



**Conseil de  
développement**

Métropole de Rennes

**Les débats du CODEV  
JANVIER 2020**

*Les données de cadrage, les témoignages de terrain et les problématiques posées lors de cette rencontre-débat ont vocation à éclairer le grand public et les élus sur les enjeux de la médiation au numérique et à la donnée sur la métropole de Rennes.*

*Construit de manière collaborative, ce temps fort a été pensé en partant des besoins des publics et des usages.*

## Médiation numérique sur la métropole de Rennes : quel(s) accompagnement(s) au numérique voulons-nous ?

Restitution de la rencontre-débat du 19 septembre 2019



# Introduction

A l'heure de la prise de conscience de l'impact du numérique dans notre quotidien, en constante augmentation, des membres du Conseil de développement (Codev) ont souhaité en 2019 interroger et mettre en débat les enjeux de la médiation numérique et aux données sur le territoire métropolitain, et ce de manière intelligible pour les décideurs et le grand public.

Cela s'est matérialisé par l'organisation par le Codev d'une rencontre-débat qui a eu lieu le 19 septembre 2019, à la médiathèque L'Autre Lieu, au Rheu. **Ce document vise à restituer le contenu qualitatif complet des échanges qui s'y sont tenus, sur le fond et la forme.**

La rencontre-débat a réuni une cinquantaine de participants, avec des profils diversifiés : de nombreux médiateurs de terrain, mais aussi des élus municipaux, un élu communautaire, des

employés de mairies et de Rennes Métropole (dont médiathécaires), des membres du Codev, des universitaires et des citoyens. L'objectif d'ouverture et de diversité de ce temps-fort « grand public » est donc atteint. 18 personnes ont par ailleurs fait part de leurs retours et impressions, consultables en fin de publication (p. 45).

Suite au débat du 19 septembre 2019, une dynamique d'échanges s'est enclenchée entre acteurs locaux concernés (sur le terrain et dans la mise en réseau). Première concrétisation : la co-organisation d'une rencontre professionnelle le 6 février 2020, par Rennes Métropole, la Ville de Rennes, Bug, et le Ti Lab (laboratoire d'innovation publique).

## *Synthèse de la rencontre-débat*

A l'échelle de la métropole de Rennes, une diversité d'acteurs locaux propose de la médiation numérique à l'intention du grand public sans pour autant se connaître.

Des ressources universitaires telles que le GIS Marsouin sont présentes sur le territoire et pourraient être plus sollicitées, pour mieux appréhender les usages, pour mieux connaître les profils et demandes des publics, etc.

Les personnes sollicitant les médiateurs numériques sont nombreuses à être dépourvues et mises parfois en grande difficulté, y compris des jeunes, dans leurs démarches administratives. Il y a une grande détresse qui s'exprime, à laquelle les médiateurs numériques doivent constamment trouver des réponses, des solutions. Cela illustre tout autant la dimension d'accompagnement et de lien social présente dans ces profils d'emploi, que la transmission des savoirs sur l'utilisation d'outils numériques. Cela est d'autant plus vrai avec l'objectif actuel des administrations d'Etat du « zéro papiers » dans l'administration publique d'ici 2022.

Par ailleurs, nombre de professionnels se retrouvent à faire de la médiation numérique

sans que cela soit reconnu dans leur poste, dans les mairies par exemple. Les aidants numériques peuvent être également bénévoles. Il y a donc un besoin de définir et de nommer plus précisément la diversité des activités de médiations numériques proposées et à développer sur le territoire, et leurs finalités. A été également exprimé un besoin de structurer et déployer des formations initiales pour avoir les compétences nécessaires, dans ces postes complexes, souvent occupés par de jeunes actifs ou des personnes en service civique.

Une fois en poste, les médiateurs de terrain rencontrés souhaitent savoir « qui fait quoi » afin de mieux orienter les publics si besoins. Le département d'Ille-et-Vilaine travaille à ce titre sur un projet de cartographie. Les professionnels rencontrés sont en demande également de temps de rencontres, de développement de coopérations entre eux, pour partager et résoudre des situations compliquées vécues dans leur profession. La reconnaissance des spécificités, complexités et points communs de ces métiers et activités d'accompagnement pourrait notamment s'améliorer par la constitution d'un groupe professionnel.

# PROGRAMME

p. 5



## Accueil des participants

**Pourquoi le Codev s'intéresse-t-il à la question de la médiation ?**

*Alain Charraud, Conseil de développement de la métropole de Rennes*



p. 6

## Éléments de contexte

*Pascal Plantard, GIS Marsouin*

- > Restitution des enquêtes CAPUNI et Capacity sur les pratiques numériques des bretons.
- > Définition, état des lieux et enjeux de la médiation numérique en France.



p. 14

## Témoignages

**Quels besoins exprimés par les publics ? Quelles attentes des médiateurs numériques ?**

*Ophélie Cousin et Emmanuelle Anneix-Dao, Médiation Métropole PIMMS - Rennes*

*Claire Denis, Association Rennaise des Centres sociaux*

*Clément Guy, Espaces sociaux communs*

*Déborah Cary, Les Champs libres*

*Mélanie Morin, Google Ateliers Numériques*

*Tony Van Poucke, EduLab - Université de Rennes 2*



p. 25

## Débat territorial

**Au local, qu'est ce qui fait débat ? Que pourrait-on améliorer ?**

p. 26

**#1 - Les conséquences de la dématérialisation** : quelles réponses donner à ces demandes urgentes (accès aux droits, administratif), par les acteurs locaux ?

*Modérateur : Benoit Vallauri, Ti Lab*

p. 31

**#2 - L'état d'esprit des médiations proposées sur le territoire** : pour quelles finalités doit-on développer la médiation au numérique sur le territoire ?

*Modérateur : Hugues Aubin, Rennes Métropole*

p. 36

**#3 - La structuration des outils et moyens déployés sur le territoire** : quels types d'accompagnement et de soutien aux acteurs de la médiation numérique doivent être développés sur le territoire ?

*Modératrice : Dominique Kergosien, Département d'Ille-et-Vilaine*

p. 40

**#4 - La formation des médiateurs** : quels profils des professionnels – et bénévoles – sur le terrain ? Quelles formations nécessaires ?

