

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE & LE MÉTIER DE MÉDIATEUR NUMÉRIQUE



Livre blanc réalisé par Christian BATAL et Jean-Christophe HENRARD,
à partir d'une étude avec les médiateurs numériques de la région
Bourgogne-Franche-Comté, pilotée par MedNum BFC

Table des matières

I. La médiation numérique et ses enjeux	4
• La médiation numérique	4
• La réponse de la médiation numérique	5
• Les dispositifs institutionnels pour y répondre	10
• La situation en Bourgogne-Franche-Comté	12
• La démarche de MedNum BFC	13
• L'Abécédaire de l'inclusion numérique	14
II. Le métier de médiateur numérique	18
• Les différentes formes de médiation numérique	18
• La médiation numérique : un métier d'« artisanat social »	21
• Des contextes différents selon les structures de médiation numérique	22
• Les difficultés de la démarche de médiation numérique	23
• La médiation numérique : un enjeu fondamental de développement de la motivation à apprendre	23
• La médiation numérique : un enjeu pédagogique majeur	25
• Les deux approches de la médiation numérique	27
• La dimension déterminante de la posture des médiateurs numériques	29
III. Le référentiel du métier de médiateur numérique	32
• Le référentiel métier	32
• Les missions et activités du métier	32
• Le contexte d'exercice du métier	34
• Les compétences	36
• Le profil du métier	37
IV. Les médiateurs numériques de Bourgogne-Franche-Comté et leurs pratiques	38
• Le profil des médiateurs numériques	38
• Les pratiques des médiateurs numériques de la région	40
• Les résultats du questionnaire	43
V. La formation à la médiation numérique	66
• La formation des futurs médiateurs numériques	66
• La formation continue des médiateurs numériques en poste	69
VI. Conclusion	76
VII. Annexes	77

Préface

Si, à l'origine l'informatique était cantonnée au monde professionnel, elle s'est imposée, en quelques années seulement, au cœur de nos vies. Travailler, apprendre, jouer, se déplacer, acheter, vendre, informer, soigner... le numérique est présent partout et tout le temps. La rapidité avec laquelle se déploient les nouveaux usages numériques est tout aussi fascinante que sidérante. Alors même que le numérique, effaçant le temps et l'espace, offre une perspective d'égalité réelle et une promesse démocratique inédite, il porte en lui de nouveaux risques d'inégalités. En effet, face à la révolution numérique, tous les citoyens ne sont pas égaux.

C'est pourquoi l'accompagnement au numérique pour tous, partout sur le territoire, constitue une priorité essentielle de toutes politiques publiques. Afin de permettre à chacun d'acquérir des compétences permettant d'être à l'aise avec les solutions informatiques et de les utiliser sereinement, les acteurs publics doivent s'engager.

La mobilisation inédite de l'État, de la Région Bourgogne-Franche-Comté et des départements ainsi que de nombreuses initiatives locales répondent ainsi à l'urgence d'accompagner les citoyens éloignés du numérique. Accompagner les usages numériques est indispensable si l'on veut tirer le meilleur parti des investissements publics réalisés pour le déploiement généralisé d'internet Très Haut Débit (fixe et mobile).

Ce livre a l'ambition d'apporter un éclairage sur la mission stratégique de l'inclusion numérique et le rôle, désormais essentiel, du médiateur numérique dans les territoires. Il valorise les meilleures pratiques de ce métier encore mal connu et peu codifié, et présente l'abécédaire de l'inclusion numérique. Il cherche ainsi à apporter des outils opérationnels afin de structurer et d'homogénéiser les pratiques de la filière en pleine mutation.

Cette réflexion est le fruit de travaux réalisés avec les acteurs de terrain de notre région, pilotés par la MedNum BFC.

Un grand et chaleureux merci à toutes celles et ceux qui ont participé à son élaboration et à son écriture. Ensemble faisons en sorte que le numérique soit une chance pour les citoyens, les entreprises et l'environnement !

Patrick MOLINOZ

Président du GIP ARNIA

*Vice-président du Conseil régional
de Bourgogne-Franche-Comté*



La médiation numérique et ses enjeux

La médiation numérique

Qu'on l'appelle fracture numérique ou illectronisme, aujourd'hui 13 millions de français souffrent de la numérisation de la société. Elle touche toutes les catégories d'âges, sociales et professionnelles.

Globalement les foyers français sont bien équipés en numérique. Dans un rapport d'étude du Groupe BVA de septembre 2020¹, 88% déclarent avoir un ordinateur, 79% un smartphone et 91% un accès à internet. Cependant il révèle que certaines populations restent toujours plus exclues que la moyenne en termes d'accès au numérique, comme les plus de 65 ans qui restent les plus touchés, 21% d'entre eux n'ont pas accès à internet, ou les personnes disposant de faibles revenus avec 17%.

En 2019 d'après l'INSEE², 17% des français étaient en situation d'illectronisme, c'est-à-dire qu'ils ne possèdent pas les compétences numériques de base ou ne savent pas se servir d'internet.

Au-delà du non-accès aux matériels, la fracture numérique est visible principalement dans l'utilisation. Utiliser internet ne suffit pas pour maîtriser les fondamentaux du numérique, le manque de compétences touche 38% des usagers selon l'INSEE. Ce manque de compétences apparaît dans au moins un de ces domaines : la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels et la résolution de problèmes. 24% de la population apparaît incapable de correctement obtenir de l'information sur internet, 9% se sent réellement incompétente bien qu'usager d'Internet, tandis que 15% est non-usager.

La fracture numérique ne s'arrête pas à internet, on y retrouve l'utilisation des logiciels, notamment les traitements de texte. Une compétence nécessaire voire indispensable de la vie courante et professionnelle pour rédiger une lettre, un CV et donc postuler à des offres d'emploi.

Exclusion sociale, non-accès aux droits, cybermalveillance, les conséquences de l'illectronisme sont importantes. Banque, services publics, recherche d'emploi, communication, internet est partout. La dématérialisation est générale et touche tous les secteurs. Jugée souvent brutale, elle est difficile à suivre pour une partie de nos concitoyens. Avec des conséquences lourdes, la dématérialisation progressive, puis prochainement complète, de l'administration accroît incontestablement le risque de non recours à des prestations ou de perte de droits.

L'objectif d'Action Publique 2022³, la stratégie nationale pour la transformation publique est le suivant : d'ici 2022, 250 procédures administratives doivent être dématérialisées. Ces procédures qui sont les plus utilisées par les citoyens seront uniquement accessibles sur internet. Cette dématérialisation s'accompagne aussi souvent d'une fermeture des guichets d'accueil physique ou téléphonique.



1 Christelle Craplet, Gauthier Jardon, Rapport de résultats Septembre 2020, Les Français et l'inclusion numérique, BVA pour la Banque des Territoires, la Caisse des Dépôts, Le Bon Coin et La Poste. <https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2021-01/Banque%20des%20territoires%20-%20Inclusion%20num%C3%A9rique%20-%20Etude%20BVA%20septembre%202020.pdf>

2 Stéphane Legleye, Annaïck Rolland, N°1780 (30/10/2019). Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

3 https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2018/10/action_publicque_2022_-_notre_strategie_pour_la_transformation_de_laction_publicque_-_29_octobre_2018.pdf



Or, dans le rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » de 2019⁴ le Défenseur des droits dénonce que la dématérialisation importante des services publics représente 3 sortes de risques :

- Elle donne le sentiment que l'administration se déshumanise, s'éloigne des citoyens et de certains territoires, privilégie une partie de la population plus à l'aise avec internet, et cherche surtout à faire des économies ;
- Elle peut complexifier les démarches, surtout lorsque le parcours sur internet a été mal conçu, et qu'il est très difficile de joindre un agent public pour se faire assister ;
- Elle peut éloigner encore davantage les usagers du service public, pour ceux qui ont des difficultés avec l'utilisation des outils numériques, parce qu'ils n'ont pas accès aux équipements ou bien qu'ils ont du mal à s'en servir, parce que leur zone est mal couverte en réseau internet, ou bien encore parce qu'ils maîtrisent mal la langue française.

Ainsi, pour un citoyen, ne pas être familier avec le numérique constitue bien un facteur d'exclusion sociale. Alors, comment les personnes concernées réagissent-elles pour sortir de cette exclusion ?

D'après une étude du CREDOC de 2020⁵, 40% d'entre elles se débrouillent seules et 16% abandonnent, tandis que 44% cherchent de l'aide. Ce soutien est principalement apporté par l'entourage proche mais aujourd'hui, de plus en plus souvent, les citoyens concernés recherchent une réponse extérieure pour les accompagner. La médiation numérique devient alors cette réponse qui peut s'avérer précieuse pour cette fraction de nos concitoyens.

La réponse de la médiation numérique

La médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique⁶. Elle se manifeste par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes dans des situations de formation tout au long de la vie, facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils et des connaissances numériques.

Mais au-delà de l'accompagnement à la maîtrise des outils matériels, logiciels et de leurs usages, la médiation numérique est là pour développer l'aptitude des individus à la compréhension des enjeux sociaux, culturels, politiques, environnementaux et économiques du numérique. Elle améliore le quotidien des individus, en accompagnant sur des objectifs plus personnels, la vie courante, le foyer, le travail... En explorant ce chemin, l'individu se saisit du numérique plus efficacement et il lui est ensuite beaucoup plus facile d'acquérir de nouvelles compétences.

Le rapport de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, publié en avril 2018, conclut que dans un contexte de numérisation des démarches et de transformation numérique des politiques publiques, **l'offre de médiation n'est ni suffisante, ni suffisamment coordonnée** pour pouvoir répondre aux besoins croissants des citoyens en matière de formation au regard de l'augmentation importante ces dernières et futures années des démarches administratives dématérialisées.

4 <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>

5 Étude CREDOC 2020.

6 Définition de la médiation numérique par La MedNum : <https://lamednum.coop/quest-ce-que-la-mediation-numerique>

MÉDIATION NUMÉRIQUE ET POUVOIR D'AGIR

par Pascal PLANTARD



Mes travaux de recherche actuels se concentrent sur les inégalités d'accès et d'usages sur les territoires. Je m'inquiète du « dessaisissement éducatif » vis-à-vis des technologies numériques qu'ils décrivent. La question de la médiation numérique est d'une grande actualité et c'est donc avec grand plaisir que j'ouvre cette étude sur la médiation numérique en Bourgogne Franche-Comté qui atteste de la volonté des territoires de s'emparer des questions numériques au-delà de la 5G ou du THD.

QUELQUES DONNÉES : L'ENQUÊTE CAPUNI 2019

L'enquête CAPUNI s'est déroulée de janvier à juin 2019. Elle a permis la collecte de 7000 réponses de Français·e·s de 18 ans et plus. En plus de donner une photographie des usages numériques des Français, CAPUNI étudie l'influence des usages numériques dans les ZRI (zones rurales isolées des grands pôles urbains) et les QPV (quartiers prioritaires des villes). CAPUNI a été soutenue par les Régions Bretagne et Bourgogne-Franche-Comté et la mission société numérique. En 2019, la proportion d'internautes⁷ en France métropolitaine a franchi le seuil des 9 individus sur 10, ce qui représente 7 points de plus par rapport à l'enquête Capacity de 2016. L'ordinateur demeure l'équipe-

ment d'accès à Internet le plus possédé avec 84% des Français qui disposent d'un ordinateur chez eux. Le smartphone est quant à lui détenu par 81% des Français et 79% sont usagers d'Internet sur leur smartphone. Néanmoins, une partie non négligeable des Français·e·s (14%) dispose d'un téléphone simple (sans possibilité de connexion) : particulièrement les catégories d'âges les plus âgées. Il existe plusieurs raisons pour ne pas posséder de smartphone :

- le manque de maîtrise ;
- la non-nécessité ou le désintérêt ;
- le débit insatisfaisant.

⁷ Définition internationale d'un internaute : un individu ayant eu l'usage d'Internet au cours des trois derniers mois.



Une autre raison émerge : 18% des non-possesseurs de smartphone évoquent « la limitation volontaire de biens numériques ou électroniques ». Cette Déconnexion volontaire est davantage le fait des individus exerçant une profession intermédiaire ou les retraités ayant un niveau de vie confortable à très confortable.

En fonction de la définition, on aurait entre 5 et 18 millions « d'exclus » du numérique en 2019, ce qui produit dans les familles des facteurs multiples d'inégalités. Ils se répartissent en 3 groupes :

1. Les habitants des territoires bas débit et des zones blanches ;
2. Les personnes en situation de pauvreté-précarité ;
3. Les personnes subissant des déconnexions involontaires (ex : 4ème âge vis-à-vis de la dématérialisation) ou choisissant la déconnexion volontaire qui est en train de s'installer dans le paysage numérique.

En face de cela on a, d'un côté, l'injonction à la dématérialisation totale en 2022, et de l'autre, une médiation numérique essentiellement culturelle puisque 36% des espaces publics numériques sont dans des bibliothèques contre 8% dans les centres sociaux)⁸.

8 Turet Amélie, (2019). L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs, Thèse de Doctorat en InfoCom, Université de Bordeaux.



FOCALE SUR LA RÉGION BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ (BFC)

En matière d'équipements connectés, les Bourguignon-ne-s et Franc-Comtois-e-s ne diffèrent pas beaucoup du reste du pays. Il convient toutefois de noter qu'en BFC, l'équipement en téléphonie mobile semble plutôt moins connecté/connectable que dans le reste de la France métropolitaine. Ils sont plus nombreux que les Français-e-s à ne pas avoir de smartphone (24% contre 19%). Parmi les raisons qui les conduisent à opter pour un téléphone simple plutôt que pour un smartphone, les habitants de BFC évoquent d'abord le « manque d'utilité » pour 30% d'entre-eux (F : 40%). Par contre, ils sont plus nombreux à invoquer une « limitation volontaire de consommation de biens électroniques ou numériques » (BFC : 23% contre F : 18%). Ils sont plutôt satisfaits de la qualité de la couverture mobile dans leur lieu de résidence (67% estiment qu'elle fonctionne « bien » ou « très bien » : 6 points de moins que F : 73%). On peut peut-être rapprocher cette tendance d'un autre différentiel notable : ils sont plus équipés et utilisent davantage le téléphone fixe (83%) que les français (78%). On constate qu'en BFC, une partie non négligeable de la population utilise les appareils de téléphonie (fixe ou mobile) surtout pour... téléphoner. Si l'on agrège celles et ceux qui possèdent un téléphone mobile simple et celles et ceux qui possèdent un smartphone sans abonnement 3G-4G, on constate que près d'un quart des Bourguignon-ne-s et Franc-Comtois-e-s ne peut pas se connecter à Internet via leur appareil de téléphonie mobile⁹ (F : 20%). Ce différentiel est lié à la ruralité de la région car 46% des habitants de BFC vivent dans une commune de moins de 2000 habitant (F : 22%) donc dans des zones rurales moins bien desservies en 3G-4G. 1/3 des habitants de BFC bénéficient d'une qualité de couverture qu'ils estiment médiocre quand ils téléphonent de chez eux. Ils sont plutôt satisfaits de la qualité de la couverture mobile dans leur lieu de résidence (67% estiment qu'elle fonctionne « bien » ou « très bien » : 6 points de moins que F : 73%). De l'autre côté du spectre, les habitants de BFC sont un peu plus nombreux que les Français-e-s à estimer que la couverture mobile à leur domicile fonctionne mal ou très mal (BFC : 13% / F : 10%). Si l'on y ajoute ceux qui pensent que leur

9 Hormis les connexions wi-fi, s'agissant des possesseurs de smartphone sans abonnement (8%).

connexion mobile à domicile fonctionne « moyennement » (20%), on constate que 1/3 des habitants de BFC bénéficient d'une qualité de couverture médiocre quand ils téléphonent de chez eux (6 points de plus / France). Pour mesurer la perception de la qualité de la connexion à Internet, nous avons défini trois grands types d'usage, ou d'activité, qui permettent d'établir différents niveaux de débit :

- les usages à débit "minima", qui ne nécessitent pas de haut débit, et qui, éventuellement peuvent supporter une perte temporaire de connexion : consultation de courrier électronique, accès à des sites Web (y compris démarches administratives, ou achats en ligne) ;
- les usages qui demandent un débit "descendant important et stable" (regarder la télévision, télécharger un film en streaming par exemple) ;
- les usages qui exigent aussi un débit "ascendant de qualité" (faire des conversations vidéos ou jouer en réseau, par exemple).

Les internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion Internet a minima ont le sentiment que cette connexion fonctionne plutôt mal, par rapport à l'ensemble des internautes français (BFC : 69% / F : 74%). C'est aussi le cas pour ceux des internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion ascendante de qualité à très haut débit (BFC : 63% / F : 79%). Finalement seuls les internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion à débit descendant stable se déclarent aussi satisfaits de leur connexion que l'ensemble des internautes français (BFC : 67% / F : 67%).

SUR LE FRONT DE LA PANDÉMIE COVID 19 : LES EFFETS NUMÉRIQUES DU CONFINEMENT

Dès le 17 mars 2020, 1er jour du confinement, nous avons travaillé à monter une enquête « CAPUNICrise », miroir confiné de l'enquête CAPUNI 2019. Nous avons interrogé 1500 Breton.ne.s, dont 500 habitants en ZRI et 1000 Français.e.s. Si le confinement a pu révéler des inégalités entre les familles, particulièrement vis-à-vis de « l'école à la maison », il a aussi montré que la notion de fracture numérique est caricaturale et idéologique. Personne n'est véritablement in ou out vis-à-vis du numérique. Résumer le décrochage des

élèves de milieu populaire au manque d'équipement numérique, c'est faire fi des autres problématiques (économique, sociale, culturelle, etc.) qui touchent ces populations et qui expliquent en grande partie leur éloignement de l'institution scolaire. Ce qu'a mis en avant de manière plus surprenante la crise, ce sont les fragilités numériques de l'ensemble de la population. L'envahissement numérique via l'école à la maison et le télétravail a mis en difficulté nombre de familles traditionnelles, recomposées, monoparentales, des personnes modestes comme des « cadres sup » ayant fait de bonnes études. Par exemple, de nombreux citadins partis se confiner dans leur maison de campagne se sont vite aperçus qu'ils ne disposaient pas d'assez de réseau. Nos données CAPUNICrise indiquent que 40% des parents qui se disent très impliqués avec leurs enfants pendant l'épisode école à la maison du confinement estiment savoir réaliser aujourd'hui beaucoup plus de choses avec le numérique. Elles indiquent aussi que 17% des parents concernés par l'école à la maison ont eu des difficultés dont 9% liées à l'usage des technologies et 11% liées au suivi scolaire. Dans les familles, tous nos répondants ou presque pointent l'absence d'un ou plusieurs enseignants avec, comme en écho, beaucoup d'enseignants qui stigmatisent la distance des familles vis-à-vis de l'école. La massification de l'enseignement à distance a entraîné une massification des inégalités à la fois vis-à-vis du numérique et de la forme scolaire. Ces inégalités dépassent les indicateurs habituels pour mettre à jour l'organisation (ex : télétravail ou non), les conditions de vie (appartement VS maison) et le capital culturel numérique. En plongeant dans la profondeur historique de la transformation des processus éducatifs, on tombe sur le mythe prométhéen des digital natives (natifs du numérique) totalement incohérent sur le plan scientifique mais très puissant à produire un dessaisissement éducatif généralisé à propos du numérique, tant des parents que des autres éducateurs. D'autant qu'on se trompe sur les compétences numériques des jeunes. A force de manipuler dans les sphères médiatiques et politiques ces notions de génération Y ou de digital natives, on assiste à ce que nous qualifions de complexe d'Obélix. Les jeunes seraient tombés dès la naissance dans la potion des technologies et n'auraient pas besoin d'éducation, ce qui justifie une forme de retrait des parents dans ce domaine. Or c'est complètement faux ! Au sein d'une même

classe d'âge, on observe des différences d'usage très importantes. Dans sa thèse, Yann Guéguen¹⁰ a identifié que dans certaines familles les enfants faisaient du chantage aux parents sur des secrets de famille pour obtenir d'eux la dernière console de jeux à Noël, à la manière de « J'expose notre vie sur les réseaux sociaux si tu ne me donnes pas ce que je souhaite ! ». Ce sont les mêmes qui sont ensuite incapables de rédiger un CV ou de faire des exercices sur ordinateur en classe. Cette représentation générale qui circule est très nocive et réductrice. Quand elle est associée à celle de fracture numérique, on aboutit à des représentations erronées qui écrasent la complexité des situations et nous évitent d'y voir clair pour y répondre.

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE : RENFORCER LE POUVOIR D'AGIR AVEC LE NUMÉRIQUE

La médiation numérique du XXI^{ème} siècle doit s'étendre au-delà des bibliothèques et ne doit pas être uniquement orientée vers la consommation de biens et de services numériques. Historiquement, présente dès l'arrivée de la micro-informatique des années 80 dans les 4IN (INstitut d'INItiation à l'INformatique INdividuelle) et arrimée à l'éducation populaire, la médiation numérique est à la fois une « activité » et un « métier ». « Activité » pour de nombreux bénévoles et professionnels du social, de l'éducation, de l'administration, de la santé et de la culture qui ont absolument besoin d'un accompagnement (voire d'une formation) à la médiation qui dépasse la prise en main des objets technologiques. « Métier » pour les médiateurs numériques qui souffrent depuis de nombreuses années d'un manque de qualification (sur la médiation, la pédagogie, la formation d'adulte, la connaissance des publics, le travail coopératif...) et surtout d'un manque de reconnaissance. Si l'ensemble des difficultés d'un usager vis-à-vis des technologies numériques décrit sa vulnérabilité socio-numérique, l'ensemble de ses capacités produit sa capacité pour reprendre le concept proposé par Amartya Sen, le Prix Nobel d'économie indien de 1998. La capacité (« capability » en anglais), désigne donc l'ensemble des capacités qu'une personne a le droit de réaliser, qu'elle

les exerce ou non. Articulée avec les notions de « pouvoir d'agir » ou « d'empowerment », la vulnérabilité socio-numérique ne s'oppose donc pas à l'autonomie numérique dont rêve le solutionnisme technologique mais à sa capacité qui, en France, se décline dans le registre citoyen de l'égalité dans le partage du pouvoir d'agir avec le numérique. Pour la médiation numérique, cela nous conduit à faire une distinction fondamentale entre les approches par la vulnérabilité fondées sur des besoins liés à des déficits à combler et des approches par la capacité liées à des potentialités à développer par les usagers. Dans le premier cas, on reste dans la posture quasi « médicale » du comblement de la « fracture numérique » par les biens et services technologiques. De l'autre, on rentre dans une logique socio-éducative d'accompagnement des personnes vers l'empowerment numérique et la citoyenneté du XXI^{ème} siècle. Espérons que la stratégie de médiation numérique en Région Bourgogne Franche-Comté, permette de faire entrer l'ensemble des bourguignon-ne-s et des franc-comtois-e-s dans un nouveau monde numérique choisi, plutôt qu'imposé, qui développe le pouvoir d'agir avec le numérique de chacun.ne.s.



10 Guéguen Y. (2019). Ethnographie des pratiques musicales audio-numériques d'élèves en difficulté socioscolaire, sous la direction de Pascal Plantard et de Bruno Bossis, soutenue le 29/11/2019 à l'Université Rennes 2.

Les dispositifs institutionnels pour y répondre

Si le gouvernement accélère la dématérialisation, il doit logiquement mettre aussi en place des politiques publiques d'inclusion numérique dont l'ambition est de collaborer à l'émergence d'une société numérique innovante, inclusive et humaine afin de garantir l'accès de tous aux services publics. C'est dans cette perspective qu'a été créée la Mission Société Numérique dont la vocation est d'accompagner la transition numérique des territoires en matière d'usages, d'accès aux droits et de services. Elle soutient « le développement des structures de culture et de médiation numériques ainsi que des tiers-lieux. Les actions qu'elle porte sont toutes orientées vers la mise en capacité des collectivités territoriales et acteurs locaux à se saisir des opportunités numériques » (source <https://societenumerique.gouv.fr/la-mission/>).

La mission travaille autour de 5 ambitions :

- Permettre à tous les citoyens de s'approprier les usages et potentialités numériques ;
- Réduire les fractures existantes sans en créer de nouvelles et donc développer le lien social ;
- Garantir l'accès aux droits à tous et aux services publics ;
- Bénéficier des retombées économiques du développement de l'économie numérique et de la numérisation des démarches ;
- Préparer la société et les territoires aux évolutions technologiques.

L'État intervient d'ailleurs autour de 3 exigences :

1. Garantir l'égalité républicaine des citoyens face à l'accès aux services publics et aux nouvelles opportunités numériques ;
2. Garantir l'équité entre les territoires dans leur capacité à mettre en œuvre leur transition numérique ;
3. Participer à une dynamique économique vertueuse tant au niveau national qu'au niveau local.

Concrètement, quelles sont les actions d'inclusion numérique de l'État et de la Mission Société Numérique ? Plusieurs actions depuis 2019 ont vu le jour.

LE PASS NUMÉRIQUE

Ce dispositif se matérialisant comme un carnet de tickets restaurants, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder à des services d'accompagnement numérique dans des lieux préalablement qualifiés. La prise en charge est totale ou partielle par un tiers-payeur. Une personne en difficulté numérique peut recevoir un pass numérique (ou plusieurs) d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux...) et peut ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement numérique. En 2019 et 2020, 22 millions d'euros ont été mobilisés pour ces pass, 2 millions ont été déployés dans les territoires, et 400 000 personnes en difficulté avec le numérique ont été accompagnées¹¹.

LE LABEL NUMÉRIQUE INCLUSIF¹²

L'État décide de labelliser des dispositifs concourant à des objectifs d'inclusion sociale numérique sur l'ensemble du territoire afin de favoriser et garantir l'accès au numérique des publics vulnérables. Ce label est encadré par plusieurs caractéristiques d'éligibilités :

- Présenter un retour d'expérience terrain avec un partenaire local ;
- Utiliser des logiciels libres et ouverts en vue de la réalisation de ses missions. Les outils développés seront partagés sur dépôt public et devront être documentés ;
- Partager le contenu intellectuel et la documentation selon une licence creative commons ou avec l'une des licences spécifiées dans l'article D323-2-1 du code des relations entre le public et l'administration ;
- Pouvoir s'articuler avec d'autres dispositifs d'apprentissage ou d'évaluation des compétences numériques de base ;
- S'adresser aux publics-cibles éloignés du numérique ou témoignant d'une stratégie de ciblage et d'acquisition de ces publics ;
- Concourir à des missions d'intérêt général.

11 <https://societenumerique.gouv.fr/pass-numerique/>

12 <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038272442/>

LA CRÉATION DE LA MEDNUM¹³

Une société coopérative d'intérêt collectif qui crée et accélère des solutions pour favoriser l'inclusion et la médiation numériques sur tout le territoire. Cette coopérative a comme missions, de :

- Structurer l'écosystème et les acteurs de la médiation numérique ;
- D'accompagner les organisations publiques et privées face au défi des transitions numériques ;
- Développer des dispositifs innovants en faveur de l'inclusion et de la médiation numérique.

LA CRÉATION D'OUTILS ET DE SERVICES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE STRATÉGIES TERRITORIALES NUMÉRIQUES

- Kit Aidants¹⁴ : Ce kit d'intervention rapide de l'inclusion numérique, destiné à toute personne, notamment les non-professionnels de la médiation numérique, a pour objectif d'accompagner les individus en difficulté sur les outils numériques. Sous la forme d'un site internet, il est divisé en 4 parties : « J'accueille », « Je diagnostique », « J'accompagne » et « J'oriente ». Chaque partie est construite par étapes, pour permettre aux accompagnants d'être plus efficaces dans leurs démarches ;
- PIX¹⁵ : C'est un service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques. Via un système de QCM, le site internet propose de s'autoévaluer à son rythme sur 5 domaines :

- » Information et données
- » Communication et collaboration
- » Création de contenu
- » Protection et sécurité
- » Environnement numérique

Catégorisé par niveaux, Pix propose aussi de valoriser les compétences numériques d'une personne en lui proposant une certification à l'issue du passage d'au moins un niveau.

