

# Allons-nous vers un métier unique de la médiation numérique et sociale ?

*Après un premier article introductif de Yann Vandeputte publié jeudi dernier, le collectif « Lost in médiation » vous invite cette semaine à découvrir les réflexions de Didier Dubasque. Bonne lecture !*

Didier Dubasque est l'auteur de Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique et de Les Oubliés du confinement. Hommage aux plus fragiles et à ceux qui les aident, parus aux presses de l'EHESP. Impliqué dans le travail social depuis plus de trente ans au niveau départemental (Loire-Atlantique) et national, il a notamment co-animé les travaux du Haut Conseil du Travail Social (HCTS) sur les enjeux des pratiques numériques dans l'action sociale. Chroniqueur social, il anime le blog Écrire pour et sur le travail social et contribue au développement de l'association nantaise Le coup de main numérique.



Photo furbymama - Pixabay

« La médiation numérique est-elle soluble dans la médiation sociale ? ». Cette

question a du sens quand on compare les multiples missions des professionnels de la médiation. Si certaines d'entre elles sont très proches, force est de constater que face aux demandes des personnes en difficultés, les médiateurs numériques sont susceptibles de voir leurs missions initiales se transformer. Cette évolution est inéluctable. Il en est de même pour tous les métiers.

**Faut-il pour autant penser que le métier de médiateur numérique et celui de médiateur social pourront à l'avenir fusionner ?** Rien n'est certain. Pourtant, ces professionnels issus de deux champs bien distincts sont susceptibles d'être positionnés par un employeur sur une même mission. Ce n'est pas gênant, bien au contraire. Il a toujours été utile que des missions communes soient assurées par des professionnels issus de différentes formations à la condition que leur formation initiale le leur permette. Loin de produire de la rivalité, la mission commune permet d'enrichir les approches et les façons d'agir des professionnels. Mais cette question va bien au-delà des métiers de la médiation sociale et de la médiation numérique. Tous les métiers ou presque sont concernés.

## **1. Sans numérique, tu n'existes pas**

Les métiers qui n'ont pas à un moment ou à un autre besoin de faire appel à un logiciel, une interface ou une plateforme sont désormais minoritaires. La volonté du gouvernement de mettre en place une administration entièrement dématérialisée accélère un processus déjà bien engagé dans le secteur marchand. Que l'on soit en accord ou en désaccord avec cette vision totalisante d'une société qui ne peut plus fonctionner sans les outils numériques, il nous faut prendre acte de cette réalité : **plus la société adopte une technologie spécifique, plus des questions nouvelles apparaissent sur les usages de ce qu'en font les humains.**

Il y a ceux qui s'adaptent bon gré mal gré, ceux qui « jouent » et ceux qui subissent. On le voit particulièrement dans les usages des réseaux sociaux pilotés par des algorithmes. Certains les utilisent pour communiquer. Ils les maîtrisent et en utilisent les capacités et les failles, d'autres les utilisent pour simplement s'informer (et parfois - souvent ? - être manipulés). Ils ne maîtrisent que ce que l'algorithme veut bien leur montrer. Et puis, il y a ceux qui ne les utilisent pas. Ceux-là sont hors-jeu, hors système. Ils disparaissent du débat qui s'instaure sur les plateformes.

Toute technologie produit un nouvel ordre social, une nouvelle hiérarchie des valeurs. Je pense à ce directeur d'une grande agence de Pôle Emploi qui m'avait dit lors d'une réunion « un demandeur d'emploi qui n'utilise pas un ordinateur et une connexion, il est mort ! ». Derrière cette affirmation abrupte, se dessine une réalité bien connue des médiateurs : **l'exclusion générée par la non-maîtrise de la technologie est sans pitié**. Elle a un impact très important sur le quotidien de celui qui la subit. C'est dire combien le métier de médiateur est non seulement utile mais aussi nécessaire et même indispensable pour qu'une société puisse continuer de fonctionner avec tous ses membres.

