

La translittératie numérique, objet de la médiation numérique (seconde partie)

Toujours dans le cadre de la série « Lots in médiation », on retrouve aujourd’hui Corine Escobar, Nadia Oulahbib et Amélie Turet pour la suite de l’article qu’elles ont publié la semaine dernière dans lequel elles ont commencé à partager avec nous leur analyse d’une expérimentation qu’elles ont menée lors d’une recherche-action. Pour une meilleure compréhension de ce qui va suivre, nous vous conseillons vivement de prendre connaissance de la première partie. Bonne lecture !

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.

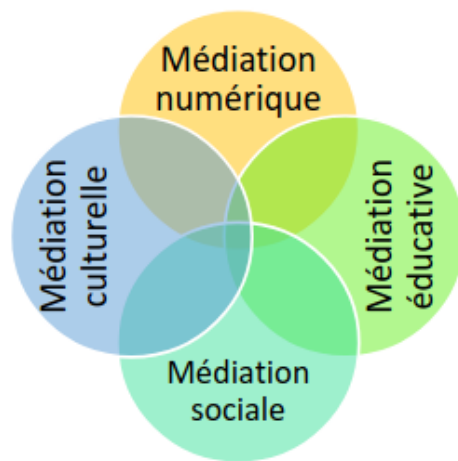
La translittératie numérique, objet de la médiation numérique.

Analyse d'une expérimentation : remobilisation scolaire et articulation de médiations.

Deuxième partie : Articulations et mises en synergies des médiations

2.1. La confusion entre actions de médiations et types de médiateurs

La médiation numérique a été mobilisée durant le premier confinement de la « crise COVID » pour accélérer, via un « numéro vert », **l'acculturation au numérique pour tous**. L'expérimentation confirme que **la médiation numérique, la médiation sociale, la médiation culturelle et la médiation éducative ne portent pas sur les mêmes objets** mais peuvent concerner les mêmes personnes et un même projet d'intervention : ici la remobilisation scolaire. Ces deux constats permettent d'interroger la prévalence supposée de la médiation sociale devant la médiation numérique ; cette question se pose de manière similaire s'agissant de la médiation culturelle (notamment scientifique et technique) et de la médiation éducative (voire scolaire).



Articulation, Juxtaposition,
Distinction et Confusion entre
médiations

Ces hiérarchisations entre médiations renvoient à des représentations culturelles institutionnalisées et ancrées dans des considérations idéologiques qui pèsent sur les priorités de l'action publique. Selon les situations, sont privilégiées des options politiques plus ou moins favorables aux libertés publiques : socialisation, contrôle social et émancipation sociale. L'analyse des sources de confusion entre ces médiations au-delà des populations ciblées s'impose donc.

2.1.1. Limites de la médiation numérique dans l'intervention sociale et limites de la médiation sociale en ligne et hors ligne...

En 2011, un rapport interministériel œuvre pour la reconnaissance des métiers de la médiation sociale : l'objet annoncé de la médiation sociale est « *un mode original et efficace de résolution des tensions et d'amélioration des relations entre les populations des quartiers en difficulté et les institutions* » (CIV, 2011¹). Sept champs d'intervention de la médiation sociale sont inventoriés : habitat, transport, santé, éducation, intervention sociale, tranquillité publique, accès aux services publics.

Le champ du travail social s'envisage à l'origine, dans une perspective réparatrice au bénéfice des personnes et des familles à soigner, à éduquer, à adapter : il ne s'inscrit pas d'emblée dans une logique de médiation. La médiation sociale apparaît à titre bénévole (femmes relais,

correspondants de nuit) dans les années 80 ; elle est utilisée pour négocier les interventions des institutions et des travailleurs sociaux auprès des populations bénéficiaires. Elle naît explicitement en 1997 avec la circulaire interministérielle sur les contrats locaux de sécurité pour la prévention de la délinquance (CIV, Annexe 5, 2011).

Des médiateurs sociaux sont placés en appui des travailleurs sociaux grâce aux emplois aidés : « les grands frères », les emplois jeunes, les adultes relais... N'y apparaissent pas les éducateurs spécialisés qui opèrent dans les quartiers prioritaires, travailleurs sociaux porteurs depuis leur création de médiation sociale auprès des jeunes qu'ils accompagnent et souvent vers le droit commun. Les dispositifs publics de médiateurs sociaux, nouveaux entrants dans le travail social au statut précarisé s'additionnent. Ils permettent d'ouvrir les moyens d'intervention tout en limitant les budgets et en fluidifiant les corporatismes des travailleurs sociaux : rémunérations, conventions collectives, secret professionnel, niveaux de qualification, périmètres d'intervention.

