

La médiation numérique est-elle soluble dans la médiation sociale ?

*Lorsqu'en décembre 2021, Angie contacte Yann Vandeputte pour échanger autour de la quasi-absence de médiation aux pratiques numériques émancipatrices dans les espaces dédiés à l'accompagnement des citoyen·nes aux usages numériques, elle était loin d'imaginer que quatorze mois plus tard, elle lancerait une série d'articles rédigés par les membres du collectif « Lost in médiation » sur le thème **La médiation numérique est-elle soluble dans la médiation sociale ?** ! Et pourtant, c'est bien de vous plonger dans le monde de la médiation numérique que nous vous proposons pour ces prochaines semaines ! On commence avec un premier article de Yann Vandeputte qui nous présente la démarche et ses enjeux.*

Yann Vandeputte est actif dans l'accompagnement aux usages numériques depuis 2004. Comme acteur de terrain pendant une douzaine d'années dans le secteur associatif, puis comme ingénieur de formation chargé de la certification « responsable d'espace de médiation numérique » du ministère du Travail. « **La médiation numérique est-elle soluble dans la médiation sociale ?** », une question qui ressemble, dans sa formulation, à un sujet du bac. C'est le premier chantier que pose, comme acte fondateur, le collectif *Lost in médiation*. S'ouvrir aux autres secteurs et aux autres champs disciplinaires, avec lesquels la médiation numérique partage des gènes dans le grand ADN du *care*, est la motivation première du collectif. Sept professionnels ou anciens praticiens issus du monde associatif et institutionnel ont rendu leur copie. D'autres réponses pourraient suivre, nous l'appelons de nos vœux.

« Apprendre à se connaître et à se reconnaître ». Tel serait le besoin exprimé et le point de départ qui a animé la question délicate que j'ai posée fin décembre 2021 à une quinzaine d'acteurs de la médiation numérique, de la médiation sociale, du travail social et de la sociologie. Peu ont souhaité répondre gratuitement à cette question, un brin provocatrice, j'en conviens, et je profite de cet espace qui nous est cordialement offert par Framasoft pour remercier les premiers courageux qui ont relevé le défi. L'enjeu de cette demande était d'interroger la médiation numérique au regard d'autres champs, d'autres acteurs qui l'entourent, la

croisent, l'aiguillonnent ou simplement l'ignorent, par pure ignorance ou par aimable condescendance.



Photo Stefan Schwehofer - Pixabay

Les six articles qui ouvrent ce premier chantier seront présentés chaque jeudi sur cet espace d'expression libre qu'est le framablog :

- 9 mars : ***Allons-nous vers un métier unique de la médiation numérique et sociale ?*** par Didier Dubasque
- 16 mars : ***Où est passée la culture numérique ?*** par Vincent Bernard
- 23 mars : ***Médiation sociale et médiation numérique : solubilité ou symbiose ?*** par Garlann Nizon et Stéphane Gardé
- 30 mars et 6 avril : ***La translittératie numérique, objet de la médiation numérique. Analyse d'une expérimentation : remobilisation scolaire et articulation de médiations*** par Corine Escobar, Nadia Oulahbib et Amélie Turet

Et plus tard, peut-être, d'autres éclairages que vous souhaiteriez apporter à ce premier tableau ?

Des contributeurs à la croisée des champs

Cette série introductive de quatre articles associe six professionnels issus de la médiation numérique (Vincent Bernard, Garlann Nizon et Stéphane Gardé), du travail social (Didier Dubasque) et de la recherche en sciences humaines et sociales (Amélie Turet et Corine Escobar). Je ne déroulerai pas ici leur CV bien fourni. Je me limiterai à une courte présentation. Leurs articles respectifs étant leur meilleure carte de visite.

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 coanimé 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*.

Vincent Bernard est coordinateur de Bornybuzz numérique et juré pour le titre professionnel de Responsable d'Espace de Médiation Numérique. 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.