- Aidants Connect : Ce service sécurisé facilite le « faire pour le compte de ». En outre, Aidants Connect sécurise juridiquement les aidants qui accompagnent ces usagers sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données. Ce service a été créé suite au constat suivant : les aidants numériques qui les accompagnent dans la réalisation de démarches stockent identifiants et mots de passe d'utilisateurs dans des carnets papier, ce qui d'après le RGPD¹⁶ est interdit. Aidants Connect propose donc de sécuriser les aidants et les citoyens via notamment un mandat numérique. Les personnes ne pouvant faire leurs démarches en ligne seules peuvent donc continuer de se faire accompagner de manière protégée, de même pour les aidants.

LE DÉPLOIEMENT DE 4 000 CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICES

Dans le cadre du plan France Relance en faveur de l'inclusion numérique, le Gouvernement mobilise 250 millions d'euros pour proposer une solution d'accompagnement au numérique à tous les français ; en cohérence avec leurs besoins et en proximité de chez eux. De ce fait, sur une durée de deux ans, l'État finance la formation et le déploiement de 4 000 conseillers numériques France Services à travers la France. Ce programme se déroule sur 3 étapes :

- Les candidats au poste de conseiller et les structures d'accueil s'inscrivent sur une plateforme en ligne. Le conseiller est ensuite contacté par une structure d'accueil, ils se rencontrent et signent un contrat ;
- Le conseiller est formé dans un organisme près de chez lui. Cette formation varie en fonction du niveau de compétences du conseiller ;
- Enfin, une fois formé, le conseiller propose des ateliers d'initiation au numérique près de chez lui. Ces accompagnements sont entièrement gratuits pour les bénéficiaires ;

Enfin, dernière action pour accélérer la consolidation de l'offre d'inclusion numérique : la création de Hubs territoriaux. La Banque des Territoires de

13 <https://lamednum.coop/>

14 <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

15 <https://pix.fr/>

16 Règlement Général sur la Protection des Données <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

la Caisse des Dépôts et la Mission Société Numérique s'associent pour faire émerger une dizaine de hubs territoriaux pour un numérique inclusif à travers toute la France. Ces hubs ont vocation à incarner des têtes de réseau des acteurs de la médiation numérique. Ils sont un appui pour renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique.

La situation en Bourgogne-Franche-Comté

Le territoire de la Bourgogne-Franche-Comté est à dominante industrielle et rurale. La région possède de nombreuses fractures dont celle du numérique.

En 2019 la SCORAN BFC¹⁷ se structure autour de 3 enjeux fondateurs pour transformer uniformément le territoire dans une politique publique ambitieuse en faveur du numérique.

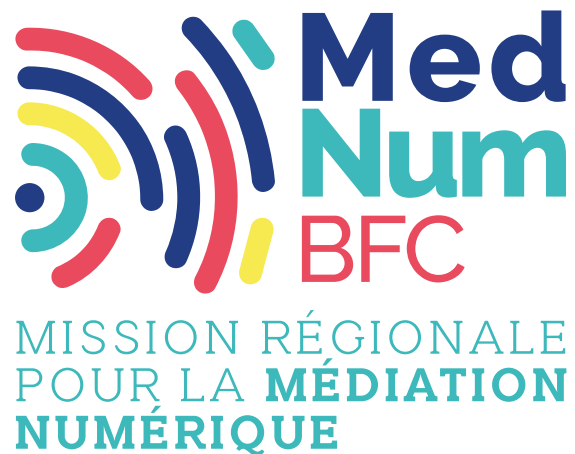
1. « Accélérer le déploiement des infrastructures numériques : Un accès mobile et fixe pour tous les usagers du territoire est un préalable pour un développement pérenne des usages et services numériques. Cette ambition s'inscrit dans le cadre national de développement des réseaux et constituera un socle pour l'émergence de projets innovants sur le territoire. » ;
2. « Engager la transformation numérique du territoire : La transformation numérique de la Bourgogne-Franche-Comté répond à un découpage en trois défis complémentaires. Le premier, est centré sur l'accompagnement du citoyen et la structuration de l'offre de médiation et d'inclusion numérique. Le deuxième, établit les résurgences du numérique à chaque étape de la vie des citoyens. L'innovation nu-

mérique permet de répondre aux besoins de tous les usagers et de repenser la mobilité, l'éducation, les modes de travail, le tourisme, etc. Le dernier, prône une approche territoriale, et fait de l'attractivité du territoire, un point clé de développement ;

3. « Innover par la donnée : La donnée, centre de l'action publique, représente pour le territoire une opportunité de faire émerger de nouveaux services plus efficaces, plus efficaces, plus intégrés et prédictifs. ».

Un large réseau de lieux de médiation et d'inclusion numériques existe en Bourgogne-Franche-Comté et offre ce maillage territorial. Le rapport de la Mission Coworking « Faire ensemble pour mieux vivre ensemble »¹⁸, remis au Gouvernement en septembre 2018, a mis en lumière le potentiel des lieux de médiation numérique. Les bibliothèques et médiathèques sont des lieux de médiation numérique parfois informels, identifiés comme premiers lieux d'accès au numérique. Ces dernières nécessitent davantage de coordination pour améliorer les capacités d'accueil des populations en situation d'exclusion numérique.

C'est le rôle de la mission régionale pour la médiation numérique, MedNum BFC.



17 https://www.bourgognefranche-comte.fr/sites/default/files/2019-07/SCORAN%20BFC_Livrable_final_01062019_0.pdf

18 Marie Dalle-Molle Mission Coworking – Faire ensemble pour mieux vivre ensemble Septembre 2018
<https://www.fondation-travailler-autrement.org/2018/09/19/mission-coworking-faire-ensemble-pour-mieux-vivre-ensemble/>

La démarche de MedNum BFC

MedNum BFC soutien de manière efficace la structuration de l'offre de médiation numérique sur la région Bourgogne-Franche-Comté. Elle fait partie des 11 lauréats 2019 de l'appel à projets de la Banque des Territoires « Hubs Territoriaux pour un numérique inclusif ». Cet appel à projets s'inscrit dans le cadre des engagements de la Banque des Territoires en faveur de la transformation et de l'inclusion des citoyens. Portée par le GIP Territoires Numériques, la mission couvre les huit départements de Bourgogne-Franche-Comté et est **l'interlocutrice privilégiée des collectivités territoriales et des structures de médiation numérique, privées ou publiques.**

La mission s'articule autour de 4 missions :

Animer : Consolider le réseau régional des acteurs du numérique : recenser et qualifier les lieux de médiation numérique, articuler et coordonner les acteurs à l'échelle du territoire Bourgogne-Franche-Comté.

Pour cela MedNum BFC a créé dès sa construction une cartographie libre d'accès en ligne qui recense les lieux de médiation numérique de la région. La mission a recensé à ce jour 678 lieux. Ces lieux sont des associations, des tiers-lieux, des fablabs, des médiathèques, des Maison France Services, des centres de formation...

Des acteurs divers et variés réunis sur une même cartographie mais aussi sur un réseau social. Pour créer un maillage régional, il faut un espace où les acteurs du numérique puisse échanger, discuter, s'informer, se retrouver. MedNum BFC a donc créé un réseau social via le logiciel open source HumHub : RésoNum BFC.

Enfin, pour que le réseau ne soit pas uniquement virtuel mais également humain, MedNum BFC organise des rendez-vous bimensuels, appelés « Café Zoom ». Durant 1h les acteurs numériques régionaux se retrouvent pour échanger, s'informer, rapporter des difficultés comme des victoires. Sans obligation de participation, ces rendez-vous bimensuels sont importants et essentiels au maintien du maillage régional.

Labelliser : Une des missions du Hub est de garantir la qualité et l'offre d'accompagnement en matière d'inclusion numérique sur le territoire. Pour cela, MedNum BFC a conçu un référentiel régional des compétences de médiation numérique (présenté plus tard), et développe un label régional de la médiation numérique. Ce label doit garantir la qualité de l'offre d'accompagnement en matière d'inclusion numérique sur le territoire, offrir une meilleure visibilité des lieux de médiation numérique pour les acteurs de terrain (prescripteurs, financeurs, collectivités...), valoriser les compétences des lieux de médiation et des médiateurs numériques et enfin valoriser les actions de médiation numérique de la région Bourgogne-Franche-Comté.

Élaboré avec les acteurs locaux volontaires sous forme de groupes de travail, ce label doit voir le jour courant 2022.

Accompagner : MedNum BFC a pour mission de concourir au développement de projets de médiation numérique sur le territoire de Bourgogne-Franche-Comté et de soutenir les porteurs de projets. Pour cela le Hub propose trois solutions d'accompagnements :

- Un centre de ressources¹⁹ en ligne disponible gratuitement depuis le site internet. Il intègre différentes informations sur les aides à l'embauche, les aides financières publiques et privées, et d'autres dispositifs de soutien de projet.
- Accompagnement sur le déploiement des Pass Numériques de l'Etat ;
- Accompagnement à la consolidation des modèles économiques des lieux de médiation numérique.

L'ambition prochaine de MedNum BFC est de créer un fonds régional pour le financement de l'inclusion numérique.

Outils : Après avoir étudié les besoins en formation des publics éloignés des usages du numérique, des aidants numériques et des médiateurs numériques, MedNum BFC a pour ambition de proposer des parcours et outils pédagogiques à ces publics.

¹⁹ <https://www.mednum-bfc.fr/ressources/>

L'Abécédaire de l'inclusion numérique

Si l'objectif de conduire les publics vers l'autonomie numérique ne fait pas débat, une des questions centrales de la médiation numérique reste néanmoins celle de la définition des compétences requises pour accéder à cette autonomie. En d'autres termes, il s'agit de préciser ce qui va constituer l'objectif même de la médiation numérique, à savoir la cible des compétences numériques à développer chez les publics qui sont encore trop éloignés de cet univers. Cette définition soulève évidemment de multiples questions : quelles sont les compétences essentielles qui vont permettre d'être un citoyen à part entière dans le monde numérique du XXI^e siècle ? Comment éviter le syndrome d'une liste de compétences « à la Prévert » sans cohérence entre elles dont la somme ne permettrait pas forcément de parvenir à un premier niveau de maîtrise ? Quel équilibre trouver entre les différentes dimensions du numérique ? Faut-il partir des usages ou bien des connaissances du numérique ? Comment trouver le juste équilibre entre une approche trop ambitieuse qui risque d'aboutir à de multiples échecs en situation de médiation et une approche trop limitée qui conduirait ces publics vers une dépendance masquée ? Comment s'assurer de la durabilité de ces compétences et faire en sorte qu'elles ne deviennent pas rapidement obsolètes ?

C'est à toutes ces questions que nous avons essayé de répondre. Pour cela, nous avons analysé les différents référentiels existants en France et à l'étranger et nous avons étudié les pratiques des médiateurs que nous avons rencontrés sur le terrain pour tenter de déterminer ce « socle de compétences » que nous avons appelé l'« abécédaire » du numérique », qui constitue un compromis entre certains référentiels trop larges et trop ambitieux et d'autres qui nous sont apparus comme trop étroits pour atteindre un premier niveau d'autonomie numérique.

Notre abécédaire s'organise autour de quatre grands axes :

- la culture du numérique, qui permet de soutenir les apprentissages des autres axes et qui remet en perspective le sens des usages du numérique ;
- les fonctionnalités d'un ordinateur, qui permet de comprendre la façon dont fonctionne un ordinateur ou un smartphone ;
- la sécurité numérique qui constitue une condition forte pour que les usages des outils numériques soient pérennes ;
- les outils de communication et de collaboration qui sont au cœur des usages du numérique.

Culture numérique

- L'environnement du numérique
- Le vocabulaire du numérique
- Les acteurs et les usages du numérique

Les principes de fonctionnement d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone

- Les éléments constitutifs
- Les périphériques
- Les mémoires et les échanges internes
- Les fichiers et dossiers
- Les systèmes d'exploitation
- Les spécificités d'une tablette et d'un smartphone
- La souris et le clavier

La sécurité dans le monde numérique

- Les dangers d'internet
- Les principes de la sécurité
- Identité virtuelle et protection des données

Outils de communication et de collaboration

- Les réseaux sociaux
- La gestion de documents
- Les logiciels de bureautique
- Les outils de messagerie
- Les navigateurs et les moteurs de recherche
- Les outils de visioconférence

Culture numérique

L'ENVIRONNEMENT DU NUMÉRIQUE

- Connaître l'histoire et les grandes évolutions du numérique ;
- Connaître le matériel et ses évolutions ;
- Comprendre les différents modes de connexion ;
- Connaître les impacts du numérique et ses dangers (techniques, sociaux, financiers, écologiques) ;
- Connaître les principes des logiciels libres et Open Source ;
- Connaître la numérisation de la société.

LE VOCABULAIRE DU NUMÉRIQUE

- Connaître le vocabulaire relatif au monde numérique (serveur, système d'exploitation, suite bureautique, chat, mot de passe, navigateur, wifi, netiquette, streaming, hyperlien, virus, antivirus, télécharger, téléverser, clé USB, web, web 2.0, FabLab, écran, e-réputation, données, dossier, fichier, mail/courriel, carte mémoire, internet, cloud, adresse IP, Big Data, Blog, FAI, FAQ, QR code, open source, PDF, Podcast, Webmail, modération, HTML, identification, identité numérique, intranet, licence, logiciel, malware, réseaux sociaux, tweet, messageries instantanées...).

LES ACTEURS ET LES USAGES DU NUMÉRIQUE

- Connaître les acteurs du numérique : les Fournisseurs d'Accès Internet, les éditeurs de système d'exploitation, les principaux éditeurs de logiciel, les principaux fabricants d'ordinateurs, tablettes et smartphones, les principaux éditeurs de solutions en ligne, les acteurs étatiques (les instances de régulation, les systèmes d'identification et d'authentification, les sites d'administration en ligne) ;
- Connaître les principaux usages du numérique (consommer, découvrir et apprendre, échanger et jouer, effectuer ses démarches administratives, habiter et se protéger, s'engager, travailler et entreprendre).

Les principes de fonctionnement d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone

LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS

- Connaître les éléments constitutifs d'un ordinateur (carte-mère, carte son, carte graphique, clavier, disque dur, écran, souris) ;
- Connaître leurs rôles et fonctionnements.

LES PÉRIPHÉRIQUES

- Connaître les différents périphériques d'un ordinateur (disque dur externe, imprimante, scanner) ;
- Savoir utiliser ces périphériques (brancher, allumer, utiliser, éteindre, ...).

LES MÉMOIRES ET LES ÉCHANGES INTERNES

- Connaître les principes de la mémoire morte et de la mémoire vive d'un ordinateur.

LES FICHIERS ET DOSSIERS

- Connaître la différence entre les fichiers et les dossiers ;
- Connaître les principes de l'arborescence des données ;
- Savoir mettre en œuvre les techniques et méthodes de recherche dans l'arborescence un fichier et/ou un dossier.

LES SYSTÈMES D'EXPLOITATION

- Connaître les bases de fonctionnement des principaux systèmes d'exploitation (allumer / éteindre l'ordinateur, gérer le son, se connecter au wifi ou à un réseau, ...).

LES SPÉCIFICITÉS D'UNE TABLETTE ET D'UN SMARTPHONE

- Connaître la spécificité de fonctionnement d'un smartphone avec sa fonctionnalité tactile ;
- Connaître la spécificité de fonctionnement d'une tablette avec sa fonctionnalité tactile.

LA SOURIS ET LE CLAVIER

- Savoir utiliser un clavier ;
- Savoir utiliser une souris.

La sécurité dans le monde numérique

LES DANGERS D'INTERNET

- Connaître les risques de piratage (hameçonnage, virus, ...);
- Connaître les différents risques d'addiction liés au numérique (risque économique, social, risques pour la santé);
- Connaître les usages et dangers du numérique pour les enfants et les adolescents.

LES PRINCIPES DE LA SÉCURITÉ

- Savoir utiliser les techniques et les outils de mots de passe sécurisés;
- Savoir utiliser un outil de protection contre les logiciels malveillants;
- Savoir mettre en œuvre les techniques de repérage d'une tentative de piratage;
- Savoir utiliser les outils de mise à jour des logiciels d'un ordinateur.

LA NOTION D'IDENTITÉ VIRTUELLE ET LA PROTECTION DES DONNÉES

- Connaître les enjeux de la notion d'identité virtuelle;
- Connaître les mécanismes de l'e-réputation;
- Connaître les règles relatives à la protection des données et à la communication publique (propriété intellectuelle et artistique, droit d'auteur, droit à l'image, ...);
- Savoir mettre en œuvre les techniques de protection de ses données (identifier un site internet sécurisé, analyse des risques liés à la diffusion d'informations personnelles, ...).

Outils de communication et de collaboration

LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Connaître les rôles et finalités des principaux réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, Snapchat, ...);
- Connaître les principes de fonctionnement des réseaux sociaux.

LA GESTION DE DOCUMENTS

- Savoir mettre en œuvre les techniques de rangement et d'organisation de ses fichiers;
- Connaître les différentes extensions de fichiers (.doc, .ppt, .pdf, .jpg...);
- Savoir mettre en œuvre les techniques d'enregistrement et de transformation de fichiers;
- Savoir utiliser des outils de stockage locaux (fichiers locaux, clé USB, disque dur...).

LES LOGICIELS DE BUREAUTIQUE

- Connaître les principaux logiciels de bureautique (traitement de texte, tableur, logiciel de présentation);
- Savoir utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel de traitement de texte (mise en page, gestion des polices, ...).

LES OUTILS DE MESSAGERIE

- Connaître les outils courants de messagerie (logiciels et webmails) et leurs principes de fonctionnement;
- Savoir utiliser un outil de messagerie pour envoyer, recevoir et transmettre des emails (créer une adresse de messagerie, joindre un fichier, ...).

LES NAVIGATEURS ET LES MOTEURS DE RECHERCHE

- Connaître les principaux navigateurs et leurs principes de fonctionnement;
- Connaître les principaux moteurs de recherche et leurs principes de fonctionnement;
- Savoir utiliser un navigateur internet (utilisation des adresses hypertextes, ...);
- Savoir utiliser les méthodes et outils de recherche d'information (indicateurs de fiabilité, mots-clés);
- Mettre en œuvre les techniques de vérification de l'information.

LES OUTILS DE VISIOCONFÉRENCE

- Connaître les principaux outils de visioconférence et leurs principes de fonctionnement;
- Savoir utiliser un logiciel de visioconférence pour passer et recevoir un appel (gestion caméra et micro, ...).

Le métier de médiateur numérique

Les différentes formes de médiation numérique

Nos différentes enquêtes (par entretiens ou questionnaires) nous ont montré que, derrière ce terme de médiation numérique, se cachent en fait des réalités assez différentes et que, comme nous l'a confirmé Yann Vandeputte²⁰, un des experts rencontrés, « tout le monde ne fait pas le même métier... ». Effectivement, si l'accompagnement de publics en difficulté vis-à-vis du numérique au regard de leurs projets ou de leurs besoins constitue bien une dimension commune de leurs activités, la réalité des pratiques professionnelles est polymorphe et varie considérablement en fonction des publics, des structures de médiation ainsi que des médiateurs eux-mêmes.

Tout d'abord il est essentiel de distinguer deux démarches bien différentes :

- la première qui consiste à accompagner des publics dans le cadre de leurs relations avec les services publics en se bornant uniquement à répondre à leur demande pour finalement « faire à leur place » ce qu'ils ne savent pas faire, à savoir se connecter sur une plateforme administrative et effectuer avec eux une démarche administrative ;
- La seconde, plus ambitieuse, qui vise, non pas à « faire à la place de... », mais à « apprendre à faire... », de façon à développer l'autonomie des publics vis-à-vis des outils numériques en initiant un processus de développement de compétences de nature à effectivement augmenter le « pouvoir d'agir » des personnes.

Cette distinction est d'autant plus importante que la première approche, qui pour Medhi Serdidi²¹, un autre expert que nous avons rencontré, relève davantage « d'une approche d'écrivain public numérique que d'une réelle médiation numérique », est à répéter indéfiniment à chaque fois qu'une personne a besoin du numérique pour effectuer une action, administrative ou personnelle. Or, au regard du pourcentage significatif de la population régionale comme nationale concernée par l'illectronisme total ou partiel évoqué dans le précédent chapitre, le coût d'une telle approche systématiquement déployée pour aider ces publics en difficulté deviendrait démesuré. Si elle est tout à fait acceptable pour une petite fraction de population très âgée ou confrontée à des handicaps multiples, elle ne peut pas cependant représenter l'essentiel des activités de médiation numérique. Par ailleurs, la médiation est en règle générale une pratique qui s'inscrit dans des champs très différents et qui définit l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations ou rétablir des relations. Issue du mot latin *Mediator* qui renvoie aux rôles d'entremetteur ou d'intercesseur, elle implique naturellement une transmission de savoir par un tiers neutre et indépendant. Appliqué à l'inclusion numérique, c'est bien ce que réalisent les médiateurs numériques qui s'inscrivent dans cette seconde approche en développant un processus de transmission de compétences autour du numérique.

Pourtant les appellations utilisées pour qualifier ces « entremetteurs » se sont multipliées depuis le début des années 2000, d'abord avec celle d'« animateur multimédia », puis d'« animateur TIC », de « conseiller assistant TIC », puis de « conseil-

20 Ingénieur de formation à l'AFPA.

21 Directeur d'association ASTS et référent GIE Hub Francil'IN.

ler en médiation numérique ». Et, l'appellation de « conseiller numérique » récemment choisie dans le cadre France Relance ne lève pas l'ambiguïté entre une simple activité de prestation de service qui consiste à faire à la place des publics, mais qui les rend dépendants d'un dispositif d'accompagnement avec ses contraintes d'accès de lieu ou d'horaires, et une vraie médiation pédagogique et culturelle qui ouvre réellement ces mêmes publics au numérique avec un transfert de compétences.

C'est pourquoi il est nécessaire de positionner clairement la médiation numérique dans la seconde démarche, dont la finalité est bien de développer la liberté et l'émancipation de ces publics et leur permettre ainsi de vivre en citoyens autonomes dans leur époque numérique.

Au-delà de ces deux démarches fort différentes, ce qui distingue également les pratiques que nous avons observées réside dans la situation de médiation, qui peut être individuelle ou collective. Si la plupart des médiateurs numériques que nous avons interviewés (comme la majorité de ceux qui ont répondu au questionnaire) réalisent essentiellement des médiations en situation collective ils sont également nombreux à effectuer des médiations avant tout en situation individuelle (plus de 40% des répondants au questionnaire). Et chacune de ces modalités a ses vertus : l'intérêt de la médiation individuelle est celui du « sur-mesure »

qui permet de s'adapter exactement au niveau et aux besoins de la personne, tandis que l'intérêt de la médiation numérique en situation collective tient à la dynamique collective d'apprentissage qui lui est propre et tend à renforcer la motivation des apprenants : « *les participants abandonnent leur complexe vis-à-vis du numérique en constatant que les autres sont comme eux* » dit un médiateur » et comme le souligne un autre médiateur « *il y en a toujours un autre pour poser la question qu'ils n'osent pas poser* ». Et l'individuel peut aussi se mêler au collectif comme le déclare un médiateur, « *nous faisons aussi de l'individuel au sein du collectif, quand un participant décroche, je le prends à part pour lui expliquer individuellement ce qu'il n'a pas compris* ». Si certains médiateurs n'exercent qu'en situation individuelle, le mode collectif, plus exigeant car il implique la maîtrise des techniques d'animation et de régulation de groupes, semble cependant privilégié car il est vecteur de lien social et comme le remarque un médiateur « *ce qui tient certains participants dans la durée, notamment dans des groupes de jeunes ou de seniors, c'est de se retrouver ensemble, c'est la socialisation bien plus que le désir d'apprendre* ». Enfin, les médiateurs rencontrés exercent souvent dans les deux situations et glissent régulièrement de l'une à l'autre, ce qui les contraint à s'adapter en permanence.



Mais ce n'est pas la seule dimension à laquelle les médiateurs numériques doivent s'adapter. Car les publics qu'ils accompagnent peuvent être très différents tant par leur niveau de compétence vis-à-vis du numérique que par leur âge ou leur situation et leurs attentes. Nous avons pu constater qu'une partie des médiateurs s'est spécialisée sur une tranche d'âge (les jeunes, les seniors...) tandis que d'autres sont polyvalents et exercent aussi bien avec des enfants, des jeunes, des médians et des seniors.

Au-delà de l'âge, le niveau des publics vis-à-vis du numérique constitue également un élément différenciant. Une partie des médiateurs est complètement centrée sur l'inclusion numérique avec des participants aux ateliers qui ne savent pas allumer un ordinateur, ni utiliser un clavier ou une souris, tandis que d'autres travaillent avec des publics qui possèdent déjà une bonne partie du socle de compétences numériques, mais qui présentent un ou plusieurs déficits sur certains sujets (par exemple dit un médiateur « *un jeune qui est très à l'aise avec son smartphone et dans l'utilisation des réseaux sociaux, mais qui ne sait pas comment envoyer son CV par mail...* » ou encore « *quelqu'un qui sait bien utiliser un ordinateur avec ses principaux logiciels, mais qui n'a aucune idée des enjeux de sécurité et des notions d'identité numérique et d'e-réputation...* »), voire qui présentent une très bonne maîtrise du numérique et qui viennent simplement chercher un perfectionnement sur quelques sujets bien précis, comme la retouche de photos, le montage vidéo ou encore la modélisation 2D ou 3D dans les tiers lieux qui possèdent un FabLab. Là encore, si une partie des médiateurs est spécialisée sur un niveau de publics, d'autres exercent leur mission de médiation avec des publics de niveaux très variés.

Par ailleurs, ces mêmes publics peuvent également se différencier selon leur territoire (urbain, péri-urbain ou rural) et présenter des cultures a priori très différentes vis-à-vis du numérique, tout comme il peuvent aussi se distinguer par leur niveau de qualification et leur rapport aux apprentissages, ce qui peut, là encore, modifier sensiblement le contexte d'exercice de la médiation numérique.

Enfin, un dernier paramètre de différenciation des pratiques de médiation numérique réside dans la durée d'accompagnement des publics et dans le

nombre de séances qui sont réalisées. Ainsi certains médiateurs effectuent des accompagnements plutôt limités dans le temps (une seule séance d'une demi-journée ou d'une journée, ou encore deux ou trois ateliers d'une heure à une heure et demie) alors que d'autres s'engagent avec leurs publics sur 8 à 12 séances de deux heures, voire même des ateliers hebdomadaires de deux heures à une demi-journée sur plusieurs mois avec les mêmes publics. Cette seconde formule en ateliers qui s'inscrit dans la durée semble plus pertinente car elle permet aux apprenants de tester, de s'entraîner entre deux sessions et de revenir à la session suivante avec des questionnements concrets portant sur les difficultés qu'ils ont pu rencontrer au cours de ces intersessions. Ainsi, le suivi d'un véritable parcours qui assure une continuité dans les apprentissages paraît davantage correspondre aux besoins des publics débutants qu'une action de formation sans suivi ultérieur.

Les pratiques de médiation numérique sont donc très diverses entre vraie médiation et fonction d'écrivain public numérique. Et les réelles pratiques de médiation se distinguent en fonction des publics (et notamment de leurs caractéristiques et de leurs attentes), des objectifs de médiation, des caractéristiques des territoires et du type d'accompagnement réalisé (individuel ou collectif, durée, etc.). Ces différentes situations de médiation impliquent des compétences elles aussi différentes. Par exemple les médiateurs qui travaillent avec des publics totalement novices sur les questions numériques et peu qualifiés doivent gérer des enjeux pédagogiques plus importants que ceux qui travaillent avec des publics déjà partiellement formés et disposant d'un bon niveau de qualification. Or, si une fraction des médiateurs s'est spécialisée sur un type de public spécifique sur un territoire particulier et sur un seul dispositif d'accompagnement, une bonne partie de ceux que nous avons rencontrés lors des entretiens exercent avec des publics très différents, sur des territoires différents et avec des dispositifs qui peuvent varier considérablement. C'est la raison pour laquelle une des premières qualités des médiateurs repose sur leur capacité d'adaptation à des situations et des publics divers (cette disposition est d'ailleurs une parmi les plus citées comme essentielles par les médiateurs qui ont répondu au questionnaire).