Les objectifs des pouvoirs publics sont de faciliter la prise en charge sociale face à des situations interculturelles complexes et face à la montée du chômage notamment des jeunes issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Il s'agit d'en maîtriser les risques : égalité des chances, discriminations, insécurité, insalubrité, ... Le rôle des médiateurs sociaux est d'intermédiaire, à la faveur de leur situation de proximité géographique et socio-professionnelle avec les groupes de populations visées (âge, habitat, précarité, origine sociale, sexe...). Leurs compétences attendues d'acculturation aux logiques interculturelles (bilinguisme, leadership, négociation...), sont censées faciliter les relations entre les bénéficiaires visés et les dispositifs publics du champ des politiques sociales. Ils permettent la mise en lien de personnes issues de cultures urbaines, rurales et également proches par la langue avec les structures associatives porteuses des dispositifs publics. Cette proximité enclave aussi une médiation sociale qui permettrait de sortir des recours habituels du quartier ou du territoire. L'expérimentation a montré que la médiation numérique et la médiation culturelle sont des leviers d'ouverture sur d'autres horizons.

Les premiers médiateurs numériques bénéficient des mêmes emplois aidés pour œuvrer sur les territoires : la création du premier Point Information Multiservices (PIMMS) à Lyon en 1995, les animateurs multimédias ainsi que les cyber-médiateurs qui existent réglementairement depuis 1999 pour porter ce qui

deviendra la médiation numérique.

Rappelons quelques éléments repères sur l'histoire de la constitution de la médiation numérique en termes de valeurs, de principes et d'objectifs. En 2015, l'ensemble des réseaux de la médiation numérique se réunissent sous la bannière d'un logo commun. Ce rassemblement s'est opéré à la faveur des résultats de la consultation nationale de la médiation numérique, organisée par la Délégation aux Usages de l'Internet de juin à octobre 2014. Ce logo national de la médiation numérique a été proposé par le ministère du numérique, en concertation avec les acteurs de la médiation numérique, lors de l'inauguration du site gouvernemental mediationnumerique.fr en octobre 2015.



Logo gouvernemental de la médiation numérique

L'analyse des concepts constituant ce logo (innover, coopérer, réfléchir, accompagner, découvrir et échanger) montre que les champs d'action de la médiation numérique ont une dimension sociétale, avec une approche d'éducation populaire assumée : découvrir, réfléchir, coopérer... De fait, la médiation numérique traverse les champs d'intervention de la médiation sociale (CIV, 2011), par effets de dématérialisation progressive des interactions bénéficiaires/institutions : accès aux services publics, santé, habitat...

Quand on parle de médiation numérique soluble dans la médiation sociale, dépasse-t-on les attendus des formulaires administratifs ? (Lequesne-Roth, 2021²) S'agit-il d'intervenir sur les écueils de la conditionnalité et de la vulnérabilité numériques ? de trouver des solutions de formation aux logiques administratives pour éviter l'hybridation de l'accès aux services publics (accueil physique, accueil téléphonique et accueil numérique) ? En 2022, la Défenseure des droits préconise l'hybridation des modes d'accueils face à l'échec de la généralisation des « compétences numériques de base ». Après plus de 20 ans de dématérialisation, et 16,5% de personnes touchées par l'illectronisme (INSEE, 2021), **l'objectif réitéré de l'administration est la dématérialisation de 250 services**

publics.

L'éducation de proximité au numérique sur les territoires est très contrastée dans ses objectifs. La CAF (Caisse d'allocations familiales) est un financeur historique de la médiation numérique dans les centres sociaux, en politique de la ville. Elle finance également des interventions des « Promeneurs du Net » (CNAF, 2018³). Depuis les années 2010, « Les promeneurs du Net » pratiquent du dialogue en ligne en direct avec les jeunes. Encore plus ancien, « SOS fil info santé jeunes » anime des tchats entre jeunes et médecins avec des réseaux sociaux de soutien psychologique. Comme pour « SOS fil info santé jeunes », les « promeneurs du net » ont accès aux jeunes qui sont déjà dans une pratique particulière du numérique. Ainsi les jeunes les plus éloignés d'un usage « éducatif » du numérique sont ici comme ailleurs « intouchables » (Têtard, 2010⁴). C'est le cas par exemple, des enfants et des adolescents observés et accompagnés dans le cadre de l'expérimentation : ils ont un usage récréatif du numérique via les réseaux sociaux tels que *tiktok* et *snapchat*.