*Modératrice : Julie Denouël, CREAD Université de Rennes 2*



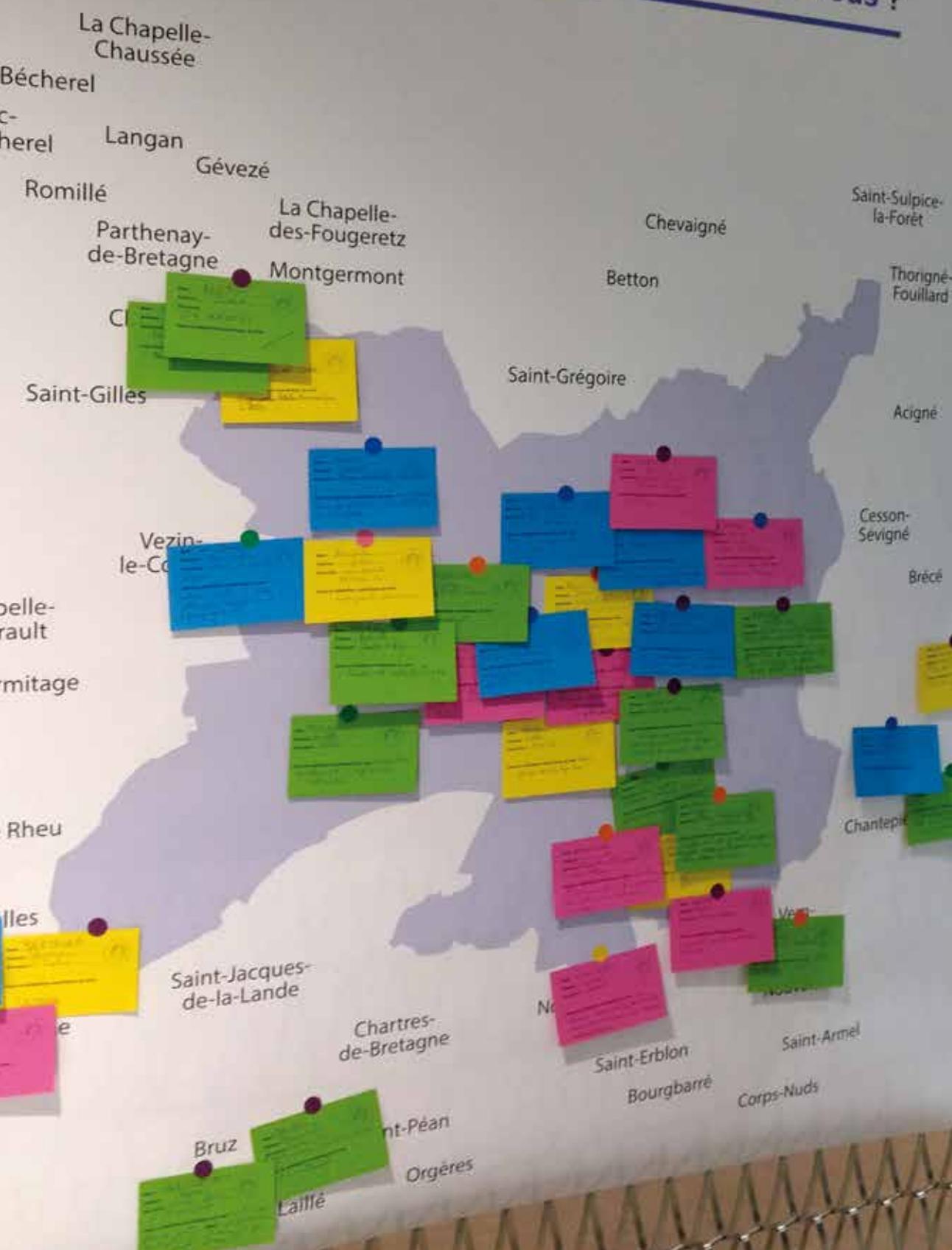
p. 44

## Conclusion et perspectives





## Qui est là ce soir ? Qui connaissez-vous ?





Par **Alain Charraud**, copilote du débat métropolitain « données et numérique » au Conseil de développement

Bonjour à tous, bienvenue à tous, merci à la mairie et à la médiathèque du Rheu, « L'Autre Lieu », de nous accueillir.

Deux mots tout d'abord sur le Conseil de développement (Codev) qui organise cette réunion.

Le Conseil de développement est actif à l'échelle de la métropole de Rennes. Ses membres sont des acteurs socio-économiques du territoire : les représentants de l'entreprise, des salariés, du monde associatif, des universités, de grands organismes publics très structurants sur le territoire comme le CHU, la SNCF etc., et de personnes qualifiées dont je suis d'ailleurs. J'interviens ici en tant que co-pilote sur l'animation du débat, aux côtés d'Erwan Quesseveur et d'Hélène Duval.

Au Codev, nous avons deux missions. Une première est de contribuer à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation des politiques structurantes sur le territoire. Ce qui nous réunit aujourd'hui c'est la deuxième mission, qui est de participer à l'animation du débat sur le territoire de la métropole.

### **Pourquoi le Codev s'intéresse-t-il à la question de la médiation ?**

Au Codev, nous avons repéré il y a un an et demi, sur la question des données numériques, que leur utilisation, les problèmes qu'elles soulèvent, les opportunités qu'elles offrent, nous paraissent être à mettre en débat à l'échelle locale.

Une première année, 2018, a été consacrée à travailler sur les enjeux liés aux données du territoire, d'autant plus que la métropole expérimente actuellement un Service Public Métropolitain de la Donnée (SPMD).

Nous avons commencé cette première étape avec des débats, des tables rondes sur des questions très générales sur les données.

A bas bruit, peu à peu, est montée aussi, au Conseil de développement, au fil de nos réflexions, la question de la compréhension des enjeux de la donnée, et plus globalement de la médiation numérique. C'est pourquoi nous proposons un débat ouvert. Il y a en effet dans cette assemblée, outre des membres du conseil de développement, un certain nombre d'acteurs divers de la médiation, des élus, et de « simples citoyens ».

Quels objectifs en deux mots pour ce débat ?

D'abord, mettre autour de la table des acteurs de la médiation dans toute leur diversité, il me semble que c'est un résultat en soi. Nous avons constaté ce besoin en préparant ce débat. On parle beaucoup de médiation mais il n'y a finalement pas tant que ça de lieux où les acteurs concernés conversent ensemble.

Puis, animer le débat proprement dit. Pour nous, c'est nous éclairer, nous, membres du Conseil de développement, acteurs socio-économiques du terrain, mais aussi, au-delà, les élus et le public métropolitain dans toute sa diversité. Nous voulons regarder et éclairer les diverses facettes de la médiation : quels acteurs, quels lieux, quels publics, quels usages sont concernés ?

---

*« Regarder et éclairer les diverses facettes de la médiation : quels acteurs, quels lieux, quels publics, quels usages sont concernés ? Questionner les enjeux sur lesquels nous avons la main à l'échelle locale. »*

---

De ce point de vue, nous ne nous interdisons aucun thème de débat. Nous souhaitons donner la voix à la diversité des acteurs, des solutions, des usages, des pratiques proposées par les médiateurs, des compétences et des publics concernés. Nous souhaitons également questionner les enjeux sur lesquels nous avons la main à l'échelle locale.

Nous tâcherons d'éviter deux écueils : nous ne sommes pas dans un colloque universitaire, nous ne sommes pas non plus dans un débat d'experts. C'est la ligne de crête sur laquelle se tenir, car nous sommes censés au Conseil de développement être des béotiens sur ces questions. Notre public final c'est la population. Il faut que chacun puisse comprendre.

C'est l'originalité de cette soirée. Encore merci à tous d'être venus ce soir, et en particulier les acteurs de la médiation qui ont accepté d'intervenir et d'être co-animateurs de cette soirée.

Cette rencontre a été commentée et documentée en direct sur un pad (éditeur de texte collaboratif en ligne) : <https://urlz.fr/aypJ>

## Eléments de contexte

Avec une présentation de **Pascal Plantard**, codirecteur du Gis Marsouin

Pascal Plantard est Professeur des Universités en Sciences de l'Éducation, Vice-président Innovation Pédagogique et Numérique, Anthropologue des usages des technologies numériques, Fondateur de la filière USETIC-TEF (DU, DEUST, LP et Master).

- Restitution des enquêtes CAPUNI et Capacity sur les pratiques numériques des bretons.
- Définition, état des lieux et enjeux de la médiation numérique en France.



### *A retenir*

- Une ressource à l'échelle locale : le GIS Marsouin  
> <https://www.marsouin.org>
- Quelques résultats de la dernière enquête CAPUNI sur les usages du numérique :
  - la nouvelle frontière des usages du numérique se situe maintenant entre le 3<sup>ème</sup> et le 4<sup>ème</sup> âge (plus de 75 ans) ;
  - 89 % des bretons sont internautes ;
  - 19 % des français qui ne possèdent pas de smartphone le font par choix : un signal faible de déconnection volontaire ?
- La médiation numérique s'est construite par une succession de politiques publiques depuis les années 80 et n'est toujours pas stabilisée.
- Trois catégories d'activités de médiation numérique : bénévoles, professionnels des métiers de l'accompagnement, professionnels de la médiation numérique.
- Les structures de médiation numérique : avant tout les bibliothèques et médiathèques. Suivent les maisons de l'emploi et mission locales, les points/bureaux/centres Information Jeunesse, les centres culturels/sociaux, Maison des Jeunes et de la Culture, maisons de quartier, et les clubs informatiques.
- Les métiers :
  - niveau de formation des médiateurs numériques : bac +2 en majorité ;
  - des déclinaisons d'emploi qui ne correspondent pas aux réalités de terrain.
- Trois pouvoirs des usages du numérique qui transforment notre manière de vivre ensemble : pouvoir de renforcement, pouvoir de dévoilement et pouvoir de liens.

## Intervention de Pascal Plantard

Bonsoir à tous, merci pour l'invitation, pour la position de grand témoin. Voici le plan d'intervention :

- présentation de Marsouin ;
- focale sur les pratiques numériques en Bretagne ;
- médiation numérique.

Tous les documents sont référencés sur le site Marsouin.