La médiation numérique : un métier d'« artisanat social »

Les entretiens approfondis qui ont été réalisés avec les médiateurs numériques ont permis de dessiner un métier polymorphe dont les acteurs partagent une démarche commune qui est celle de l'accompagnement des publics vers l'autonomie numérique mais dont les modalités d'action sont très variées. C'est-à-dire que chaque médiateur a ses propres techniques, ses astuces, sa façon de faire pour expliquer le numérique et partager ses « savoir-faire » technologiques. Car la médiation n'est pas une science ni une technique, mais avant tout une pratique et une pratique sociale exercée individuellement dans des situations de rencontre avec des publics qui sont à chaque fois originales ou singulières. Et ce qui se joue dans ce face-à-face entre le médiateur et les personnes en difficulté vis-à-vis du numérique qu'il accompagne, ou dans cet « entre-deux » qui vise à rapprocher les citoyens du monde numérique, c'est d'abord la construction d'une vraie relation de qualité, empreinte d'écoute et de bienveillance, d'empathie et de confiance avec des gens différents, qui va permettre d'engendrer une dynamique d'apprentissage et de développement des compétences numériques.

Enfin, le médiateur est un accompagnateur de la transformation des représentations souvent stéréotypées ou empreintes de préjugés qu'ont les publics vis-à-vis du numérique, c'est quelqu'un qui « ouvre la fenêtre » pour permettre aux gens de voir le numérique autrement et le rendre plus désirable. Ainsi, l'intelligence sociale est, elle, déterminante dans la médiation. Car les médiateurs effectuent en permanence des opérations de diagnostic ou d'analyse du rapport des publics avec le numérique et de leurs difficultés. Il s'agit de comprendre les blocages, les réticences, les peurs comme les centres d'intérêts des participants pour se mettre à leur portée et réajuster constamment son discours et ses postures. Par conséquent, les médiateurs ne suivent pas des procédures ou des processus pré-établis, mais s'adaptent en permanence à des situations singulières, en déployant des habiletés particulières et en développant des stratégies sociales pour bâtir cette dynamique essentielle qui va engager les publics dans un parcours capacitant.

C'est pourquoi on peut considérer que le métier de médiateur numérique est avant tout un métier d'« artisanat social » que chacun pratique à sa façon, aux antipodes d'une approche normée ou industrielle. On fait de la médiation numérique selon sa personnalité et c'est la raison pour laquelle nous avons pu repérer lors des entretiens approfondis des styles de médiation différents comme le « médiateur-instituteur », le « médiateur-animateur » de communautés apprenantes, le « médiateur-assistant-social », le « médiateur-conteur », le « médiateur-militant », le « médiateur-formateur », le « médiateur-consultant » ou encore le « médiateur-coach ». Et ce n'est pas par hasard que, comme l'ont confirmé les résultats du questionnaire, la majorité des médiateurs numériques de la région a appris son métier sur le tas ou avec un médiateur plus expérimenté, davantage dans une logique artisanale que dans un dispositif de formation académique. Enfin, cette approche artisanale du métier de médiateur numérique semble d'autant plus essentielle qu'elle permet de fonctionner au plus près des spécificités des publics et de leurs territoires. C'est pourquoi il serait inopportun d'engager les publics dans des dispositifs normés et uniformes et qu'il est préférable de conserver cette « fraîcheur » d'un fonctionnement artisanal garant d'un lien social authentique aussi important pour entraîner les publics vers le numérique.



Des contextes différents selon les structures de médiation numérique

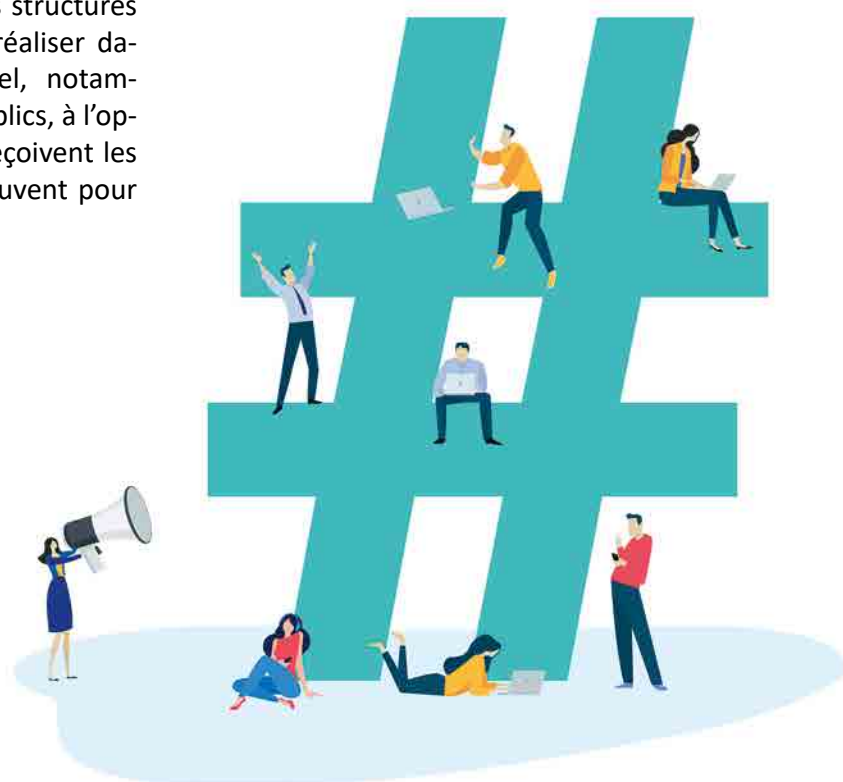
Les entretiens approfondis qui ont été menés dans différents espaces de médiation nous ont montré que l'exercice du métier de médiateur était largement influencé par le type de structure au sein desquelles les médiateurs remplissaient leur mission. Entre des structures associatives, des services publics et des structures privées marchandes, les situations de médiation sont différentes, notamment en termes d'objectifs, comme en partie les publics ou le matériel à disposition, ou encore la dimension solitaire ou collective du métier.

Certaines structures proposent des parcours modulaires bien précis, tandis que d'autres adaptent leurs réponses au gré des attentes de leurs publics. Une majorité d'espaces de médiation accueillent des publics différents, tandis que d'autres sont davantage mono-publics. De nombreux tiers-lieux, notamment associatifs, disposent d'un FabLab et accueillent des publics en général déjà à l'aise avec le numérique, mais se servent également de ce matériel disponible (imprimante 3D, brodeuse numérique, etc.) avec des publics en situation d'inclusion numérique pour leur faire découvrir toutes les potentialités des outils numériques et susciter ainsi le désir d'apprendre. Les structures privées marchandes ont tendance à réaliser davantage d'accompagnement individuel, notamment à domicile sur le matériel des publics, à l'opposé des structures associatives qui reçoivent les publics dans leur espace et le plus souvent pour des médiations collectives.

Dans les structures qui emploient plusieurs médiateurs, les échanges sont souvent permanents et on observe parfois des situations de co-animation d'ateliers ou de formations, ce qui rend la fonction beaucoup plus confortable que dans les structures qui n'emploient qu'un seul médiateur qui doit faire face de façon solitaire aux difficultés du métier.

La culture de chaque organisation va également influencer sur la nature des médiations réalisées et sur leur mode opératoire : par exemple, les maisons « France Services » ont une culture de service public et ont tendance à privilégier la fonction d'écrivain public numérique en dépannant ponctuellement les usagers (même si certaines réalisent également de véritables médiations), tandis que les associations portent davantage une culture militante (notamment une culture du « faire » et/ou une culture « libriste » et se centrent plutôt sur le développement de l'autonomie numérique des publics avec une finalité d'émancipation des personnes. D'autres structures publiques sont porteuses d'une idéologie égalitariste (tout le monde doit pouvoir accéder au numérique) et d'un souci de développement de leur territoire alors que les structures privées marchandes vont privilégier la qualité et le « sur-mesure » de la prestation rendue et la satisfaction de leurs clients.

Ainsi, le profil des médiateurs pourra varier considérablement en fonction du type de structure au sein de laquelle ils réalisent leurs actions de médiation.



Les difficultés de la démarche de médiation numérique

Les entretiens approfondis et le questionnaire réalisés avec les médiateurs numériques ont permis de mettre en évidence un certain nombre de difficultés propres à l'exercice du métier. Quatre d'entre elles ressortent comme particulièrement marquantes dans l'exercice de médiation.

La première difficulté recensée tient à l'appréhension et aux craintes de certains publics vis-à-vis du numérique (citée par plus de 58% des répondants au questionnaire comme difficulté numéro 1 et par 26% des répondants comme difficulté numéro 2). Effectivement, pour une bonne partie de ces publics, le numérique représente une sorte de « terre inconnue », un univers étranger auquel ils n'ont jamais eu accès et qui demeure assez mystérieux. Cette dimension énigmatique du numérique génère de l'inquiétude et des peurs irrationnelles : à la fois une peur fantasmée des dangers qui pourraient être liés à l'utilisation du numérique et une peur d'endommager le matériel s'ils se trompent. A ceci se rajoute également, pour une partie de ces publics, une certaine culpabilité de ne pas savoir utiliser ces outils, associée à une crainte d'être considérés comme incapables de comprendre, avec tous les risques de dévalorisation personnelle et de dégradation de l'estime de soi qui lui sont rattachés. Enfin, pour ceux qui ont antérieurement connu l'échec scolaire et qui n'ont pas investi le numérique en autodidactes, celui-ci représente souvent une montagne infranchissable et c'est pourquoi toute situation de médiation numérique qui se rapprocherait trop de l'univers scolaire ne pourrait qu'augmenter les risques de blocage et de désinvestissement au regard de l'apprentissage des outils numériques.

La deuxième difficulté réside dans la diversité des publics et de leurs demandes auxquelles les médiateurs doivent s'adapter en permanence (citée comme première difficulté par presque un médiateur sur deux). Et celle-ci est encore plus prégnante dans les situations de médiation collectives. Si certains médiateurs parviennent à monter des ateliers et des formations avec des groupes organisés par niveaux et/ou par centres d'intérêts,

pour une grande partie d'entre eux, ils doivent composer avec des groupes très hétérogènes, ce qui les oblige souvent à jongler entre les attentes des participants et entre leurs niveaux de compétences et d'appréhension vis-à-vis du numérique. C'est la raison pour laquelle la gestion de cette contrainte implique une capacité élevée à développer et à entretenir une dynamique de groupe de qualité, un esprit collectif solidaire et bienveillant.

Les deux autres difficultés mises en avant par les médiateurs, et sans doute étroitement liées entre elles, résident dans la faible capacité d'apprentissage de certains publics ainsi que dans leur motivation à apprendre, souvent très fragile. S'il est difficile de faire la part des choses entre la réalité d'un déficit de capacité d'apprentissage chez certains public (notamment chez ceux qui présentent des handicaps multiples) et un déficit de compétences pédagogiques chez certains médiateurs, il est évident que la question de la motivation constitue, pour une partie des publics, une question centrale dans les démarches de médiation numérique.

La médiation numérique : un enjeu fondamental de développement de la motivation à apprendre

Comme le rappellent très justement Patrick Molinoz et Yves Kottelat (2020) dans leur rapport du CESE, il faut « pouvoir », il faut aussi « savoir », mais également « vouloir », et cette dimension de la motivation des publics reste souvent sous-estimée. Dans leur fonction de trait d'union entre les publics et le numérique, les médiateurs ont à composer avec deux types de publics. Comme l'a souligné un médiateur au cours des entretiens, « *il y a les publics faciles et les autres...* ». Les publics réputés « faciles » étant ceux qui ont un bon niveau d'éducation et qui, s'ils ne sont pas des « pratiquants » du numérique ont cependant été nourris d'un minimum de culture numérique par leur environnement familial, amical ou professionnel,

c'est-à-dire qu'ils en connaissent une partie des usages et des dangers, comme une partie de sa sémantique. Ils viennent en général avec le projet de se former pour un ou plusieurs objectifs relativement précis d'utilisation ultérieure de l'outil numérique et ne soulèvent pas de problème particulier, au sens où ils sont déjà convaincus de la nécessité de rentrer dans l'univers du numérique. Par conséquent, s'ils trouvent dans la démarche de médiation la réponse qui correspond à leurs besoins, ils vont afficher une forte et durable motivation tout au long du processus de médiation.

Par ailleurs, il y a les autres publics qui se déplacent dans un espace de médiation uniquement pour régler un problème (le plus souvent de démarche administrative) mais qui n'ont pas de projet de développement de leurs compétences numériques en tant que tel. Autrement dit, ils sont simplement demandeurs d'un dépannage ponctuel par quelqu'un qui « fera à leur place », mais ne cherchent pas spontanément à aller plus loin. Cependant, l'enjeu de la médiation numérique consiste pourtant à engager ces publics dans un projet d'apprentissage du numérique afin d'augmenter leur autonomie. Cette seconde situation constitue une des trois grandes difficultés de la médiation numérique car les médiateurs ont un rôle prépondérant à jouer, qui consiste à véritablement « embarquer » ces publics dans de vrais parcours apprenants. Or, nous avons rencontré des

médiateurs qui ont tendance à renoncer face aux publics qui ne sont pas ou peu motivés pour apprendre et d'autres qui, à l'inverse, déploient des trésors d'ingéniosité pour créer les conditions de cet engagement des publics dans le numérique. Il s'agit là d'accompagner les publics à la fois dans la construction d'un projet d'apprentissage lié à un ou plusieurs usages du numérique et dans le développement d'une perception de sa capacité à développer de nouvelles compétences. C'est ce que font certains médiateurs, en valorisant les usages du numérique et en explicitant ce qu'ils peuvent apporter afin de les rendre plus désirables, tout en démythifiant par ailleurs l'outil afin de démontrer qu'il est plus facile de s'en emparer que ce que pensent spontanément les publics avec lesquels ils travaillent. Enfin, nous avons pu constater, à la fois au cours des entretiens et avec le questionnaire, que ces mêmes médiateurs s'évertuent à créer une ambiance collective ludique, agréable et détendue (plus de 63% des médiateurs déclarent privilégier la construction d'une atmosphère et d'une ambiance sympathique au sein du groupe pour maintenir l'attention). En fait, tout ceci contribue au développement d'une forte et durable motivation des publics, d'une motivation « intrinsèque » pour rejoindre les travaux de Deci et Ryan (2002) qui montrent que celle-ci repose sur différentes formes de plaisirs qui sont complètement autodéterminées.



Les entretiens approfondis ont également mis en évidence un ensemble de pratiques qui se révèlent essentielles dans le processus d'accompagnement des publics vers l'inclusion numérique parce qu'elles favorisent considérablement la motivation à apprendre. Ces pratiques renvoient au concept de « sentiment d'efficacité personnelle » (SEP) issu des travaux du psychologue américain Albert Bandura (2003) et qui réside dans la croyance d'une personne à réussir dans une activité particulière. Ce facteur est déterminant dans son investissement pour atteindre un but, dans la persistance de son effort et dans ses réactions émotionnelles face aux difficultés. Ainsi, des personnes avec des aptitudes identiques peuvent cependant obtenir, dans le même contexte, des résultats très différents en fonction de leurs croyances d'efficacité personnelle.

Ce sentiment d'efficacité personnelle repose sur quatre dimensions :

- La maîtrise personnelle qui dépend des expériences d'activités dans le domaine et d'un vécu de succès ou d'échec dans la réalisation des premières tâches (les succès renforcent ce sentiment de maîtrise tandis que les échecs le dégradent) ;
- L'apprentissage social (expérience « vicariante » ou indirecte) fondée sur l'observation de ses pairs (je vois quelqu'un qui réussit et qui me ressemble, ce qui me pousse à l'imiter) ;
- La persuasion verbale exercée par d'autres personnes qui me disent que je possède les capacités pour réussir dans cette activité ;
- L'état physiologique et émotionnel (le stress ou l'anxiété diminuent le sentiment d'efficacité personnelle).

Ceci nous montre tout d'abord que les situations d'ateliers collectifs favorisent l'apprentissage social et, par conséquent, le développement de ce sentiment d'efficacité personnelle. Ce modèle de Bandura permet également de comprendre pourquoi les médiateurs qui organisent leur progression pédagogique de manière à ce que les premières activités des publics avec l'outil numérique soient réussies (dans une sorte de stratégie pédagogique des « petits succès » ...) contribuent également à renforcer ce sentiment de maîtrise et donc d'efficacité personnelle. Comme ceux qui banalisent

totallement l'erreur dans les apprentissages pour en faire quelque chose de normal et qui veillent ainsi à ne pas diminuer ce sentiment d'efficacité des participants au sein de leurs ateliers.

Tous les discours de nombreux médiateurs que nous avons entendus qui relèvent de la persuasion verbale (du type « *la machine est moins intelligente que vous* », « *c'est idiot un ordinateur, ça ne réfléchit pas, donc vous pourrez facilement apprendre à l'utiliser* ») s'inscrivent dans ce même registre de la persuasion et participent d'autant plus à la solidification de ce sentiment d'efficacité personnelle que les publics visés expriment souvent a priori une appréhension ou une crainte vis-à-vis du numérique (cette difficulté est relevée par 84% des médiateurs dans les réponses au questionnaire). Enfin, les médiateurs qui s'attachent à construire une atmosphère et une ambiance sympathiques au sein de leurs groupes (c'est pour plus de 63% des médiateurs ayant répondu au questionnaire la première façon de motiver et de maintenir l'attention) activent encore le sentiment d'efficacité personnelle en développant des émotions positives et facilitent ainsi le développement de la motivation à apprendre de leurs publics.

La médiation numérique : un enjeu pédagogique majeur

La médiation numérique, dès lors qu'elle se fixe un objectif de développement de l'autonomie numérique des personnes, s'inscrit dans une démarche de développement des compétences ou de formation, ce qui renvoie à un enjeu majeur qui est celui de la pédagogie, c'est-à-dire au « comment transmettre » à des publics qui en sont souvent très éloignés et qui, parfois, ont eu peu d'occasions de développer leurs capacités d'apprentissage tout au long de leur trajectoire personnelle et professionnelle.

Comme nous l'a confirmé Philippe Carré²² au cours de notre entretien, « il n'y a pas une pédagogie spécifique de l'apprentissage du numérique » et celui-ci obéit à des principes similaires à ceux des autres domaines de compétences. Si la culture pédagogique des médiateurs que nous avons ren-

22 Professeur en sciences de l'éducation à l'Université Paris-Nanterre et spécialiste de la formation des adultes.

contrés est le plus souvent assez limitée (et la moitié des médiateurs répondants au questionnaire déclare avoir construit sa pratique pédagogique sur le tas), nous avons pu cependant recenser une multiplicité d'approches pédagogiques investies progressivement par tâtonnements, par essais et erreurs, mais qui démontrent des pratiques finalement assez riches pour une bonne partie d'entre eux.

Tout d'abord, les entretiens et le questionnaire ont mis en évidence l'usage de modalités d'animation différentes selon les séquences de médiation et selon les publics. Si le mode d'animation le plus investi est le mode « consultant-expert » (qui répond aux questions des participants), les autres modes d'animation de la grille des modes d'animation pédagogique conçue par Philippe Carré sont aussi fréquemment utilisés, notamment le mode « instructeur » ou « modèle » (qui montre comment faire...) et le mode « animateur de groupe » (qui s'appuie sur la communauté des apprenants) qui sont aussi tous les deux employés par plus de 86% des répondants au questionnaire. C'est finalement le mode « conférencier » qui est le moins investi, même si plus de 66% des médiateurs l'utilisent malgré tout. Ceci montre bien que, dans leur grande majorité, les médiateurs utilisent des registres d'animation variés.

Par ailleurs, nous avons pu recenser au cours des entretiens une pluralité d'approches pédagogiques. Tout d'abord une partie significative des médiateurs investissent une pédagogie du projet et de l'expérience, une pédagogie pragmatique qui renvoie exactement aux préceptes pédagogiques de John Dewey (1958), même si les médiateurs rencontrés qui développaient cette pédagogie nous ont confiés ne pas connaître ce grand philosophe, ainsi que ses concepts pédagogiques et son fameux principe du « Learning by doing » : le développement de la connaissance passe par la résolution de problèmes en situation active et en groupe et notamment par un travail d'analyse ou d'enquête qui amène à établir des faits, à partir desquels il est possible d'échanger collectivement pour construire des principes d'action, des concepts ou des théories. Certains ateliers de médiation numérique s'apparentent d'ailleurs beaucoup aux démarches de « co-développement » qui reprennent ce principe de Dewey d'un processus socialisé de problématisation.

Ensuite, nous avons remarqué qu'une grande partie des médiateurs utilisaient fréquemment des images et des métaphores pour expliquer le fonctionnement du monde numérique et de ses outils. Cette approche pédagogique de la métaphore qui associe deux domaines différents, dont un est bien connu des publics et l'autre qui relève d'un domaine du numérique qui leur est encore inconnu, leur permet finalement de créer un lien entre les deux et de construire des représentations qui font sens. C'est pourquoi la métaphore constitue effectivement un puissant outil de compréhension et d'explicitation du numérique pour des publics débutants.

Nous avons également identifié une approche investie par certains médiateurs qui consiste à partir des centres d'intérêts des participants aux ateliers et qui, là encore, constitue un moyen efficace pour « accrocher » les publics. Cette pédagogie par les intérêts, comme le souligne Bottman (2005), renvoie aux auteurs classiques de la pédagogie, comme Rousseau, Montaigne, Dewey, Piaget ou Claparède. Elle permet de développer l'attention des publics et leur motivation à s'engager dans un processus d'autonomisation vers le numérique. Il en va de même pour la pédagogie du jeu utilisée par quelques-uns des médiateurs rencontrés, notamment avec des publics plus jeunes, ce qui, par ailleurs, favorise aussi le développement d'une communauté apprenante plus soudée.

D'autre part, quelques médiateurs pratiquent une pédagogie de l'erreur en la dédramatisant totalement pour en faire quelque chose de banal dans le processus d'apprentissage qui alors devient une démarche normale de tâtonnements, d'essais et d'erreurs comme de réussites, ce qui a pour effet de dissiper la peur de l'échec souvent présente parmi les publics en difficulté vis-à-vis du numérique. Cette approche permet en outre de produire un cheminement réflexif à partir de l'erreur produite pour analyser son fonctionnement cognitif et ainsi mieux comprendre le processus numérique étudié, tout comme il favorise l'ancrage des apprentissages dans la mesure où les publics se souviennent mieux de leurs erreurs. Et, finalement, cette stratégie pédagogique contribue incontestablement à renforcer le sentiment d'efficacité personnelle des apprenants.

Enfin, si les médiateurs rencontrés appliquent tous les grands principes de l'apprentissage (décompo-

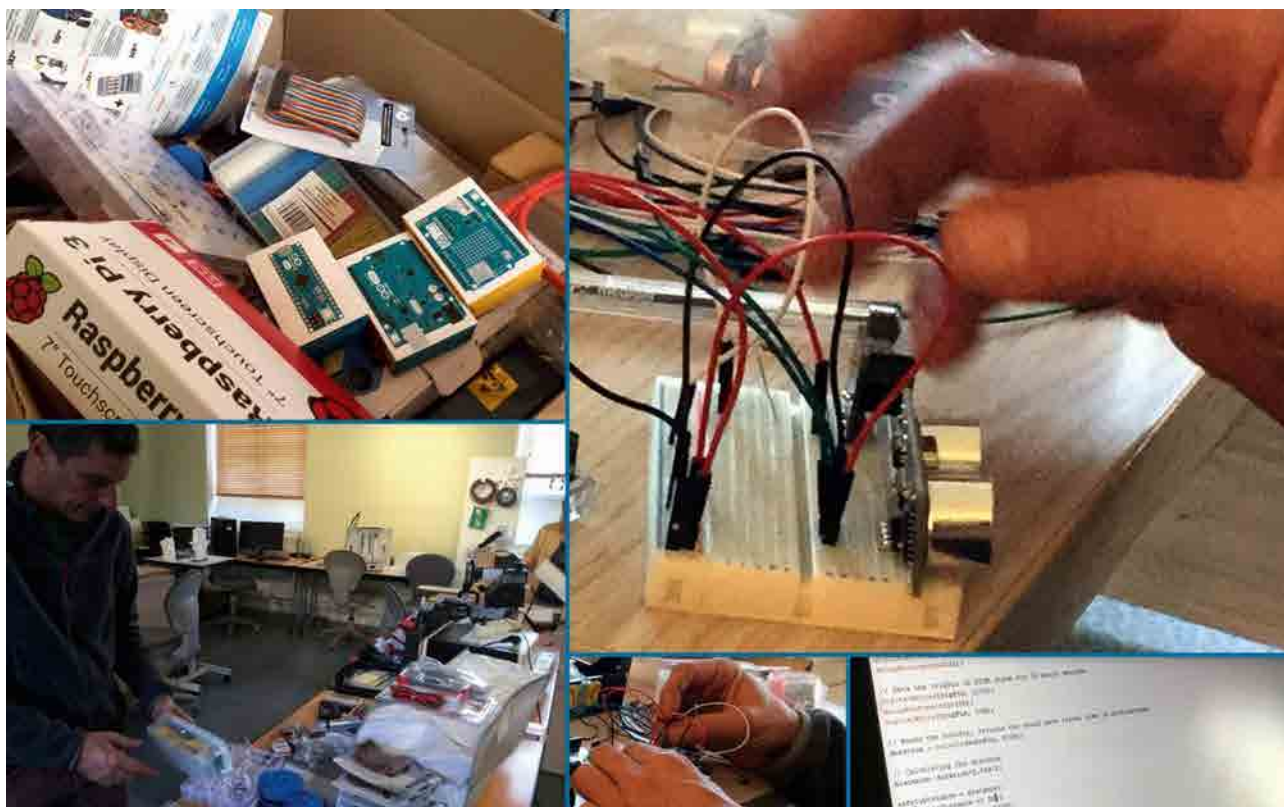
sition, progressivité, répétition) il est important de souligner que certains médiateurs suivent strictement la même progression pédagogique déjà élaborée par leur structure ou trouvée sur le net, tandis que d'autres, au contraire, ne cessent de reconstruire des scénarios pédagogiques pour s'adapter exactement aux caractéristiques et aux dispositions des publics qu'ils accompagnent. Et pour ces derniers, le temps de préparation de chaque atelier, entre deux sessions, est en général assez conséquent.

Les deux approches de la médiation numérique

Les entretiens approfondis avec les médiateurs ont permis de mettre en évidence des différences de pratiques et notamment une différence majeure dans leurs approches de la médiation numérique. Pour schématiser nous avons pu observer deux approches divergentes qui structurent en profondeur les pratiques des médiateurs : la première est une approche que l'on peut qualifier de « techno-utilitariste » et la seconde relève d'une approche que nous appellerons « culturelle ».

L'APPROCHE « TECHNO-UTILITARISTE »

Cette première approche « techno-utilitariste » se caractérise par le fait qu'elle est uniquement centrée sur la manipulation des outils et qu'elle vise à transmettre les bonnes pratiques dans l'utilisation du numérique. Elle est la plupart du temps assise sur une progression pédagogique très précise, par objectifs (apprendre à utiliser la souris, puis le clavier, puis créer un dossier, un fichier, etc.), avec un mode d'animation des médiateurs de type « instructeur » ou « modèle » (« je montre ce qu'il faut faire et vous reproduisez... »). Elle s'inspire d'un modèle « behavioriste » ou comportementaliste, qui consiste à expliquer ce qu'il faut faire, puis à observer les erreurs des participants pour leur montrer à nouveau le « comment bien faire » et effectuer des renforcements positifs (« c'est très bien... », « c'est exactement comme ça... »), pour modifier le comportement des apprenants.



