

Médiation sociale et médiation numérique : solubilité ou symbiose ?

Cette semaine, le collectif « Lost in médiation » vous invite à découvrir les réflexions de Garlann Nizon et Stéphane Gardé. Bonne lecture !

Garlann Nizon est cheffe de projet, formatrice, consultante en inclusion numérique, entrepreneure salariée associée à la CAE PRISME et administratrice à la coopérative La MedNum.

Stéphane Gardé est consultant-formateur à La Coop Num, entrepreneur salarié associé au sein de la CAE-SCOP auvergnate Appuy Créateurs. Dans la médiation numérique depuis presque 20 ans, il tire son expertise d'accompagnement des publics en fragilité de 11 années passées au milieu des caravanes avec les Gens du Voyage du Puy de Dôme, notamment au volant d'un camion multimédia en tant que chargé de projet numérique. Il apprend alors AVEC les publics en « fragilité linguistique et numérique ». Depuis, il développe une activité de formation, d'ingénierie et de conseil pour des acteurs publics et privés en France et en Belgique. Il accompagne également la « transition numérique » dans des secteurs variés (social et médico-social, etc.) avec comme démarche : la coopération et l'humain au centre.

Solubilité ?

Si l'on considère que la solubilité est la « *capacité d'une substance [...] à se dissoudre dans une autre [...] pour former un mélange homogène* » (merci aux contributeurs de Wikipédia !), la question telle qu'elle est posée, interroge la dissolution de la médiation numérique dans la médiation sociale. Si le résultat est censé être homogène, il serait néanmoins l'émanation de la médiation sociale. Dans un mélange soluble, l'un se perd au profit de l'autre avec à terme le risque que l'un disparaisse, perdant son identité propre.

Ramené à la médiation, le risque pourrait être dans ce cas de réduire et limiter la médiation numérique à l'accès aux droits, à la problématique de la dématérialisation ou de la numérisation de la relation aux usagers par les opérateurs de services publics et des exclusions qui en découlent. Ce faisant,

nous serions alors dans une disparition de l'une comme de l'autre, au détriment de l'une comme l'autre, se réduisant à une vision technico-technique ou technico-administrative de ces problématiques, perdant de vue que ce qui est au centre n'est finalement pas le numérique, mais l'humain. De plus, la prise en compte de l'humain dans toutes ses dimensions (militantes, professionnelles, parentales, etc.) permet une démarche holistique nécessaire et favorable à la porosité et à l'innovation sociale.

Une question supplémentaire peut même légitimement se poser : quel serait l'intérêt de cette solubilité ? Une chose est claire : le constat de ces problématiques de non-accès ou de rupture de droits existe bel et bien de façon partagée, là n'est pas la question, et les conséquences qui en découlent pour les usagers sont bien réelles, se traduisant par des difficultés que les uns ou les autres côtoient régulièrement. Pour autant, la personne ne se réduit pas non plus à ses « droits » et « devoirs » : elle se construit aussi dans ce qu'elle peut entrevoir de « possible ». En cela, la médiation numérique accompagne l'émancipation avec/par le numérique, comme vecteur de capacitation et d'expression des capacités (voir à ce sujet le projet ANR #CAPACITY FING-M@rsoin, ou plus largement les travaux notamment de J.F. Marchandise, P. Plantard).

Symbiose ?

La symbiose quant à elle est « une association intime, durable entre deux organismes [...]. La symbiose sous-entend le plus souvent une relation mutualiste, dans laquelle les deux organismes bénéficient de l'association » (merci bis aux contributeurs de Wikipédia !). La symbiose apparaît donc comme « réciproquement profitable », et avec l'idée de réciprocité, les possibilités de collaborations, coconstructions, coopérations. Ramenée à notre sujet, cette association n'est-elle pas même aujourd'hui incontournable ?

Pourquoi incontournable ?

Si un médiateur numérique n'est pas un médiateur social, et réciproquement, pour autant il y a un espace commun. Et définir les communs, c'est aussi affirmer et reconnaître les spécificités. Diluer risque de nous faire perdre l'un et l'autre et de fait les collaborations enrichissantes pour l'un comme pour l'autre. Autre aspect : la culture numérique est aujourd'hui nécessaire pour comprendre le

monde qui nous entoure.

La médiation numérique œuvre dans une démarche d'éducation populaire, de formation tout au long de la vie dans une optique d'émancipation des individus.

Ces éléments constituent, de notre point de vue, l'ADN de la médiation numérique. La médiation numérique doit permettre « de renforcer les contre-pouvoirs » pour éveiller les consciences et « encourager une vigilance citoyenne », de « s'émanciper du cadre de la société » à laquelle nous appartenons, pour en être acteur, pour la transformer (cf. Dominique Cardon, sociologue¹).

Pourquoi « réciproquement profitable » ?

L'aspect transversal du numérique et de proximité permet de faire émerger des projets, des interactions entre habitants (échelon de proximité), des échanges, des brassages de population, puis des démarches « tiers lieux » et donc l'innovation sociale, dont peut bénéficier tout un territoire.

Pourquoi « durable » ?

Quid des métiers et comment assurer une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et assurer une évolution parallèle aux évolutions des pratiques, techniques et usages ? Des postures hybrides existent déjà en ce sens, ayant investi cet espace commun en « médiation sociale numérique », comme celles du Réseau national Pimms Médiation. Travailler les complémentarités, l'espace commun, exige de reconnaître les spécificités initiales et de les renforcer. Ceci doit se faire dans une perspective métier qui tienne compte de ces évolutions sociétales et des besoins qui en découlent, afin d'accompagner la nécessaire évolution des pratiques professionnelles. L'évaluation et la formation continue permettront d'assurer la reconnaissance de ce métier exigeant, de proposer des cursus de formation ambitieux menés par des équipes pédagogiques réellement efficaces.