## M@rsouin Kesako ?

### Un Groupement d'Intérêt Scientifique : de la collaboration multipartenariale

Le site Marsouin, c'est 15 ans de recherche pluridisciplinaire sur les usages des technologies en Bretagne. C'est probablement le plus gros réseau de recherche européen sur ce sujet :

- 200 chercheurs seniors en sciences humaines et sociales ;
- 7 universités et 3 grandes écoles ;
- 18 laboratoires qui s'intéressent aux usages du numérique.

C'est une belle démonstration bretonne que l'on peut travailler sur ces questions-là de manière collective et pluridisciplinaire.

Je suis très sensible à l'idée du vocabulaire, à l'idée d'explicitation des concepts, mais pour autant le réel n'est pas souvent facile à expliciter ; il faut effectivement faire des efforts pédagogiques.

### Les missions : de la co-construction de savoirs et de connaissances

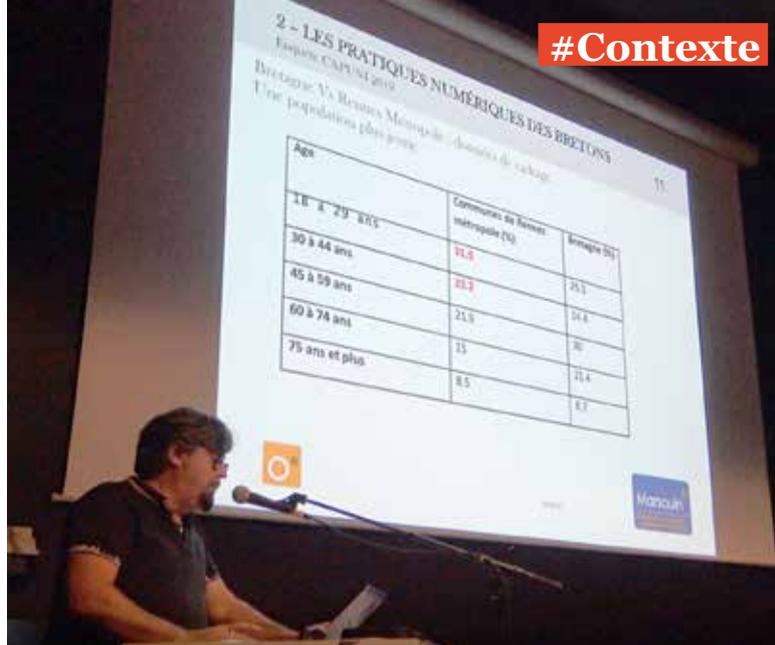
Nous tenons beaucoup à la co-construction des savoirs avec les acteurs.

Une partie de l'intervention est chiffrée : il faut quand même regarder les choses en face. Une deuxième partie sera plus fluide et donnera plus prise à un certain nombre de questions : en ce qui concerne les technologies numériques, il y a énormément d'imaginaires, de représentations.

### Des enquêtes récurrentes depuis 2002

Avec les Marsouins, nous avons une règle : s'immerger, aller au plus près des publics lorsqu'il s'agit de comprendre vraiment les processus.

Nous avons été créés en 2002 sous l'impulsion du Conseil Régional. Vous pouvez voir sur le site Marsouin la généalogie des pratiques des bretons, des familles, des collectivités territoriales et des entreprises.



## Les pratiques numériques en Bretagne

Source : Enquête CAPUNI 2019

Pour évoquer les pratiques numériques des bretons, nous avons des chiffres de ce matin, vous êtes les premiers à les avoir.

L'enquête qui s'est déroulée début 2019 s'appelle « CAPUNI\* ». Elle s'intéressait à la connectivité et aux équipements, à la diversité et l'intensité des usages, aux compétences numériques et aux attitudes et représentations vis-à-vis du numérique, au pouvoir d'agir – lié à une autre enquête Capacity\*\*-.

### En France

#### Internautes

La proportion d'internautes (ayant eu l'usage d'Internet au cours des trois derniers mois) en France métropolitaine a franchi le seuil des 9 individus sur 10, ce qui représente 7 points de plus / 2016 (Enquête Capacity, Marsouin, 2016).

L'effet de l'âge sur le fait d'avoir usage d'Internet s'estompe au fur et mesure.

Seules les personnes de plus de 75 ans demeurent moins enclines à l'utilisation du numérique : 53% des plus de 75 ans sont internautes.

Nous avons une démonstration statistique que les effets d'âge sont en train de se compresser. La nouvelle frontière des usages, c'est la frontière du 4<sup>ème</sup> âge, où l'on voit que les 75 ans et plus ne sont plus que 53% à être internautes.

Effectivement il y a quelques années il y avait des effets sur le 3<sup>ème</sup> âge et les jeunes retraités qui

\*Les statistiques de l'enquête CAPUNI sont disponibles sur le site Marsouin : <https://www.marsouin.org/article1175.html>

\*\*Plus d'information > Synthèse du projet ANR Capacity : <https://www.marsouin.org/article1154.html>

sont quasiment compressés aujourd'hui. C'est globalement un nouveau public de la médiation numérique. Les seniors dépendants, les seniors isolés, la prise en charge médico-psychologique des seniors, tout cela renvoie à des pratiques numériques qui peuvent être très différenciées.

96% des individus des foyers d'au moins 3 personnes sont internautes.

89% des personnes interrogées disposent d'une connexion propre à Internet à domicile (via une box, adsl ou fibre). 3% des personnes vivant dans un foyer connecté n'a pas usage de cette connexion.

## La question des ordinateurs

L'ordinateur (fixe ou portable) demeure l'équipement d'accès à Internet le plus possédé : **84% des Français disposent d'un ordinateur chez eux**. Toutefois, seuls 78% ont réellement usage de cet outil présent au domicile.

Les 6% en plus sont ceux qui se projettent aussi sur les tablettes et smartphones.

Les personnes résidant dans les communes rurales, (i.e. en dehors d'une aire urbaine identifiée) sont 83% à détenir un ordinateur dont ils ont usage à leur domicile, ce qui est 5 points plus élevé qu'à l'échelle nationale.

19 % des français ne possède pas de smartphone.

**17.5% des non possesseurs de smartphone évoque comme raison « la limitation volontaire de biens numériques ou électroniques ».**

Nous avons la question de la déconnexion volontaire qui est en train d'arriver tout doucement et de s'inscrire dans le territoire.

## Comparaison Bretagne / Communes de Rennes Métropole

Le GIS M@rsouin permet d'extraire des enquêtes régionales des focales de territoire.

En termes de contexte, nous avons plutôt une population jeune, plutôt une population plus aisée sur Rennes Métropole que la moyenne des bretons.

## Internaute

Les bretons sont pour 89% internautes (c.a.d. s'étant connectés les 15 derniers jours) versus 80% dans Rennes métropole.

Il y a une différence significative du nombre d'internautes dans les catégories d'âges des plus de 60 ans : les seniors vivant dans la métropole de Rennes sont en proportion significativement moins internautes que les seniors dans la Bretagne entière. Les tranches d'âges de 18 à 59 ans ont usage d'Internet dans plus de 95% des cas sans écart significatif entre Rennes Métropole et la Région Bretagne.

*« Nous avons la question de la déconnexion volontaire qui est en train d'arriver tout doucement et de s'inscrire dans le territoire. »*

Tranches d'âge	Communes de Rennes Métropole	Bretagne
18 à 29 ans	100	100
30 à 44 ans	95	99
45 à 59 ans	98	97
60 à 74 ans	<b>65</b>	81
75 ans et +	<b>21</b>	32
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>89</b>

Nous avons un paradoxe, une population jeune, étudiante et ceux qui font la différence d'usage ce sont les anciens.

Pour toutes les autres tranches d'âge, il n'y a pas d'écart significatif.

## La question des ordinateurs

Les ordinateurs sont autant utilisés dans Rennes Métropole qu'en Bretagne, mais il y a une différence notable dans la tranche des 30 à 44 ans : ils sont 79% d'utilisateurs d'ordinateurs dans Rennes Métropole contre 92% en Bretagne (13 points d'écart).

Il y a également plus d'utilisateurs chez les 18-29 ans dans Rennes Métropole.