Ainsi, malgré un environnement du « tout numérique », la médiation sociale en ligne peine à « toucher » les bénéficiaires les plus éloignés des pratiques sociétales actuelles et des plus innovantes.

2.1.2. « Fractures / Inclusions » : slogans communs et prévalence associative

La première source de confusion entre médiation sociale et médiation numérique, semble liée à l'analogie politique historique (car intrinsèque au programme des élections présidentielles de Jacques Chirac) entre « réduction de la fracture sociale » et « réduction de la fracture numérique » (Vandeninden, 2007⁵). La dénonciation de la fracture sociale a été antérieure à la dénonciation de la fracture numérique. Cette confusion apparaît précisément au moment où le numérique est l'apanage des pionniers de l'Internet, une élite aisée et instruite. Le sujet ciblé concerne l'accès financier aux outils. Dans un deuxième temps, cette confusion a été confortée par l'utilisation généralisée des terminologies européennes : le terme choisi d'inclusion pour remplacer celui de fracture est plus propice à une vision constructive des politiques d'intervention publiques (Toledano Laredo, 2022⁶). L'inclusion sociale a en quelque sorte embarqué

l'inclusion numérique (Hue, 2019⁷). Ces locutions ont remplacé les expressions de fractures mais aussi d'exclusions sociales et numériques. Pourtant et pendant tout ce temps, les difficultés de littératie numérique étaient tout autant socio-économiques, générationnelles, que culturelles et/ou physiologiques et cognitives (handicap).

La deuxième source de confusion peut provenir de la proximité des institutions et des acteurs eux-mêmes car les acteurs de la médiation numérique et de la médiation sociale s'inscrivent tous dans le secteur de l'économie sociale et solidaires (ESS) et dans les administrations de la fonction publique territoriale. Comme pour le champ du travail social, le champ de la médiation numérique, de la formation et de l'éducation au numérique, est l'apanage du secteur associatif, des collectivités territoriales et des services publics. A ce titre, la médiation numérique a donc été l'objet dès son lancement dans les années 2000, d'une politique publique socio-économique de réduction de la fracture numérique soutenue par des emplois aidés « les Emplois Jeunes ». Ces animateurs multimédia, médiateurs cyber-jeunes, (etc.) sont venus se juxtaposer à grand renfort de précautions juridiques sur les périmètres d'intervention à l'offre privée préexistante : les Cybercafés. Ils ont renouvelé laborieusement cette première offre pédagogique et andragogique de lutte contre l'illectronisme, centrée sur l'accès aux outils numériques, le dépannage ponctuel, le soutien individuel et les cours collectifs.

Cette réduction publique ou privée de la fracture numérique se limite donc à l'origine à mettre à disposition du matériel informatique connecté en état de marche, et à donner quelques conseils individuels d'utilisation et de manipulation.

Le modèle du service à la carte du réseau du label Cyber-base (Turet, 2018⁸) a établi une évaluation positive du service offert, en cas d'absence de nouvelle sollicitation des publics sur un même sujet. Ce modèle relevait de cette même démarche de soutien ponctuel sans qu'une recherche d'autonomie numérique globale de la personne soit engagée.

L'actuelle offre publique « France Services » encourage pour une grande part ce service ponctuel à la demande, centré sur l'accueil individuel. Les formations et les certifications des Conseillers Numériques France Service (CNFS) prennent toutefois en compte des besoins plus larges et des compétences d'accompagnement collectifs. Ces formations ne se réfèrent pas totalement à la

charte nationale⁹ de la médiation numérique (2015), issue de la consultation nationale sur la médiation numérique¹⁰. Elles n'englobent pas non plus la charte des Espaces Publics Numériques en vigueur de 2011 à 2016 (Turet, 2018¹¹).