L'APPROCHE « CULTURELLE »

Cette seconde approche « culturelle » va, au contraire débiter la démarche de médiation par une explicitation de l'univers du numérique, par ses usages, souvent en partant des centres d'intérêts des publics et de l'actualité, en développant une compréhension de la sémantique du monde numérique, de ses potentialités comme de ses dangers. Et ce n'est que dans un second temps que ces médiateurs, qui s'écartent souvent de leur programme initial pour s'adapter en permanence à leurs publics, basculent dans l'apprentissage de l'utilisation des outils, avec un recours systématique à des métaphores significatives pour favoriser la compréhension des participants.

Les tris croisés des résultats du questionnaire montrent que ce sont les médiateurs les plus diplômés, en général au niveau Master (même si ce ne sont pas les seuls), qui investissent le plus cette approche culturelle.

L'analyse des effets de ces deux approches a montré de façon empirique que les médiateurs qui investissaient une approche « culturelle » obtenaient de meilleurs résultats que les autres, notamment en conservant presque systématiquement leurs participants tout au long du dispositif, tandis que ceux qui avaient une approche « techno-utilitariste » perdaient souvent en route un grand nombre de participants entre chaque session. Et les médiateurs dont les pratiques relèvent de l'approche « techno-utilitariste » ont tendance à renoncer devant les problèmes de motivation de certains participants (*« je ne peux rien faire quand ils ne sont pas motivés »*).

Ceci nous montre que la célèbre citation de Montaigne « enseigner, ce n'est pas remplir un vase, mais allumer un feu » s'applique également à la médiation numérique. Si presque un médiateur sur deux dans les réponses au questionnaire déclare qu'une de ses principales difficultés réside dans la faible motivation des participants, d'autres médiateurs semblent assez bien gérer cette question de la motivation alors qu'ils accompagnent pourtant des publics similaires. On s'aperçoit qu'en s'engageant dans une approche « culturelle », ils exercent un véritable « leadership numérique » et parviennent à donner du sens aux apprentissages. Ils réussissent à embarquer leurs publics, à convaincre, à donner envie, par leur vision du numérique, par la magie du verbe et par leur ca-

pacité à relier les usages numériques aux centres d'intérêts des participants à leurs ateliers. Et c'est ainsi qu'ils initient un processus de développement cognitif socioculturel, qui ouvre une fenêtre sur le monde numérique et qui fait progressivement entrer leurs publics dans leur époque.

Cela soulève la question de l'engagement des personnes dans les processus de formation, que mettait en avant Philippe Carré au cours de notre entretien, rappelant d'une part que les adultes ne se forment que s'ils y trouvent un intérêt et que, d'autre part, on ne motive pas directement pas les gens, mais qu'on peut simplement créer les conditions pour qu'ils se motivent. Ainsi, ce que l'on appelle la « valeur du but », c'est-à-dire ici le niveau de désirabilité de la maîtrise et des usages du numérique, comme la perception d'être en capacité d'effectuer l'apprentissage visé (qui renvoie au sentiment d'efficacité personnelle) et le sentiment d'auto-détermination (j'ai consciemment choisi, en toute liberté, de me former) constituent des leviers qui sont actionnés par les médiateurs de l'approche « culturelle » pour favoriser l'engagement de leurs publics dans un processus d'acquisition de compétences nouvelles de nature à les mener à l'autonomie numérique.

Cette approche « culturelle » de l'éducation des publics, d'ailleurs souvent couplée à une pédagogie du projet, a un impact direct sur les représentations des participants aux ateliers, et modifie leur rapport au numérique et, semble-t-il, leur identité, au sens où leur perception d'eux-mêmes et de leur place dans un monde devenu numérique se transforme progressivement tout au long de la démarche de médiation. Autrement dit, cette invitation au voyage dans l'univers du numérique (souvent effectuée sur un mode pédagogique de type « conférencier » ou « conteur » par le médiateur), proposée en début d'accompagnement par les médiateurs de l'approche « culturelle », permet un premier apprentissage culturel sans douleur, qui va servir ensuite de socle ou de terreau aux apprentissages techniques et opérationnels qui vont suivre.

La dimension déterminante de la posture des médiateurs numériques

La médiation numérique est une interaction qui permet la construction de connaissances et de « savoir-faire » menée par les publics à travers un système d'étayage que porte le médiateur (et parfois aussi les autres personnes d'un groupe qui ont davantage de connaissances sur une dimension particulière du numérique) et qui permet d'atteindre un niveau plus développé de compétences. C'est exactement la notion de « zone proximale de développement » présentée par Vygotsky (1978) qui réside dans l'écart existant entre ce qu'une personne est capable de réaliser seule et ce à quoi elle peut parvenir avec l'aide d'un tiers, en l'occurrence ici le médiateur.

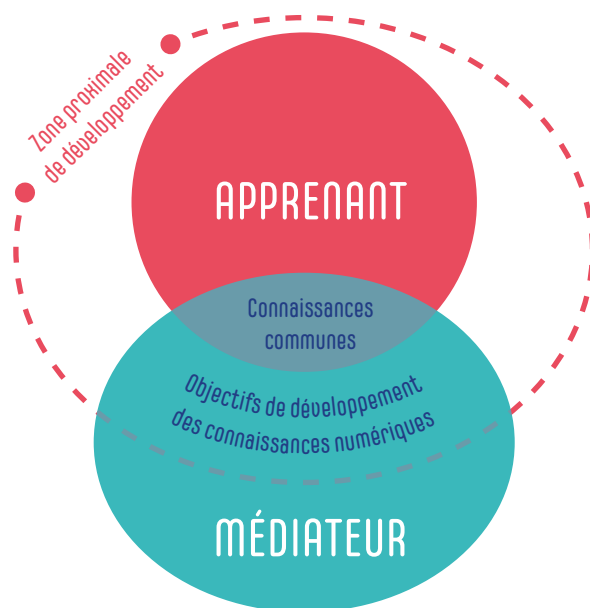
Ainsi, le médiateur est un « agent culturel » qui travaille sur cette « zone proximale de développement » pour amener les publics vers l'autonomie numérique et, de ce point de vue, la posture ou les attitudes des médiateurs sont totalement déterminantes dans la réussite de ce processus de développement.

Par exemple la posture d'écoute, de dialogue et de questionnement pour comprendre et mieux connaître ses publics et leurs centres d'intérêts, ou pour analyser leurs connaissances, est d'autant plus essentielle qu'elle permet de choisir des métaphores adaptées, susceptibles de créer des liens, donc du sens, entre ce qui est familier à l'apprenant et les fonctionnalités des outils numériques, ce qui favorise une compréhension plus rapide et plus facile d'un concept, d'un usage ou du fonctionnement d'un outil.

Bertrand Schwartz, initiateur d'un large mouvement de pensée pédagogique autour de l'éducation des adultes, et qui a souvent travaillé avec des personnes en situation d'exclusion ou de bas niveau de qualification, soulignait l'importance de l'écoute. Il s'agit de prendre en compte la personne, sa situation, son histoire, et d'instaurer des échanges entre les apprenants et le formateur. Ce dialogue participatif permet de restaurer l'estime de soi, la confiance et de cerner les intérêts des apprenants, afin de partir de leurs représentations (Schwartz, 1968) pour les discuter et en construire progressivement de nouvelles plus adaptées. C'est précisément ce que font certains médiateurs dans

le cadre des ateliers qu'ils animent. C'est pourquoi, s'il est effectivement nécessaire pour un médiateur de maîtriser les outils numériques et d'avoir pris un peu de recul sur les usages de ces outils, l'expertise technique demeure cependant presque secondaire au regard de la dimension sociale de la médiation numérique. Comme le soulignait Yann Vandeputte, un des experts rencontrés au cours de notre entretien, « *le médiateur ne doit pas être un geek, mais un geek social* ».

Au-delà de cette attitude d'écoute et de dialogue avec ses publics, la capacité des médiateurs à faire preuve d'empathie et de bienveillance est aussi importante. Cette posture de « neutralité bienveillante » pour reprendre la célèbre formule de Colette Chiland (1983), qui se caractérise par l'absence de jugement et de toute position idéologique dans sa relation à l'autre, est d'autant plus indispensable qu'une partie des publics accompagnés par les médiateurs se sent mal à l'aise et vulnérable vis-à-vis du numérique et manifeste souvent un sentiment de culpabilité, voire d'infériorité, qui peut rapidement bloquer toute tentative de médiation dès que ces publics se sentent dévalorisés. Cette « posture clinique éducative » (Niewiadomski, 2002) est au cœur des métiers d'accompagnement et c'est pourquoi cette attitude du médiateur est déterminante dès la première rencontre avec ses publics.



Par ailleurs, l'étude a également mis en évidence une plus grande efficacité de ceux qui s'attachaient à démystifier l'outil numérique, notamment en s'employant à expliquer aux publics pourquoi les outils numériques étaient moins intelligents qu'eux, ce qui revient aussi à revaloriser ces publics et à accompagner le développement de leur sentiment d'efficacité personnelle dès les premières réussites dans l'apprentissage.

Toutes ces postures demandent une adaptation constante des médiateurs et c'est ce que soulignent ceux qui ont été interrogés dans le questionnaire en répondant à 92% que l'adaptation à ses publics constitue une des qualités les plus essentielles d'un médiateur. Cette capacité d'adaptation à des publics variés s'inscrit dans une réelle démarche favorisant le développement des « capacités » des publics et de leur « pouvoir d'agir », qui se réfère au modèle du Prix Nobel d'économie et philosophe Amartya Sen (1997) : les ressources qui composent l'environnement des personnes peuvent les rendre capables d'accomplissements ou de réalisations, mais il ne suffit pas de mettre des ressources à disposition pour que les gens

puissent effectivement s'en emparer. En effet, il existe des « handicaps de conversion » (les personnes n'ont pas l'information sur la ressource, la ressource n'est pas ergonomique ou pas adaptée à leurs dispositions personnelles, etc.) qui vont empêcher l'appropriation de ces ressources comme il existe des « facteurs positifs de conversion » qui vont favoriser l'accès et l'utilisation de ces ressources pour les transformer en « capacités ». Les ressources de la médiation numérique sont les espaces de médiation avec leur équipement, mais également les médiateurs eux-mêmes. En choisissant leur vocabulaire et leurs exemples selon la sociologie de leurs publics, en modulant la tonalité de leur voix en fonction de ce qu'ils ressentent du rapport au numérique des apprenants et de leurs états émotionnels du moment, en adaptant leurs attitudes, comme leur progression pédagogique, ils tentent de se transformer eux-mêmes en véritable ressource susceptible de rendre les publics capables d'apprendre à utiliser les outils numériques. Ainsi, l'espace de médiation, ses équipements, les autres participants du groupe qui composent l'atelier et le médiateur forment ensemble



un « environnement capacitant » qui développe la « capacité » des publics à investir le numérique. Et c'est bien parce que les meilleurs médiateurs veillent à se placer à la portée de leurs interlocuteurs dans une démarche permanente de « design social » (Batal, 2016), voire ici d'« auto-design social », en modifiant leurs propres postures et leurs attitudes pour s'adapter aux dispositions personnelles de leurs publics et en recherchant pendant la préparation de leurs ateliers des éléments qui seront parlants pour eux, qu'ils constituent effectivement la pierre angulaire de cet « environnement capacitant ».

Comme le rappelle Philippe Carré (2020), la transmission au sens strict est une illusion puisqu'on ne forme jamais quelqu'un directement. Ce sont en fait les personnes qui se forment elles-mêmes, avec l'appui d'autres personnes, que l'on appelle le plus souvent formateurs, mais qui sont en fait davantage des facilitateurs, des guides ou, finalement, des médiateurs. Ce qui signifie que les médiateurs qui n'adaptent pas leurs attitudes et leurs façons de faire à leurs publics, qui ont, par exemple, un vocabulaire trop technique au regard

des compétences numériques des participants aux ateliers qu'ils animent, ne peuvent pas constituer une ressource efficace d'apprentissage pour ces derniers, car les « handicaps de conversion » ne permettent pas à leurs publics de s'emparer de cette ressource que constitue le médiateur. Il est donc essentiel de ne jamais perdre de vue la dimension de vulnérabilité de ces publics. Car, comme le souligne Jean-Pierre Boutinet (2007), le terme même d'« accompagnement » renvoie à un adulte, sinon en état de souffrance, au moins en fragilité.

C'est la raison pour laquelle le métier de médiateur numérique repose d'abord sur des postures et des attitudes sociales et notamment sur la capacité à adapter sa posture et ses attitudes en fonction des caractéristiques des personnes accompagnées. Il est donc essentiel que la formation initiale ou continue des médiateurs intègre cette dimension sociale de la médiation au cœur des dispositifs d'apprentissage qui seront mis en place.



Le référentiel du métier de médiateur numérique

Le référentiel métier

UNE DESCRIPTION D'UN MÉTIER QUI RENVOIE À DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SELON SES CONTEXTES D'EXERCICE

- Ce référentiel métier a été élaboré à partir d'entretiens qualitatifs avec des médiateurs numériques et validé par des responsables de structures de médiation ;
- Si certains médiateurs numériques très confirmés réalisent effectivement l'ensemble des missions et des activités qui sont décrites dans ce référentiel, d'autres médiateurs numériques, notamment parmi les plus récents dans la fonction, n'en réalisent qu'une partie ;
- Par ailleurs, en fonction des contextes propres aux différents postes de travail qu'occupent les médiateurs (les publics avec lesquels ils travaillent, le type de structure qui les emploie et l'organisation du travail qui en découle, les équipements disponibles, etc.) les médiateurs ne réalisent pas tous les mêmes activités.

UN RÉFÉRENTIEL POUR DES USAGES MULTIPLES

- Il permet à chaque médiateur de reconstituer sa fiche de poste en « piochant » dans les missions et les activités présentées, celles qui le concernent directement ;
- Il permet aux structures de rédiger leurs offres d'emploi en reprenant les parties du référentiel qui correspondent à leurs priorités ;
- Il permet aux responsables de structures de médiation d'évaluer leurs médiateurs à partir des éléments du référentiel ;
- Il permet de réfléchir à la mise en place de dispositifs de formation, de professionnalisation ou de perfectionnement des médiateurs ;
- Il constitue un outil de présentation du métier qui contribue à sa reconnaissance sociale.

Les missions et activités du métier

ACCUEILLIR LES PUBLICS ET PRÉPARER SES INTERVENTIONS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

- Accueillir les publics ;
- Analyser les caractéristiques du public à accompagner (niveaux, attentes, postures vis-à-vis du numérique, etc.) ;
- Définir leurs besoins prioritaires ;
- Effectuer un travail de veille sur le monde numérique et ses évolutions ainsi que sur les ressources pédagogiques et documentaires existantes ;
- Effectuer l'ingénierie pédagogique de son intervention (progression pédagogique, accroches pédagogiques, modalités pédagogiques à déployer, etc.) ;
- Construire des ressources pédagogiques et documentaires.

ANIMER DES ATELIERS OU DES FORMATIONS

- Effectuer des apports conceptuels et culturels, techniques et méthodologiques ;
- Animer la dimension collective du groupe d'apprenants ;
- S'assurer de la compréhension des participants ;
- Répondre aux questions et demandes des participants.

ÉVALUER LES APPRENTISSAGES ET LES ACQUIS DES PARTICIPANTS, AINSI QUE LES EFFETS DE SES DÉMARCHES DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

- Concevoir des questionnaires ou quizz ou des grilles d'évaluation des acquis ;
- Faire passer ces questionnaires ou quizz (ou observer les acquis des participants en situation à l'aide d'une grille) ;
- Analyser les résultats des évaluations (évaluations formatives et évaluations sommatives) et ajuster en conséquence ses modalités pédagogiques ;
- Procéder à des évaluations « à froid » auprès des publics pour évaluer les effets dans la durée de son travail de médiation numérique.

MENER DES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE VALORISATION POUR RENDRE LISIBLE L'OFFRE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE DE SON TERRITOIRE

- Participer au travail de réflexion stratégique dans son réseau d'inclusion numérique territoriale (département, hub territorial, associations, etc.) ;
- Participer à la conception d'un plan de communication et de promotion des actions de médiation numérique de sa structure sur son territoire et produire des outils de communication adaptés ;
- Animer des rencontres, des réunions, d'information sur la culture et les usages du numérique ainsi que sur l'offre de médiation numérique afin d'inciter les publics éloignés du numérique à s'engager dans des ateliers ou des formations ;
- Répondre aux sollicitations diverses des acteurs de son territoire (communes, écoles, associations...) ou approcher ces acteurs pour leur proposer des actions de promotion de l'offre de médiation numérique.

CONCEVOIR DES DISPOSITIFS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES COLLECTIVES OU INDIVIDUELLES

- Analyser et reformuler les demandes ;
- Effectuer l'ingénierie des dispositifs, de parcours et de programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques ;
- Finaliser la réponse à ces demandes dans le cadre d'un échange avec les demandeurs

ACCOMPAGNER LES PUBLICS DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN LIGNE

- Analyser les besoins et difficultés des publics dans le cadre d'échanges individuels ou collectifs ;
- Délivrer des explications techniques, administratives et juridiques en réponse aux questions des demandeurs ;
- Effectuer les démarches avec les demandeurs en privilégiant l'appropriation de la démarche par le demandeur.



Le contexte d'exercice du métier

LE CHAMP DES RELATIONS

- Le médiateur numérique est en relation avec des publics très divers (en termes d'âges, de situations sociales, de postures vis-à-vis du numériques, etc.) et doit s'adapter en permanence à cette diversité des publics. Il est également en relation avec les acteurs institutionnels, économiques et associatifs de son territoire (communes, département, région, hub territorial, CAF, Pôle Emploi, missions locales, MSA, préfectures, mutuelles, énergéticiens, bailleurs sociaux et associations économiques et d'insertion...);
- Les relations qu'il déploie relèvent d'abord d'une posture d'aide, de soutien, de conseil, d'accompagnement, de transmission pédagogique avec les publics et de postures de coopération, d'échanges, de développement de réseaux et de négociation avec ses partenaires.

LE CHAMP DE L'AUTONOMIE ET DES RESPONSABILITÉS

- Le médiateur numérique bénéficie d'une grande autonomie dans la préparation et la réalisation de ses interventions de médiation numérique et notamment dans le choix des stratégies pédagogiques qu'il estime être les plus appropriées au regard des caractéristiques des publics qu'il prend en charge. Ainsi, il est largement responsable des résultats des ateliers et des formations qu'il anime, à savoir du développement de la culture et des savoir-faire numériques des publics pour lesquels il travaille;
- Par ailleurs, il est garant de la confidentialité des échanges avec ses publics dans le cadre de l'accompagnement aux démarches administratives.

LES CRITÈRES D'ÉVALUATION DU MÉTIER

- Sa capacité à écouter ses publics, à se placer à leur portée et à les mettre en confiance ;
- Sa capacité à s'adapter à ses différents publics et à susciter leur intérêt ;
- Sa capacité d'animation et de création d'une dynamique d'apprentissage ;
- Sa capacité à mener un travail de veille et d'insertion dans un réseau territorial dans une posture de proactivité.



LES OPPORTUNITÉS DU MÉTIER

- La richesse des contacts et des relations humaines avec des publics diversifiés ;
- L'autonomie dans l'exercice de ses missions ;
- La possibilité de suivre au plus près les évolutions du monde numérique ;
- La satisfaction d'apprécier les progrès et les évolutions des publics qu'il accompagne et, par conséquent, de mesurer concrètement les impacts de son travail ;
- Le sentiment d'utilité sociale au quotidien.

LES INTÉRÊTS PROFESSIONNELS

Il est préférable d'aimer :

- Les relations humaines avec des publics diversifiés ;
- Se mettre au service du public ;
- Aimer transmettre ses connaissances et ses savoir-faire ;
- L'autonomie dans son travail ;
- Animer et se mettre en scène ;
- La technologie et le monde numérique.

LES CONTRAINTES ET LES DIFFICULTÉS DU MÉTIER

- Le médiateur numérique doit aussi se confronter à certaines difficultés comme celle qui consiste à former des personnes qui ne sont pas toutes demandeuses, ce qui implique de trouver les bons leviers pour susciter leur envie d'apprendre dans la durée et de s'adapter à des publics très divers et à des groupes parfois hétérogènes, voire à des postures parfois vindicatives de certains participants ;
- Par ailleurs, le métier de médiateur numérique implique parfois des contraintes liées à des déplacements réguliers sur le territoire dont il a la charge ou liées aux horaires atypiques (ateliers le soir ou le week-end...) de certaines actions de médiation. Enfin, le métier implique également une veille continue des évolutions logicielles et administratives.



Les compétences

LES SAVOIRS

Domaine numérique

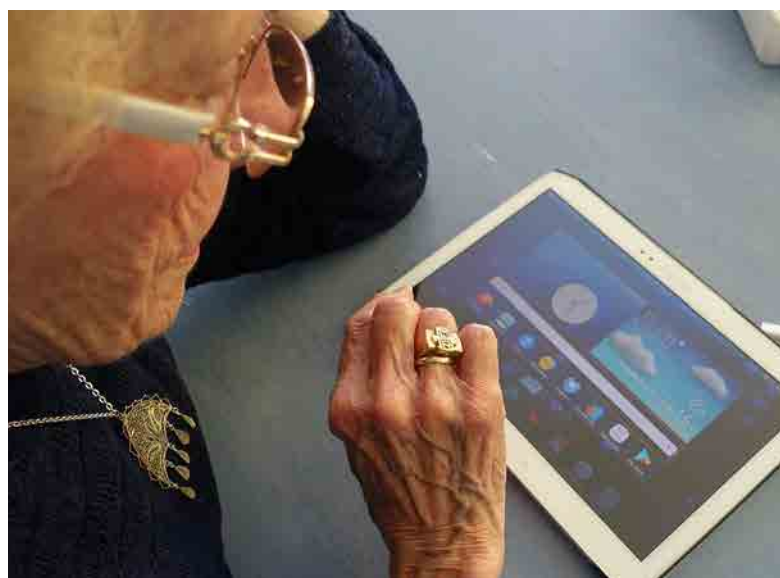
- Connaître les usages liés aux interfaces numériques (recherche d'emploi, loisirs, socialisation, gestion administrative...);
- Connaître les principales dimensions du monde numérique (son histoire, ses usages, ses évolutions...);
- Connaître les principales sources documentaires de l'univers de la médiation numérique;
- Connaître les principes de fonctionnement d'un ordinateur (systèmes d'exploitation, logiciels de base, méthodes de classement, etc.) et de ses périphériques;
- Connaître les risques liés à l'usage d'internet et des outils numériques pour la santé physique (sommeil, TMS);
- Connaître les risques liés à l'usage d'internet et des outils numériques pour la santé mentale (addiction, cyber-harcèlement, radicalisation);
- Connaître les risques liés à l'usage d'internet et des outils numériques pour la vie sociale (identité numérique, e-réputation, protection des données) et les modalités pour les gérer;
- Connaître les bonnes pratiques pour un usage du numérique raisonné et responsable;
- Connaître le langage et les process administratifs et leurs déclinaisons numériques;
- Connaître les plateformes des services administratifs (fonctionnement, intérêts, limites, et principes juridiques et de gestion...);
- Connaître les principes régissant la collecte, l'utilisation et la protection des données personnelles (Loi informatique et liberté, RGPD);

Domaine de la médiation

- Connaître les principes essentiels de l'apprentissage des adultes;
- Connaître les principaux modèles et leviers de la motivation;
- Connaître les principes de l'ingénierie de formation et de l'évaluation des dispositifs pédagogiques;
- Connaître les principales méthodes pédagogiques et les principes de l'ingénierie pédagogique;
- Connaître les principes de la dynamique des groupes.

L'environnement

- Connaître le paysage institutionnel, les acteurs et les orientations stratégiques liés à l'inclusion numérique en France et ses principes déontologiques;
- Connaître les caractéristiques socio-culturelles des publics spécifiques (PA, PH, publics en recherche d'emploi, parents, migrants, publics allophones ou touchés par l'illettrisme, etc...) et leurs enjeux au regard du numérique;
- Connaître l'offre d'inclusion et de médiation numérique de sa structure et de son territoire.



LES SAVOIR-FAIRE

- Savoir mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelles (écoute active, reformulation, questionnement...);
- Savoir mettre en œuvre les techniques d'argumentation ;
- Savoir mettre en œuvre les méthodes d'ingénierie de formation et d'ingénierie pédagogique ;
- Savoir mettre en œuvre les techniques d'animation d'un groupe, d'animation d'une réunion ;
- Savoir utiliser les principaux outils numériques (ordinateur, tablette, smartphone) et leurs principaux logiciels (outils bureautiques, navigateurs, gestionnaires de fichiers, messageries, traitement d'images, réseaux sociaux, etc.) sous les différents systèmes d'exploitation ;
- Savoir utiliser les outils numériques de gestion administrative (mesaides.gouv ; mesdroits sociaux.gouv.fr, Administration +, France Connect, Aidants Connect, etc.) ;
- Savoir mettre en œuvre les méthodes de recherche d'informations sur internet.

LES SAVOIR-ÊTRE

- Etre curieux, ouvert sur les évolutions du monde numérique ;
- Etre capable d'une certaine aisance relationnelle ;
- Etre empathique et patient ;
- Etre capable d'une écoute active et bienveillante de ses interlocuteurs, sans jugement préconçu ;
- Etre capable de s'adapter à des publics et à des situations variées ;
- Etre capable de faire preuve de neutralité, notamment dans le choix et conseils de matériels, logiciels et opérateurs ;
- Etre capable de faire preuve de souplesse et de fermeté en même temps.

Le profil du métier

FORMATION

Le métier de médiateur numérique correspond à un niveau culturel Bac +2, développé dans le cadre de formations initiales ou continue, ou encore dans le cadre d'un parcours personnel autodidacte équivalent. Une formation dans le champ numérique ou technologique comme dans le champs social ou pédagogique constitue un plus pour accéder à cette fonction.

EXPÉRIENCE

Le métier de médiateur numérique implique un minimum de « vécu » dans des situations sociales ou professionnelles qui peuvent être très diverses pour comprendre les attentes et les besoins des publics en difficulté qu'ils accompagnent.



Les médiateurs numériques de Bourgogne-Franche-Comté et leurs pratiques

Le profil des médiateurs numériques

La présente étude s'est appuyée sur un recueil de données effectué, d'une part, à travers des entretiens qualitatifs avec des médiateurs numériques et, d'autre part, avec un questionnaire adressé aux structures connues pour réaliser des actions de médiation numérique dans la région. Si certaines caractéristiques de ces deux échantillons de population sont similaires, d'autres sont différentes et comme la « population mère » (correspondant au total des médiateurs de la région avec leurs caractéristiques) reste encore inconnue à ce jour, il est difficile de cerner le niveau de représentativité exact de ces deux échantillons. Et cette question est d'autant plus complexe que pour une partie des médiateurs numériques, la médiation ne constitue pas leur métier, mais simplement une fonction ou une mission qu'ils assurent à temps partiel, voire très occasionnellement, soit parce qu'ils sont bénévoles (retraités ou actifs), soit parce qu'ils exercent un autre métier (accueil, etc.) que celui de médiateur, mais qui les conduit à réaliser ponctuellement des activités de médiation numérique.

Le choix des structures de médiation au sein desquelles les entretiens ont été menés s'est fondé sur un croisement de différents critères : des entretiens dans tous les départements de la région, des structures publiques, associatives, privées marchandes, récentes et anciennes, dédiées uniquement à la médiation ou relevant d'un spectre d'activités plus large (FabLab, etc.) incluant de la médiation, en veillant à interviewer aussi bien des jeunes médiateurs que des médiateurs plus âgés et plus anciens dans cette activité. Ce qui laisse à penser que cet échantillon, certes plus restreint en nombre que celui des 65 médiateurs qui ont répondu au questionnaire, est cependant potentiellement plus représentatif de la diversité des situations de médiation numérique et des profils

des médiateurs de la région, même s'il n'est pas possible de l'affirmer avec certitude.

