et globalisantes par type de démarche.

Conclusion : Pas besoin d'un champ propre et dans la partie service, il faut prévoir plusieurs valeurs (entre 2 et 4).

## 2. Type d'accompagnement



Les participants s'opposent en deux groupes, aucun consensus.

Certains souhaitent deux champs ("individuel" / "collectif") et d'autres un champ "individuel" complété par un champ facultatif.

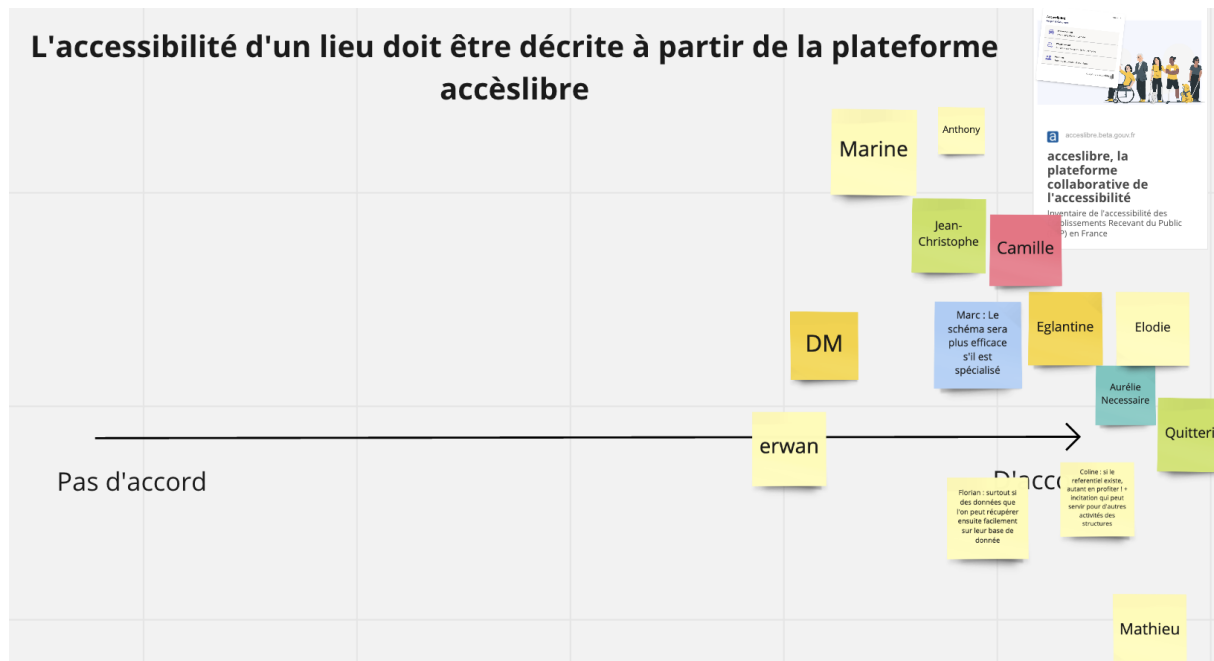
Attention, les participants posent la question de la définition de "collectif" ? Est-ce que c'est un groupe de 3 personnes ou 20 personnes ? L'accompagnement est différent selon la taille du groupe.

Quelques participants pointent que cette question individuel / collectif n'est pas pertinente. Il faut plutôt se poser des questions sur les cas d'usages et les démarches accompagnées. Est-ce que c'est de la formation et de la montée en compétences ou de l'accompagnement ? Est-ce qu'on peut entrer dans le lieu à n'importe quel moment ou participe-t-on à des parcours, ateliers, collectifs ?

Finalement, quelques participants proposent de supprimer le champ.