## 2. La médiation, une affaire de missions

Le conseiller médiateur en numérique possède désormais un nouveau titre professionnel : celui de « responsable d'espace de médiation numérique ». Il a vu ses prérogatives étendues, mais il continue de « *mettre en œuvre des actions de médiation à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie avec les pratiques, les technologies, les usages et les services numériques* ». Il est aussi là pour gérer, animer et développer un espace collaboratif de type tiers-lieu en proposant des actions destinées à favoriser des usages et des pratiques autonomes des technologies, services et médias numériques de larges publics. Il travaille avec les acteurs de son territoire, et a pour mission de faciliter « la création de projets coopératifs construits autour de communautés d'intérêts ». Ses compétences sont essentiellement techniques, mais aussi relationnelles.

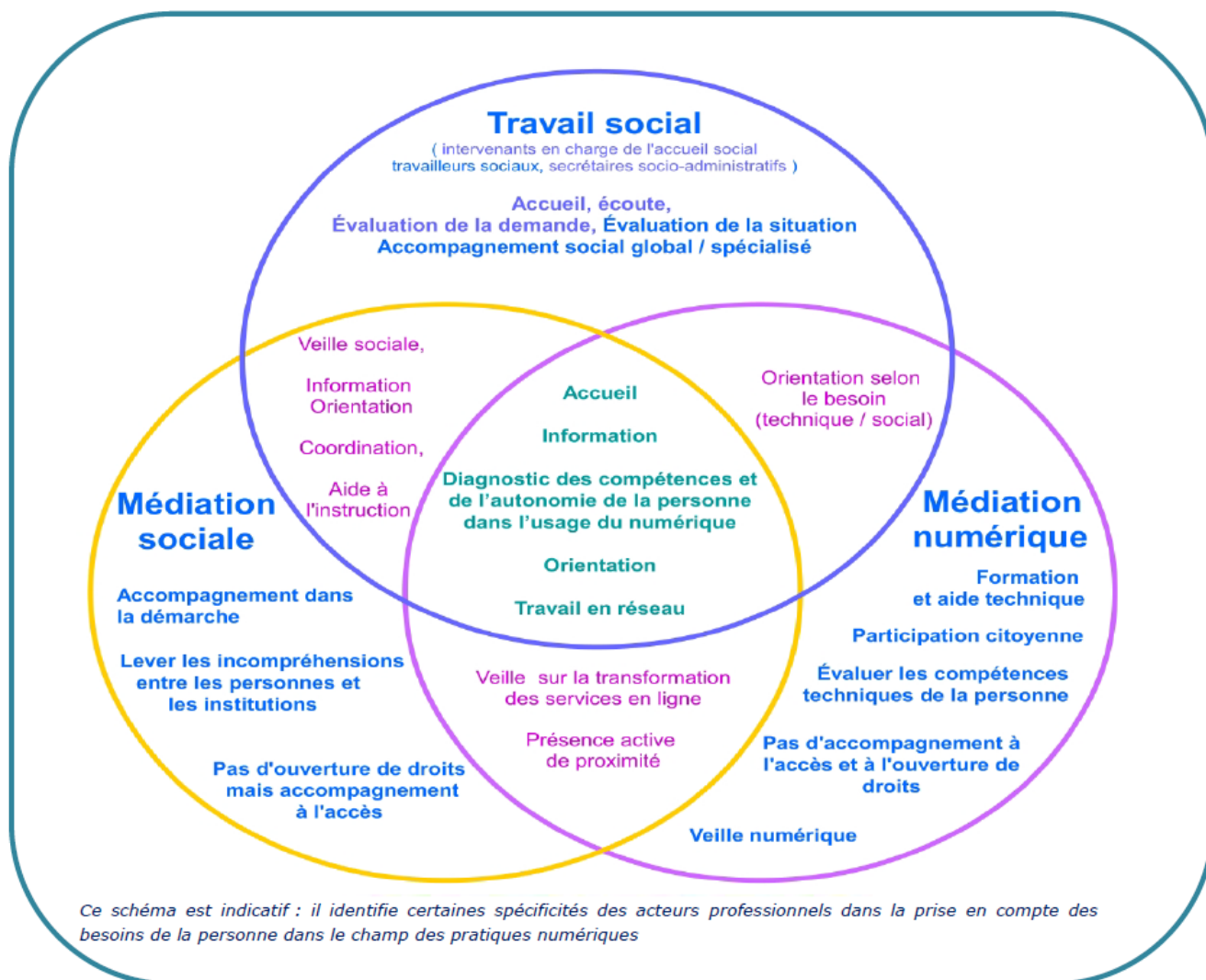
La médiation sociale est une forme d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble », dans l'esprit de deux textes de référence : la Convention européenne des droits de l'homme et la Charte de référence de la médiation sociale mise en place dès 2001 par le Comité interministériel des villes. Comme pour les travailleurs sociaux, leur porte d'entrée ne passe pas par les usages du numérique mais par les relations sociales des particuliers entre eux et aussi avec les administrations. Dans le champ de l'accès aux droits, qui reste une de leurs grandes priorités, le numérique n'est qu'un outil qui leur est imposé par la dématérialisation. Ils sont aussi chargés de prévenir les conflits susceptibles de survenir à l'échelle d'un territoire. Là aussi l'usage du numérique s'impose à eux car les désaccords apparaissent souvent via les réseaux sociaux avec tous les excès que l'on connaît.