Dans les deux échantillons, les médiateurs numériques sont d'abord des hommes pour les deux tiers, qui travaillent à temps plein, même si une partie significative exerce à temps partiel. Par contre, dans l'échantillon du questionnaire, ils sont en moyenne plus âgés (60% d'entre eux ont entre 36 et 55 ans) et plus anciens dans le métier que les médiateurs que nous avons rencontrés et également plus âgés que ceux qui ont répondu à l'enquête nationale menée par Conumm, le hub Pays de la Loire (95 répondants) qui présente cependant des résultats très similaires aux nôtres sur la plupart des thématiques évoquées. Les médiateurs de la région travaillent majoritairement au sein d'une association même si le secteur public est également très bien représenté, comme pour ceux qui ont répondu à l'enquête nationale initiée par le Hub des Pays de la Loire, tandis qu'une minorité d'entre eux exercent leur activité de médiation dans le secteur privé marchand. Les répondants du questionnaire régional sont essentiellement issus de la Côte d'Or, de la Nièvre, de la Saône-et-Loire et du Doubs, ce qui semble s'expliquer par un développement plus précoce des activités de médiation numérique dans ces départements que dans les autres territoires de la région.

Leur niveau d'étude peut varier considérablement puisqu'il va du niveau brevet des collèges au doctorat. Dans la région Bourgogne-Franche-Comté, plus d'un médiateur sur deux possède un BTS ou un DUT ou une licence et presque un sur trois possède un Master, tandis que l'enquête nationale portée par Conumm, le hub Pays de la Loire, présente une répartition des médiateurs en trois tiers : un tiers avec le Bac, un tiers au niveau BTS-DUT et un tiers au niveau Master.

Si les répondants à l'enquête nationale exercent très majoritairement leur fonction de médiateur depuis plus de cinq ans et sont pour la plupart employés en CDI, ceux qui ont répondu au questionnaire de la région Bourgogne-Franche-Comté sont 57% à présenter une expérience de médiation inférieure à cinq ans. Les plus anciens dans la médiation numérique travaillent plutôt au sein de services publics tandis que les plus récents dans la fonction exercent principalement au sein du monde associatif, avec des contrats plus précaires pour une bonne partie d'entre eux.

Pour 75% des répondants au questionnaire régional le niveau de rémunération est inférieur à 2 000 € mensuels et il apparaît que les médiateurs les mieux rémunérés sont en fait les plus âgés qui travaillent essentiellement au sein des services publics de la région. Cette question de la rémunération des médiateurs constitue un point sensible, régulièrement abordé au cours des entretiens approfondis. Si pour la tranche d'âge la plus jeune des médiateurs, le niveau relativement faible de leur rémunération ne constitue pas en soi un sujet car leur préoccupation première reste avant tout celle de leur insertion et de la pérennité de leur poste avec une transformation de leur CDD en CDI, notamment dans le secteur associatif, les médiateurs plus âgés, souvent dans la quarantaine avec un niveau d'études à Bac + 5, s'estiment eux souvent lésés au regard de leurs prestations professionnelles. Or, ces médiateurs sont les plus confirmés, ce sont ceux qui réalisent le plus souvent les médiations les plus difficiles et les plus efficaces en amenant vraiment leurs publics à une réelle autonomie et qui exercent toutes les missions et activités décrites dans le référentiel du métier de médiateur que nous avons rédigé, ce qui suppose effectivement la mise en œuvre d'une large palette de compétences, notamment sociales. Il y a donc incontestablement un écart significatif entre leur niveau de qualification, leur niveau de compétences et d'investissement subjectif au quotidien et la réalité de leur niveau de rémunération, qui fonde ce sentiment d'inéquité.

Si chaque parcours reste singulier et chaque histoire de vie originale, il est cependant possible de dessiner deux trajectoires dominantes vers la fonction de médiateur numérique :

- Une entrée jeune dans le métier, vers 25-28 ans, souvent après une première série de CDD

et/ou un service civique qui a permis à ces futurs médiateurs d'acquérir une première expérience dans les relations avec des publics, notamment dans des fonctions d'accueil ou d'assistance. Ils trouvent généralement dans la médiation un premier niveau de stabilité professionnelle après une première période plus ou moins difficile de recherche d'insertion professionnelle et, pour la plupart, espèrent poursuivre dans le métier, même s'ils déclarent ne pas être certains de pouvoir ou de vouloir s'y installer dans la durée ;

- Une entrée dans le métier plus tardive, généralement entre 30 et 40 ans, pour des médiateurs ayant auparavant exercé d'autres fonctions (enseignement, métiers de l'informatique, commercial...) qui ne les satisfaisaient plus, et qui ont trouvé un équilibre professionnel dans la médiation numérique. Ils présentent le plus souvent une motivation plus affirmée pour ce métier et s'y projettent beaucoup plus facilement dans la durée.

Ainsi, pour la plupart des médiateurs, la médiation numérique a constitué une opportunité de « rebond » professionnel après des difficultés d'insertion ou après une première vie professionnelle souvent fracturée entre différents métiers qui ne leur apportaient pas l'épanouissement professionnel espéré. Ils y trouvent un équilibre indéniable ainsi qu'une réelle reconnaissance sociale, un statut et surtout une fierté professionnelle qui tient à la réussite de leurs accompagnements dont ils tirent une réelle satisfaction et qui vient nourrir leur estime d'eux-mêmes et leur identité professionnelle de médiateur numérique. Mais ces parcours antérieurs, parfois difficiles, constituent également un indéniable atout dans leur fonction actuelle dans la mesure où le vécu est important dans la compréhension des publics en difficulté. Ces expériences leur apportent un recul indispensable et facilitent considérablement le développement de postures d'empathie très précieuses dans l'accompagnement des personnes. C'est pourquoi la formation et le recrutement de jeunes talents numériques directement à la sortie du système scolaire ne nous semble pas constituer une option pertinente, car le déficit d'expérience professionnelle, de gestion de difficultés et de vécu de situations sociales diverses, ne prédispose pas à travailler ensuite sur un matériau humain fragilisé face à la complexité numérique.

Les pratiques des médiateurs numériques de la région

Comme nous l'avons déjà évoqué, les pratiques de médiation dans la région sont très diverses, souvent singulières, et vont de la fausse médiation sur le mode du « dépannage numérique » aux pratiques de médiation les plus évoluées. Ainsi, nous avons pu observer des médiateurs qui réalisent un travail absolument remarquable, qui relève vraiment de l'excellence dans l'exercice de leur métier, en emmenant réellement leurs publics vers l'autonomie numérique en partant d'une approche « culturelle », tandis que d'autres ont des pratiques beaucoup plus limitées et plus sommaires, pour des résultats moins probants.

Les entretiens approfondis auprès des médiateurs de la région ont permis de mettre en évidence trois « angles morts » de la médiation numérique, qui peuvent constituer des axes de progrès dans une démarche d'amélioration continue des pratiques de médiation :

UN DÉFICIT DE COMPÉTENCES EN PÉDAGOGIE DES ADULTES

La plupart des médiateurs rencontrés n'ont jamais suivi de formation à la pédagogie des adultes et les réponses au questionnaire régional le confirment. Si une partie d'entre eux a réussi à développer au fil du temps des pratiques de très grande qualité à partir de leurs expériences et de leurs erreurs dans une démarche de réflexivité et/ou avec des échanges informels avec des médiateurs plus confirmés, d'autres médiateurs ont cependant une pratique encore assez pauvre sur le plan pédagogique, souvent assise sur le modèle de l'enseignement scolaire du maître qui transmet un savoir à des élèves. Or, par nature, les publics en difficulté vis-à-vis du numérique ne constituent pas un public captif et spontanément motivé à s'engager dans un apprentissage la plupart du temps imaginé comme difficile et incertain. C'est la première raison pour laquelle ce modèle pédagogique est inadapté, voire dangereux, car il s'agit sans doute du plus sûr moyen de définitivement décourager les publics les plus en difficulté. Par ailleurs, une proportion non négligeable de médiateurs utilise des progressions pédagogiques toutes faites trouvées sur le net qui ne sont pas forcément systématiquement appropriées à leurs publics et aux objectifs de leurs ateliers.

C'est pourquoi il nous semble important de s'attacher à développer chez les médiateurs numériques une réelle culture de la pédagogie des adultes, ainsi qu'une connaissance des modèles de la motivation des adultes, afin d'apporter à ceux qui en ont besoin les repères nécessaires pour analyser les caractéristiques de leurs publics (niveau numérique, capacités d'apprentissage, motivations...) et construire ainsi les dispositifs pédagogiques les plus adaptés. Cette dimension va constituer une part importante de la formation initiale des futurs médiateurs qui seront recrutés dans la région, comme de la formation continue qui sera également proposée aux médiateurs déjà en fonction.



DES PRATIQUES D'ÉVALUATION TROP EMBRYONNAIRES

Les entretiens menés avec les médiateurs numériques nous ont également montré que les pratiques d'évaluation de leurs activités de médiation étaient très limitées. Une partie des médiateurs (un tiers des répondants au questionnaire régional) ne mène aucune activité d'évaluation tandis que d'autres distribuent des questionnaires uniquement axés sur la satisfaction des participants à la fin de leurs ateliers ou du parcours proposé. S'il est effectivement important de bénéficier d'un retour des apprenants sur leur satisfaction, celui-ci ne dit cependant rien de la réalité de leurs apprentissages. D'autres médiateurs (21,5% des répondants au questionnaire) vont un peu plus loin et utilisent des quizz, soit à la fin de chacune de leurs séquences pédagogiques, soit à la fin du parcours de médiation. Ces outils visent à apprécier les acquis de leurs publics et constituent une démarche déjà plus intéressante qui permet à ces médiateurs de revenir sur certains points des apprentissages qui n'ont pas été bien assimilés.

Une autre catégorie de médiateurs effectue des évaluations informelles de la satisfaction avec une pratique du « tour de table » à la fin de chaque atelier et s'attache également à évaluer les acquis (37% des répondants au questionnaire) en posant des questions orales et/ou en donnant aux participants des exercices à réaliser lors des intersessions entre les ateliers, ce qui leur permet d'apprécier ensuite si les compétences correspondant à leurs objectifs pédagogiques ont bien été acquises. Cette pratique, moins structurée que celle des quizz, peut cependant se révéler tout aussi efficace si elle est rigoureusement menée.

Pour autant, l'évaluation des acquis ne suffit pas pour mesurer ou estimer réellement les résultats des démarches de médiation sur un territoire et aucun des médiateurs rencontrés ne s'attache sérieusement à évaluer les effets de sa médiation dans la durée. Et si presque 8% des répondants au questionnaire disent réaliser des évaluations « à froid », il est cependant clair qu'il s'agit là d'un autre angle mort des pratiques de médiation numérique, car il semble pourtant essentiel de s'assurer que les personnes accompagnées continuent d'évoluer vers un stade d'autonomie numérique, s'ils utilisent régulièrement l'outil ou bien si, au contraire, une fois la dynamique de la médiation retombée, ils ont abandonné tout usage du numérique dans leur quotidien. Ce troisième type d'évaluation qui peut reposer sur des questionnaires adressés aux anciens participants aux ateliers un an ou deux ans plus tard, ou bien sur un sondage téléphonique auprès d'un échantillon des publics accompagnés afin de les interroger sur leurs pratiques numériques, constitue l'évaluation la plus intéressante, puisqu'elle consiste à s'assurer que les pratiques des publics accompagnés ont durablement et positivement évolué vers l'autonomie numérique, qui représente la finalité ultime de la médiation.



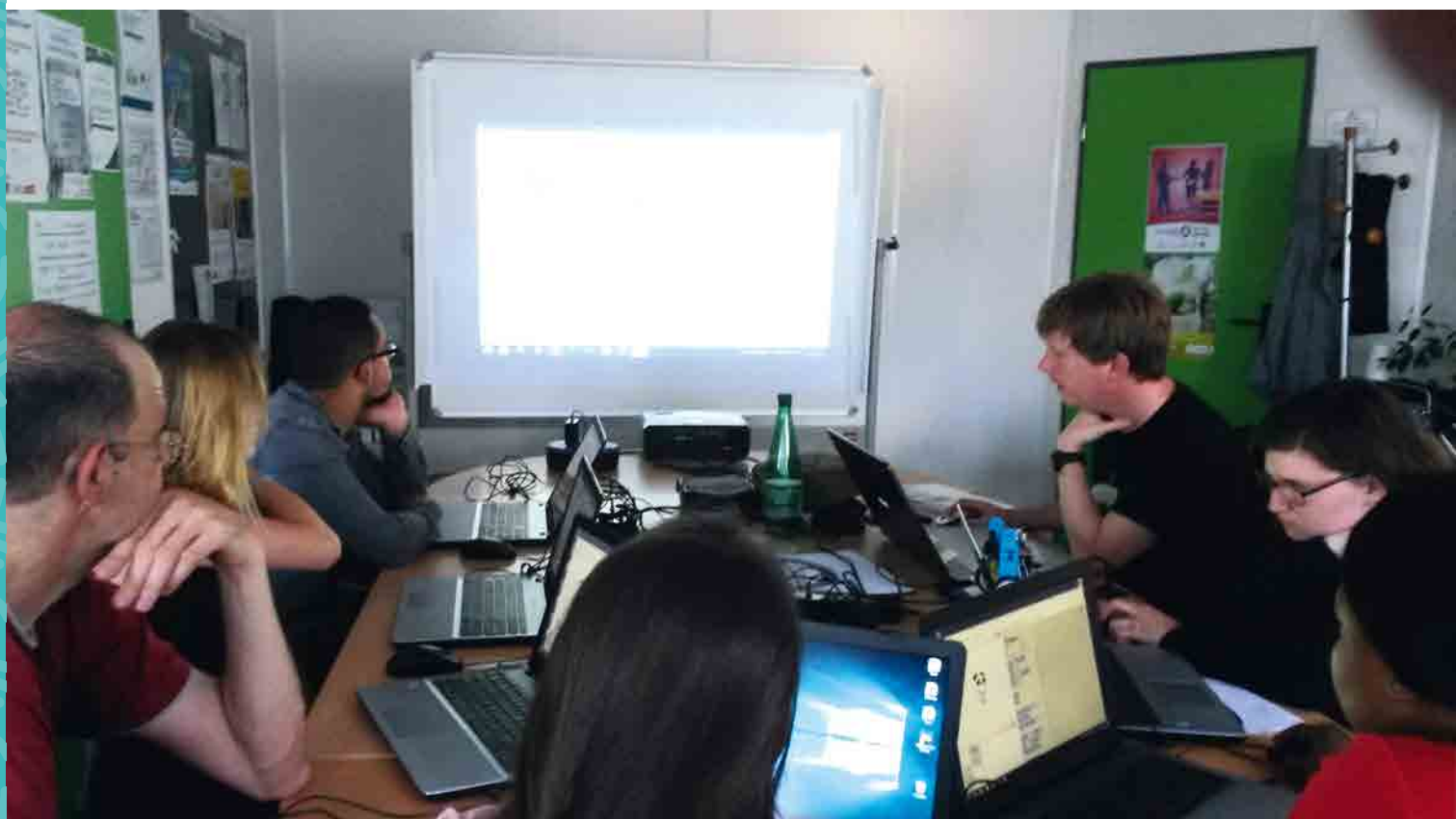
UNE PRATIQUE DE MÉDIATION ENCORE TROP SOUVENT SOLITAIRE

Si plus des deux tiers des médiateurs qui ont répondu au questionnaire régional disent travailler au sein d'une équipe, la plupart des médiateurs que nous avons rencontrés lors des entretiens approfondis décrivaient cependant une pratique assez solitaire de la médiation. Et l'appartenance à une équipe de médiateurs ne garantit pas pour autant un niveau d'échanges et de discussions notable sur leurs pratiques, surtout lorsque celles-ci s'exercent dans des lieux dispersés sur un territoire. De plus, les médiateurs rencontrés réalisaient très rarement des co-animations d'ateliers, contrairement aux pratiques mises en évidence par l'enquête nationale pour le titre de conseiller médiateur qui notait des situations de co-animation beaucoup plus fréquentes (Vandeputte, 2018).

Le métier de médiateur est donc souvent exercé seul, dans un face-à-face avec ses publics, avec une culture d'artisan social qui essaie de répondre au mieux aux attentes des personnes accompagnées et qui doit faire face à de multiples problèmes qui relèvent à la fois de l'animation d'un groupe, de sa dynamique, de difficultés d'apprentissage, de gestion de moments de découragement ou de déficits de motivation exprimés par les apprenants au sein des ateliers qu'ils conduisent. Or, trouver la bonne réponse, la posture appropriée, l'attitude la plus pertinente dans chacune de ces situations sociales

souvent complexes et parfois à haute charge émotionnelle ne va pas de soi et implique une prise de recul, une hauteur de vue, des idées nouvelles qu'il est difficile de développer sans échanger, partager des avis, des visions, des diagnostics et des réflexions sur ces situations avec d'autres médiateurs confrontés à des difficultés similaires. Et il en va de même sur le travail de veille à propos des évolutions technologiques et de l'actualité numérique : les échanges entre pairs constituent toujours une source précieuse d'informations utiles.

Enfin, comme le confirme l'enquête nationale menée par Conumm, le hub Pays de la Loire, la crise sanitaire a généré une mutation d'un certain nombre d'actions de médiation qui se sont organisées en distanciel depuis un an, ce qui ne peut que contribuer à renforcer la solitude des médiateurs. C'est pourquoi, au-delà des réunions et des temps d'échanges sur les pratiques de médiation qui peuvent être réalisées au sein de chaque structure de médiation et qui relèvent du management porté par leurs responsables, il nous paraît important de proposer des dispositifs significatifs favorisant les temps d'échanges entre médiateurs, à la fois dans le cadre du dispositif d'animation régionale du réseau assuré par MedNum BFC et dans celui de la formation continue des médiateurs de la région.



Les résultats du questionnaire

Résultats de l'enquête quantitative (décembre 2020).

1. LES RÉPONDANTS

▶ PROFIL DES 65 RÉPONDANTS

2. LES SITUATIONS DE MÉDIATION

▶ PUBLICS ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

3. LES PRATIQUES DE MÉDIATION

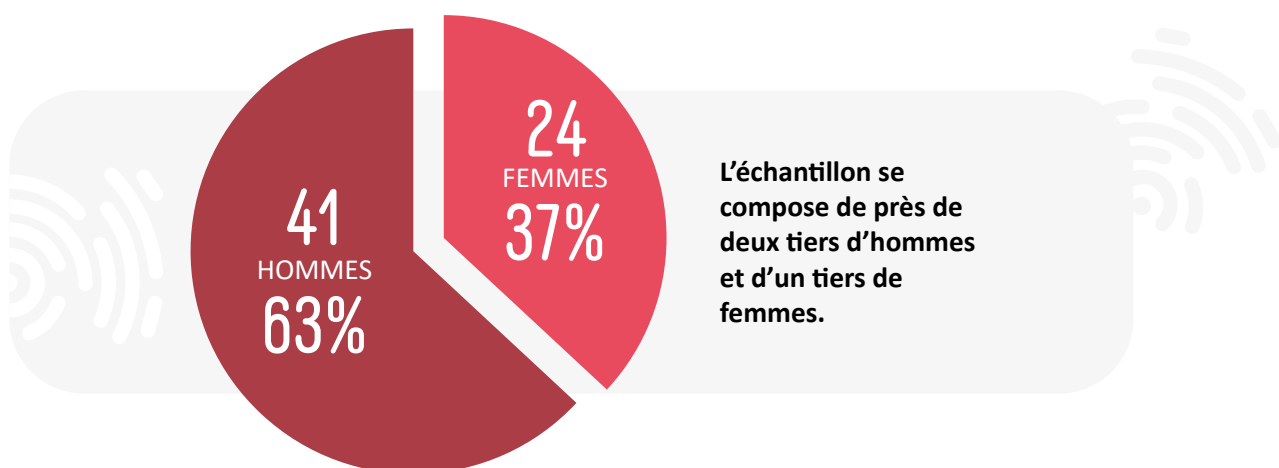
▶ APPROCHE, MODES D'ANIMATION, DIFFICULTÉS

4. LA FORMATION

▶ PRATIQUES ET SOUHAITS

1. LES RÉPONDANTS

► PROFIL DES 65 RÉPONDANTS



■ Répartition des répondants par tranche d'âge

	Moins de 35 ans	Entre 36 et 45 ans	Plus de 45 ans
Femme	15%	6%	15%
Homme	11%	20%	32%
Total	26%	26%	48%

Lecture : 32% de l'échantillon sont des hommes de plus de 45 ans

■ Répartition détaillée des répondants selon l'âge

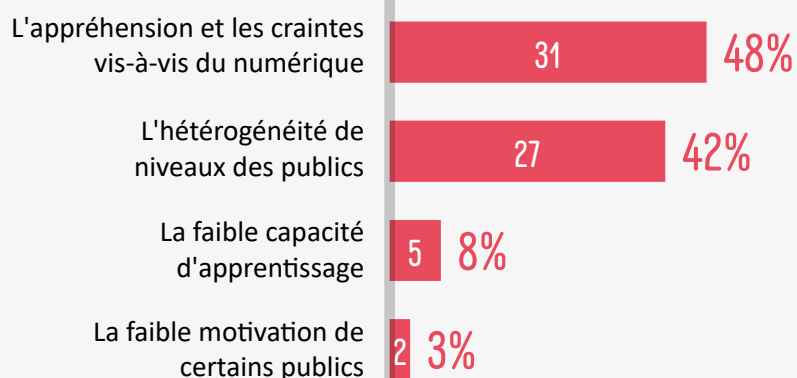
	Effectifs	Fréquence
Entre 20 et 25 ans	4	6%
Entre 26 et 35 ans	13	20%
Entre 36 et 45 ans	17	26%
Entre 46 et 55 ans	22	34%
Plus de 55 ans	9	14%
Total	65	100%



STRUCTURE D'APPARTENANCE ET LIEU D'EXERCICE

Question ?

Vous réalisez vos accompagnements...



■ Répartition des répondants selon le lieu d'exercice

Question ?

Vous exercez votre fonction de médiateur dans le département...

	Effectifs	Fréquence
De la Côte-d'Or	14	22%
De la Nièvre	13	20%
De la Saône-et-Loire	13	20%
Du Doubs	12	19%
De la Haute-Saône	8	12%
Du Jura	5	8%
De l'Yonne	4	6%
Du Territoire de Belfort	2	3%
En dehors de la Bourgogne-Franche-Comté	1	2%
Total/ répondants	65	100%

4 départements davantage représentés au sein de l'échantillon : **la Côte-d'Or, la Nièvre, la Saône-et-Loire et le Doubs.**



STATUT - NIVEAU DE RÉMUNÉRATION

■ Répartition des répondants selon le statut

	Effectifs	Fréquence
Non réponse	2	3%
Salarié de droit privé	29	45%
Fonctionnaire	18	28%
Contractuel	10	15%
Bénévole	6	10%
Service civique	0	0%
Total	65	100%

Cette répartition de l'échantillon reflète celle liée à la structure d'appartenance, les fonctionnaires exerçant dans une structure publique et les $\frac{3}{4}$ des salariés de droit privé au sein d'une association (22 répondants).

Les autres travaillent au sein d'une structure privée autre qu'une association (5 répondants) et à la fois dans une structure publique.

La majorité des contractuels exercent dans une structure publique tandis que les bénévoles interviennent au sein d'une association.

■ Répartition des répondants selon le niveau de rémunération et par statut

	Echantillon	Fonctionnaire	Contractuel	Salarié de droit privé
En dessous de 1 500 €	26%	11%	40%	31%
Entre 1 500 € et 2 000 €	49%	50%	60%	45%
Entre 2 001 € et 3 000 €	18%	28%		17%
Entre 3 001 € et 4 000 €	7%	11%		7%
Au-delà de 4 000 €	0%			

Les trois quarts de l'échantillon gagne moins de 2000 euros mensuels.

La répartition du niveau de rémunération par statut montre que la part des répondants rémunérés au-delà de 2000 euros mensuels est relativement plus importante chez les fonctionnaires que chez les salariés de droit privé.



NIVEAU D'EXPÉRIENCE



Vous effectuez des actions de médiation numérique depuis...

	Moins de 3 ans	3 à 5 ans	5 ans et plus	
Échantillon total	35%	22%	43%	100%

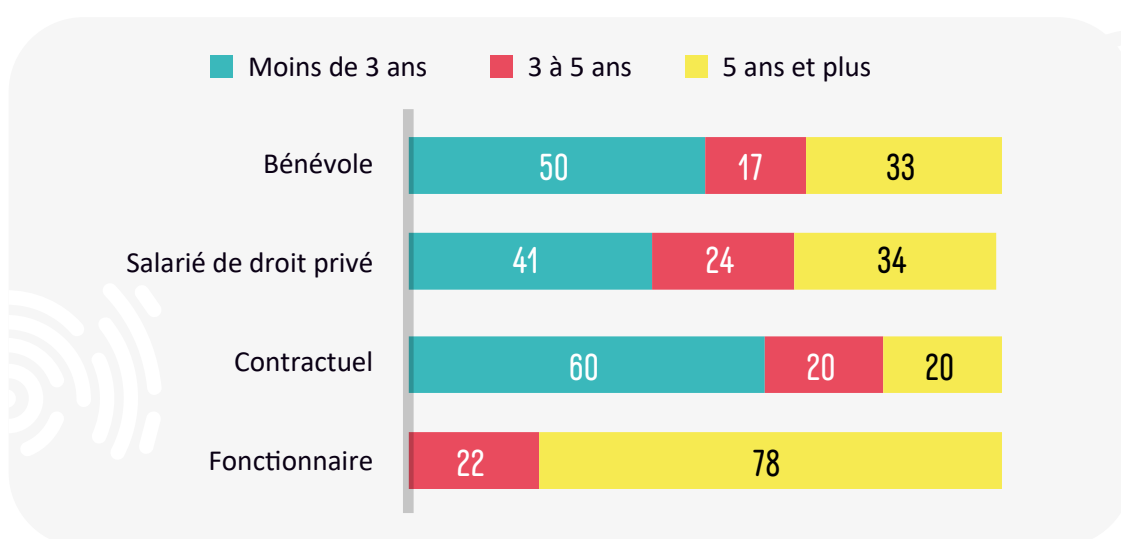
Niveau d'expérience selon la tranche d'âge

Moins de 35 ans	53%	35%	12%	100%
Entre 36 et 45 ans	18%	24%	59%	100%
Plus de 45 ans	35%	13%	52%	100%

Près de 60% des répondants ont moins de 5 ans d'expérience dans la réalisation d'actions de médiation numérique. Assez logiquement, cette proportion est plus importante chez les répondants de moins de 35 ans.

À noter que l'âge n'est pas nécessairement corrélié avec une expérience plus longue : un tiers des répondants ayant plus de 45 ans effectuent des actions de médiation numérique depuis moins de 3 ans.

Niveau d'expérience selon le statut (en %)



La part de médiateurs ayant une expérience de 5 ans et plus est plus importante chez les fonctionnaires : 78% d'entre eux.

Les deux tiers des salariés de droit privé ont, eux, une expérience inférieure à 5 ans.

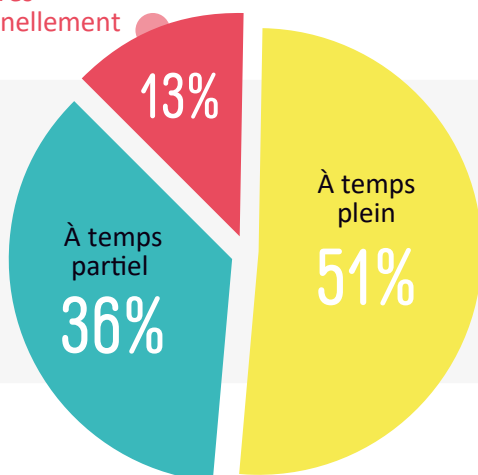


TEMPS DE TRAVAIL

Question ?

Vous réalisez des actions de médiation numérique...