Tranches d'âge	Communes de Rennes Métropole	Bretagne
18 à 29 ans	<b>94</b>	87
30 à 44 ans	<b>79</b>	92
45 à 59 ans	93	89
60 à 74 ans	68	75
75 ans et +	21	26
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>79</b>

Est-ce parce qu'il y a une hyper connectivité sur Rennes Métropole ,et qu'on est passé à la 4G ? Moi je voudrais que l'on vérifie ça. Il y a quelque chose autour de la mobilité et de l'usage du fixe entre Rennes Métropole et la Bretagne. C'est quelque chose d'intéressant à regarder.

## La perception de connexion

**Les personnes résidant dans la métropole rennaise sont globalement plus satisfaites de la qualité du débit Internet que les Bretons en général.**

Qu'il s'agisse de réaliser des activités nécessitant

un faible débit (démarches administratives en ligne, acheter en ligne ou consulter ses mails) ou des activités demandant un plus haut débit, de type descendant (regarder la télévision, une vidéo ou une série en ligne), 7 Bretons sur 10 estiment qu'ils ont une bonne connexion pour le faire là où ils sont 8 sur 10 dans la métropole rennaise.

En ce qui concerne les activités nécessitant un débit encore plus élevé, tels que les jeux en réseau ou les conversations vidéos, les sentiments des habitants de Rennes métropole ne s'écartent pas trop des sentiments généraux des Bretons : le tiers de réponses renvoyant à un sentiment « négatif ».

### Le numérique au quotidien

- Pour faire ses courses :

Il n'y a pas de différence notable entre Rennes Métropole et la Bretagne. 10% des personnes interrogées favorisent le numérique, 20% l'évitent, 50% ne font jamais leurs courses via le numérique. Plus de la moitié des sondés estime que le numérique leur facilite la tâche et 20% disent que le numérique rend la tâche de faire ses courses plus difficile.

- Pour suivre la scolarité de ses enfants :

40% des bretons et des habitants de Rennes Métropole interrogés disent qu'ils favorisent le numérique pour suivre la scolarité de leurs enfants, et moins de 3 sur 10 (dans les deux échantillons) disent qu'ils ne le font jamais via le numérique.

L'éducation nationale a en effet énormément poussé ces dernières années pour avoir du suivi, des cours en ligne... Il y a une progression très importante ces dernières années de cet usage.

La différence notable réside dans ceux qui se disent éviter le numérique pour suivre la scolarité de leurs enfants : 12% chez l'échantillon des bretons vs 3% sur Rennes Métropole.

Les habitants de Rennes Métropole sont en plus grande proportion à affirmer que le numérique favorise la réalisation de cette tâche (83% vs 71% à Rennes Métropole).

Il y a probablement un effet urbain / ruralité qui intervient là-dedans.

- Pour prendre un rendez-vous médical :

Il y a une différence significative entre les sondés de Bretagne et de Rennes Métropole : Là où 18% des bretons se disent favoriser le numérique pour prendre un rendez-vous médical, ils sont 35% dans Rennes Métropole. De plus, la moitié des Bretons en général ne prennent jamais de rendez-vous médical avec le numérique tandis que seul le tiers ont la même position du côté de Rennes Métropole.

Il y a 10 points d'écart entre Bretagne et Rennes Métropole au sujet du ressenti de la facilitation apportée par le numérique pour prendre un rendez-vous médical : 66% pour les habitants de Rennes Métropole vs 56% en Bretagne.

20% des personnes interrogées en Bretagne disent que le numérique rend la tâche de prendre un rendez-vous médical plus difficile, vs 15% à Rennes Métropole.

Il semblerait que la corrélation soit due au fait que moins de médecins proposent le service de prise de rdv en ligne en Bretagne par rapport à la zone plus réduite et plus dense de Rennes Métropole.

- Pour les opérations bancaires :

Il n'y a pas de différence notable de comportement ou de ressenti entre les habitants de Rennes Métropole et les Bretons. Environ les trois quarts des Bretons (en incluant Rennes Métropole) favorisent ce service en ligne et 10% jamais. 90% des interrogés estiment que la réalisation de cette tâche est facilitée grâce au numérique.



## La médiation numérique ?

### Historique

Maintenant, je vais reprendre quelque chose que j'avais présenté à Askoria\* dans le cadre de LabAccess\*\* : la question de la médiation numérique.

Pour moi, l'acte de naissance de la médiation numérique elle-même c'est l'accord de Lisbonne « E-Europe », sur l'économie de la connaissance. Or il s'avère que l'on est en 2000, il y a une antiquité à cet acte de naissance.

Je vous présente ici le travail de thèse d'une collègue qui s'appelle Amélie Turet\*\*\* qui a travaillé sur l'ensemble des documents collectés à la Délégation aux Usages du Numérique sur l'ensemble des enquêtes nationales. Elle nous donne des données qui sont vraiment intéressantes. Cette thèse présente quatre actes des politiques publiques sur la médiation numérique.



### Les 4 (+1) actes des politiques publiques

**Acte 1 :**  
**de 1967 à 1984**

« **Le temps de la genèse des méthodes pour la massification des usages de l'informatique :** l'éducation scientifique et technique et les clubs informatiques. »

**Acte 2 :**  
**de 1985 à 1999**

« **Le temps des méthodologies de l'appropriation des outils et des usages :** l'éducation nationale et le Minitel. »

**Acte 3 :**  
**de 2000 à 2011**

« **Le temps de l'accès public à l'Internet :** emplois jeunes et Espaces Publics Numériques. »

**Acte 4 :**  
**de 2012 à 2016**

« **Le temps de la réduction de la fracture culturelle au numérique :** les emplois d'avenir numériques, les fablabs et les tiers lieux. »

**Acte (+ 1) :**  
**2017 - 2019**

Création de la MedNum...

Source : Turet Amélie, (2019). L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs, Thèse de Doctorat en InfoCom, Université de Bordeaux

Le premier acte, c'est entre 1967 et 1987. Pour les plus anciens d'entre nous qui ont vécu cette période-là c'est l'arrivée du micro-ordinateur. C'est la pénétration dans l'imaginaire des technologies dans l'apprentissage, dans l'éducation scientifique et technique. Et ce que l'on oublie toujours, c'est que c'est aussi la naissance des clubs informatiques. Et pour la médiation numérique, c'est fondamental.

Deuxième acte, entre 1985 et 1999, pour les plus anciens d'entre nous encore, vous devez vous

rappeler qu'en 1986 il y eu le plan « informatique pour tous ». De 86 à 99, nous avons des « plans informatiques «pour» [divers publics cibles] », des « plans numériques », puis des « plans internet ». Clairement les politiques publiques se lancent dans la massification et le vecteur principal de cette massification c'est plutôt l'éducation nationale.

Troisième acte : on est à l'orée des années 2000, avant l'explosion de la bulle internet. On voit dans internet cette idée de favoriser la lutte contre les

\*« ASKORIA, première école de formation en travail social de France, accompagne les (futurs) professionnels de l'intervention » : <https://www.askoria.eu/>

\*\*Projet #LabAccess Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation : [Lien vers le Rapport](#)

\*\*\*L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs <http://www.theses.fr/2018BOR30066>

exclusions, l'insertion des jeunes, et cetera. La politique publique s'installe dans cette logique-là, en gros dans les années 2010.

Quatrième acte entre 2012 et 2017, c'est ce que j'appelle les Lumières du « Do It Yourself » : l'arrivée des FabLab, l'arrivée des Makers, le croisement des cultures.

J'ai ajouté « +1 » au travail de thèse d'Amélie Turet . Le « +1 », c'est la période que l'on vit aujourd'hui. C'est la période où il y a la MedNum\*, c'est la période où il y a l'agence du numérique, où la question de la médiation numérique revient dans la main des territoires, d'où la réunion de ce soir.

## La médiation numérique : activité et/ou métier ?

Pour moi il y a un point d'interrogation : la médiation numérique n'est aujourd'hui pas plus stabilisée que quand je l'ai rencontrée il y a plusieurs dizaines d'années.

Je pense que des réunions comme celles de ce soir sont vraiment importantes parce que, assez régulièrement, nous sommes pris dans des représentations dominantes. Ça va être à un moment donné l'éducation pour tous, que l'on ait de l'informatique pour tous. Ça va être à un autre moment donné l'insertion des jeunes, l'animation des quartiers, et cetera. Et, en fait, la médiation numérique c'est beaucoup plus large que ça.

La médiation numérique, pour moi, ce sont **trois catégories d'activités** qui, dans un certain nombre de cas, donnent des métiers.