Garlann Nizon est cheffe de projet, formatrice et consultante en inclusion numérique depuis de nombreuses années, à l'échelle de la Drôme et de l'Ardèche dont elle a structuré les EPN et les actions, et de la région dont elle a coanimé le réseau d'acteurs Coraia puis Hinaura. En tant que salariée associée au sein de la CAE Prisme, elle est également administratrice à la coopérative La MedNum où elle représente le collège des médiateurs et personnes physiques. Toujours en coordination des acteurs de la médiation numérique drômoise (médiateurs et CNFS notamment), elle travaille également sur les sujets relatifs à la numérisation de la santé et les modèles économiques des structures de médiation notamment.

Stéphane Gardé est consultant-formateur engagé depuis presque vingt ans dans la médiation numérique. Son regard de philosophe ouvert aux cultures non

occidentales et son intérêt pour les pédagogies actives lui ont permis pendant quinze ans d'accompagner, notamment en itinérance, des publics en situation d'illettrisme et d'illectronisme et différents acteurs de l'intervention sociale.

Corine Escobar est enseignante chercheuse depuis plus de 40 ans, au service de l'égalité des chances. Institutrice en France, puis professeure de français en Espagne, suède et Allemagne, elle a expérimenté différentes pédagogies holistiques. Une thèse de doctorat en sciences de l'éducation lui a permis d'observer et d'évaluer la puissance associative au service des plus faibles. Déléguée du préfet depuis plus de 10 ans, elle accompagne les associations investies auprès des publics des quartiers prioritaires notamment sur la remobilisation éducative.

Nadia Oulahbib est chercheuse et analyste clinique du travail en santé mentale, observatrice des scènes de travail dans le monde de la fonction publique, l'entreprise associative, coopérative, industrielle et également liés aux métiers du social. Elle apporte son soutien à la parole sur le travail pour entretenir le dialogue collectif. Elle est aussi maîtresse de conférences associée pour l'UPEC.

Amélie Turet est docteure qualifiée en sciences de l'information et de la communication, chercheuse associée à la Chaire UNESCO « Savoir Devenir » et au MICA, enseignante à l'UPEC sur le numérique dans l'éducation populaire et l'ESS, spécialiste de l'appropriation socio-technique des dispositifs liés au numérique. Membre de l'ANR Translit, elle a présenté ses travaux sur la médiation numérique lors des rencontres EMI de l'UNESCO à RIGA en 2016. CIFRE, diplômée de l'université Paris-Jussieu en sociologie du changement, elle a conduit des projets de R&D dans le secteur privé puis au service de l'État sur la transformation numérique, la démocratie participative, l'inclusion numérique, la politique de la ville et l'innovation.

« Lost in médiation » : besoin de médiations pour des remédiations ?

*Lost in médiation*¹ est né il y a plusieurs années d'une gêne personnelle due à un prurit chronique causé par l'irritant médiation. « Médiation » par-ci, « médiation » par-là, pour ci et pour ça, le pouvoir d'attraction de la blanche colombe m'a un jour donné le vertige et l'envie de lui tordre le cou pour commencer à lui faire

rendre gorge. Le dessein, un peu violent et d'une prétention inouïe, tant la tâche est immense, demande que je m'explique et que je lance dans ces colonnes un appel à l'aide à toutes les bonnes volontés. Vouloir dissiper le brouillard qui entoure la notion de médiation et ses innombrables costumes² et faux-nez est une entreprise qui relèverait de toute une vie. Quelques personnes plus savantes et plus talentueuses s'y sont déjà essayé et n'y sont pas parvenues.

Le projet *Lost in médiation* est plus modeste, certes, mais il ne se prive pas de **questionner la composante « médiation » dans la médiation numérique**. Nous espérons que des professionnels qui pratiquent d'autres médiations (sociale, artistique, documentaire, scientifique, conventionnelle, etc.) et d'autres types d'accompagnement dans les secteurs du travail social, du médico-social et de l'éducation populaire pourront alimenter le « processus de communication éthique » qui définit la médiation dite « conventionnelle³ ».

Un chantier ouvert pour faire acte de médiation ?