2.2. La clarification des champs d'intervention des médiations

Pour clarifier les périmètres d'intervention des médiations, il faut donc déterminer précisément leurs champs d'action à partir de leur objet d'existence. Les recherches interdisciplinaires de l'ANR Translit ont permis d'identifier l'objet de la médiation numérique qui jusque-là semblait s'emparer de multiples sujets. Cette multiplication des sujets numériques ont créé des frictions et des interrogations sur la nécessité de former les travailleurs sociaux au numérique mais aussi les enseignants au C2i2e. L'Éducation nationale choisit d'abandonner la logique du C2i2e au profit de l'autoformation par PIX et le travail social accentue la formation de ses cadres et de ses intervenants aux compétences numériques. L'expérimentation apporte de nouveaux angles de réflexion sur la pertinence du croisement des médiations.

2.2.1. Translittératie numérique et identité professionnelle des médiateurs numériques

Les professionnels de la médiation numérique ont pris la mesure de leur impact malgré les vagues successives de nouveaux entrants chez les commanditaires (élus, administrateurs) et chez les acteurs de terrain (services civiques, emplois d'avenir, ...) au petit bonheur de la variété des politiques publiques et des acceptions locales des missions attendues. Les jurys successifs du « Label Ville, Villages et Territoires Internet » œuvrent à comparer les efforts des collectivités locales dans leur offre de médiation numérique. La transmission d'une culture numérique (Voirol, 2011¹²) devient progressivement incontournable au-delà de la maîtrise du « socle des compétences numériques de base » définies par la Direction Générale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DGEFP).

Des tensions existent entre les injonctions de mise en conformité aux commandes publiques, financièrement incitatives issues des politiques nationales, et les contrats européens de financement : certains appels à projets favorisent une

inclusion numérique qui relève davantage des valeurs de la formation aux utilisations civiques. D'autres, plus rares soutiennent des valeurs plus émancipatrices et critiques proches de l'éducation populaire. Les institutions phares de l'éducation populaire tardent à se positionner face aux orientations de développement du numérique. Elles n'ont pas d'offre politique concernant les besoins corrélés de la population : une vision globale des enjeux, une capacité d'orientation et de choix d'émancipation et de développement personnel pour être un citoyen libre et égal en droits face au numérique. Il s'agit de surcroît, d'usages personnels mais aussi des usages des personnes dont on a la charge : enfants, ascendants, personnes en situation de handicap.

Les médiateurs numériques doivent être capables d'initier la population pour faire reculer l'illectronisme quels que soient les critères socio-économiques et culturels en jeu : ils sont donc généralement dotés non seulement des connaissances techniques (outils) liées à des technologies en perpétuelle évolution mais aussi informationnelles et médiatiques (réseaux sociaux, *fake news*...). Ils doivent aussi faire relais, coopération ou partenariat avec les spécialistes de champs particuliers : l'administration, le social, l'emploi, l'entreprise, le commerce, etc. Ils sont au cœur de la translittératie numérique qui elle, se déploie dans tous les champs de la société.

Dans le cadre de l'expérimentation auprès des enfants, la convocation d'un médiateur numérique s'est avérée incontournable face au manque de culture numérique transversale des autres médiateurs scolaires, sociaux, culturels, économiques. Le médiateur numérique est porteur d'une mise en intelligibilité socio-technique : **il a besoin de s'acculturer pour éviter le biais de « la suprématie » et confisquer le pouvoir d'agir**. Il s'est retrouvé chargé de mettre en place des ateliers non seulement pour les enfants mais aussi pour quelques adultes référents de l'expérimentation.

2.2.1.1. L'écrivain public numérique : figure croisée de médiations

L'écrivain public numérique est une figure de l'autonomie, de l'émancipation et de la citoyenneté retrouvées à l'heure de l'indispensable maîtrise des écritures numériques. Il s'agit aussi de la compréhension de la logique des algorithmes (AFFELNET¹³, Parcours Sup). Le médiateur du cybercafé aide à l'accès, aide parfois « à faire » quand l'écrivain public numérique fait à la place, tel le

secrétaire de mairie ou le scribe des temps reculés. Il s'agit là de la méthode et de la limite de la médiation : jusqu'à quels niveaux d'émancipation et de socialisation, les clés de connaissances et de compétences sont-elles transférées ?