- La première catégorie d'activités qu'il ne faut absolument pas minimiser ce sont les **bénévoles**. Pourquoi ? Parce qu'il m'arrive de faire fréquemment des conférences dans tout un tas de départements, où des bénévoles sont actifs. Je me rappelle que dans le département de la Vienne, on m'avait montré la carte des EPN (espaces publics numériques) il y a deux ans – je ne vous parle pas des calendes grecques – tout autour des villes moyennes il y avait des espaces publics numériques, des médiathèques, etc. Et j'ai demandé ce qu'étaient les petits points verts en pleine campagne. C'étaient les clubs informatiques. Il restait des clubs informatiques dans les endroits qui étaient encore très isolés. Donc cette catégorie là il y en a en Ille-et-Vilaine, il y en a en proximité de Rennes Métropole. Il y a en gros des militants de ça, il ne faut vraiment pas les minimiser. Ils font de la médiation numérique.

- La deuxième catégorie ce sont finalement tous les **professionnels des métiers de l'accompagnement**, des métiers de l'humain, des métiers de la relation, etc. qui font une part de la médiation numérique dans leur activité. Et, puisque nous avons co-écrit un livre sur la médiation numérique en bibliothèque\*\*, je peux prendre le cas des bibliothécaires.

Sur les 30 dernières années, à l'arrivée des nouveaux supports (cassettes, CD, DVD...), des bibliothécaires se sont transformés en médiathécaires, alors que les autres continuaient à être bibliothécaires. A l'arrivée d'internet, certains médiathécaires se sont transformés en animateurs multimédia alors que d'autres sont restés bibliothécaires et/ou médiathécaires. Puis, certains animateurs multimédia sont devenus des médiateurs numériques en médiathèque et donc on voit bien que ça percute un certain nombre de professions avec des degrés différents pour chaque professionnel. C'est le cas des enseignants ; c'est le cas du travail social ; c'est le cas des formateurs ; c'est le cas des animateurs... globalement, tous les métiers de l'accompagnement sont vraiment percutés.

---

*« On a confié cette mission de médiation numérique sur les vingt dernières années à tout un tas de contrats précaires. »*

---

- Et il y a une troisième catégorie qui peine à vraiment être identifiée, c'est la catégorie des **professionnels de la médiation numérique**, qui renvoie finalement à un jeu de commande publique qui n'est pas aussi simple que ça et aussi stabilisé que ça. Je l'ai associé dans la présentation de ce soir au terme de « précarisation chronique ». En effet, on ne peut pas évoquer la médiation numérique sans se rappeler les politiques d'insertion des jeunes.

Pourquoi ? Parce qu'on a confié cette mission de médiation numérique sur les vingt dernières années à tout un tas de contrats précaires. Vous savez qu'aujourd'hui il y a beaucoup de services civiques qui sont sur cette mission. Loin de moi l'idée de juger le service civique. Nous avons monté à l'Université de Rennes 2 une formation sur la médiation numérique et sur les médiateurs numériques pour les emplois-jeunes de l'éducation nationale au début des années 2000, donc à la limite on participe de ça quelque part.

\*« La MedNum : la coopérative des acteurs de la médiation » : <https://lamednum.coop>

\*\*« Les bibliothèques et la transition numérique - Les ateliers Internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles » Pascal Plantard et Agnès Vigué-Camus (dir.), Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2017 : <https://www.askoria.eu/>

**Mais c'est assez étonnant qu'une activité aussi complexe que celle-là soit souvent confiée à des jeunes en difficulté avec des conditions de travail un petit peu complexes.**

Voici les ambitions de la DUI (délégation aux usages de l'internet\*) :

« liste des 6 métiers en emplois d'avenir numériques pour les EPN et autres lieux de médiation numérique :

- « Forgeur numérique » [...]
- « Régisseur multimédia » [...]
- « Assistant de valorisation des usages numériques responsables » [...]
- « Assistant de valorisation numérique du territoire » [...]
- « Assistant de formation aux usages mobiles » [...]
- « Assistant vidéoludique »

**On se retrouve avec des déclinaisons d'emplois qui n'ont rien à voir avec la réalité de la médiation numérique.** Est-ce que vous connaissez un forgeur numérique aujourd'hui ? Ça, ça a été décidé par l'Etat il y a 5 ans.

Vous voyez nous sommes vraiment dans des jeux de représentations et d'imaginaires qui ont besoin d'être fouillés, travaillés pour s'en départir et pour peut-être plus contextualiser cette question de la médiation numérique.

### **Les structures de médiation numérique ?**

Je voulais vous faire une focale sur les 4531 structures françaises qui ont été sondées en 2016 relevant de la médiation numérique :

1748 sont des bibliothèques : des bibliothèques pour 859 et 889 pour des médiathèques.

**La réalité de terrain pour la médiation numérique massive, première entrée, c'est encore aujourd'hui la bibliothèque.**

Suivent « Maison pour l'emploi », « missions locales », « point information jeunesse », etc.

Globalement, nous avons un premier groupe de structures « numérique et culture » (massivement les bibliothèques), et ensuite on va avoir les politiques publiques qui installent des structures qui demeurent et à des échelles assez différentes.

Moi ce qui m'avait vraiment étonné c'était le poids très léger des MJC – j'ai commencé ma propre carrière en Maison des Jeunes et de la Culture : 211 par rapport aux autres, c'est quand même assez étonnant.

---

*« La réalité de terrain pour la médiation numérique massive, c'est encore aujourd'hui la bibliothèque. »*

---

Autre point de focale, sur les activités massives de la médiation numérique :

- Elles sont d'abord de l'ordre de l'accompagnement, de l'initiation, du perfectionnement, des pratiques culturelles. Ce sont vraiment des logiques d'appropriation, d'acceptation, de médiation numérique plutôt culturelle au sens du capital culturel.
- Elles peuvent être également orientées « accueil handicapé », « accueil senior », etc. : des activités qui sont beaucoup plus spécifiques.

Là encore je pense que les activités sont à corréliser avec le type de métier qui est mis en place – quels sont les médiateurs ? –, le type de lieu et globalement la demande sociale qu'il y a autour.

### **Les médiateurs numériques ?**

En 2014, l'enquête « utilisation des formations en ligne NetPublic » réalisée par questionnaire montre une structure inchangée de la population des animateurs en termes de niveaux de diplômes : 20% de niveau IV (Baccalauréat) et 80% supérieur au niveau IV.

Massivement, nous avons donc quand même des médiateurs numériques qui sont de formation bac +2. Nous sommes globalement sur les mêmes créneaux sur lesquels on va recruter les animateurs.

### **Les 3 pouvoirs des usages**

Nous sommes un certain nombre à Marsouin, et y compris dans l'équipe Rennes 2, à penser que les usages des technologies numériques ont des effets de norme sociale. Elles transforment notre manière de vivre ensemble.

Dans le livre que j'avais co-écrit sur la fracture numérique avec Marianne Trainor et Mickael Le Mentec, j'avais qualifié trois potentialités particulières : le pouvoir des usages.

A l'échelle de l'imaginaire, il me semble qu'il faut vraiment arriver à lutter contre le **pouvoir de renforcement**. C'est toute cette sphère médiatique et politique qui nous pousse à être systématiquement « pour » ou « contre ». Globalement, avoir un discours distancié et neutre vis-à-vis des technologies c'est très compliqué.

\* La délégation aux Usages de l'Internet (DUI) est une ancienne délégation interministérielle qui a succédé en 2003 à la Mission d'accès public à l'informatique (MAPI), et laissé place en 2015 à l'Agence du numérique.

*« Les usages des technologies numériques ont des effets de norme sociale. Elles transforment notre manière de vivre ensemble. »*

Il n'y a pas un politique aujourd'hui qui présente un plan numérique quelconque sans que ce soit la panacée. Et on sait très bien que les résultats sont toujours beaucoup plus mitigés. Il n'y a pas un industriel qui vous présente sa machine comme étant la meilleure du monde. Nous sommes vraiment dans le monde des superlatifs. Et prendre de la distance avec ça, c'est très compliqué.

Je vous donne juste une illustration issue du travail sur Capacity : nous nous étions rendus compte, en travaillant sur les représentations des gens qui étaient dans des zones blanches et qui étaient déconnectés, que ces gens-là nous disaient majoritairement qu'ils n'étaient pas « capables de ».