Lost in médiation se veut **une œuvre collective ouverte où les expressions et les sensibilités peuvent prendre des formes variées** : écrits (articles, témoignages, retours d'expérience, analyses de pratiques, etc.), podcasts sonores et vidéo, objets graphiques ou hybrides. La seule contrainte que notre ouvroir s'impose, c'est l'opportunité de **croiser des regards intérieurs et extérieurs au secteur de la médiation numérique**. Prendre le recul nécessaire permet, nous semble-t-il, de nous extraire des mécanismes réflexes, des recettes de cuisine, des formules toutes faites servant à nourrir la viralité et le prêt-à-penser qui favorisent les bulles informationnelles. Convoquer des pratiques et des cultures issues d'autres champs disciplinaires aide à nous décentrer, ouvre des horizons et nous donne une capacité à élargir nos réflexions et à entrevoir des pistes de solutions difficiles à imaginer quand se mettent en place des entre-soi. L'équation que *Lost in médiation* entend poser est donc « comment penser avec les autres pour penser contre soi-même ? ».

Inscrire la médiation numérique dans une généalogie ancienne

Si elle ne sort pas de la cuisse d'un Jupiter ni même de la côte d'un Adam, la médiation numérique n'est pas non plus une création *ex nihilo*. Au-delà du

chaudron de l'éducation populaire dans lequel elle est tombée à sa naissance, nous postulons qu'elle porte derrière elle un bagage largement insoupçonné venant d'antécédents plus illustres et plus lointains n'ayant, en apparence, aucune connexion avec elle. Et pourtant. Qu'elle le veuille ou non, par l'adoption même du terme *médiation* qui plus est associé à *numérique*⁴, la voilà embarquée, bon gré mal gré, dans une histoire longue et touffue qu'elle va devoir un jour assumer si elle veut honorer ces deux blasons.

En prendre conscience permet de convoquer l'aide de ses ascendants et de les questionner avec assertivité. La médiation ne passe-t-elle pas inlassablement par des reformulations pour s'assurer que chaque participant, chaque acteur a bien saisi ce qui s'énonce ? Plus concrètement, éducateurs, animateurs, formateurs, penseurs et chercheurs en sciences humaines et sociales (SHS), artistes (et bien d'autres !), qui ont parlé, expérimenté et écrit sur les relations interpersonnelles et culturelles, le *care*, l'accompagnement et l'éthique, ont pleine légitimité à nous dire et à nous apprendre des choses sur nous-mêmes. Nous essaierons, le plus possible, dans notre projet ouvert, de les rappeler à notre bon souvenir.

L'aller vers en partage ?

La volonté de se mouvoir vers une altérité (humaine, non-humaine, conceptuelle) est partagée par toutes les médiations. Nous nous appuyerons donc sur ce socle commun, représentant à nos yeux un avatar du principe de ***l'aller vers*** que nous empruntons au travail social et que nous tenterons d'appliquer au champ de la médiation numérique.

La traçabilité de la locution *aller vers* mériterait d'être établie. Je conseille pour commencer de lire les articles que Didier Dubasque a consacré à cette notion sur son blog. Il cite, entre autres, les travaux de son ami sociologue, Cyprien Avenel, qui rappelle que « l'aller vers n'est pas une pratique nouvelle [...] il « renvoie aux fondamentaux du cœur de métier du travail social et de l'intervention sociale ».

Pour ce qui nous intéresse, cela ressemble un peu au jeu du « passe à ton voisin » qui marque une certaine porosité entre les champs d'intervention. Comme le terme *médiation*, cette expression est devenue désirable, car véhiculée à tour de bras. Elle est passée de mains en mains : du travail social à la médiation sociale qui l'a même inscrite dans sa norme AFNOR NF X60-600 conçue en 2016 et entrée en vigueur en 2021. On y lit, à la page 11, au deuxième paragraphe de

l'article 3.1.2 *Modalités d'intervention de la médiation sociale*, que « le médiateur social intervient sur l'ensemble des espaces de vie de son territoire d'intervention et organise ses pratiques autour de deux principes directeurs : **aller vers** et **faire avec** la ou les personnes ».