La vision aujourd'hui répandue d'un « médiateur numérique-administratif » est centrée sur la levée des blocages de l'utilisateur à l'utilisation des applications et des formulaires de l'eAdministration. Elle renvoie à l'image initiale du médiateur numérique centré sur l'accès aux matériels informatiques. Elle relève pourtant majoritairement d'un besoin de médiation administrative liée à la non maîtrise de la culture administrative : permettre de comprendre les attendus du formulaire opposable à l'administré. C'est le cas de la réplique célèbre du film *Le père Noël est une ordure* (Jean-Marie Poiré, 1982) concernant le remplissage d'un formulaire CERFA de la sécurité sociale¹⁴ : quand Josette, la protagoniste ne peut pas dire si elle travaille ou non, alors qu'il faut remplir le formulaire par oui ou par non. Elle n'est pas d'accord puisqu'elle veut écrire sa réalité mouvante par « ça dépend » mais elle constate que « ça dépend, ça dépasse » des cases à cocher. Pour remplir correctement un formulaire, il faut connaître l'approche administrative et développer une stratégie administrative. Cette logique de l'administré est niée par l'administrateur qui veut pouvoir préjuger d'une réalité fiable à partir de ses propres indicateurs non explicités à l'administré. L'administrateur, gestionnaire de l'optimisation des critères, ne saurait prendre en compte une réalité aménagée par l'administré en fonction de ses propres attendus. Le dialogue, voire la négociation, encore rendus possibles par une communication orale ou manuscrite au guichet physique, permettait cette médiation administrative. Dans un cadre informatisé non médié, cette médiation est de facto supprimée.

L'écrivain public, le « donneur de mots » pour ceux qui n'en ont pas...¹⁵ est une figure tutélaire du médiateur administratif : auparavant complémentaire, il est aujourd'hui supplétif du fonctionnaire d'accueil au guichet des administrations. De profession libérale parfois, (227 recensés en 2011 pour toute la France), il est le plus souvent bénévole (Ollivier, 2009¹⁶). La profession n'étant pas réglementée, toute personne peut se déclarer écrivain public bénévole. Il est lié à la médiation sociale : il exerce souvent dans les centres sociaux. Il maîtrise à la fois les fondamentaux du savoir administratif et du savoir juridique. Il a l'expérience de situations socio-économiques et culturelles toujours singulières et donc

majoritairement atypiques qu'il faut rapporter à l'étalon attendu par l'administration. L'écrivain public a dû progressivement se doter d'une culture et de compétences numériques associées aux compétences qu'il maîtrise déjà pour son métier.

Quasiment chaque administration a recruté à un moment donné, des services civiques « digital natives »¹⁷ ou Génération Z, en soutien au remplissage de tel ou tel formulaire en ligne. Ces derniers sont souvent moins performants que les anciens écrivains publics des centres sociaux qui par leur maîtrise de la culture administrative pouvaient intervenir sur tous types d'illettrismes. L'écrivain public est une sorte d'interprète entre le langage commun et le langage juridico-administratif. Il est identifié comme un levier pour créer des ponts interculturels.

Lors de l'expérimentation, deux services civiques issus du même quartier que les enfants ont permis de nouer un lien de confiance avec les intervenants et notamment avec la médiatrice culturelle qui les accompagne à écrire la musique et les paroles des chansons. L'apport médiatique d'enregistrement des répétitions, des concerts, des chorales, relayé par le numérique crée une occasion de partages de savoirs, de compétences, de remémoration qui ouvrent sur des besoins puis sur des demandes des enfants pour être en autonomie de manipulation des outils d'abord, puis à termes de création de contenus. Cette combinatoire a invité progressivement les enfants à s'initier directement à l'écriture et à la lecture.

La translittératie numérique est donc prépondérante dans cette logique de mise en autonomie : dans le cas suivant, concernant l'acculturation au numérique des chefs d'entreprise, la question de médiation sociale est remplacée par la question de la médiation de l'économie numérique.

2.2.1.2. Translittératie et chefs d'entreprise : une médiation numérique à dominante économique ?

La translittératie numérique concerne les entreprises, qu'elles soient engagées dans des stratégies de transformation numérique ou formation continue. Le champ de la médiation numérique pour ces entreprises n'est pas soluble dans la médiation sociale même si les responsables de TPE PME bénéficient des « dispositifs publics pour tous » : Tiers lieux, Fablabs, EPN...