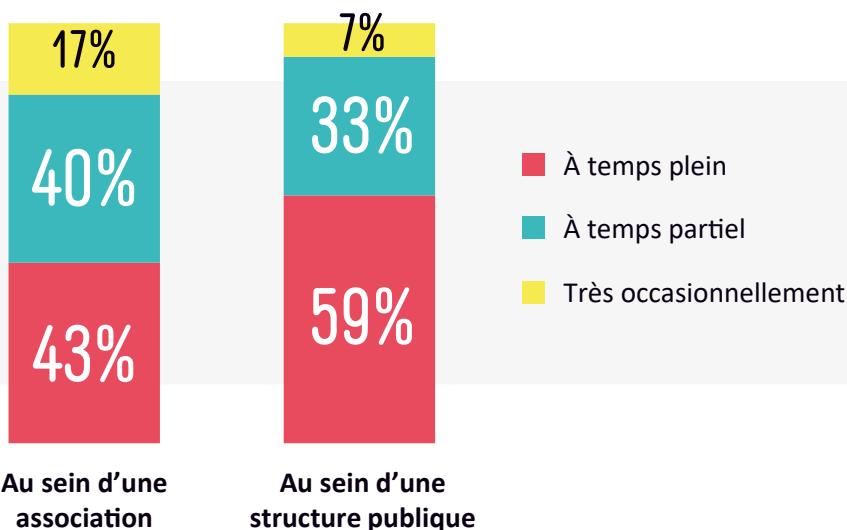
Très occasionnellement



La moitié de l'échantillon travaille à temps plein.

L'autre moitié exerce des actions de médiation numérique à temps partiel ou très occasionnellement.

■ Le temps de travail des médiateurs répondants selon la structure d'appartenance (en %)



La part de médiateurs exerçant à temps plein est plus importante parmi ceux qui travaillent au sein d'une structure publique que dans une association.



NIVEAU DE FORMATION INITIALE

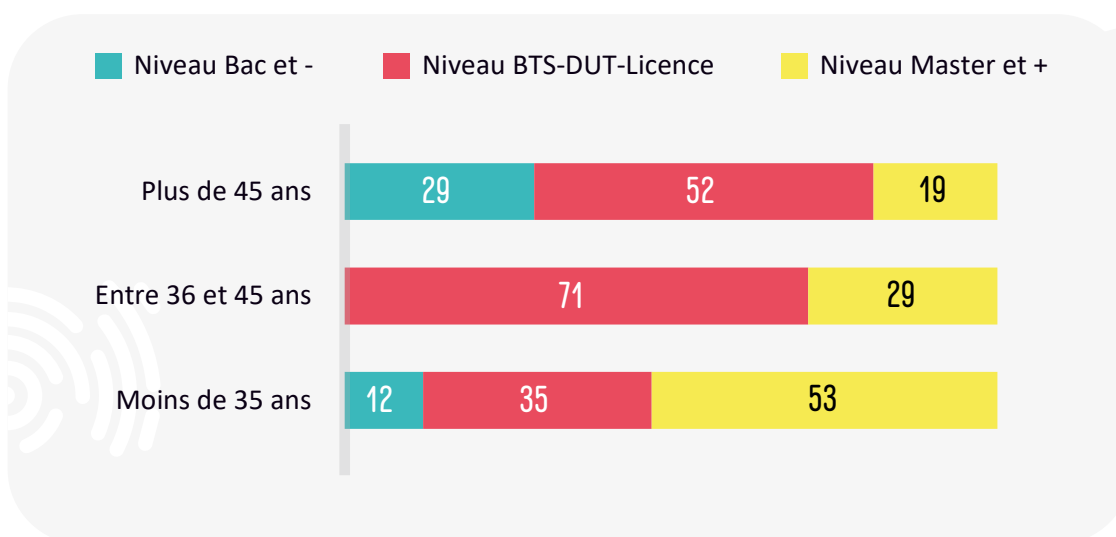


Question ? Votre niveau de formation initiale

	Effectifs	Fréquence
Je n'ai aucun diplôme	0	0%
CAP-BEP-Brevet des collèges	1	2%
Bac	10	15%
BTS-DUT-Licence	34	52%
Master ou équivalent	19	29%
Doctorat	1	2%
Total	65	100%

La moitié de l'échantillon a une formation initiale de niveau Bac +2 ou +3 et près d'un tiers détient un niveau équivalent ou supérieur à Bac +5.

■ Niveau de formation initiale selon la tranche d'âge (en %)



La part des diplômés de niveau Bac +5 est relativement plus élevée chez les - de 35 ans. Et près d'un tiers des 36-45 ans détient un niveau équivalent ou supérieur à Bac +5.



SYNTHÈSE : LES PROFILS TYPE DE L'ÉCHANTILLON

Association

20%
TEMPS
PLEIN

Une part plus importante
de - de 35 ans (31%)

Côte d'Or (38%)
et Doubs (23%)

Salariés de droit privé
et bénévoles

Moins de 5 ans
d'expérience (54%)

27%
TEMPS
PARTIEL

Une part plus importante
de + de 55 ans (34%)

Jura (24%) + Côte-d'Or,
Haute-Saône et Saône-et-Loire
(24%)

Salariés de droit privé

Moins de 5 ans
d'expérience (76%)

Structure publique

25%
TEMPS
PLEIN

Une majorité de médians
entre 36 et 45 ans (64%)

Nièvre (44%)

Fonctionnaires
et contractuels

Plus de 5 ans
d'expérience (54%)

17%
TEMPS
PARTIEL

Une majorité
de + de 45 ans (56%)

Doubs (36%)
puis Côte-d'Or, Nièvre et
Saône-et-Loire (27%)

Fonctionnaires

Plus de 5 ans
d'expérience (64%)

2. LES SITUATIONS DE MÉDIATION

► PUBLICS ET MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT



TYPE DE PUBLICS ACCOMPAGNÉS

Question

?

Dans vos activités de médiation, vous accompagnez essentiellement...

■ Le public essentiellement accompagné (rang n°1)

- 1- Publics SENIORS (52%)
- 2- Publics MÉDIANS (43%)
- 3- Publics JEUNES/ENFANTS (13%)

Globalement, 95% des médiateurs de l'échantillon accompagnent des publics médians et seniors, 86% des publics jeunes et, dans une moindre proportion, des publics enfants (66%).

Les seniors représentent les publics le plus souvent accompagnés pour la moitié des répondants (52%).

Les publics jeunes sont exclusivement accompagnés par des médiateurs exerçant au sein d'une association (20% d'entre eux les ont comme premier public).

■ La CSP du public essentiellement accompagné (rang n°1)

- 1- Publics RETRAITÉS (70%)
- 2- Publics SANS ACTIVITÉ (37%)
- 3- Publics EMPLOYÉS (11%)

De façon majoritaire, les médiateurs de l'échantillon accompagnent des publics retraités (94%) ou sans activité (89%). Ce sont ensuite les catégories « employés » (73%) et « Ouvriers » (52%) qui sont le plus représentés.

Les retraités représentent pour 70% des répondants le public n°1.

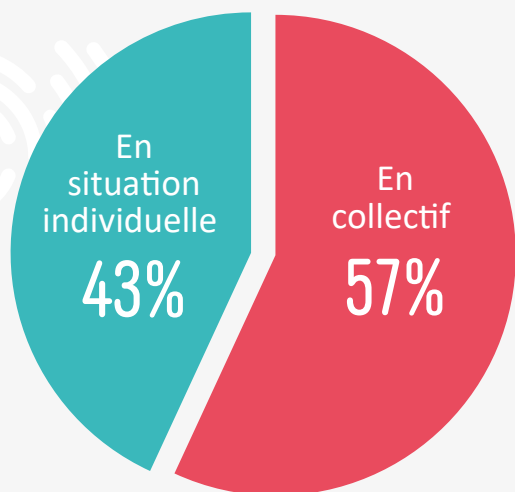
La part de médiateurs accompagnant comme 1er public des personnes sans activité est relativement plus élevée parmi ceux qui exercent au sein d'une association (30% d'entre eux vs 16% des médiateurs travaillant au sein d'une structure publique).



MODES D'ACCOMPAGNEMENT



Vous accompagnez principalement...



L'accompagnement collectif est le mode privilégié dans les pratiques des médiateurs de cette enquête.

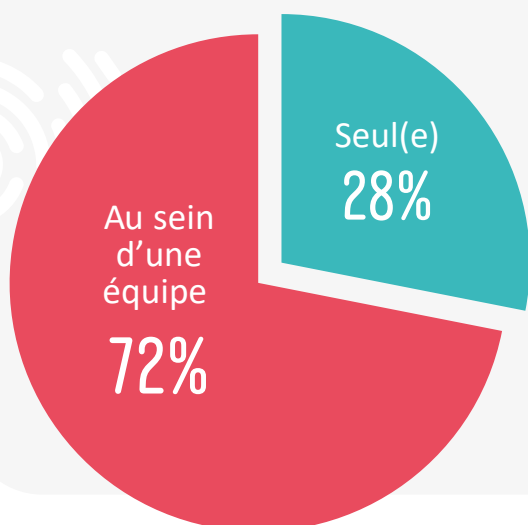
Les médiateurs intervenant au sein d'une association ou à temps plein accompagnent davantage en collectif (65%).

Les médiateurs en structure publique accompagnent pour moitié en situation individuelle (48%) et en collectif (52%).

Les médiateurs à temps partiel interviennent, eux, davantage en situation individuelle (57%).



Vous effectuez vos actions de médiation



Pour une majorité, les médiateurs effectuent leurs actions au sein d'une équipe.

Ce constat varie sensiblement selon la tranche d'âge, quelque soit la structure d'appartenance : les + de 45 ans interviennent davantage au sein d'une équipe que leur pairs moins âgés (84% d'entre eux contre 64% des moins de 35 ans).

La part des médiateurs qui interviennent seuls est plus élevée parmi ceux qui accompagnent en priorité des publics enfants.

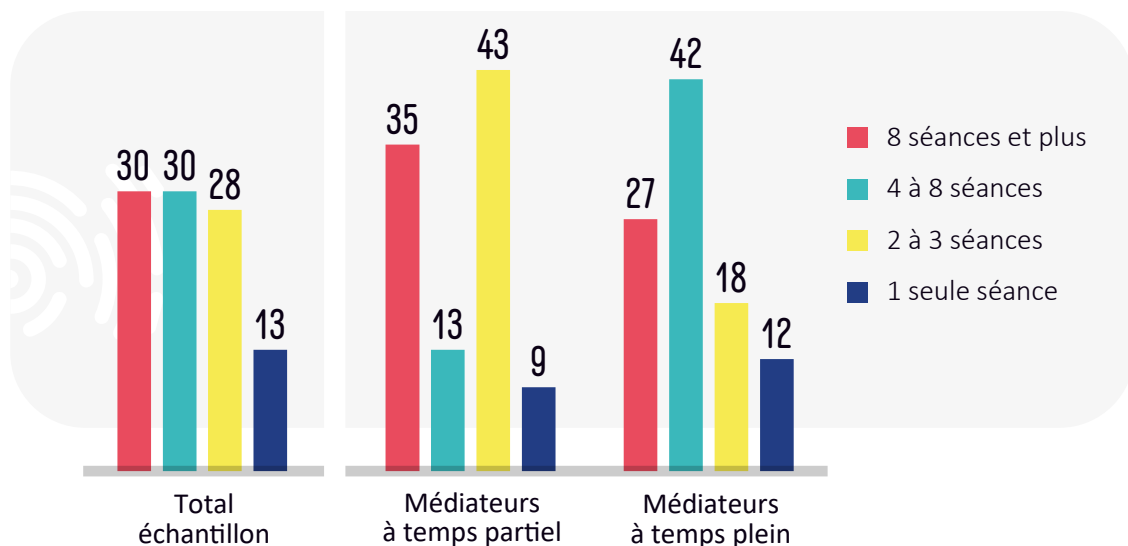


NOMBRE ET DURÉE DES SÉANCES



Le plus souvent, vous accompagnez vos publics sur...

■ Répartition de l'échantillon selon le nombre de séances (en%)



La très grande majorité des répondants effectue en moyenne au moins 2 séances d'accompagnement.

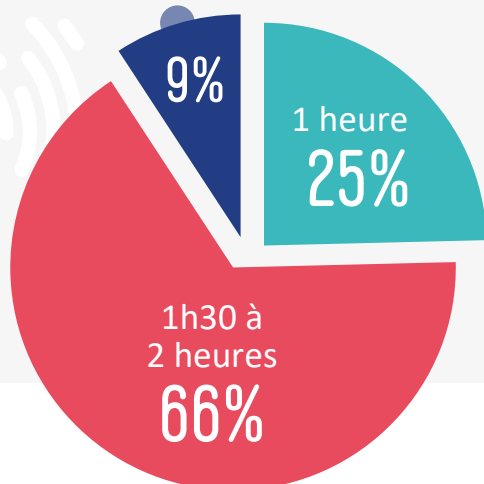
Assez logiquement, le nombre de séances effectuées varie selon la durée de temps de travail des médiateurs.

Les médiateurs à temps plein réalisent le plus souvent au moins 4 séances (69% d'entre eux) tandis qu'une part non négligeable des médiateurs à temps partiel réalise le plus souvent entre 2 à 3 séances (43%).



La durée moyenne de vos séances d'accompagnement est de...

Une demi-journée



La durée moyenne des séances d'accompagnement se situe entre 1h30 et 2 heures pour les 2/3 des répondants, qu'ils exercent à temps plein ou à temps partiel.

La part de ceux qui effectuent des séances plus courtes (1 heure) est sensiblement plus élevée chez les médiateurs qui travaillent au sein d'une structure publique (33% d'entre eux vs 16% de ceux qui travaillent au sein d'une association).



OBJECTIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

■ L'objectif d'accompagnement le plus cité par rang

Question ? Vos accompagnements visent à...

1

- Développer des compétences de base pour des publics débutants (82%)

2

- Développer des compétences ciblées pour des publics qui utilisent déjà le numérique (69%)

3

- Apporter un perfectionnement sur l'utilisation de technologies avancées (79%)

Pour une majorité (82%), le développement des compétences de base est l'objectif d'accompagnement le plus fréquent, quelque soit l'âge du public le plus souvent accompagné.

À noter, cependant, que le développement des compétences ciblées pour des publics utilisant déjà le numérique est plus fréquemment cité par les médiateurs qui accompagnent le plus souvent des publics médians.

■ Les modalités d'évaluation à la fin de l'accompagnement

Question ? À la fin de vos accompagnements, vous effectuez...

	Effectifs	Fréquence
Une évaluation informelle des acquis des participants (questions orales...)	24	37%
Aucune évaluation : pas le temps ou les moyens de procéder à des évaluations ou ce n'est pas adapté aux publics que vous accompagnez	22	34%
Une évaluation formalisée des acquis des participants (quiz, etc.)	14	22%
Une évaluation "à froid" de l'utilisation des acquis et de l'évolution des usages numériques chez les participants	5	8%
Total	65	100%

Deux tiers des répondants déclarent effectuer une évaluation après l'accompagnement, de façon informelle ou formelle. Pour un tiers de l'échantillon, aucune évaluation n'est réalisée.

3. LES PRATIQUES DE MÉDIATION

▶ APPROCHE, MODES D'ANIMATION, DIFFICULTÉS

APPROCHE OUTILS VS CULTURE NUMÉRIQUE

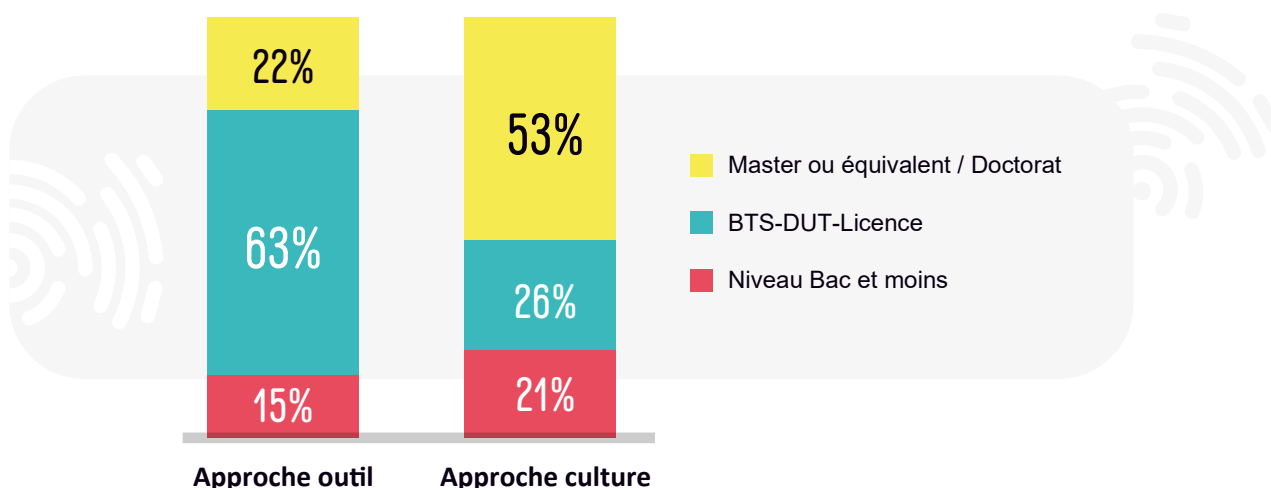


À partir de votre expérience, vous diriez plutôt...

	Effectifs	Fréquence
Je m'attache avant tout à ce que les participants apprennent à utiliser les fonctionnalités d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone	46	71%
Je m'attache d'abord à développer une culture du numérique chez les participants, la pratique viendra ensuite	19	29%

Une majorité des répondants privilégie une approche « outils » centrée sur l'apprentissage des fonctionnalités des outils numériques.

Le niveau de formation initiale détenu selon le choix d'approche



L'approche privilégiée par les médiateurs dans leur accompagnement varie selon le niveau de formation initiale. La part des médiateurs de niveau Bac +5 et plus est plus élevée parmi ceux qui privilégient l'approche centrée sur le déve-

loppement d'une culture numérique. À l'inverse, les médiateurs de niveau Bac+2 ou 3 sont relativement plus nombreux chez ceux qui s'attachent avant tous à ce que les participants apprennent à utiliser les fonctionnalités d'outils numériques.



DÉROULEMENT ET PRÉPARATION DES SÉANCES DE MÉDIATION

Question ?

Dans la réalisation de vos accompagnements, vous diriez plutôt...

	Effectifs	Fréquence
Je m'adapte plutôt aux besoins et aux attentes spécifiques des participants plutôt que de suivre à la lettre la progression pédagogique prévue	59	91%
Je veille d'abord à respecter le programme prévu et les objectifs pédagogiques avec mes publics	6	9%

Une très grande majorité des répondants privilégie l'adaptation aux attentes spécifiques des participants, quelque soit leur profil (seniors, enfants...)

Question ?

Pour préparer vos séances de médiation...

	Effectifs	Fréquence
Vous concevez un projet pédagogique à partir des attentes et des caractéristiques des participants aux séances	41	65%
Vous réalisez un travail de veille sur les évolutions des outils numériques	29	46%
Vous réalisez un travail de veille sur l'actualité du numérique	18	29%
Vous recherchez des programmes et des progressions pédagogiques sur internet	16	25%
Vous vous adaptez sans préparation aux besoins du public car vous effectuez des actions de médiation depuis longtemps	14	22%

Pour la préparation des séances de médiation, les 2 modalités sont privilégiées : partir des attentes des participants et réaliser un travail de veille sur les outils.

Le travail de veille sur l'évolution des outils est davantage mise en avant par les médiateurs adoptant une approche orientée « outils ». La conception d'un projet pédagogique lors de la préparation est proportionnellement davantage soulignée par les médiateurs ayant une approche « culture numérique » (75% d'entre eux vs 60% des autres médiateurs).

2 choix de réponses maximum (63 répondants)

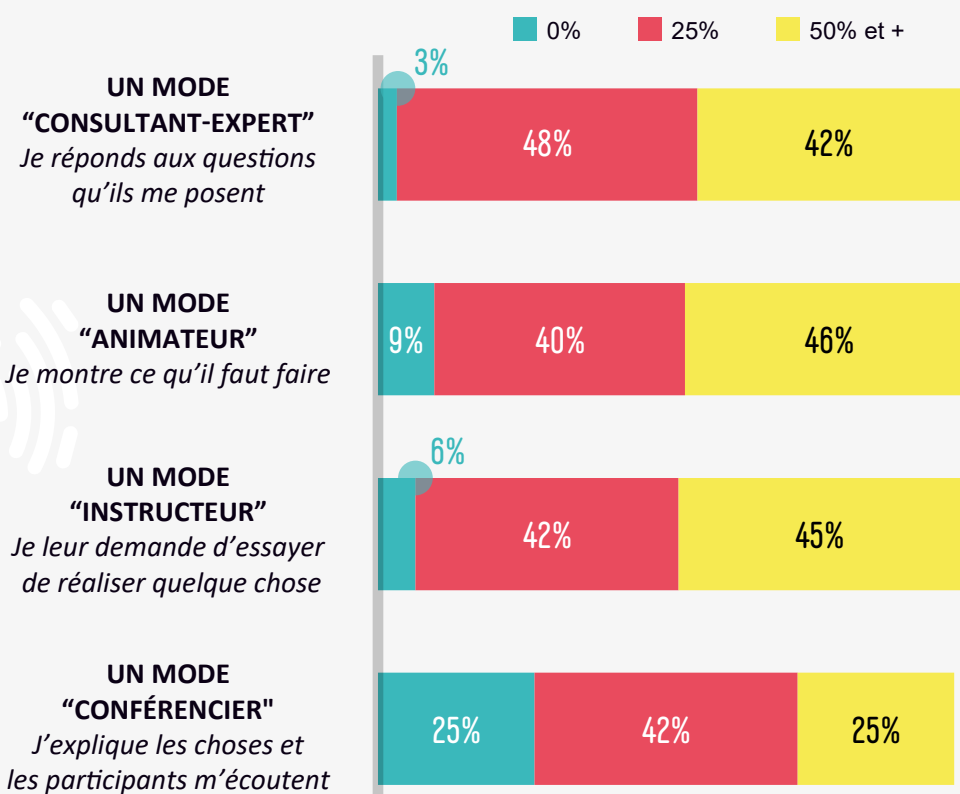


MODES D'ANIMATION PRIVILÉGIÉS

Question



Dans la réalisation de vos accompagnements, vous diriez “mes modalités d’animation reposent plutôt sur...”



Les médiateurs de l’enquête utilisent 3 modes d’animation principaux lors des séances d’accompagnement.

Le recours au mode « conférencier » beaucoup moins fort : 25% des répondants ne l’utilisent jamais. Cette part est encore plus élevée chez les moins de 35 ans (41% de cette tranche d’âge) contrairement aux plus de 45 ans (un tiers de cette tranche d’âge déclare utiliser ce mode d’animation dans 50% des cas ou +).

Le mode « animateur » est mobilisé dans une plus large part par ceux qui travaillent au sein d’une association ou qui privilégient une approche centrée sur le développement de la culture numérique tandis qu’assez logiquement ceux qui adoptent une approche orientée « outils » mobilisent plus souvent le mode « instructeur ».

Le mode « consultant-expert » est mobilisé dans une proportion sensiblement plus élevée par les moins de 35 ans (53% d’entre eux l’utilisent dans 50% des cas contre 42% pour l’ensemble de l’échantillon).



RECHERCHE DU MAINTIEN DE L'ATTENTION ET DE LA MOTIVATION

Question

?

Pour maintenir l'attention et la motivation des publics en médiation, vous privilégiez

	Effectifs	Fréquence
La construction d'une atmosphère et d'une ambiance sympathique au sein du groupe	41	63%
Un démarrage des séances à partir des centres d'intérêt des participants	23	35%
Le développement d'un sentiment d'efficacité personnelle et de progression chez les publics	22	34%
La variété des séquences et des modes d'animation	17	26%
Des activités ludiques	11	17%
La qualité intrinsèque de votre animation	7	11%
Des séances courtes	6	9%

Une majorité des répondants privilégie la construction d'une atmosphère et d'une ambiance sympathique au sein du groupe.

Les médiateurs ayant une approche orientée d'abord sur le développement de la « culture numérique » privilégient davantage que les autres :

- La variété des séquences et des modes d'animation (37% d'entre eux contre 22% des autres médiateurs) ;
- Des activités ludiques (26% d'entre eux contre 16% des autres médiateurs).

Les médiateurs adoptant une approche orientée sur l'apprentissage des fonctionnalités des « outils » mettent davantage en avant la recherche du développement d'un sentiment d'efficacité personnelle et de progression chez les publics (39% d'entre eux contre 21% des autres).

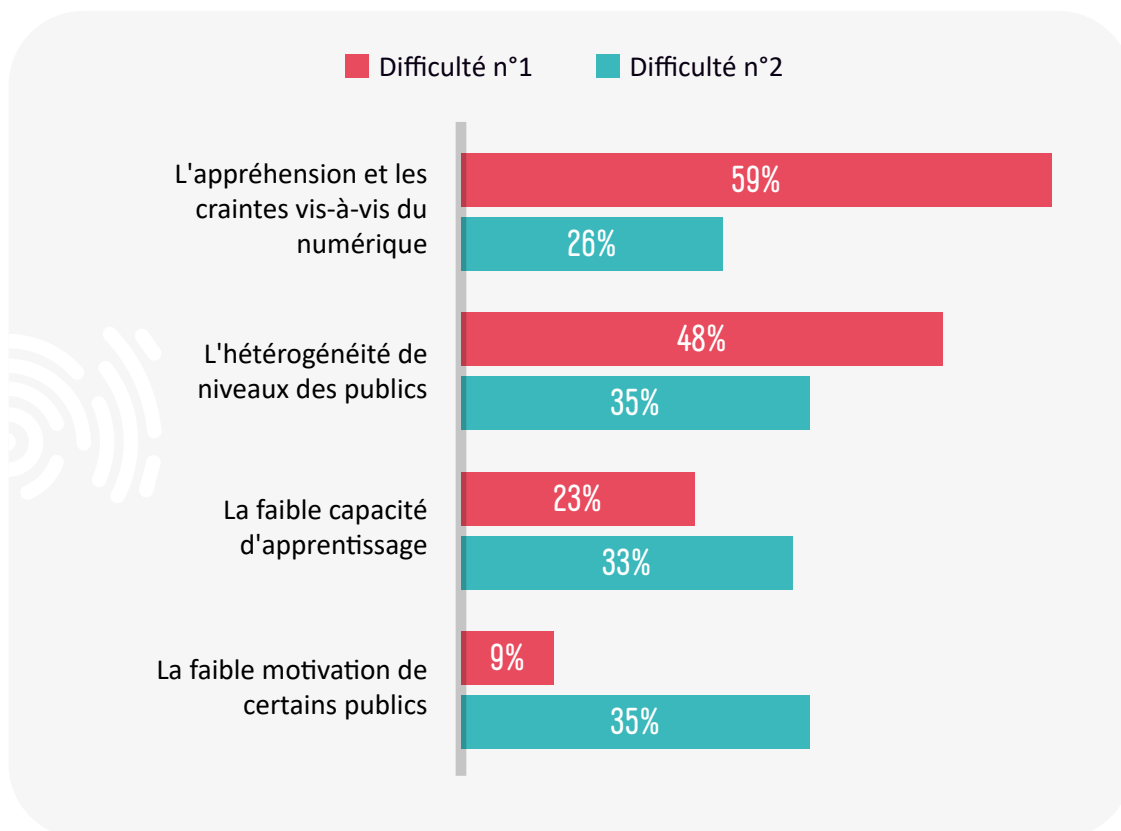


PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Question



Dans la réalisation de vos accompagnements, vos diriez “mes modalités d’animation reposent plutôt sur...



Les deux principales difficultés rencontrées par les répondants de l'échantillon sont :

- **En premier lieu, l'appréhension du numérique par certains publics** (et plus particulièrement les médians / seniors qui représentent le public le plus accompagné par les répondants) ;
- **En second lieu, l'hétérogénéité de niveaux des publics**, quel que soit l'âge du public accompagné par les médiateurs.