Une nouvelle injonction pour de nouvelles pratiques

De fil en aiguille, l'**aller vers**, flanqué de son binôme **faire avec**, navigue et suture les différentes pièces de l'intervention sociale, jusqu'à arrimer aujourd'hui la médiation numérique. D'année en année, ses occurrences et ses déclinaisons augmentent significativement dans la prose institutionnelle consacrée à l'inclusion numérique, reprise à l'envi par certains professionnels du terrain. À titre d'exemple, l'*aller vers* est mentionné à plusieurs reprises dans l'Observatoire de l'inclusion numérique 2022 de la MedNum. Il faisait aussi l'objet d'un atelier au dernier Numérique en Commun[s] (NEC) 2022 à Lens et la Base du numérique d'intérêt général lui consacre la fiche Comment favoriser le « aller vers » dans mon quotidien ? destinée aux conseillers numériques France Services (CNFS).

La viralité est donc en marche, mais qui s'en plaindrait ? Qui refuserait d'aller porter assistance aux personnes qui ne poussent jamais la porte des espaces de médiation numérique ? Qui souhaiterait laisser pour compte celles et ceux qui ne manifestent aucune demande alors que leurs besoins élémentaires en termes d'accès au droit(s)⁵ ne sont pas satisfaits ? Absolument personne. Et pourtant, rappelle Didier Dubasque, ce déplacement qui provoque une inversion ne va pas de soi, car elle met le professionnel dans une « position basse », inconfortable : « ce n'est plus la personne qui demande, c'est le professionnel ».

L'heure est donc au démarchage tous azimuts. Il faut aller chercher les isolés à la force des jambes et du poignet, dans les moindres recoins. Les non-recours ne doivent plus avoir cours ! Est-ce à dire que les pratiques des professionnels de la médiation numérique ont radicalement changé ? Que la majorité d'entre eux sillonnent les routes de France, de Navarre et des îles pour aller au contact des usagers les plus éloignés, montent les étages des immeubles et font du porte-à-porte, arpentent les rues en faisant des maraudes ? Nous n'y sommes pas encore. Si peu aujourd'hui le font, la question qui se pose est bien de savoir s'ils en ont la capacité, la motivation et les moyens. Car ajouter une nouvelle mission, une

nouvelle pratique, suppose la formation qui va avec et l'*aller vers* ne s'improvise pas. C'est un art de l'approche qui relève d'un artisanat social qui s'acquiert patiemment sur le terrain, par essais-erreurs, au rythme qu'imposent les publics accompagnés. Pour ***aller vers*** les autres, on doit bien apprendre à les connaître et à les reconnaître, on n'a pas le choix : il faut bien ***faire avec*** !

Le Réseau national Pimms Médiation, première éprouvette d'une médiation numérique OGM ?

Une fois encore, même si la solubilité de la médiation numérique n'est pas pleine et entière dans la médiation sociale, il n'empêche qu'une forme de mouvement de l'une vers l'autre s'est établi ces dernières années. Peu veulent le voir, l'acter ou le reconnaître, mais les technologies finiront bien un jour par les mettre d'accord.

Car le numérique permet et accentue cette liquidité⁶, gomme petit à petit les frontières ou les rend plus floues.

Des structures comme les points d'information médiation multi services (PIMMS), dont le réseau national comprend aujourd'hui 100 lieux d'accueil de proximité, incarnent bien cette soudure. Ce n'est pas un hasard si le réseau a créé le mot-valise « médiation socio-numérique » pour qualifier sa pratique hybride. Ce mot, par contamination (ou par solubilité ?) est déjà repris par des acteurs du canal historique de la médiation numérique. Ce n'est pas non plus un hasard si ce même réseau des PIMMS, à la croisée des chemins, est membre du réseau France Médiation⁷ et sociétaire de la MedNum. Ses représentants participent régulièrement aux événements qu'organisent ces deux instances professionnelles de portée nationale.

La dématérialisation, vers une nouvelle forme d'œcuménisme ?