Conclusion : Un champ avec 4 ou 5 modalités d'accompagnement

### 3. L'accessibilité d'un lieu

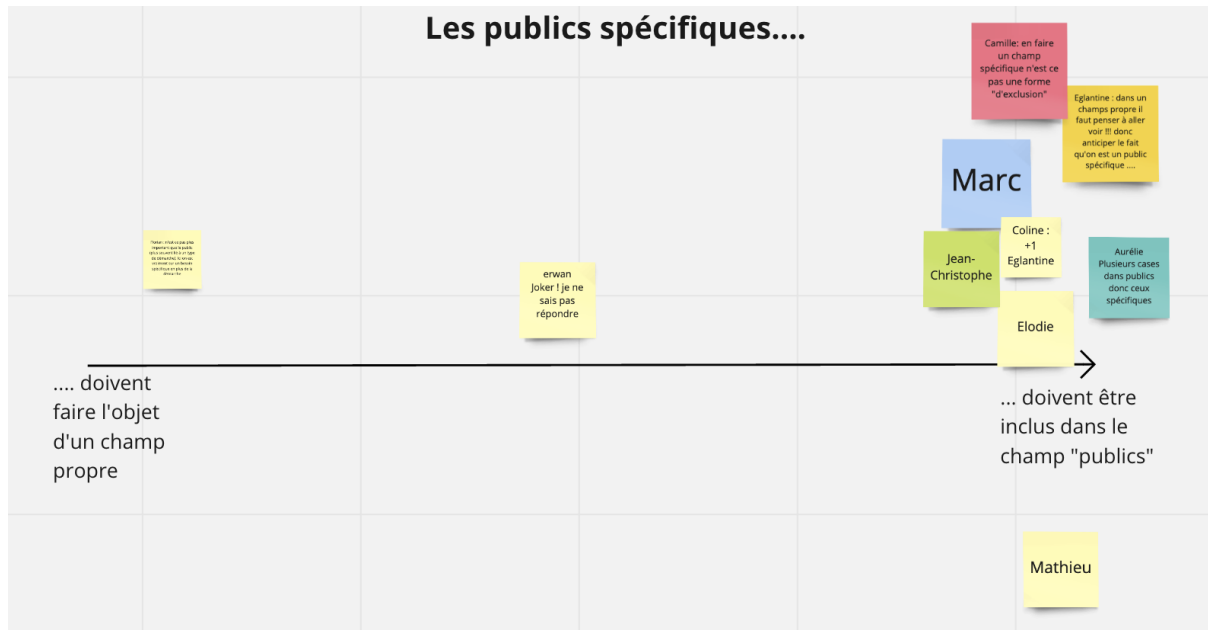


Faut-il encourager les structures à compléter leur fiche structure dans "accès libre" <https://acceslibre.beta.gouv.fr/> ? (afin de renseigner l'accessibilité physique du lieu, pas l'offre de service - accès à un accompagnement pour personnes malvoyantes par exemple)  
L'avantage de renseigner une fiche accès libre est de ne pas réduire la thématique à l'accessibilité PMR (personnes à mobilité réduite).

Tout le monde est d'accord sur le fait d'utiliser accès libre dans le schéma.

Il faudrait tout de même détailler les lieux qui ne sont pas du tout accessibles. Ou alors récupérer les données auprès de accès libre pour pouvoir le mettre dans la cartographie ?

#### 4. Les publics spécifiques

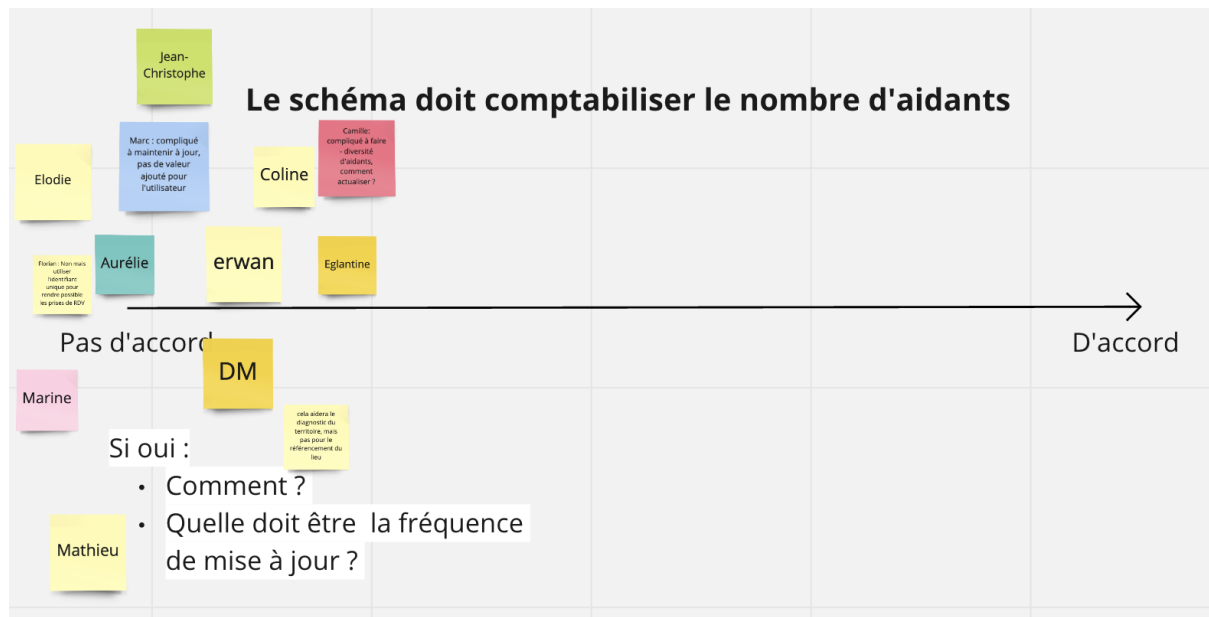


Publics très divers avec des valeurs "vastes" : Accompagnement en langue étrangère - Surdité - Besoin de formation - déficient visuel - Illettrisme

Des participants sont dérangés par le terme de champ "public spécifique". En même temps, cela peut aider à l'orientation du public. Faut-il donc fusionner les champs public et public spécifiques ? Avoir une case et texte libre, bien que cela implique un problème de difficulté de gestion/tri des données ?

