

Ordre du jour

- Introduction LaMedNum & ANCT
- Présentation du projet
- Présentation des participants
- Quiz d'acculturation à la standardisation des données
- Deux ateliers en simultané
 - Atelier cas d'usage (novice)
 - Atelier questions ouvertes (intermédiaire)
- Restitution des ateliers

Après la présentation de l'ordre du jour, Quitterie de Marignan (MedNum) et Amélie Naquet (ANCT) rappellent le contexte ayant mené à ce projet conception de schéma.

Guillaume Martin (Dataactivist) présente la méthodologie et la gouvernance du projet, avant un temps de présentation des participants et de leurs attentes. En raison du nombre important de participants - une quarantaine -, les présentations se font à l'écrit et nous échangeons uniquement sur les attentes.

Samuël Goëta (Dataactivsit) anime ensuite un temps d'acculturation à la standardisation.

Sur le contexte, la gouvernance et l'acculturation, voir le [compte rendu du COPIL 1](#).

Les participants sont invités à se répartir entre deux ateliers, en fonction de leur niveau estimé de compétences sur le sujet de la standardisation.

Atelier 1 - cas d'usage (niveau novice)

L'objectif de l'atelier est de hiérarchiser les *persona* identifiées lors de [l'atelier NEC d'octobre 2021](#) puis de les transposer en cas d'usage.

1) Persona

Les persona sont présentés et un vote sur les persona prioritaires est proposé. Sophie, médiatrice numérique, Muriel, travailleuse sociale et Alexandre, Directeur Général Adjoint à l'Action Sociale au sein d'une collectivité territoriale recueillent le plus de votes.

Un persona, Luc, artisan, représente l'utilisateur final et reçoit trois votes. Une question émerge : l'utilisateur final est-il un utilisateur direct des données des lieux de médiation numérique ?

Initialement, ces données sont à destination des prescripteurs qui redirigent vers les structures adaptées. Il est toutefois mentionné que si beaucoup d'utilisateurs finaux ne sont pas tous en mesure d'aller chercher ces informations en ligne, certains en sont tout à fait capables. Il paraît donc important de prévoir une double entrée. A Bordeaux Métropole, un guide papier est édité sur la base de ces données pour les rendre accessibles aux personnes éloignées du numérique.

Compte rendu Atelier ouvert #1 - 08/04/2022

Les assistant.e.s social.e.s sont mentionnées comme prescriptrices principales pour les lieux de médiation numériques. Leur besoin pourrait aller jusqu'à intégrer les données de la médiation numérique dans leur propre outil pour le combiner avec les autres informations qui les aident à rediriger leurs usagers.

Les acteurs de la médiation numérique ont quant à eux besoin de connaître leur écosystème. Sont également mentionnées les secrétaires des mairies souvent sollicitées pour recevoir ou collecter des informations sur les lieux de médiation numérique.

La direction de l'action sociale d'une collectivité a, quant à elle, plus besoin d'indicateurs plutôt que d'outils de redirection.

2) cas d'usage

Un deuxième vote est proposé pour identifier les cas d'usage prioritaires parmi les cas d'usage de chacun de ces persona. Les 4 cas d'usage ci-dessous ont reçu le plus de votes et ont fait l'objet d'un temps de réflexion dédié pour répondre à ces quatre questions : Pourquoi, Qui, Quoi, Avec quoi.

Le résultat de chaque atelier est disponible sur le [GitHub ressource du projet](#) (et en accès direct en cliquant sur chaque cas d'usage).

1. [Connaître l'offre \(structures et formations\) de médiation numérique de son territoire](#)

Pourquoi : identifier les différents acteurs, éviter l'obsolescence des informations, obtenir des financements pour de nouvelles actions.

Qui : les acteurs du territoire et les usagers

Quoi : une cartographie avec les coordonnées et les services des structures, favoriser le travail d'équipe entre les acteurs

Avec quoi : des cartographies de compétences, de la veille, les informations des structures (nom/adresse & contact/horaire/public cible/services)

2. [Orienter simplement et efficacement les personnes accompagnées vers des structures de médiation numérique proches](#)

Pourquoi : L'acteur social en face d'une personne en difficulté n'a pas le temps ni les compétences d'accompagner la personne sur des sujets numériques.

Évaluation des compétences numériques pour orienter au mieux

Qui : action sociale, agent de mairie, agent France Services, agent d'accueil

Quoi : orienter, le plus précisément possible (coup de téléphone par exemple) vers un lieux ressource numérique proche, cartographie des acteurs de la médiation numérique avec persona

Compte rendu Atelier ouvert #1 - 08/04/2022

Avec quoi : les besoins des usagers en lien avec les services, horaires et coûts de la structure

3. [Pouvoir prendre rdv en direct pour la personne accompagnée auprès d'une structure de médiation numérique](#)

Pourquoi : pour cerner les besoins et préparer l'accompagnement en amont

Qui : tous les publics ou types d'usagers un minimum à l'aise avec des recherches internet