Cela pourrait éventuellement passer par l'**évolution du titre professionnel « responsable d'espace de médiation numérique » (REMNM)** avec la reconnaissance d'un tronc commun et la création de branches spécialisées, centrées sur les espaces partagés : parallèle avec la médecine générale et spécialisée.

Pour autant, de notre point de vue, la médiation numérique n'est pas un médicament dont l'objet serait la réduction de « fractures », encore moins essentiellement centré sur le corps administratif.

Mais cela permettrait justement d'apporter une réponse spécifique à des problématiques qui le sont tout autant, avec un cadre précis et issu d'une spécialisation, sans engager l'ensemble de la profession dont ce n'est pas la vocation initiale. Cela pourrait ainsi contribuer à définir/clarifier/outiller/former des médiateurs numériques dont les rôles et places sont forcément différents selon qu'ils sont en médiathèque, dans une association, en Espace France Services ou bien en Maisons des Solidarités d'une direction d'action sociale, mais aussi en centre urbain ou milieu rural tenant compte de la typologie du territoire et des acteurs absents ou présents, car ceci a un impact fort sur les demandes, les attentes et les besoins des publics bénéficiaires.

L'une de ces spécialisations pourrait porter sur l'accompagnement vers l'accès/le maintien des droits - cet espace commun entre médiation sociale, le travail social et la médiation numérique. Ainsi que d'autres diplômes avec niveau infra et supra **pour proposer une véritable filière** avec des possibilités d'évolutions au long de la carrière ce qui manque cruellement à ce jour.

Réinventer les médiations ou faire évoluer les pratiques professionnelles ?

Les médiations sont donc multiples et si le commun est ici le numérique, l'origine des aidants est diverse, les rôles et places distincts.

L'enjeu énoncé en 2013 par le CNNum a évolué et nous devons sans cesse « *réinventer les médiations à l'ère du numérique* », requestionnant les périmètres et les pratiques professionnelles dans des contextes évolutifs et ce, pour chaque typologie d'aidant.

Dans leur article « Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux² », Pierre Mazet et François Sorin décrivent et interrogent les impacts du numérique dans le travail social. « Faire à la place de » interroge le périmètre des professionnels et leurs propres pratiques numériques. Se pose ainsi la question de la légitimité, de la compétence, de la formation initiale ou continue. « Faire avec » bouscule une pratique

professionnelle qui évolue ou se doit d'évoluer car les besoins eux-mêmes évoluent, ainsi que les contextes. Cela est finalement commun à tous les aidants. A titre d'exemple, considérons une question qui se fait entendre aujourd'hui dans les territoires : quelle complémentarité existe-t-il entre les conseillers numériques - et plus largement les médiateurs numériques - et les Espaces France Services (EFS) ?

Outiller, former (formation initiale et continue) et professionnaliser les aidants en clarifiant les périmètres et les pratiques professionnelles, les rôles et places de chacun, structurer les réseaux et travailler sur les complémentarités en définissant précisément ces espaces communs et quels acteurs peuvent les investir, aux différents échelons territoriaux : tels nous apparaissent aujourd'hui les enjeux. Cela fait écho aux perspectives des CTIN (Coordination Territoriale pour l'Inclusion Numérique), ou encore à la réflexion sur les « articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ? », amorcée dans la fiche technique du HCTS en 2018.

Cela nécessite également de croiser :

- les missions de la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique La MedNum,
- les projets des hubs territoriaux pour un numérique inclusif,
- les compétences des différents acteurs de la médiation numérique (entendue comme « pratique ») et de l'inclusion numérique (entendue comme « enjeu »), qu'ils soient acteurs de l'accompagnement, de la formation, de l'ingénierie, etc.

afin que toute la filière de la médiation numérique en soit, par la reconnaissance, non seulement valorisée, mais retrouve son existence propre dans une dynamique mise à jour, tout en respectant ses diversités et en favorisant les complémentarités.

En conclusion (provisoire !)

« Personne n'éduque autrui. Personne ne s'éduque seul. Les hommes s'éduquent ensemble au contact du monde » (Paulo Freire)

Par ces mots nous pouvons faire le parallèle entre les liens originels étroits éducation populaire/médiation numérique et l'apprentissage de l'écrit vu par

l'« alphabétisation populaire » au sens du pédagogue brésilien Paulo Freire.

Entrer dans l'écrit ou le numérique peut se faire de mille et une manières. Une entrée autre que par « l'utile » est non seulement possible, mais sans aucun doute « souhaitable » pour contribuer à rendre le sujet acteur de son émancipation et écrire sa propre histoire, en territoire numérique ou non.

Quoi qu'il en soit, « **nous aurons toujours besoin de médiateurs, avec bien entendu des rôles très variables en fonction des publics, des services, des territoires.** Ces fonctions couvrent et continueront de couvrir un large éventail, de la simple explication à la formation, de l'adaptation à la réparation, de l'assistance à la gestion de conflit, de l'aide à la qualité de service, etc. [...] Dans une société où les besoins d'accompagnement et de proximité se renouvellent sans cesse, nous devons installer des médiations durables qui s'appuient sur le numérique »³.

Un grand merci à Garlann Nizon et Stéphane Gardé d'avoir partagé avec nous leurs 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...