Dans ce champ du développement économique, les médiateurs numériques sont

plutôt désignés conseillers numériques. Leur activité est bien plus lucrative et attractive en termes de reconnaissance professionnelle. A la demande d'un réseau d'acteurs économiques de haut niveau, un diplôme de niveau master (niveau 2) de conseiller numérique pour les entreprises est reconnu au RNCP. Doit-on en déduire que la solvabilité économique des bénéficiaires induit une médiation numérique et un travail translittératque hors de toute question sociale ? Dans ce cadre précis, il n'y a pas de médiation sociale sauf à y inclure les travaux de l'ANACT, sur le sujet de la transformation numérique aux prises avec la Qualité de vie au travail. A contrario, s'agit-il d'une autre médiation numérique selon qu'elle s'exerce à la chambre de commerce et d'industrie ou au centre social ? La question de la médiation numérique dans la médiation sociale n'a ici pas d'objet.

Pour ce qui concerne la participation des entreprises à l'expérimentation de remobilisation scolaire des enfants, il s'est avéré que la médiation des entreprises n'a pas opéré en tant qu'offre de services et de produits, ni en tant que passeurs de valeurs et de processus. Lors de la première phase de l'expérimentation, le groupement économique innovant devant assurer l'intégration des entrepreneurs s'est trouvé dépassé par les représentations sociales attachées aux enjeux et aux besoins identifiés de la remobilisation scolaire des enfants : le jeu de plateau a été réalisé sans les enfants et les adultes référents, le budget a été dilapidé dans des activités de secrétariats et de quelques réunions préparatoires assimilées à des séances de *consulting*.

Ces questionnements nous conduisent à interroger les qualifications des médiateurs numériques aux prises avec ces sphères d'intervention et l'objet de la médiation numérique : la translittératie numérique.

2.2.2. Faciliter la mobilité entre les sphères d'intervention du secteur de la médiation numérique

Quel enjeu de la gestion prévisionnelle des emplois et des qualifications « GPEQ » pour le secteur de la médiation numérique : faciliter la mobilité entre ses sphères d'intervention ? La « filière métiers de la médiation numérique » a été initiée par la Délégation aux Usages de l'Internet. Deux centres de ressource régionaux, désignés à partir des dynamiques régionales déjà existantes en 2014 ont participé à cette définition sur la question des compétences métiers et des niveaux d'intervention. Il apparaît alors la nécessité d'aligner le niveau d'intervention avec celui des enseignants du second degré et de l'enseignement supérieur : le

C2I2E. Il s'agit a minima de monter le niveau d'intervention à Bac +2 pour prendre en compte les compétences nécessaires aux trois phases de diagnostic, d'ingénierie et d'intervention selon les cas pédagogiques ou andragogiques. Ce projet de filière de compétences perd sa légitimité avec l'abandon du C2I2E obligatoire pour les enseignants.

A partir de 2017, la généralisation du PIX comme outil d'auto formation et de certification accompagnée à l'éducation nationale et dans les espaces publics numériques contribue à une forme de platformisation de la médiation numérique. Cette nouvelle médiation scolaire du numérique pour les mineurs, concomitante du renforcement de la médiation sociale du numérique pour les plus éloignés du numérique, met en tension l'éducation critique et citoyenne au numérique. Cette éducation critique nécessite l'échange, le questionnement, la confrontation à l'autre et le débat au-delà de l'apprentissage de compétences et de bonnes pratiques : « *Les dispositifs artificiels reflètent une extériorisation des compétences formatives. Les dispositifs intériorisés humains sont un construit fait d'habitus et de qualifications nourries de théories et d'expériences pratiques qui se cristallise dans l'opportunité d'une rencontre favorisant la transmission et l'alerte incarnée par une histoire et un parcours de vie unique et singulière* » (Turet, 2018). La filière métiers de la médiation numérique et ses portefeuilles de compétences peuvent-ils aujourd'hui se fonder sur les questions de translittératie numérique au-delà des seules transmissions de compétences et de culture numérique ?