Dans les villes, les gens qui sont connectés et qui ne veulent pas utiliser, nous disent qu'ils ne veulent pas. Ils sont dans des logiques « ça me pollue la vie », « je veux un peu plus d'abstinence technologique », etc.

Finalement la situation la moins numérique possible déclenche une espèce d'intériorisation « je ne suis pas dans la norme ». On le voit avec les gamins en difficulté, avec les territoires ruraux... C'est vraiment quelque chose d'important.

Je pense que d'abord **la médiation numérique doit travailler sur les représentations et permettre aux gens de se positionner vis-à-vis de ces technologies** et de se les approprier d'où ils sont, dans le moment où ils en sont, etc.

Deuxième pouvoir, et ça c'est aussi très important sur la médiation numérique, c'est ce que j'appelle **le pouvoir de dévoilement**. Les technologies numériques nous mettent dans une situation relationnelle qui crée une espèce de tiers technologique : nous voyons des choses que l'on ne voit pas quand on est en face à face. Et pour les métiers du social, du médico-social, du handicap, ce pouvoir de dévoilement est absolument fondamental. Ça veut dire qu'on peut remettre en cause les représentations que nous avons sur des gens. Vous savez, on est tous l'« handicapé » de quelqu'un, la question du handicap est aussi la question du rapport entre nous et de représentation entre nous. Des ateliers, des activités numériques permettent de rentrer là-dedans, de prendre de la distance, de voir des potentiels que les personnes

### Les trois pouvoir des usages du numérique (Plantard, 2011)

- **Le pouvoir de renforcement** : « En présence de ces éléments matériels des cultures numériques, chacun renforce ses comportements de confiance ou de défiance. »
- **Le pouvoir de dévoilement** : « Les pratiques technologiques remplies d'affects ouvrent un dialogue, pas toujours verbal, où la personne en souffrance en vient à se dévoiler. Le pouvoir de dévoilement ne fonctionne pas isolé, il lui faut une oreille, un accompagnateur. »
- **Le pouvoir de liens** : « Notre profond désir identitaire d'être reconnu par un groupe et de partager avec les autres trouve dans les usages des TIC de nouveaux territoires où tenter l'affranchissement, le changement de groupe et le retour à la norme, même pour les plus marginaux. »

ne vont pas exprimer en situation ordinaire. Et pour moi c'est quelque chose de vraiment important pour la médiation numérique, c'est peut-être même **le cœur du métier : apprendre à accompagner et apprendre à observer en même temps**.

A ce propos, je signale la soutenance de Véronique Le Chêne\* dans très peu de temps, qui vient de finir une thèse sur les pratiques numériques des personnes en situation de handicap.

Et le troisième point c'est la question des tribus, c'est la question du **pouvoir de liens**. C'est à dire que les **technologies numériques forment des cultures et des espaces**. Je reprendrai l'illustration de My Human Kit\*\* : quand on va dans le FabLab destiné aux personnes en situation de handicap à Askoria pour se faire essayer de construire une prothèse, on n'est plus handicapé, on est maker. Et donc on rencontre la communauté des makers, ce qui permet peut être d'éclater un peu les difficultés de communauté du monde du handicap.

En conclusion, lutter contre le pouvoir de renforcement par l'échange, la science et la culture renvoie, pour moi, aux missions de l'éducation populaire. Le pouvoir de dévoilement pour favoriser l'émancipation renvoie, pour moi, clairement à la médiation culturelle numérique. Et le pouvoir des liens, c'est la question des réseaux, de la coopération.

Et j'espère que l'on va pouvoir y aller ensemble. Merci.

\*<http://veroniquelechene.fr>

\*\* My Human Kit est une association visant à développer la santé pour tous à travers l'invention, le partage et la fabrication d'aides techniques aux handicaps réalisables pour et avec les personnes concernées. <https://myhumankit.org/>

# Témoignages Quels besoins exprimés par les publics dans les lieux de médiation numérique ? Quelles réponses aujourd'hui ? Quels leviers pour demain ?

*Partage des besoins des publics identifiés et des médiateurs de terrain*

*Avec les témoignages de :*

**Emmanuelle Anneix-Dao**, Médiation Métropole PIMMS - Rennes

**Ophélie Cousin**, Médiation Métropole PIMMS - Rennes

**Claire Denis**, Association Rennaise des Centres sociaux

**Clément Guy**, Espaces sociaux communs

**Déborah Cary**, Les Champs Libres

**Mélanie Morin**, Google Ateliers Numériques

**Tony Vanpoucke**, EduLab Université de Rennes 2



## ***A retenir***

### **Les besoins des publics**

- Multiplicité des problèmes rencontrés par les personnes.
- Sentiment d'impuissance, de honte, d'être laissé pour compte : jusqu'à de l'exclusion, de la dépression.
- Les jeunes également mis en difficulté sur leurs démarches administratives, comme tous les autres profils.
- Exemple de conséquence : des reports des services publics vers des services payants, pas forcément efficaces.
- Un besoin récurrent d'aide numérique à domicile, sur le propre matériel de la personne en difficulté.

### **Les besoins des médiateurs**

- Confrontation directe à la souffrance des personnes : complexité de ces métiers, avec des formations parfois inadaptées.
- Un constat : le médiateur numérique devrait être un « mouton à 7 pattes » avec en plus une compétence sociale.
- Besoin de reconnaissance du travail et des compétences humaines associées à de la médiation.
- Besoins d'échanges, d'interconnaissance, de maillage à l'échelle locale.
- Besoin de partage de compétences, d'échange de bonnes pratiques entre professionnels faisant de la médiation numérique, ainsi qu'entre professionnels du social et du numérique.



**Ophélie Cousin, médiatrice sociale et  
Emmanuelle Anneix-Dao, directrice,  
Médiation Métropole PIMMS**

**Quelles sont les spécificités des propositions de médiations numériques de votre organisation ?**

L'association Médiation Métropole PIMMS Rennes propose des **actions de médiation sociale** pour :

- les clients en difficulté des entreprises adhérentes ayant mission ou délégation de service public (EDF, Eau du Bassin Rennais SPL, ENGIE, ENEDIS, La Poste, Keolis Rennes Réseau STAR, SNCF, SRTS Handistar, Veolia Eau) ;
- au sein du Plateau d'Accueil PIMMS Maison de Services aux publics pour le compte des administrations (Pôle Emploi, CAF, Préfecture, CPAM, CARSAT).

L'association est aussi un tremplin professionnel pour ses salariés recrutés dans le cadre des emplois aidés (formations et accompagnement projet professionnel).

L'association est, avec le réseau des PIMMS, dans une démarche de certification à la norme métier de la médiation sociale XP X60-600. Cette démarche de certification à la norme dans la médiation sociale inclut de la formation et un cadre déontologique à respecter, des contraintes aussi – il faut créer pas mal de choses, des process - qui permettent d'identifier et de reconnaître un métier aujourd'hui qui est celui de « médiateur social ».

A l'heure de la dématérialisation des services publics, l'accompagnement des démarches administratives numériques devient de plus en plus important, notamment pour les publics ayant des difficultés dans la compréhension de la langue française et des difficultés dans l'utilisation des

*« L'accompagnement des démarches administratives numériques devient de plus en plus important, notamment pour les publics ayant des difficultés dans la compréhension de la langue française et des difficultés dans l'utilisation des portails numériques. »*

portails numériques de ces structures (seniors, jeunes majeur.es).

**Une situation caractéristique vécue que vous souhaiteriez mettre en avant**

Un père de famille devant déclarer ses revenus sur le site de la caf.fr ou s'inscrire sur Pôle Emploi. La mutualisation des services proposés au PIMMS MSAP lui permet aussi d'avoir un accompagnement pour écrire un courrier de demande d'échelonnement de paiement pour la cantine scolaire de son enfant. Là l'écrivain public intervient.

**Des besoins côté publics ?**

Rassurer et tenter d'autonomiser la personne pour qu'elle puisse faire ensuite seule. **Nous ne sommes pas là pour faire « à la place de »**. Mais la vitesse des évolutions et la complexité des demandes sont des freins. Nous avons proposé des ateliers « numériques » pour initier certains usagers aux principes de base tels que créer une boîte mail, aller sur l'espace client de tel ou tel site... ce sont des demandes récurrentes que l'on a de plus en plus et des demandes notamment de déclaration à la CAF, déclaration trimestrielle des revenus.