POINTS DE VUE SUR LA POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Question

À partir de votre expérience, quelles sont les postures du médiateur qui vous semblent les plus appropriées ?

■ Les postures du médiateur numérique les plus citées par rang

1

- L'écoute et la bienveillance (62 %)
- L'adaptabilité (52%)
- La patience et la persévérance / l'empathie et l'absence de jugement vis-à-vis des publics (46%)

2

- L'empathie et l'absence de jugement vis-à-vis des publics (23%)
- La rigueur technique (20%)
- L'organisation (17%)

3

- La posture "libriste" (militant des logiciels libres) (21%)
- La rigueur technique (20%)



POINTS DE VUE SUR LES QUALITÉS DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Question

À partir de votre expérience, quelles sont pour vous les qualités les plus essentielles pour un médiateur numérique ?

■ Les qualités du médiateur numérique les plus citées par rang

1

- La capacité à expliquer simplement le numérique (58%)
- L'adaptation à des publics variés (54%)
- La capacité à motiver et entraîner les publics vers l'univers du numérique (35%)

2

- La connaissance de son territoire et de ses publics (34%)

3

- La capacité d'animation d'un groupe (20%)

Dans l'ensemble, les 3 qualités essentielles les plus citées sont :

1. L'adaptation à des publics variés (92%) ;
2. La capacité à expliquer simplement le numérique (92%) ;
3. La capacité à motiver et entraîner les publics vers l'univers du numérique (83%).

Les qualités plus particulièrement mises en avant par les médiateurs orientés « outils » sont la capacité à expliquer simplement le numérique et l'adaptation à des publics variés.

Les médiateurs orientés « culture numérique » soulignent, eux, plus particulièrement :

- La maîtrise des principes et des outils de la pédagogie ;
- La connaissance de son territoire et de ses publics ;
- La capacité à motiver et entraîner les publics vers l'univers du numérique.

4. LA FORMATION

► PRATIQUES ET SOUHAITS



FORMATION À LA PÉDAGOGIE

Question



À propos de la formation à la pédagogie, vous diriez ?

J'ai appris la pédagogie sur le tas et/ou en effectuant des recherches personnelles

45%

J'ai déjà suivi une formation à la pédagogie avec un organisme de formation initiale ou continue

40%

Je n'ai pas eu l'opportunité de me former à la pédagogie

9%

Je me suis formé avec un médiateur plus expérimenté

6%

Pourcentages calculés sur la base de 65 répondants

Concernant la formation à la pédagogie, les répondants se répartissent globalement en 2 catégories à peu près égales avec :

- d'une part, ceux qui ont appris la pédagogie sur le tas et/ou en effectuant des recherches personnelles.
- d'autre part, ceux qui ont suivi une formation dispensée par un organisme de formation initiale ou continue.

Les professionnels ayant déjà bénéficié d'une formation à la pédagogie sont relativement plus nombreux parmi :

- **ceux qui travaillent dans une structure publique** (48% d'entre eux vs 29% des salariés d'association)
- **ceux qui sont plus expérimentés** (54% des professionnels ayant plus de 5 ans d'expérience vs 30% de ceux ayant une expérience moindre).

À l'inverse, les professionnels travaillant au sein d'une association déclarent dans une part plus importante avoir appris la pédagogie sur le tas (58% d'entre eux vs 37% de ceux qui travaillent au sein d'une structure publique).

Enfin, 1 répondant sur 10 ne s'est pas encore formé à la pédagogie : dans la moitié des cas, ce sont des professionnels qui n'interviennent que très occasionnellement.



SOUHAITS : DOMAINES DE FORMATION

Question

? Si vous pouviez vous former pour vous perfectionner dans vos pratiques de médiation, vous iriez plutôt suivre une formation...

Sur l'évolution des outils numériques
(VR, 3D, domotique, etc.)

35%

A

Sur certains logiciels
en particulier

31%

Sur les techniques et
les outils d'animation

34%

B

Sur les stratégies pédagogiques

28%

Sur les techniques
de communication

17%

Sur la sociologie des publics

17%

Sur les évolutions légales
et réglementaires

14%

Sur les modèles de la
motivation des publics

12%

C

Pourcentages calculés sur la base de 65 répondants

A

2/3 des répondants souhaitent se former sur les outils numériques et des logiciels spécifiques.

B

Une part quasi identique éprouve le besoin de se perfectionner dans le champ de l'animation et de la pédagogie.

C

Dans une proportion faible, les répondants expriment le souhait de se former sur :

- Les techniques de communication, plus particulièrement les moins expérimentés (27% de ceux ayant moins de 5 ans d'expérience) ;
- La sociologie des publics ;
- Les évolutions légales et réglementaires ;
- Les modèles de la motivation des publics.



SOUHAITS : DOMAINES DE FORMATION

■ Des souhaits de perfectionnement qui varient sensiblement avec l'âge et l'expérience

Le perfectionnement sur l'évolution des outils augmente avec l'âge et le niveau d'expérience des professionnels : ce souhait est davantage exprimé par les + de 45 ans et ceux ayant plus de 5 ans d'expérience. La formation sur des logiciels en particulier est plus souvent citée par les moins de 35 ans. Ces derniers citent également davantage que leurs pairs les plus âgés la sociologie des publics, les stratégies pédagogiques et les techniques d'animation. Le perfectionnement sur les techniques de communication concerne davantage les moins expérimentés (- de 5 ans d'expérience).

Les évolutions légales et réglementaires est un sujet qui intéresse sensiblement davantage les professionnels de plus de 35 ans et de plus de 5 ans d'expérience, qui travaillent dans une structure publique. Enfin, les profils les plus seniors (+ de 45 ans et + de 5 ans d'expérience) sont relativement plus nombreux à vouloir se perfectionner sur le sujet de la motivation des publics.

- de 35 ans	36 - 45 ans	+ de 45 ans
<ul style="list-style-type: none">• Sociologie des publics : 29% de cette tranche d'âge vs 17% de l'échantillon ;• Certains logiciels en particulier : 41% de cette tranche d'âge vs 31% de l'échantillon ;• Stratégies pédagogiques : 35% de cette tranche d'âge vs 28% de l'échantillon ;• Techniques et outils d'animation : 35% de cette tranche d'âge vs 29% des plus de 45 ans.	<ul style="list-style-type: none">• Évolution des outils numériques (VR, 3D, domotique, etc.) : 29% de cette tranche d'âge vs 18% des moins de 35 ans ;• Évolutions légales et réglementaires : 18% de cette tranche d'âge vs 6% des moins de 35 ans ;• Techniques et les outils d'animation : 41% de cette tranche d'âge vs 29% des plus de 45 ans.	<ul style="list-style-type: none">• Évolution des outils numériques (VR, 3D, domotique, etc.) : 48% de cette tranche d'âge vs 35% de l'échantillon ;• Modèles de la motivation des publics (19% de cette tranche d'âge vs 6% des autres tranches d'âge ;• Évolutions légales et réglementaires : 16% de cette tranche d'âge vs 6% des moins de 35 ans.



SOUHAITS : MODALITÉS DE FORMATION

Question

? Pour poursuivre le développement de vos compétences, vous préférez...

suivre des actions de formations d'1 à 2 jours en présentiel ou en distanciel

57%

A

participer à des groupes d'échanges de pratiques entre médiateurs

54%

suivre des actions de formations courtes d'une demi-journée en présentiel ou distanciel

52%

B

faire partie d'un réseau d'échange d'expertise entre médiateurs

42%

suivre un médiateur très expérimenté dans ses actions de médiation pour échanger ensuite avec lui

31%

C

suivre des modules d'e-learning à distance

22%

D

ne pas vous former car vous êtes suffisamment expert

2%

Pourcentages calculés sur la base de 65 répondants

A

Une majorité préfère le format de formation classique et la participation à des groupes d'échanges de pratiques.

Des formats davantage cités par ceux qui travaillent à temps plein (73%) ou dans une structure publique (81%).

B

Des formats davantage cités par les professionnels qui interviennent à temps partiel.

C

Un format davantage cité par les moins de 35 ans (41%), les plus de 45 ans (32%) et ceux travaillant au sein d'une association (35%)

D

Un format cité par une part plus importante au sein de la tranche d'âge de plus de 45 ans (32%) que celle des moins de 35 ans (18%).

La formation à la médiation numérique

Une des finalités de cette étude résidait dans la construction d'un plan de formation en deux volets, l'un pour accompagner la prise de poste des nouveaux médiateurs et l'autre pour offrir la possibilité aux médiateurs déjà en fonction de se perfectionner dans leurs pratiques de médiation numérique, afin d'accompagner la démarche de professionnalisation de la médiation numérique engagée par MedNum BFC dans la région.

La formation des futurs médiateurs numériques

Le dispositif gouvernemental d'aide au recrutement des nouveaux médiateurs, qui s'inscrit dans le cadre du plan de relance, subordonne l'aide au recrutement de médiateurs au suivi d'une formation certifiante, en l'occurrence le CCP1 (Certificat de Compétence Professionnelles correspondant au premier bloc de compétences) du titre professionnel « responsable d'espace de médiation numérique ». Ce certificat correspond à une formation assurée par l'AFPA et les GRETA au niveau national mais pas dans la région Bourgogne-Franche-Comté. Dans les régions limitrophes, elle existe à l'AFPA dans le Grand Est, à Reims et à Yutz (près de la frontière luxembourgeoise) ou avec les GRETA à Valence pour la région Auvergne-Rhône-Alpes. Par conséquent, plutôt que d'envoyer les futurs médiateurs se former dans d'autres régions, il nous paraît beaucoup plus pertinent de construire un dispositif régional propre, complètement adapté aux enjeux de la médiation sur le territoire ainsi qu'aux constats de l'étude menée sur le métier de médiateur numérique présentés dans les précédents chapitres, tout en répondant en même temps aux exigences du CCP1 visé.

En premier lieu, il semble important de veiller à ne pas « scolariser » la formation des futurs médiateurs, avec un dispositif pédagogique trop rigide ou trop « mécaniste » qui positionnerait le schéma

scolaire comme principal modèle d'apprentissage des adultes et risquerait ainsi d'inciter ensuite les médiateurs à dupliquer ce modèle avec leurs publics, ce qui constituerait une régression au regard des bonnes pratiques mises en évidence au cours de cette étude. Ensuite, au-delà des compétences numériques, le cœur du métier de médiateur numérique relève davantage d'une pratique ou d'un « artisanat social » que d'une science et repose largement sur des compétences sociales, sur une capacité d'adaptation et des attitudes difficiles à développer dans le cadre d'une formation classique plus ou moins industrialisée. En effet, c'est davantage dans le cadre d'une pratique accompagnée, proche d'une démarche de compagnonnage qu'il est possible de se forger progressivement les postures d'un médiateur numérique avec toute la palette d'attitudes sociales nécessaires pour s'adapter à ses différents publics.

C'est la raison pour laquelle nous préconisons d'organiser la formation des médiateurs numériques sur une nouvelle modalité de formation innovante introduite dans la loi Avenir de 2018 appelée AFEST (Action de Formation En Situation de Travail) qui peut être certifiée par un jury de professionnels (habilité par la DREETS). Sa particularité est d'utiliser les situations de travail réelles rencontrées par les apprenants et de les aménager comme matériau pédagogique ou « substrat » de la formation. Les nouveaux médiateurs seront amenés à analyser ce qu'ils font pour apprendre avec l'aide d'un accompagnateur ou d'un tuteur, ce qui leur permettra de prendre de la distance avec le travail et leurs façons de faire et de produire ainsi une analyse réflexive. Ils pourront, de cette façon, développer rapidement leur professionnalisme, qui repose beaucoup sur des « savoir-faire » et des postures comportementales, avec les meilleurs médiateurs de la région dans un processus d'apprentissage qui s'apparente en partie au processus de formation artisanal (un peu à la façon des compagnons qui se forment avec des maîtres d'apprentissage).

Ce mode de formation individualisé par le travail

présente également l'avantage de s'adapter au rythme des recrutements des nouveaux médiateurs qui s'organiseront forcément au fil de l'eau tandis qu'un dispositif classique de formation de type stage supposerait d'attendre de pouvoir constituer un groupe pour débiter le processus de formation.

Les principes de ce type de formation en situation de travail sont les suivants :

1. Une intention pédagogique qui se traduit par des objectifs de développement de compétences et un parcours pédagogique définis et formalisés, au moins en partie ;
2. Des phases « d'analyse réflexive » organisées et réalisées soit seul, soit avec des pairs ou son accompagnateur AFEST ;
3. Des activités de travail si possible adaptées à des fins pédagogiques, avec une progression pédagogique ;
4. Un accompagnateur AFEST formellement désigné (un tuteur professionnel expérimenté interne ou externe choisi parmi les meilleurs médiateurs numériques de la région) ;
5. Des évaluations des acquis réalisées (si possible en amont et en aval) ;
6. Des preuves ou des traces de la réalisation de l'AFEST enregistrées et formalisées, notamment sur l'analyse réflexive ;
7. Un apprentissage sur le terrain qui peut être complété par quelques modules de formation classique sur des savoirs plus conceptuels ;
8. Un référent AFEST (le plus souvent externe) qui conçoit et organise le parcours apprenant et assure un suivi pédagogique avec l'apprenant et son accompagnateur pour garantir la qualité et les effets de la formation.

Le dispositif de formation va s'appuyer sur des médiateurs numériques très confirmés dont les pratiques ont été évaluées par MedNum BFC qui seront les accompagnateurs AFEST des apprenants. Ils seront formés à la démarche qui va donc s'organiser de la façon suivante, avec :

Une première phase de bilan avec chaque nouveau médiateur numérique qui vient d'être recruté afin de définir des objectifs individualisés de développement des compétences. Ce travail sera réalisé par l'accompagnateur AFEST avec l'appui du responsable de l'espace numérique qui em-

ploie le médiateur, dans le cadre d'un entretien avec le futur médiateur à partir du référentiel du métier de médiateur numérique présenté plus haut et du Certificat de Compétence Professionnelles (CCP1) correspondant au premier bloc de compétences du titre professionnel « responsable d'espace de médiation numérique ». C'est sur la base de ce bilan que les objectifs de développement des compétences seront affinés et validés avec le référent AFEST et que le parcours pédagogique sera élaboré.

Une deuxième phase de découverte et de suivi de son accompagnateur AFEST en situation (voire également d'autres médiateurs numériques très confirmés) qui va permettre à l'apprenant d'observer la façon dont un médiateur très confirmé s'y prend pour remplir chacune de ses missions et réaliser chacune des activités d'un médiateur numérique. Chaque séquence d'observation sera suivie d'un temps d'échanges entre le tuteur (l'accompagnateur AFEST) et l'apprenant afin d'explicitier les activités, les replacer dans leur contexte et expliquer les modes opératoires et les choix effectués afin d'introduire un questionnement de ses cadres de références initiaux et de commencer à investir d'autres grilles de lecture que les siennes.

Une troisième phase de réalisation d'activités au cours de laquelle l'apprenant va « faire » par lui-même sous la supervision étroite de son accompagnateur AFEST. Au cours de cette phase toutes les missions d'un médiateur numérique (la préparation de ses interventions avec l'accueil des publics, la conception de dispositifs pour répondre aux demandes, l'animation d'ateliers ou de formations, l'évaluation des apprentissages, la réalisation d'actions de communication et de valorisation de l'offre numérique ainsi que l'accompagnement des publics dans leurs démarches administratives) seront successivement exercées et « débriefées ». Ainsi, les nouveaux médiateurs pourront se former dans l'action, en situation de travail avec l'appui de leur accompagnateur AFEST en s'appuyant sur la réflexivité et la prise de recul sur leurs pratiques pour développer leurs compétences (Schôn, 1983) jusqu'à parvenir à un certain niveau d'autonomie dans la réalisation de leurs différentes missions.

Une quatrième phase de réalisation d'activités de l'apprenant, en autonomie et supervisée de façon moins étroite par son accompagnateur AFEST, au cours de laquelle le nouveau médiateur

va réaliser seul les mêmes activités de médiation numérique. Ces temps d'activités seront suivis de moments d'analyse de ses pratiques, seul et avec son accompagnateur qui pourra venir assister à certaines activités en situation sociale (accueil des publics, animation d'ateliers ou de formation, animation de rencontres ou de réunions d'information...), pour les analyser, pour prendre conscience des mobiles qui ont guidé ses choix et développer un rapport distancié à l'action dans une démarche de réflexivité.

Tout au long de cette phase, les médiateurs s'attacheront à collecter des éléments témoignant de leurs activités, notamment en formalisant leurs réalisations et leurs réflexions (documents formalisant leurs analyses de leurs publics, l'ingénierie pédagogique des ateliers, leurs outils d'évaluation, l'analyse de leur territoire, l'analyse de situations diverses auxquelles ils sont confrontés, etc.) de façon à constituer des preuves de compétences en vue de l'évaluation de leurs acquis, ce qui facilitera également leur prise de recul, les échanges avec leur accompagnateur AFEST et la démarche de réflexivité en général.

Une cinquième phase de formation plus classique, en se formant à la carte en fonction de ses besoins avec cinq modules de formation (en présentiel ou en distanciel) sur des durées courtes d'un jour ou de deux jours autour de thématiques fondamentales. Elle pourra se chevaucher avec les deux phases précédentes et permettra aux apprenants de mieux faire le lien sur certains sujets entre la dimension conceptuelle ou théorique et leurs pratiques. Ces modules porteront sur :

- La dynamique des groupes et les techniques d'animation ;
- La prise de parole en public et les techniques d'animation ;
- Les principes de l'apprentissage, de l'ingénierie pédagogique et de la motivation des adultes en formation ;
- La sécurité du numérique ;
- Les démarches administratives avec le numérique.

Une sixième phase d'évaluation et de bilan des acquis et du dispositif de formation réalisé conjointement par l'accompagnateur et par le référent AFEST avec l'apprenant. Cette évaluation s'attachera à reprendre les traces d'apprentissages et les preuves de compétences collectées tout au long de la démarche de formation, en vérifiant que toutes les compétences figurant au référentiel du métier de médiateur numérique ainsi qu'au CCP1 du titre professionnel « responsable d'espace de médiation numérique » ont bien été développées. Cette évaluation permettra également de dresser un bilan du dispositif de formation lui-même pour améliorer les sessions suivantes de formation de médiateurs.

Une septième phase d'évaluation et de certification des acquis, réalisée par un jury validé par la DREETS (Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) qui procédera à l'évaluation des compétences acquises par le nouveau médiateur pour pouvoir décerner la certification visée.



La formation continue des médiateurs numériques en poste

Le dispositif de formation continue des médiateurs numériques déjà en poste va s'organiser sur une offre diversifiée de contenus et de modalités pédagogiques pour répondre aux différents enjeux de perfectionnement des médiateurs. Elle va se structurer autour des cinq modalités suivantes :

- Une offre de modules ciblés de formations courtes (de 0,5 jour à 2 jours selon les cas), en e-learning, en distanciel ou en présentiel sur différentes thématiques : l'actualité de l'inclusion numérique, la sociologie des publics, les risques d'Internet, les démarches administratives, les techniques d'animation des groupes, la pédagogie des adultes et les modèles de la motivation des adultes ;
- Des groupes d'échange de pratiques et de co-développement entre médiateurs confirmés.
- Des temps d'immersion dans une autre structure et d'observation de pratiques d'un médiateur très confirmé avec des moments d'échanges et d'analyse ;
- Un réseau d'échanges réciproques de « savoirs » entre médiateurs numériques pour le développement des compétences sur le numérique ;
- Une banque de ressources documentaires disponible sur le site de MedNum BFC, notamment sur les sources d'information sur la médiation numérique, les systèmes d'exploitation, les messageries (comparatifs), avec des vidéos sur les fondamentaux de la médiation numérique, etc.

LES MODULES DE FORMATION

Nous proposons de mettre en place sept modules de formations courtes qui sont présentés ci-dessous et qui seront organisés et pilotés par Med-Num BFC.

0.5j

Actualité de l'inclusion numérique en France

1j

Sociologie des publics spécifiques (PA, PLA...)

1j

Les risques d'Internet pour la santé mentale, physique, sociale

1j

Les démarches administratives avec le numérique

1j

Techniques d'animation et dynamique des groupes

2j

Principe de l'apprentissage ingénierie pédagogique motivation des adultes apprenants

0.5j

Les modèles de la motivation des adultes

Actualité de l'inclusion numérique

Durée : 0,5 jours



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• S'approprier les évolutions récentes du paysage institutionnel relatif à l'inclusion numérique ;• Connaître l'offre d'inclusion et de médiation numérique.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Rappel des principes fondamentaux du paysage institutionnel relatif à l'inclusion numérique ;• Les évolutions institutionnelles récentes dans le champ de l'inclusion et de la médiation ;• Les orientations stratégiques actuelles de l'inclusion numérique ;• Les principes déontologiques en vigueur liés à l'inclusion numérique ;• L'offre nationale d'inclusion et de médiation numérique ;• L'offre régionale d'inclusion et de médiation numérique.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques.</p> <p>Interrogatif : Échanges d'expériences et débat collectif.</p>

Sociologie des publics spécifiques

Durée : 1 jour



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• S'approprier la sociologie des publics spécifiques ;• Appréhender les approches pertinentes de chaque type de public spécifique.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les différents publics spécifiques (PA, PLA...) ;• Les caractéristiques de ces publics ;• Les attentes et les enjeux de chacun de ces publics au regard du numérique ;• Les modalités d'approches de ces publics spécifiques.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques, témoignages.</p> <p>Actif : Ateliers d'analyse et de définition d'approches adaptées.</p> <p>Interrogatif : Échanges d'expériences et débats collectifs.</p>

Les risques d'internet pour la santé mentale, physique et sociale

Durée : 1 jour



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les différents types de risques liés aux usages d'internet ;• S'approprier les bonnes pratiques et la façon de les transmettre aux publics concernés.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les différents types de risques liés aux usages d'internet ;• Les populations les plus exposées sur chacun de ces risques ;• Les bonnes pratiques pour diminuer ces risques ;• Les approches pour faire prendre conscience de chacun de ces risques aux publics concernés ;• Les principes d'e-réputation et de protection des données.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques.</p> <p>Interrogatif : Échanges d'expériences et débats collectifs.</p>

Les démarches administratives avec le numérique

Durée : 1 jour



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• S'approprier les grandes démarches administratives pour accompagner les publics ;• Connaître les principes régissant la collecte des données.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Le langage et les procédures administratives ;• Les différentes plateformes administratives ;• Les principes régissant la collecte des données ;• La déontologie de l'accompagnant.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques.</p> <p>Actif : Mise en situation sur différentes plateformes.</p> <p>Interrogatif : Échanges d'expériences et débats collectifs.</p>

Techniques d'animation et dynamique des groupes

Durée : 1 jour



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les principes de fonctionnement d'un groupe ;• S'appropriier les techniques d'animation d'un groupe.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les différents types de groupes et leurs principes de fonctionnement ;• La dynamique des groupes ;• Les principes de l'animation et de la régulation d'un groupe ;• Les différentes techniques d'animation ;• Exercices d'animation de groupe ;• La gestion des situations délicates ou difficiles.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques.</p> <p>Actif :</p> <ul style="list-style-type: none">• Exercice d'analyse de groupes ;• Mise en situation et jeu de rôles d'animation. <p>Interrogatif : Échanges d'expériences, débats collectifs.</p>

Principes de l'apprentissage et ingénierie pédagogique des adultes

Durée : 2 jours



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• S'appropriier les principes de l'apprentissage et de la pédagogie des adultes ;• Appréhender les modalités d'ingénierie d'un dispositif de formation et de construction des séquences pédagogiques.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les principes fondamentaux des apprentissages ;• Les grands courants de la pédagogie ;• L'andragogie, l'apprenance et les particularités de la pédagogie des adultes ;• L'ingénierie de dispositifs pédagogiques ;• La préparation et la construction de séquences pédagogiques.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques.</p> <p>Actif :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ateliers d'ingénierie de dispositifs de formation ;• Ateliers de construction de séquences pédagogiques. <p>Interrogatif : Débats collectifs, échanges d'expériences.</p>

Les modèles de la motivation des adultes

Durée : 0,5 jour



Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les ressorts de la motivation des adultes ;• S'approprier les conditions de l'engagement dans un processus de formation.
Contenu	<ul style="list-style-type: none">• Les principes de l'engagement et de la motivation ;• Les différents modèles de la motivation ;• Les conditions de la motivation à apprendre ;• Le rôle du médiateur pour favoriser le développement de la motivation de ses publics.
Méthode	<p>Expositif : Exposés théoriques, conceptuels et méthodologiques.</p> <p>Interrogatif : Échanges d'expériences et débats collectifs.</p>



LES GROUPES D'ÉCHANGES DE PRATIQUES ET DE CO-DÉVELOPPEMENT

Ces groupes d'échanges, sous la forme soit d'ateliers d'échanges de pratiques soit de groupes de co-développement, visent à sortir les médiateurs de leur solitude et à favoriser la mutualisation des outils et des méthodes de travail.

Les ateliers d'échanges de pratiques sont plus ouverts et moins structurés que les ateliers de co-développement. Ils pourront rassembler un groupe de médiateurs qui choisit de se retrouver régulièrement sur des séances de deux à trois heures pour échanger sur les thématiques qui intéressent le plus grand nombre. L'animateur est là pour assurer la fluidité des débats comme de la prise de parole et garantir ainsi la qualité des échanges.

Les groupes de co-développement vont réunir des médiateurs qui vont respecter un protocole d'animation bien précis qui va amener les participants à se transformer en consultants vis-à-vis d'un de leurs pairs qui aura présenté une difficulté ou un problème à résoudre et pour lequel ils vont proposer des solutions. L'animateur de ces groupes, qui ne procède pas à des apports théoriques, est là pour appliquer la méthodologie, distribuer la parole et gérer l'alternance des rôles entre « consultant » et « conseillé ».

DES TEMPS D'IMMERSION ET D'OBSERVATION DE PRATIQUES D'UN MÉDIATEUR CONFIRMÉ DANS UNE AUTRE STRUCTURE

Cette modalité offerte aux médiateurs déjà en poste va consister à organiser des temps d'immersion allant d'une journée à une semaine dans une autre structure de médiation avec des moments d'observation d'autres médiateurs confirmés, choisis par MedNum BFC pour la qualité de leurs pratiques. Ces temps d'observation qui vont permettre au médiateur qui se forme de découvrir d'autres pratiques, d'autres façons de faire que les siennes, seront suivis de moments d'échanges et d'analyses des situations avec le médiateur confirmé qui aura été observé, de façon à favoriser la réflexivité et le développement de nouveaux modes opératoires.

UN RÉSEAU D'ÉCHANGES RÉCIPROQUES DES « SAVOIRS » NUMÉRIQUES

Cette modalité de formation innovante repose sur l'idée que toutes les compétences existent déjà au sein du réseau des médiateurs numériques de la région et que l'enjeu consiste ici à en organiser le partage auprès du plus grand nombre. Elle sera systématiquement mise en œuvre sur la dimension des compétences numériques de la médiation, d'une part parce que celles-ci se prêtent plus facilement à un processus de transmission entre pairs et, d'autre part, parce que sur la plupart des sujets techniques les médiateurs ont plutôt l'habitude de se former seuls, sans recourir (ou rarement) à des dispositifs classiques de formation sous la forme de stages.

Le principe du réseau sera le suivant : tout médiateur qui estime posséder une expertise sur un sujet numérique peut rentrer dans le réseau et ceci signifie qu'il accepte de consacrer du temps (une à trois séances d'une heure ou deux chaque mois) en présentiel ou en distanciel à un ou plusieurs médiateurs qui ont besoin de son expertise, afin de leur transmettre ses connaissances. En retour, sa participation au réseau d'échanges réciproques de savoirs lui permet de solliciter un ou plusieurs médiateurs du réseau sur un sujet technique correspondant à une expertise qu'il ne possède pas et qu'il souhaite développer dans le cadre de l'évolution de ses pratiques de médiation numérique.