Conclusion

L'expérimentation sur la remobilisation scolaire par la translittératie numérique accompagnée par de multi-médiations invite à repenser les stratégies de reproduction (Bourdieu, 1970¹⁸) et de distinction (Bourdieu, 1979¹⁹) à l'œuvre : avec ces multi-médiations, les enfants peuvent transférer leurs compétences familiales, numériques et scolaires d'un univers à l'autre de manière fluide et émancipatrice. L'expérimentation rappelle l'importance de la présence humaine, de « l'adulte référent », du pair qui partage dans l'ici et maintenant, le faire ensemble et l'émotion éphémère du moment partagé. « *Les scénarios d'un futur sans éducation critique et politique au numérique ouvrent sur un monde programmé par une minorité dictant au reste du monde des usages, des processus et des horizons non discutés* » (Turet, 2018). L'intervention sociale et

l'éducation populaire sont deux démarches qui selon les politiques publiques à l'œuvre sont souvent irréductibles l'une à l'autre mais toujours complémentaires. Les résultats de l'ANR Translit (Frau-Meigs, 2017[[note](#)Frau-Meigs, Divina. ANR Translit 2017, Rapport final[/[note](#)]) permettent de déduire que la médiation numérique a pour objet premier la translittératie numérique. Par son approche éducative associée à sa mission socialisatrice et émancipatrice dans une société numérique, elle doit en dispenser les savoirs, les savoir être, les savoirs faire et les savoir devenir nécessaires.

La médiation numérique a des fondements politiques dans l'éducation populaire : la fabrique numérique, ses pratiques et ses usages sont politiques en ce qu'ils organisent le vivre ensemble. La médiation numérique a donc pour finalité d'éveiller l'esprit critique des « homonuméricus » : « *En se concentrant sur les phénomènes de médiation technologique et sur la matérialité du travail d'intermédiation, nous interrogeons la capacité des plateformes à influencer et à configurer des pratiques, et des formes d'autorité, à organiser l'action en imposant des contraintes, mais aussi l'existence de modes d'appropriation et de critiques de la part d'usagers, souvent « dominés » par ces plateformes* » (Bigot, 2021²⁰). Davantage de travaux restent nécessaires pour relier les médiations numériques au bénéfice d'une émancipation critique des usages des technologies numériques.

Constituer des savoirs collaboratifs et universitaires entre pratiquants et professionnels de différents métiers, institutions, centres de formation pourrait faire émerger les « bidouillages » (Leroi-Gourhan, 1964²¹) de chacun afin de fabriquer un bien commun d'utilités et « *la circulation de la pensée scientifique entre les littératies : la programmation informatique, la programmation médiatique et les sciences de l'information et de la communication. La question de la diffusion d'une culture numérique éclairée par la recherche et les savoirs universitaires sur le modèle de la « translittératie numérique » s'avère vitale d'un strict point de vue démocratique.* » (Turet, 2018). Ainsi le cas de la translittératie numérique étudiée pendant l'expérimentation avec un groupe d'enfants dépasse la question de la remobilisation scolaire via des médiations croisées. Il s'agit par l'analyse et la réflexion collective sur leurs pratiques numériques de les conduire vers une émancipation citoyenne et l'acquisition de compétences en Savoir devenir qui donnera du sens à leurs parcours et à leurs sociabilités scolaires.

La médiation numérique par ses dimensions émancipatrices et citoyennes et ses champs d'intervention culturels, techniques et éducatifs est génératrice d'innovations socio-techniques à l'écoute d'un monde en mouvement. La médiation numérique ne vise pas intrinsèquement la remédiation des absences de compétences ; elle ne cible pas non plus uniquement les dérives d'usage en rapport à une norme minimale d'inclusion. La médiation numérique n'est donc ni soluble, ni réductible à la médiation sociale et inversement, car tout en initiant et en mettant à jour les connaissances, elle participe à la réflexion individuelle et collective pour un positionnement éclairé sur les orientations éthiques et démocratique de développement de notre humanité numérique (Guichard, 2016²²).

La combinatoire de ces deux types de médiation ne signifie pas la dissolution de l'une au profit de l'autre car les objets sont différents. Quand un seul médiateur porte deux types de médiation, le risque de confusion est important avec ses conséquences d'instrumentalisation. L'expérimentation a permis une observation de ces médiateurs généralistes mis en « panne » lors des collectifs de travail associant des médiateurs plus spécialisés et centrés sur leurs objets de médiation. Il en est ressorti l'importance de l'attention à porter sur l'articulation des médiations dans l'intérêt librement partagé des populations bénéficiaires.

Un grand merci à Corine Escobar, Nadia Oulahbib et Amélie Turet 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...