**De plus en plus de personnes viennent avec non pas un seul problème, mais plusieurs demandes.**

C'est là que l'on voit que « la pelote se déroule », où l'on voit que les personnes ont une difficulté à s'adapter au numérique aujourd'hui, même des personnes de mon âge – j'ai 25 ans – j'en vois de plus en plus. Ce sont **des soucis de mots de passe notamment**, nous devons passer à une sécurité plus renforcée via le téléphone portable, les envois des codes, etc, et cela pose réellement un problème aujourd'hui.

### **Des besoins côté médiateur ?**

- Avoir une connexion réseau suffisante pour répondre « dans les temps ».

- La lenteur des portails : on a un souci avec les portails, qui nous empêche d'aller jusqu'au bout de l'accompagnement « demandes », par rapport à la préfecture à l'ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés), c'est un problème très récurrent. Nous sommes un service gratuit, sans rendez-vous et les personnes que l'on accompagne ont un temps limité (cadre déontologique à respecter), et du coup nous sommes obligés de passer le relais ou de dire à la personne de revenir un autre jour.
- Proposer des outils qui utilisent aussi les applications que peuvent avoir les usagers sur leurs smartphones.

---

## **Claire Denis, informaticienne publique, Association Rennaise des Centres sociaux**

Bonsoir, je suis Claire Denis, **informaticienne publique**, chargée de l'inclusion numérique à l'Association Rennaise des Centres Sociaux, qui gère les six centres sociaux dans les quartiers prioritaires rennais.

### **Quelles sont les spécificités des propositions de médiations numériques de votre organisation ?**

J'ai une mission d'informaticienne publique, **j'accompagne les habitants individuellement sur l'utilisation de leur propre matériel numérique** dans les six centres sociaux Rennais et au plus près des habitants (locaux du centre social auprès des lieux d'habitation).

Je travaille en complémentarité avec les médiateurs sociaux numériques des espaces sociaux communs. J'anime et développe un réseau de bénévoles sur les 6 centres sociaux pour pouvoir répondre aux besoins non couverts des habitants.

### **Une situation caractéristique vécue que vous souhaiteriez mettre en avant**

Les centres sociaux, c'est l'accueil de tous. Les profils sont très variés. J'ai choisi deux caractéristiques un peu délicates.

La première, que je rencontre dans les centres sociaux : **une personne âgée**, de plus de soixante-dix ans ayant de grandes difficultés dans l'utilisation des outils numériques. Elle se sent dans l'obligation d'apprendre face à la dématérialisation. C'est une personne **qui se sent très complexée de ne pas savoir aller sur internet « comme tout le monde »**.

---

*« Il y a vraiment une impression de ne pas être en capacité, d'être mis au banc de la société. »*

---

Elle est très honteuse, elle n'ose pas demander de l'aide à un proche. Parfois il y a également des troubles cognitifs qui rendent l'apprentissage plus difficile, parfois même impossible. Il y a une fragilité psychique, de dépression, accentuées par l'anxiété de ne pas pouvoir s'en sortir et de perdre son autonomie.

La deuxième situation, c'est dans les locaux auprès des habitations, cela va être **des personnes en recherche d'emploi ayant le RSA**. Vivant seules, sans enfants, elles sont en rupture avec la famille, très isolées socialement. Elles sortent faire les courses, vont à Pôle Emploi, fréquentent les structures à caractère social pour les rendez-vous avec les travailleurs sociaux. **Elles ne font pas d'activités au centre social, ne fréquentent pas les espaces numériques**. Il y a une défiance par rapport aux administrations. Elles ne disposent pas d'une connexion internet, ni mobile, ni à domicile. Pas d'équipement ou un équipement obsolète. L'équipement n'étant pas une priorité budgétaire. Ce sont des personnes qui ont un fort manque de confiance en soi et un complexe lié à la situation de demandeur d'emploi. Le manque de connaissance dans l'utilisation des outils numériques se sur-ajoute. Il y a vraiment une impression de ne pas être en capacité, d'être mis au banc de la société.

### Des besoins côté publics ?

Il y a vraiment besoin d'un temps individuel, d'une écoute, d'une mise en confiance, de temps informel et qui va au-delà d'une réponse juste numérique. Il y a aussi l'importance de l'orientation et de l'accompagnement vers les espaces de médiations numériques.

**On note aussi la pertinence d'une médiation « au plus près », parce qu'il y a des personnes qui n'iront jamais dans les structures.**

Et puis il subsiste quand même des problèmes liés à l'accès à un équipement et à une connexion internet à moindre coût. Ça évolue mais pour certaines personnes ça reste encore compliqué.

### Des besoins côté médiateur ?

Pour moi, dans ma pratique, ça va être les formations. Au-delà d'une technicité numérique, il y a besoin de formations sur l'accueil des publics fragilisés, sur la connaissance des pathologies mentales, sur l'accompagnement social.

Pour ma part, mon contrat est sujet à de financements aléatoires ; donc il y a quand même une forme de précarité.

Et puis je dois toujours justifier de la pertinence de mon travail, de mes permanences, avec des chiffres. Sauf que pour moi, **ce n'est pas la quantité qui fait la qualité de mon travail. Pour les publics isolés, c'est un accompagnement qui demande du temps.**

## Clément Guy, médiateur socio-numérique aux Espaces sociaux communs

Bonjour, je suis **médiateur socio-numérique en Espaces sociaux communs**. Les espaces sociaux Communs, ce sont six bâtiments sur Rennes qui regroupent les services du Centre communal d'action sociale, du Centre départemental d'action sociale, de la CAF, de la mission locale et des centres sociaux rennais. L'idée de ces bâtiments c'est de fournir un guichet unique aux habitants et habitantes pour les administrations et les centres sociaux, qui vont plus être dans une démarche de lien social que d'accès aux droits par exemple.

Et dans ce cadre-là, dans le cadre d'un appel à projets européen non-pérenne, financé pour 3 ans, mon poste est, tout comme mes collègues, d'animer des espaces numériques dans ces bâtiments. Nous mettons des ordinateurs à disposition, du wifi, et nous accompagnons gratuitement.

### Quelles sont les spécificités des propositions de médiations numériques de votre organisation ?

J'ai repéré par rapport aux collègues qui sont là, plusieurs spécificités.

La première spécificité, c'est que **l'on travaille en très grande proximité des travailleurs sociaux et travailleuses sociales**.

Cela nous permet d'orienter, de manière positive et qui marche, d'eux vers nous, ou à l'inverse, et d'accompagner ensemble des situations et des travailleurs sociaux qui n'ont pas forcément de compétences sur le numérique et où moi je n'ai pas les compétences d'accompagnement social réel. C'est un vrai travail en collaboration qui me semble important.

Une deuxième chose, c'est que l'on a un accompagnement/assistance très « large spectre ». Une des seules choses que l'on refuse dans les ESC, ce sont les choses à caractère illégal, le porno, la violence forte. J'accompagne des gens sur Meetic tout comme sur des démarches CAF, ou sur l'Agence Nationale des Titres Sécurisés. On fait de l'impression gratuite (jusqu'à 10 pages), donc on a aussi beaucoup de demandes autour de ça. Et en plus de ça, nous, médiateurs socio-numériques et médiatrices socio-numériques, avons une mission de formations auprès des professionnels et des bénévoles qui interviennent dans les Espaces sociaux communs.

### Une situation caractéristique vécue que vous souhaiteriez mettre en avant

Nous avons **beaucoup de demandes de personnes étrangères qui cherchent à obtenir un rendez-vous à la préfecture pour obtenir ou renouveler un titre de séjour, donc pour rester dans une situation légale** en France depuis plusieurs semaines/mois sans succès.

Parfois elles ont un courrier de la préfecture intimant de prendre un rendez-vous rapidement, et se heurtent à un portail qui ne leur propose jamais de rendez-vous. J'ai des gens depuis six mois qui essayaient d'obtenir un rendez-vous, qui ne l'obtenaient pas, qui se retrouvent du coup en situation illégale. Ils se retrouvent dépassés, pas par mauvaise volonté, mais par impossibilité de communiquer avec l'administration de manière efficace. Et donc « flippés » de recevoir un courrier qui leur intime de prendre rendez-vous et de ne pas y arriver.