Ce dispositif assis sur une réciprocité des rôles, des droits et des devoirs ainsi que sur une logique du « don contre don », va contribuer à renforcer le lien social entre les médiateurs de la région et devrait favoriser l'affaiblissement de ce sentiment de solitude exprimé par certains médiateurs. Mais surtout, il va générer une circulation beaucoup plus forte et beaucoup plus rapide des savoirs techniques régionaux utiles à la médiation numérique. Ce mode de développement des compétences présente également l'intérêt du « juste à temps », c'est-à-dire qu'un besoin de formation ou de perfectionnement qui vient d'émerger, même « pointu » ou très spécifique, pourra être très rapidement traité, sans attendre une date lointaine et parfois hypothétique d'ouverture d'un stage de formation. Cette solution du réseau d'échanges réciproques des savoirs numériques pourra se déployer à coût quasi nul, puisqu'il implique juste une plateforme pour gérer l'offre et la demande d'expertises au

sein du réseau et une animation du réseau. Les expériences de cette nature réalisées soit sur des territoires, soit dans des entreprises comme la direction du Courrier de la Poste, montrent des résultats très positifs : dans l'évaluation réalisée sur l'expérience de la Poste (Van Den Abeele, 2010) 95% des demandeurs d'expertise ont estimé que leurs objectifs avaient été totalement atteints, et 98% déclaraient qu'ils étaient capables de mettre en œuvre les nouveaux savoirs qu'ils avaient acquis.

MedNum BFC se chargera de l'animation de ce réseau d'échanges en veillant notamment au respect des principes de volontariat, de réciprocité, de confiance (dans les déclarations sur les expertises), de confidentialité et d'égalité (c'est-à-dire qu'il ne doit pas générer de hiérarchie entre les savoirs, ni entre les personnes). Dans cet esprit une carte des expertises du réseau a été construite (elle sera régulièrement enrichie) sur laquelle chaque médiateur pourra se positionner à partir des deux ou trois thématiques qu'il estime maîtriser le mieux et pour lesquelles il se sent capable de transmettre une véritable expertise.

LA CARTE DES EXPERTISES DU RÉSEAU D'ÉCHANGES RÉCIPROQUES DE SAVOIRS

- **Les navigateurs** : Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge...
- **Les suites bureautiques** : Libre Office, Open Office, Microsoft Office, I-Work, Google suite, Neo-Office...
- **Les clients de messagerie** : Microsoft Outlook, Zimbra, Thunderbird, Mail, Opera mail, Sogo...
- **Les adresses et fournisseurs** : Google, La Poste, Outlook, Yahoo, iCloud, Bouygues, SFR, Orange, Free...
- **Le stockage en ligne et le partage de fichiers** : Dropbox, Google drive, One drive, Next cloud,

Cloud me, Own cloud...

- **Les réseaux sociaux** : Facebook, Twitter, LinkedIn, Snapchat, Instagram, Pinterest, Tik Tok...
- **Les systèmes d'exploitation** : Microsoft Windows, Linux, IOS...
- **Les antivirus** : Norton, BitDefender, MacAfee, Kaspersky, Avast...
- **La gestion des images** : Photoshop, GIMP, Photo Paint, Pixlr...
- **La gestion des vidéos** : Openshot video Editor, CDSC Free video Editor, Windows Movie Maker, Imovie, Final Cut...
- **Les outils de visioconférence** : Skype, Microsoft Teams, Goto meeting, Jitsi, Google meet, FaceTime, Zoom...
- **Le codage et la création de sites** : Scratch, html, Css, World Press, Iweb...
- **La fabrication 3D** : Morphi, BlocksCAD, Leoply, 3D Slash, TinkerCAD, FreeCAD, Sculptris...

UNE BANQUE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Le dernier élément du dispositif de formation à destination des médiateurs numériques déjà en fonction résidera dans la mise en place d'une banque de ressources documentaires sur la médiation et ses différentes dimensions. Elle sera disponible sur le site internet de MedNum BFC, et apportera notamment les différentes sources d'information sur la médiation numérique, sur les différents systèmes d'exploitation, sur les messageries (avec notamment des comparatifs), avec des vidéos sur les fondamentaux de la médiation numérique, sur le métier de médiateur, sur la pédagogie des adultes, sur les techniques d'animation et la communication, etc.



Conclusion

Cette étude nous confirme que la médiation numérique renvoie à une grande diversité de pratiques au profit de publics tout aussi variés et que, lorsqu'elle est réalisée avec un bon niveau de qualité, elle constitue effectivement un vrai métier, de nature à apporter une valeur ajoutée sociale importante dans un monde où la maîtrise des outils numériques devient indispensable. Pour autant, ce métier, et surtout ceux qui l'exercent avec talent, sont en attente d'une reconnaissance à part entière (à la fois institutionnelle et financière) du professionnalisme et de l'éventail des compétences qu'implique la fonction de médiateur numérique, d'autant plus qu'il s'agit d'un métier finalement assez exigeant, tant dans ses conditions d'exercice (horaires particuliers, nomadisme sur un territoire, confrontation avec des publics parfois difficiles, etc.) que par l'engagement subjectif qu'il requiert au quotidien.

Par ailleurs, l'exploration que nous avons réalisée nous a montré que le chemin vers l'autonomie numérique est d'abord un chemin culturel, et qu'il ne peut y avoir d'apprentissages efficaces et durables de la dimension fonctionnelle des outils numériques si ceux-ci ne font pas sens pour les apprenants et s'ils ne sont pas remis en perspective au regard des usages et des intentions des différents acteurs du monde numérique. Ainsi, une démarche de médiation numérique réussie exige, non seulement la maîtrise de compétences pédagogiques que l'on attend de tout formateur, mais aussi l'aptitude à partager et à transmettre cette dimension culturelle du numérique qui vient soutenir toutes les acquisitions visées.

Enfin, le métier de médiateur numérique évolue régulièrement, notamment sous l'effet des innovations technologiques et des transformations qui s'opèrent dans les usages sociaux des outils numériques. Il est donc essentiel que les médiateurs soient en capacité d'accompagner toutes ces évolutions, ce qui confère à la formation continue une place tout à fait primordiale. Mais cette fonction d'artisanat social que représente la médiation numérique a aussi besoin d'intelligence collective au travers d'échanges et de contacts réguliers entre pairs, à la fois pour se prémunir des risques d'une pratique encore trop solitaire et pour anticiper plus facilement ces mutations permanentes du monde numérique. C'est la raison pour laquelle la mise en place et l'animation permanente d'un fonctionnement en réseau des médiateurs sur un territoire constitue également un puissant levier d'amélioration continue des pratiques de médiation numérique.



Annexes

Bibliographie

**Personnalités interviewées
dans le cadre de l'étude**

Remerciements

Étude Capuni

Bibliographie

- Bandura A. (2003) : « Auto-efficacité. Le sentiment d'efficacité personnelle », De Boeck.
- Batal C, (2016) : « La remise en cause des modèles de GRH et de management. Vers un nouveau design social », dans Fernagu-Oudet S. et Batal C., (dir.) : « Révolution du management des ressources humaines. Des compétences aux capacités », Presses universitaires du Septentrion.
- Ben Youssef A. (2004/5) : « Les quatre dimensions de la fracture numérique », Réseaux, Lavoisier, n°127-128, p181-209.
- Botteman A. (2005) : « La notion d'intérêt dans l'histoire de la pédagogie et de la psychologie », dans P. Vrignaud & J. Bernaud (Dir), « L'évaluation des intérêts professionnels », Mardaga.
- Boustany J., Broudoux E., Chartron G. (2013) : « La médiation numérique : renouvellement et diversification des pratiques », Actes du colloque, Document numérique et société, Zagreb, De Boeck.
- Boutinet JP. (dir.) (2007) : « Penser l'accompagnement adulte », PUF.
- Brotcorne P., Valenduc G. (2009) : « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire les inégalités », Les cahiers du numérique, vol 5, p 45-68.
- Carré P., Fenouillet F. (2009) : Traité de psychologie de la motivation », Dunod.
- Carré P. (2020) : « Pourquoi et comment les adultes apprennent », Dunod.
- Chiland C. (Dir.), (1983) : « L'entretien clinique », PUF.
- Collet I. (2019) : « Les oubliées du numérique », Le Passeur éditeur.
- Dewey J. (1958) : « Mon Credo pédagogique », Vrin.
- Dujol L., Mercier S. (2017) : « Médiation numérique des savoirs », Les éditions Asted.
- Deci E.L., Ryan R.M. (2002) : « Hand- book of Self-Determination Research », USA, The University of Rochester Press.
- Ebersold S. (2020) : « L'accessibilité, véritable enjeu de société », PUG.
- Jauréguiberry F., Proulx S. (2011) : « Usages et enjeux des technologies de communication », Erès.
- Meyer V. (dir.) (2017) : « Transition digitale, handicaps et travail social », LEH Edition.
- Molinoz P., Kottelat Y. (2020) : « Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique », Rapport CESE.
- Niewiadomski C. (2002) : « Accompagnement, travail social, postures cliniques et enjeux éthiques », Education Permanente n° 153.
- Plantard P. (Dir.) (2011) : « Pour en finir avec la fracture numérique », FYP Editions.
- Proulx, S., (2017) : « L'injonction à participer au monde numérique », Communiquer. Revue de communication sociale et publique, no. 20, p. 15-27.
- Schwartz B. (1968) : « Réflexions sur le développement de l'éducation permanente », Revue française de pédagogie / 4 / pp. 32-44.
- Schön D. (1983) : « The reflective practitioner : how professionals think in action. New-York, Basic Books.
- Sen A. (1997) : « Human capital and human capability », World Development, 25-12, 1959-61.
- Serdidi M. (2007) : « Contribution à l'analyse des politiques françaises pour l'appropriation des NTIC : le cas des espaces publics numériques », Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication.
- Turet A. (2018) : « L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs », Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication.
- Van Den Abeele M. (2010) : « Le réseau d'échanges réciproques de savoirs, une innovation à la Poste Courrier », Journal de l'École de Paris du Management, n°82, 29-36.
- Vandeputte Y. (2018) : « Les faits et gestes du médiateur numérique », Enquête auprès de 230 professionnels en poste pour la révision du titre professionnel Conseiller Médiateur Numérique, AFPA, Ministère du Travail.
- Vigotsky L. (1978) : « Mind in society : the development of higher psychological processes ». Harvard University Press.
- Hub Pays de la Loire (2021) : « Enquête nationale sur la médiation numérique ».

Personnalités interviewées dans le cadre de l'étude

Philippe Carré, Professeur émérite en sciences de l'Éducation à l'Université Paris-Nanterre, Directeur de la revue Savoirs (revue de recherche internationale sur l'éducation et la formation des adultes) et auteur notamment de l'ouvrage « Pourquoi et comment les adultes apprennent ? ».

Pascal Plantard, Professeur des Universités en Sciences de l'Éducation de l'Université Rennes 2, vice-président Innovation Pédagogique et Numérique, anthropologue des usages des technologies numériques, CREAD : Centre de Recherche sur l'Éducation, les Apprentissages et la Didactique (EA N°3875), co-directeur GIS M@rsouin, fondateur et coordinateur de la filière USETIC-TEF (DU, DEUST, LP et Master)

Medhi Serdidi, Directeur de l'Association Sciences Technologie et Société, Référent GIE Hub Francil'IN, Docteur en Sciences de l'information et de la communication, ancien coordinateur d'espace de médiation numérique et ancien consultant en stratégie d'inclusion numérique.

Yann Vandeputte, Ingénieur de formation à l'AF-PA, chargé de cours à l'Université Vincennes-Saint-Denis, ancien créateur de tiers lieux de médiation et chargé du titre professionnel du ministère du Travail de niveau 5 « Responsable d'Espace de Médiation Numérique » (REMN), ex- « Conseiller Médiateur Numérique » (CMN).

Remerciements

Tous nos remerciements pour les structures, leurs responsables et leurs médiateurs qui ont participé à nos travaux :

- Association Tremplin (Pierre de Bresse - 71) et particulièrement Cathy ;
- Besançon Métropole (Besançon - 25) et particulièrement Christophe et Olivier ;
- Conseil départemental de la Nièvre (Nevers - 58) et particulièrement Juline, Pascal et Stéphane ;
- Digifab (Besançon - 25) et particulièrement Paul ;
- EMFOR (Dijon – 21) et particulièrement Isabelle ;
- Fablab des 3 lapins (Luxeuil les Bains - 70) et particulièrement Norbert ;
- FabLab des Monts de Gy (Bussey les Gy - 70) et particulièrement Catherine ;
- GIP FTLV (Dijon – 21) et particulièrement Bruno ;
- Les Riverains (Auxerre - 89) et particulièrement Julien ;
- Made in Iki (Commenailles - 39) et particulièrement Jean-Philippe et Mickaël ;
- Maison de Services Au Public (Pontailier sur Saône - 21) et particulièrement Agnès et Christophe ;
- Mission locale du bassin d'emploi de Besançon (Besançon - 25) et particulièrement Stéphanie et Mélanie ;
- Mission Numérique Nivernais Morvan (Lormes - 58) et particulièrement Patrick et Ségolène ;
- Mon Assistant Numérique (Rully - 71) et particulièrement Christophe ;
- Nicephore Labs (Chalon sur Saône - 71) et particulièrement Jean-Claude ;
- PANDA (Dijon - 21) et particulièrement Cédric ;
- Syntaxe Erreur 2.0 (Gueugnon - 71) et particulièrement Amélie et Gilles ;

Étude Capuni

L'enquête individus 2019 sur l'évolution des usages du numérique est baptisée «CAPUNI». Menée par l'observatoire Omni du GIS Marsouin (Môle Armoricaïn de Recherche sur la SOciété de l'Information et les Usages d'INternet), elle poursuit les travaux initiés par CAPACITY en 2017 sur les réalités de l'empowerment par les usages numériques. Il s'agit d'un travail soutenu par la Région Bretagne, qui cette année prend une envergure nationale grâce au concours de l'Agence du Numérique, du Très Haut Débit, du Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) et de la région Bourgogne-Franche-Comté.

CAPUNI est une enquête nationale qui va tenter de mesurer ce qu'apporte (ou n'apporte pas) le numérique aux individus en termes d'empowerment. Nous nous intéressons plus particulièrement aux usages du numérique au sein des zones rurales isolées (ZRI) et dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV).

Il s'agit d'une enquête téléphonique menée en mars 2019 auprès de 7500 personnes de plus de 18 ans (un échantillon national et quatre sur-échantillonnages). Les premiers résultats seront publiés en juin sur marsouin.org.

Accès au numérique des Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s et couverture territoriale

FOCUS : en matière d'équipements connectés, les Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s ne diffèrent pas du reste du pays. Il convient toutefois de noter qu'en BFC, l'équipement en téléphonie mobile semble plutôt moins connecté/connectable que dans le reste de la France métropolitaine.

Les Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s sont plutôt satisfait·e·s de la qualité de la couverture mobile dans leur lieu de résidence (67% estiment qu'elle fonctionne « bien » ou « très bien »). C'est tout de même 6 points de moins que la perception de l'ensemble des français·e·s (73%).

Les Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s sont plus nombreux que les français·e·s à ne pas posséder de smartphone (24% contre 19%) ceux·celles-là sont aussi plus nombreux·euses à invoquer une « limitation volontaire de consommation de biens électroniques ou numériques » (23%, contre 18% pour l'ensemble des français).

Enfin, les internautes bourguignon·ne·s et franc-comtois·e·s dont les usages nécessitent une connexion Internet a minima ont le sentiment que cette connexion fonctionne plutôt mal, par rapport à l'ensemble des internautes français. C'est aussi le cas pour ceux des internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion ascendante de qualité (très haut débit). Finalement seuls les internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion à débit descendant stable se déclarent aussi satisfaits de leur connexion que l'ensemble des internautes français.



DES BOURGUIGNON·NE·S ET FRANC-COMTOIS·E·S (PRESQUE) AUSSI ÉQUIPÉ·E·S QUE L'ENSEMBLE DES FRANÇAIS

89% des Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s de plus de 18 ans vivent dans un foyer qui dispose d'une connexion à Internet (via une box, l'adsl ou la fibre). Ce chiffre est équivalent à la moyenne des français·e·s (89%). 84% des habitant·e·s de Bourgogne-Franche-Comté (BFC) utilisent cette connexion, contre 86% des français. C'est-à-dire qu'en BFC, 5% des personnes qui disposent d'une connexion à Internet chez elles ne l'utilisent pas. C'est-à-dire aussi que

certain·e·s se connectent autrement que via cette connexion au domicile, puisque 88% des habitant·e·s de BFC ont utilisé Internet dans les trois derniers mois, et sont donc considéré·e·s comme « internautes ».

Le niveau d'équipement des Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s en appareils connectables est sensiblement le même que celui de l'ensemble des français·e·s à l'exception de l'équipement en téléphonie mobile.

Tableau 1 - Appareils connectables : équipement/usage, en BFC (en %).

	BFC, avril 2019 (CAPUNI)	France, mai 2019 (CAPUNI)
Présence d'un ordinateur au domicile	83	84
Usage de l'ordinateur du domicile	75	78
Présence d'une tablette au domicile	50	50
Usage de la tablette du domicile	41	42
Présence d'un accès à Internet au domicile	89	89
Usage de l'accès Internet du domicile	84	86
Téléphone mobile (dont smartphone)	92 (77)	95 (81)

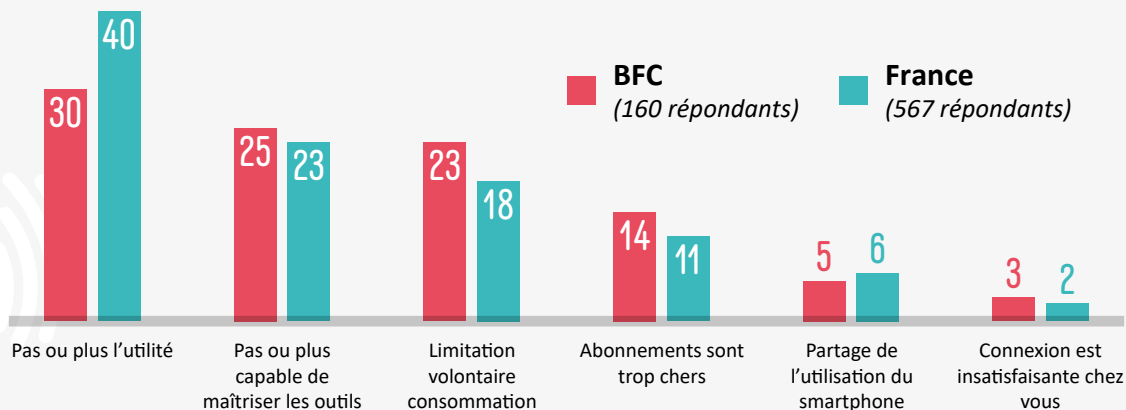
Source : enquête CAPUNI 2019

Disons d'abord que les habitant·e·s de BFC sont légèrement moins équipés en téléphones mobiles que les français (92% contre 95%); cette différence avec l'ensemble du pays s'accroît un peu si l'on ne prend en compte que l'équipement en smartphones (77% contre 81%) mais c'est au niveau de l'équipement en smartphones disposant d'un abonnement à Internet de type 3G-4G qu'il existe un réel différentiel (69% contre 75%). En BFC donc, l'équipement en téléphonie mobile est plutôt moins connecté/connectable que dans le reste de la France métropolitaine. On peut peut-être rapprocher cette tendance d'un autre différentiel notable : les Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s sont plus équipés et utilisent davantage le téléphone fixe (83%) que les français (78%). Dans une certaine mesure, on constate qu'en BFC, une partie non négligeable

de la population utilise les appareils de téléphonie (fixe ou mobile) surtout pour... téléphoner.

Si l'on agrège celles et ceux qui possèdent un téléphone mobile simple et celles et ceux qui possèdent un smartphone sans abonnement 3G-4G, on constate que près d'un quart des Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s ne peut pas se connecter à Internet via leur appareil de téléphonie mobile (contre 20% des français). Ce différentiel est peut-être lié à la ruralité de la région, quand 46% des habitants de BFC vivent dans une commune de moins de 2000 habitant (contre 22% pour l'ensemble des français) : il se peut que les zones rurales soient moins bien desservies en 3G-4G et on sait qu'1/3 des habitants de BFC bénéficient d'une qualité de couverture qu'ils estiment médiocre quand ils téléphonent de chez eux (voir page 4).

Graphique 1 - Quelle est la raison pour laquelle vous n'avez pas de smartphone (parmi les détenteurs d'un téléphone mobile) ?



Parmi les raisons qui les conduisent à opter pour un téléphone simple plutôt que pour un smartphone, les habitant·e·s de BFC évoquent d'abord le « manque d'utilité », pour 30% d'entre-eux.elles. C'est toutefois 10 points de moins qu'au niveau de l'ensemble des français·e·s dans la même situation (40%). Les Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s sont par contre plus nombreux·euses à invoquer

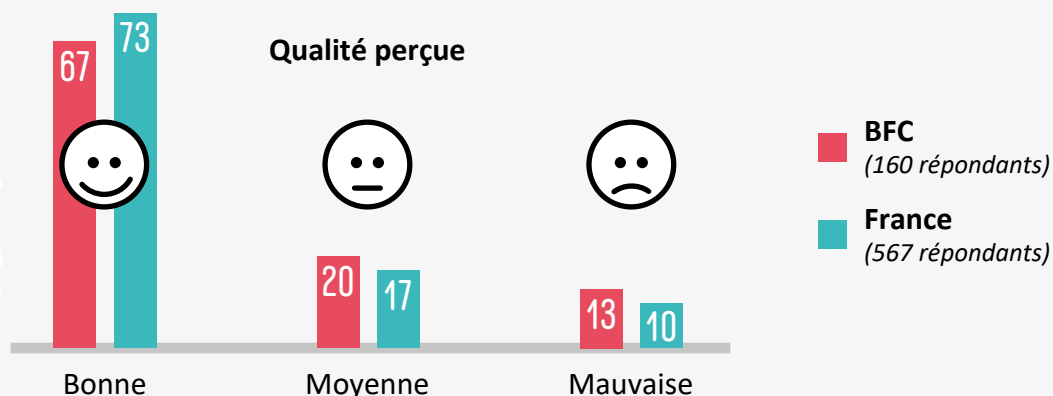
une « limitation volontaire de consommation de biens électroniques ou numériques » (23%, contre 18% pour l'ensemble des français). Autre différence, moins notable sans doute : le prix trop élevé des abonnements 3G-4G est davantage invoqué en BFC (14%, contre 11% pour l'ensemble des français).

COUVERTURE MOBILE À DOMICILE : DEUX TIERS DES BOURGUIGNON·NE·S ET FRANC-COMTOIS·E·S SONT PLUTÔT SATISFAITS

Les Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s sont plutôt satisfaits de la qualité de la couverture mobile dans leur lieu de résidence (67% estiment qu'elle fonctionne « bien » ou « très bien »). C'est tout de même 6 points de moins que la perception de l'ensemble des français·e·s (73%). De l'autre côté du spectre, les habitants de BFC sont un peu plus nombreux que les français à estimer que la couverture mobile à leur domicile fonctionne mal

ou très mal (13% contre 10% pour l'ensemble des français). Si l'on y ajoute ceux des Bourguignon·ne·s et Franc-Comtois·e·s qui pensent que leur connexion mobile à domicile fonctionne « moyennement » (20%), on constate que 1/3 des habitants de BFC bénéficient d'une qualité de couverture médiocre quand ils téléphonent de chez eux (c'est 6 points de plus que pour l'ensemble des français).

Graphique 1 - Perception de la qualité de la couverture mobile pour téléphoner du domicile parmi les détenteurs d'un téléphone mobile



QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET À DOMICILE : ÇA DÉPEND DES USAGES...

Pour mesurer la qualité de la connexion à Internet perçue par les Bourguignon-ne-s et Franc-Comtois-e-s, nous avons défini trois grands types d'usage, ou d'activité, qui permettent d'établir différents niveaux de qualité du débit :

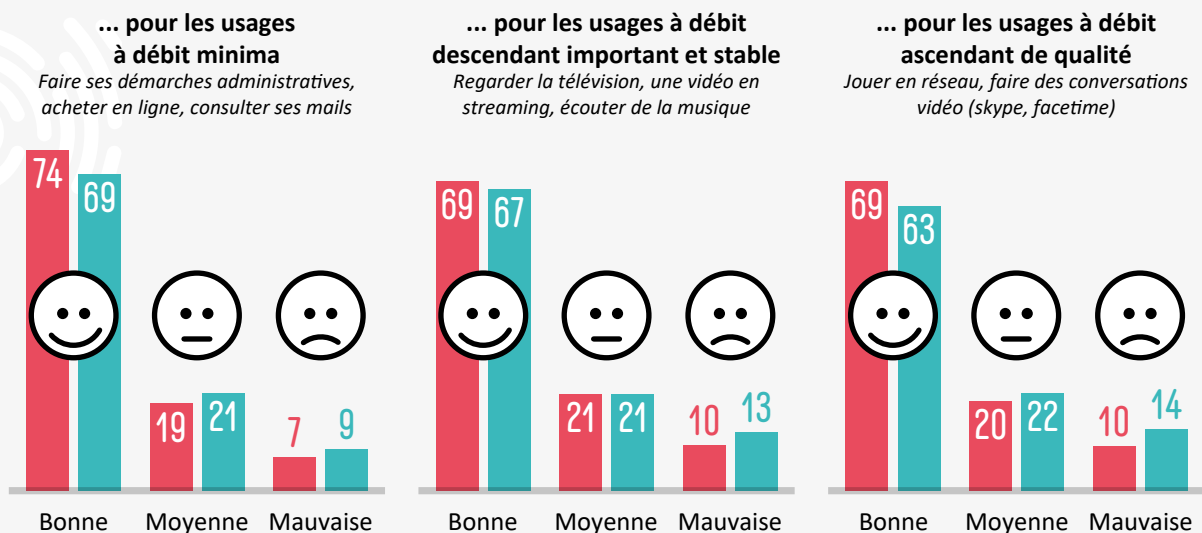
- les usages à débit "minima", qui ne nécessitent pas de haut débit, et qui, éventuellement peuvent supporter une perte temporaire de connexion : consultation de courrier électro-

nique, accès à des sites Web (y compris démarches administratives, ou achats en ligne) ;

- les usages qui demandent un débit "descendant important et stable" (regarder la télévision, télécharger un film en streaming par exemple) ;
- les usages qui exigent aussi un débit "ascendant de qualité" (faire des conversations vidéos ou jouer en réseau, par exemple).

Graphique 3 - Qualité perçue de la connexion à Internet à domicile en BFC et en France métropolitaine, selon les types d'usages réalisés...

■ BFC (160)
■ France (567)



Les chiffres présentés sont basés sur la population des répondants qui utilisent la connexion à domicile. On constate que les internautes de BFC sont un peu moins satisfaits que les internautes français, tous usages en ligne confondus. Cette différence est tenue s'agissant de ce que l'on a appelé les usages qui demandent un débit "descendant important et stable" : 67% des habitants de BFC estiment que leur connexion à Internet fonctionne « bien » ou « très bien », contre 69% pour l'ensemble des internautes français. Elle devient plus nette pour les usages à débit "minima" : 69% des habitants de BFC estiment que leur connexion à Internet fonctionne « bien » ou « très bien », contre 74% l'ensemble des internautes français, soit 5 points de différence. Le différentiel se renforce encore s'agissant des usages qui exigent aussi un débit "ascendant de qualité" : 63% des

habitants de BFC estiment que leur connexion à Internet fonctionne « bien » ou « très bien », contre 79% l'ensemble des internautes français, soit 6 points de différence.

Bref, les internautes bourguignon-ne-s et franc-comtois-e-s dont les usages nécessitent une connexion à minima ont le sentiment que cette connexion fonctionne plutôt mal, par rapport à l'ensemble des internautes français. C'est aussi le cas pour ceux des internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion ascendante de qualité (très haut débit). Finalement seuls les internautes de BFC dont les usages nécessitent une connexion à débit descendant stable se déclarent aussi satisfaits de leur connexion que l'ensemble des internautes français.

Avec le soutien de nos partenaires