### 3. Des missions différentes avec des aspects communs

On peut déjà considérer que les médiateurs sociaux et, plus largement, les travailleurs sociaux sont conduits de fait à consacrer un temps non négligeable à devenir des aidants numériques sur tel ou tel aspect d'une situation au regard des pratiques numériques de leurs interlocuteurs. Il est par exemple plus simple pour un travailleur social d'expliquer à un usager comment se connecter au site de la CAF et d'en maîtriser les méandres que de l'orienter vers un médiateur numérique pour qu'ensuite il puisse revenir vers lui pour traiter le problème administratif. Réorienter serait un non-sens. Pour autant cette pratique ne peut répondre à tous les besoins.

Déjà des Conseils départementaux, comme le Nord, ou des métropoles comme celle de Bordeaux, ont fait le choix de recruter des médiateurs numériques pour consolider l'offre de services à la population et pour travailler en complémentarité avec les intervenants sociaux. C'est là une reconnaissance de l'intérêt d'un métier spécifique considéré comme utile et nécessaire. Ces pratiques sont à regarder de près car si les médiateurs numériques n'apportent pas la preuve de leur plus-value, leur position sera fragilisée.

Quoi que l'on en dise, **les métiers de médiateur social et de médiateur numérique sont différents**. Leurs missions et portes d'entrée dans leurs relations aux usagers sont différentes et suffisamment spécifiques malgré des tâches qu'ils ont en commun. Ils répondent à des besoins importants. Nous avons tenté de préciser ces différences et ces points communs dans les travaux que j'avais pilotés en 2017 au sein du Haut Conseil du Travail Social (HCTS). Le schéma qui suit, même s'il mériterait d'être actualisé, apporte quelques indications :



Reconnaître les missions des acteurs du réseau de solidarité numérique. Schéma extrait de la fiche Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? éditée en juin 2018 par le Haut Conseil du Travail Social - Groupe de travail « Numérique et travail social ».

La question qui se pose alors est : comment travailler ensemble en donnant à voir nos différences et nos complémentarités ? La fiche du HCTS Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? tente d'y apporter des réponses.

## Nos métiers sont différents, tous utiles et complémentaires

**La multiplicité des sujets abordés par les usages des outils numériques justifie cette différence des métiers.** Imagine-t-on construire une maison avec un métier unique qui regrouperait en un seul le maçon, le menuisier, le couvreur, l'électricien ? Il en est de même pour les métiers de l'aide et du soutien. Chacun

possède ses spécificités. Mais plus un métier est récent, plus il doit faire preuve de son efficacité et de sa légitimité. C'est plutôt là l'enjeu qui se pose au médiateur numérique. C'est par l'apport de ses compétences, sa capacité de travailler en collaboration avec les autres métiers techniques et sociaux qu'il trouvera sa reconnaissance et prendra toute sa place au regard de son utilité qui n'est plus à démontrer.

*Un grand merci à Didier Dubasque d'avoir partagé avec nous ses réflexions. Si celles-ci vous font réagir, n'hésitez pas à partager les vôtres en commentaires. On en remet une couche (de réflexion) dès la semaine prochaine...*