Quoi : une fonctionnalité d'appel directement accessible sur la cartographie

Avec quoi : l'utilisateur devrait pouvoir cliquer sur des options comme rang d'âge, connaissances numériques, besoins, disponibilité pour les accompagnements

4. [Rendre lisible l'offre de médiation numérique du territoire pour améliorer le pilotage de l'action sociale de la collectivité](#)

Pourquoi : avoir une vision globale sur les solutions mises en oeuvre sur un territoire, avec des informations à jour pour s'assurer que l'offre est bien dimensionnée par rapport aux besoins du territoire

Qui : les acteurs au sein de la collectivité qui financent et coordonnent les actions de médiation ainsi que les habitants

Quoi : un support simple d'utilisation avec des informations sur les lieux du territoire et les services proposés

Avec quoi : les données des structures et des mots-clés pour identifier leur spécificités

Le détail des productions de l'atelier est accessible : <https://miro.com/app/board/uXjVO-bl9q4=>

Atelier 2 - questions ouvertes (niveau intermédiaire)

Le but de cet atelier est de trancher des questions en suspens ayant émergé à NEC et lors du premier COPIL. Un "débat mouvant" est organisé sur Miro. Les participants sont invités à placer un post-it pour manifester leur accord ou désaccord avec une affirmation clivante. S'ensuit une discussion.

Quatre affirmations sont mises en débat :

- L'identification unique d'un lieu de médiation numérique est son SIRET
- Le standard de données de l'offre de médiation numérique ne doit pas comprendre les services de médiation proposés par la structure
- Le standard de données ne doit pas permettre le recensement de services de médiation en ligne

Compte rendu Atelier ouvert #1 - 08/04/2022

- L'ensemble des données de médiation numérique doit être saisi dans un point unique (formulaire au niveau national)

1) L'identification unique d'un lieu de médiation numérique est son SIRET

Les positions sont relativement bien réparties (avec une légère concentration vers la "pas d'accord"), entre **les participants estimant que le SIRET est le "moins pire" des identifiants uniques et ceux qui considèrent qu'il n'est pas représentatif de l'ensemble des structures.**

Les arguments contre le SIRET sont consensuels :

- 1) Toutes les structures n'en ont pas (ex : les médiathèques, qui sont rattachées à la mairie)
- 2) une structure existe parfois à plusieurs endroits (un siren pour plusieurs lieux / une offre itinérante)

Les discussions font émerger l'importance de séparer structures et lieux. Si le schéma de données utilisait le SIRET "faute de mieux", il faudrait s'attacher à **le déconnecter de la/des localisation(s)** : sous un même SIRET il faudrait par exemple pouvoir renseigner plusieurs localisations.

2) Le standard de données de l'offre de médiation numérique ne doit pas comprendre les services de médiation proposés par la structure

Les participants sont presque unanimes : **il est nécessaire de renseigner les services.** Deux raisons principales émergent :

- Il s'agit d'une information importante (notamment pour les opérateurs de la médiation numérique en charge d'orienter les publics)
- L'absence d'informations risquerait de mener à une faible utilisation du schéma

Renseigner les services dans le schéma implique cependant du travail pour les producteurs de données. Afin de limiter cette charge, deux possibilités sont proposées :

- Renseigner des grandes catégories de services (plutôt que rentrer dans les détails)
- Publier des jeux de données selon deux schémas (un pour les structures, un pour les lieux). Il n'est cependant pas garanti que cette option simplifie réellement le travail de publication des données

3) Le standard de données ne doit pas permettre le recensement de services de médiation en ligne

Les avis sont moins tranchés. Il ressort de la discussion que **l'utilité d'une liste exhaustive de l'offre de service dépend des cas d'usage** (et donc des conclusions de l'atelier 1) → Si le schéma est pensé pour les opérateurs de la médiation numérique, alors il serait important qu'ils disposent de toute l'offre de services de manière à orienter au mieux les usagers (par ailleurs,

Compte rendu Atelier ouvert #1 - 08/04/2022

certaines usagers, par exemple les étudiants disposant d'un minimum de compétences numériques, pourraient eux-mêmes être intéressés par ces infos).

Pour faciliter la publication d'un jeu de données en utilisant le schéma, **une valeur "oui/non" dans le champ "services en ligne"** vaudrait mieux qu'une liste exhaustive de l'offre de services.

4) L'ensemble des données de médiation numérique doit être saisi dans un point unique (formulaire au niveau national)

Les avis sont partagés. S'opposent des arguments en faveur de la simplicité (dont du point d'entrée unique) et de l'importance de proposer un accompagnement (et éventuellement des adaptations) au niveau local.

Les post-it des participants et les discussions suggèrent cependant que **national et local ne sont pas incompatibles : un formulaire national n'empêche pas de prévoir une animation et un "chartage" graphique adapté localement** (coordination de l'animation par les hubs régionaux par exemple) .

Le détail des productions de l'atelier est accessible :

https://miro.com/app/board/uXjVO_bjHyE=?share_link_id=678041095075

A la suite des deux ateliers nous concluons par un temps de restitution en plénière.

Prochain atelier ouvert :

- le vendredi 13 mai, 14h-16h