Par la force centripète qu'elle provoque, la dématérialisation administrative crée, à sa manière, de l'*aller vers* entre professionnels des trois sphères du champ social. Elle oblige des professionnels qui ne se fréquentaient pas (ou peu) à apprendre à s'identifier, à comprendre la culture et les contraintes des uns et des autres et, cerise sur le gâteau, à travailler en bonne intelligence afin de créer un « espace d'aide potentiel⁸ », une zone de confiance entre les différentes parties

prenantes de dispositifs d'accompagnement : personnes accompagnées et professionnels accompagnants. L'enjeu est bel est bien de rendre fluides les échanges, d'éviter les ruptures pour les usagers, de limiter les incompréhensions, les lenteurs et les blocages. Ces évidences méritent d'être rappelées à l'ensemble des maillons de ce qui forme, dans le fond, une chaîne de solidarités professionnelles.

La médiation numérique a tout à apprendre de la médiation sociale et du travail social et inversement. « Assurer une présence active de proximité », « participer à une veille sociale et technique territoriale » sont des principes inscrits dans la norme de la médiation sociale que la médiation numérique devrait ou est en train de faire siens. Le principe de l'*aller vers* que nous avons à peine esquissé est connecté en permanence avec ces deux principes d'arpentage du territoire. Mais la réalité de terrain montre que les échanges « gagnants-gagnants » qui relèveraient d'une forme de symbiose - que décrivent Garlann Nizon et Stéphane Gardé - sont encore loin d'être la norme. En inversant le mouvement, il est clair que les médiateurs et travailleurs sociaux ont à s'inspirer des pratiques d'accompagnement aux usages numériques de leurs frères et sœurs d'armes conseillers et médiateurs numériques.

Fécondations croisées

A l'heure du Conseil national de la refondation (CNR) et de la future feuille de route pour la « stratégie nationale numérique inclusif » à mener dans les cinq années à venir, le groupe de travail 3 « formation-filière » était chargé récemment de réfléchir à la structuration de la filière de la médiation numérique et de la formation des futurs professionnels, des professionnels en poste et des aidants numériques. Dans le volet formation, il est souvent question de « socle commun de compétences ». S'il voit le jour, ce socle serait bien inspiré de cartographier au préalable les activités communes aux trois champs de l'intervention sociale, en lien direct ou indirect avec l'accompagnement aux usages numériques, pour en tirer les savoir-faire (techniques, relationnels, organisationnels) et les connaissances qui forment un génome commun : la compétence. L'*aller vers* fait partie de ces chromosomes qui constituent le génome, mais ce n'est pas le seul. Les professionnels des trois champs ont tout à gagner d'unir leur force en mettant au pot ce qu'ils ont de meilleur pour créer ensemble une variété robuste de médiation, résistante aux multiples variations de notre climat social et sociétal.

« Il n'y a pas de grande Nation numérique si nous laissons une partie de Françaises et Français sur le bord du chemin » disait Jean-Noël BARROT⁹ en préambule au « Plan France Numérique Ensemble ». Nous choisirons pour conclure de le paraphraser en affirmant qu'il n'y a pas de grande nation ni de grands professionnels qui ne sachent pas travailler main dans la main pour atteindre des objectifs communs, profitables à des territoires tout entiers. Par leur intelligence collective, leur courage et leur ténacité, les Ukrainiens nous enseignent l'adage au quotidien.

Alors, puisque la chimie, mère de nombreuses disciplines, est à l'honneur de notre sujet du bac, assisterons-nous plutôt à des phénomènes de solubilité, de synthèse, d'hybridation ou de symbiose entre les différents champs ? Nul ne peut le dire aujourd'hui. Probablement un peu des quatre. Nous ne pouvons que scruter l'horizon et nos pieds pour percevoir les moindres signaux, les moindres traces de ce changement en marche. L'histoire finira par trancher. Ce seront les contextes, les situations, les opportunités et les aubaines qui choisiront.

Un grand merci à Yann Vandeputte d'avoir partagé avec nous ses réflexions. Si cette longue introduction vous fait réagir, n'hésitez pas à partager vos réflexions en commentaires. On en remet une couche (de réflexion) dès la semaine prochaine...