

Où est donc passée la culture numérique ?

Le collectif « Lost in médiation » vous invite cette semaine à découvrir les réflexions de Vincent Bernard. Bonne lecture !

Vincent Bernard est coordinateur de Bornybuzz numérique et juré pour le titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique (REMNI). Il veille à inscrire dans ses pratiques de médiation numérique l'éducation aux médias, aux écrans et à la culture numérique. À ce titre, il associe régulièrement des travailleurs sociaux et des psychologues à des projets destinés aux adultes et aux jeunes publics. Il participe également à des publications collectives.

Depuis 2018 avec sa stratégie nationale pour un *numérique inclusif*, l'État promeut une approche opératoire du numérique tendant à reléguer culture et littératie numériques au second plan. Cette restriction de la médiation numérique est problématique au regard des enjeux sociétaux. Petite virée sémantique au pays des synecdoques.



Tatiana T. Illustrations, CC BY-SA 4.0 Le petit Poucet perdu dans la forêt numérique sème des applications pour retrouver son chemin

Médiation numérique

Selon la coopérative des acteurs de la médiation numérique (la MedNum), « la médiation numérique désigne les ingénieries, c'est-à-dire les techniques, permettant la mise en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique, ses enjeux et ses usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir, et développer son pouvoir d'agir, dans la société numérique »¹. A travers cette définition, on comprend que la médiation numérique tend vers deux objectifs : la maîtrise et la compréhension. Il s'agit donc d'une double

appropriation technique et culturelle. Cette culture numérique, comme le rappelle le sociologue Dominique Cardon², est importante. Selon lui, « une invention ne s'explique pas uniquement par la technique. Elle contient aussi la société, la culture et la politique de son époque ».

Cette approche plurielle se retrouve également dans la notion de littératie numérique qui, pour le site québécois HabiloMédias, « est plus qu'un savoir-faire technologique : elle inclut une grande variété de pratiques éthiques, sociales et réflexives qui sont intégrées dans le travail, l'apprentissage, les loisirs et la vie quotidienne ».

Inclusion numérique

Avec la notion d'inclusion numérique, on constate une restriction de la médiation numérique, puisqu'il n'est plus question de compréhension mais seulement de compétences. Ainsi dans les Cahiers de l'inclusion numérique, on peut trouver la définition suivante : « l'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique »³. L'approche est ici opératoire et il n'est finalement question que de savoir utiliser des outils. Le numérique est réduit à sa dimension d'interface où l'utilisateur est considéré comme un opérateur qui doit savoir effectuer une requête, remplir un champ et valider un formulaire.

Médiation sociale

Pour le Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, « la médiation sociale est un mode efficace de résolution des tensions et de mise en relation des populations des quartiers et des institutions »⁴. Cette résolution des tensions et mise en relation, selon France Médiation, se décline autour de 5 grands domaines : espace public et habitat collectif ; accès aux droits et aux services ; transports en commun ; milieu scolaire et jeunesse ; participation des habitants⁵.

En raison de la dématérialisation des services publics, il est désormais difficile d'envisager l'accès aux droits et aux services sans les questions d'inclusion

numérique. Pourtant, pour France Médiation, « l'accès aux droits nécessite un accompagnement global, comprenant : l'accueil de la personne, l'analyse de ses besoins, l'information sur ses droits, l'orientation vers les institutions, jusqu'à éventuellement l'aide à l'usage du numérique »⁶. Éventuellement...

Lost in médiation

En 2019, le Haut Conseil en Travail Social (HCTS) a proposé des articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique⁷. Si la mission spécifique du médiateur numérique est définie comme « la formation, les actions pédagogiques et la médiation entre la personne et les multiples outils numériques afin de lui permettre de les maîtriser de façon autonome », il partage néanmoins avec le médiateur social la mission de « l'information des personnes sur leurs droits, l'aide à l'instruction des demandes et le travail de veille sociale en partenariat ». Ici aussi, la mission du médiateur numérique est envisagée dans une optique d'inclusion numérique. La culture et la littératie ont disparu au profit d'une dimension exclusivement opératoire et technique. Or le numérique ne doit pas être considéré comme une boîte noire, et l'internaute/citoyen ne peut pas être simplement envisagé comme presse-bouton.

Le rapport Lieux et acteurs de la médiation numérique. Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? ne dit pas autre chose, lorsqu'il montre comment l'aide aux démarches administratives influe sur le projet des structures de médiation numérique traditionnelles, et aboutit à déposséder les médiateurs numériques de leurs objectifs initiaux, non sans générer de la souffrance professionnelle et de l'inquiétude quant à l'avenir de la profession.

Lost in formation aussi

Il est fréquent d'entendre de futurs conseillers numériques, qui partagent le premier certificat de compétences professionnelles (CCP1) du titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique (REMNUM), se plaindre des activités relatives à l'impression 3D, les microcontrôleurs ou la programmation de robots pédagogiques. En effet, ils ne semblent pas comprendre l'intérêt de ces activités. Cette incompréhension se ressent également lors de leur certification où les fiches activités qu'ils présentent sont une succession de tâches à réaliser

façon tutoriel, sans contextualisation et sans âme.

Le Référentiel Emploi Activité Compétence du titre professionnel est pourtant clair. La première compétence à valider consiste à « élaborer des programmes d'actions de médiation facilitant l'appropriation des savoirs et des usages numériques ». Cette appropriation des savoirs devrait normalement être comprise comme culture ou comme littératie numérique, mais de toute évidence elle ne l'est pas. Pour un juré, lors de l'entretien technique, il est souvent difficile de déterminer si les lacunes proviennent de l'organisme de formation ou de l'employeur, tant les deux semblent avoir en commun cette méconnaissance de ce que la médiation numérique pourrait être.

Y-a-t-il un médiateur pour sauver le numérique ?

Pourtant une fois sur le terrain, ces jeunes professionnels peuvent être amenés à intervenir sur des thématiques qui excèdent la simple maîtrise d'outils, comme les usages problématiques qu'il s'agisse d'usages excessifs ou de comportements en ligne (ce qui conduit inévitablement à intervenir auprès d'adolescents ou en parentalité) ; ou tout ce qui touche aux dimensions éthiques du numérique : la protection des données personnelles⁸, l'impact écologique du numérique, les alternatives aux GAFAM, les *dark patterns*, les algorithmes⁹ et l'intelligence artificielle, etc.

N'ayant ni les prérequis théoriques ni la posture professionnelle adéquate, ils répondent à une commande institutionnelle confondant bien souvent prévention et éducation. Faute de culture numérique, ils peuvent faire la promotion des usages responsables ou de la sobriété numérique, comme ils peuvent faire le jeu du solutionnisme technologique, du capitalisme de surveillance ou encore participer à la diffusion de paniques morales.

Autrement dit, alors que la médiation numérique se voudrait dans la filiation des pionniers d'Internet, elle risque de devenir le bras armé d'une logique gestionnaire qui vise la rationalisation des conduites humaines plutôt que l'émancipation. Alors que le Conseil national du numérique (CNNum) appelle de ses vœux un numérique au service des savoirs, il serait temps de reconnaître « qu'une culture numérique approfondie, acquise par l'éducation et l'expérience, appuyée sur une réflexion profonde de nos objectifs en tant qu'individus et en

tant que société » ne pourra advenir sans professionnels de la médiation numérique formés à cet enjeu.

Un grand merci à Vincent Bernard 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...