On s'oriente vers un champ public contenant plusieurs valeurs pour les publics qui ont des besoins spécifiques.

## 5. Le schéma doit comptabiliser le nombre d'aidants



Non. Il y a un consensus sur ce sujet.

## Atelier #2 - Définition des valeurs

### 1. Le champ "services"

L'intitulé "services" est validé.

Proposition de description : "L'offre de médiation numérique proposée dans le lieu"

#### Sur la question des familles de valeurs

- La distinction tablette/smartphone/ordinateur est-elle nécessaire ?
- Comment classer les services (par niveaux de publics ? par thématiques ?)

Grandes familles :

- Valeur 1 : Etre autonome dans les démarches administratives
- Valeur 2 : Prendre en main un smartphone ou une tablette
- Valeur 3 : Prendre en main un ordinateur
- Valeur 4 : Comprendre les bonnes pratiques des usages numériques
- Valeur 5 : Etre accompagné dans les démarches administratives
- Valeur 6 : Développer ma culture numérique
- Valeur 7 : Favoriser mon insertion professionnelle (Il manque un élément pour le chef d'entreprise, TPE/PME + valeur créer mon entreprise)
- Valeur 8 : Accéder à une connexion internet
- Valeur 9 : Accéder à du matériel

**Compte rendu Atelier ouvert #3 - 25/05/2022**

- Valeur 10 : Créer avec le numérique
- Valeur 11 : Utiliser le numérique au quotidien

Questions en suspens :

- Il y a un sujet sur la distinction entre autonomie des "démarches administratives" et "faire à la place de" ? → Les intitulés doivent partir des besoins des usagers avec des verbes d'actions ("créer", "développer"...)
- Question d'avoir une valeur dédiée à une offre spécifique pour un public spécifique ?
- Manque également une valeur sur la créativité et Fab Lab.
  
- Autre sujet : le numérique du quotidien (doctolib, loisirs, réseaux sociaux, acheter en ligne, communiquer avec ma famille)

## **2. Le champ "publics"**

L'intitulé "publics" est validé.

Proposition de description : "Type de public que la structure est en mesure d'accueillir".

Grandes familles :

- Valeur 1 : Seniors (+ 65 ans)
- Valeur 2 : Familles/enfants
- Valeur 3 : Adultes
- Valeur 4 : Jeunes (16-26 ans) (âge à partir duquel un "jeune" peut venir de façon autonome)
- Valeur 5 : Public langues étrangères
- Valeur 6 : Déficience visuelle
- Valeur 7 : Surdité
- Valeur 8 : Handicaps psychiques
- Valeur 9 : Uniquement femmes
- Valeur 10 : Personnes en situation d'illettrisme

→ Le choix a été fait de supprimer la valeur "tout public" (risque de la choisir automatiquement, quand en réalité le lieu n'est pas en mesure d'accueillir tous les publics).

Questions en suspens :

- Les valeurs "allocataires", "demandeurs d'emplois", "personnes en insertion" sont à supprimer **SI** il est possible de donner ailleurs des informations sur les tarifs (le statut de demandeur d'emploi pouvant parfois impliquer une réduction/gratuité). L'indiquer via les labels ?
- Il n'est pas utile de garder une valeur "professionnels" si la question est traitée via le champ "services"

### **3. Le champ "labels"**

Le groupe n'a pas le temps de traiter toutes les valeurs et s'interroge donc sur le niveau de granularité : faut-il renseigner uniquement les labels nationaux ? Ou faut-il des valeurs exhaustives ?

Idéalement, il faudrait faire preuve d'exhaustivité : 1) pour valoriser les démarches de labellisation ; 2) car les labels conditionnent parfois l'accès à des financements.

Le problème : La liste des valeurs risque d'être longue et nécessiterait une mise à jour régulière (de nouveaux labels sont créés tous les ans, notamment au niveau régional/local).

Une solution envisagée : Une exhaustivité dans un champ "labels nationaux", complété par un champ "régional/local" avec une valeur libre.

Prochaines étapes

**Appel à commentaires**

**&**

**Atelier ouvert le 30 juin**