Comme le disait Pascal (Plantard), **j'ai des gens qui se retrouvent à payer des services pour renouveler leur carte grise, donc juste pour obtenir l'usage d'un service public, quand moi**

---

*« On a beau dématérialiser, énormément de justificatifs, de certificats ne sont plus distribués par les administrations, mais sont demandés par d'autres administrations. Puis on dit aux gens "c'est un pdf en ligne, allez l'imprimer". »*

---

**je suis à côté à proposer un atelier gratuit, mais personne ne le sait.** Ils payent en plus des services en ligne qui ne font pas le boulot. Donc ils vont payer deux fois 40 euros et ils se retrouvent à faire le boulot avec moi derrière, en annulant les démarches précédentes. Et des arnaques qui se font passer pour des services publics, il y en a de plus en plus en ligne...

Il y a beaucoup d'impressions, vu que l'on fait de l'impression gratuite. On a beau dématérialiser, énormément de justificatifs, de certificats (Tarification Solidaire des Transports, dossier MDPH, vente de véhicule, CERFA...), ne sont plus distribués par les administrations, mais sont demandés par d'autres administrations. Puis on dit aux gens « c'est un pdf en ligne, allez l'imprimer », en fait c'est nous qui les imprimons, quand la personne vient chez nous.

Et j'ai aussi des personnes en fragilité, qui se retrouvent renvoyées d'administration en administration. « Je suis allé à la CARSAT, ils m'ont dit d'aller voir la préfecture, à la préfecture on m'a dit que c'est la CARSAT qui doit faire, à la CARSAT, il n'y a pas de guichet de toutes façons donc je vais au CCAS en espérant rencontrer un humain ».

**Il y a vraiment ce sentiment de « il n'y a plus personne pour nous aider ».** A l'heure actuelle c'est les CCAS et les CDAS souvent qui ont encore une interface humaine, donc en partie moi. Et ces personnes qui sont perdues, qui ont des fragilités psychiques, sociales, culturelles, financières graves, qui en sont au point de ne pas toucher leur retraite minimale parce qu'ils se font renvoyer d'une administration à l'autre, il y en a.

### **Des besoins côté publics ?**

La première demande que j'observe c'est un accès à Internet, de l'accompagnement à l'accès aux démarches internet et de l'aide à la compréhension du langage administratif, à des horaires et sur des temps beaucoup plus longs que ce que l'on propose aujourd'hui. Les accueils des ESC reçoivent quotidiennement des demandes qui concernent **les médiateur-trice-s socio-numériques qui ne sont présent-e-s que 3 demi-journées par semaine.** Ils renvoient vers nous, mais les gens ne reviennent pas forcément.

Il y a des vrais besoins de formation individuelle, parce que la formation collective ça ne marche pas pour tout le monde. Pour certain.e.s il faut partir de la base : que la souris ne va pas les mordre et qu'ils peuvent mettre la main dessus, que ce n'est pas grave et qu'ils ne vont pas tout casser. Et tout ça prend du temps.

Et il y a **des besoins d'assistance à domicile** (administrative, informatique). Des gens aimeraient que j'aille chez eux, parce que leur ordinateur ne se déplace pas...

Moi je n'interviens pas en dehors, je ne suis pas missionné pour ça. Mais personne n'est missionné pour ça.

### **Des besoins côté médiateur ?**

En tant que médiateurs, j'aimerais avoir le contact d'interlocuteur.rice.s technicien.ne.s dans chaque administration que je connaisse, qui me connaissent, et pas des robots téléphoniques. J'ai beau être à l'aise avec le numérique, j'ai failli casser plusieurs téléphones à force de me faire renvoyer en boucle par des robots téléphoniques « appuyez sur un, appuyez sur deux, appuyez sur deux, appuyez sur un » et de me voir bloqué, obligé de raccrocher, de rappeler le même robot et d'essayer une combinaison de chiffres où l'on arrive à trouver quelqu'un.

---

*« Nous avons besoin de moyens humains, parce que nous ne sommes pas assez nombreux et pas assez présents sur des horaires qui répondent aux besoins de l'ensemble de la population. »*

---

Et donc oui, j'aimerais avoir de vrais gens, et des gens compétents, parce que je tombe aussi des fois sur des gens dont le boulot dans leur administration, c'est de m'empêcher d'aller plus loin, de m'empêcher de parler à quelqu'un qui n'a pas le temps...

Je pense que nous avons besoin de moyens humains, parce que nous ne sommes pas assez nombreux et pas assez présents sur des horaires (actuellement horaires de bureau) qui répondent aux besoins de l'ensemble de la population.

On a aussi besoin d'accompagner correctement chaque personne, d'aider à faire plutôt que de faire à la place et pour offrir un service plus fréquent.

On a aussi **besoin de lieux et de temps de rencontre.** Ce soir, s'en est un des premiers et c'est bien mais on a tendance à bosser dans notre coin alors qu'en fait on est, je ne sais pas, six structures représentées ici et il en manque probablement. Nous ne nous parlons pas et c'est dommage.

**Déborah Cary, médiatrice numérique, Les Champs Libres****Quelles sont les spécificités des propositions de médiations numériques de votre organisation ?**

Bonjour, je travaille pour la bibliothèque des Champs Libres. J'ai été recrutée en tant que **médiatrice numérique** pour accompagner les usagers et aussi les collègues aux différents outils numériques. Nous accueillons tous les publics. L'entrée est gratuite pour tous. Nous proposons **une cinquantaine de postes en libre accès aux Champs Libres, jusqu'à 30 heures par semaine**, ce qui permet de faire beaucoup de choses.

Nous avons beaucoup d'usagers qui ne sont pas à l'aise avec les outils, renvoyés par la CAF ou la sécurité sociale, qui est juste en face des Champs Libres. Ils sont renvoyés vers nous pour des impressions de documents en urgence. Nous avons des gens qui viennent pour la préfecture, pour tout ce qui concerne les titres de séjour.

**Une situation caractéristique vécue que vous souhaiteriez mettre en avant**

Les cas qui nous interpellent :

**Des jeunes**, qui vont être assez honteux – la question de honte est très présente – d'avoir une vingtaine d'années et de ne pas savoir utiliser un ordinateur. **Ils ont l'habitude d'utiliser un téléphone portable. Mais le jour où il faut faire des recherches d'emploi, ça fait des années qu'ils n'ont pas ouvert des logiciels de traitement de texte** et ce n'est pas si facile que ça de maîtriser ces logiciels-là.

Nous faisons ça pendant le temps d'ouverture du service publics, donc pendant le temps d'ouverture de la médiathèque. Donc parfois nous pouvons prendre le temps d'accompagner. Parfois c'est plus compliqué quand il y a d'autres demandes. Nous mettons à disposition des outils, des CVs qui sont déjà plus ou moins pré-faits au niveau de la mise en page, pour réussir à les dépanner.

Ce sont également des gens qui sont « obligés » de se mettre au numérique. **Le cas qui m'a le plus marqué dans ma carrière** – cela fait une dizaine d'années que je suis bibliothécaire avec un volet numérique – c'est le cas d'**une personne d'une cinquantaine d'années qui vient de perdre son mari**, qui gérait tout l'administratif. Il ne lui avait jamais transmis les mots de passe, il ne pensait pas qu'il allait mourir rapidement. Et cette personne s'est retrouvée bloquée pendant plusieurs mois, à devoir contacter toutes les administrations possibles. C'était il y a 2-3 ans, à un moment où France Connect n'existait pas encore forcément sous sa forme actuelle. Et récupérer

« *Des jeunes qui vont être assez honteux d'avoir une vingtaine d'années et de ne pas savoir utiliser un ordinateur.* »

des mots de passe c'était très compliqué. **Elle est tombée en dépression parce qu'elle n'arrivait pas à récupérer ses mots de passe** et que ça lui pourrissait la vie tous les jours.

C'est là que l'on se dit qu'il y a un besoin de formation. Et cette personne maîtrisait le français, ce qui n'est pas toujours le cas de tous nos usagers. Souvent les gens viennent pour faire une lettre de motivation. Et si on peut les aider sur le côté numérique, là où ça blesse, ça va être sur le côté écriture. Là **on aurait besoin d'un écrivain public numérique** pour aider à ces écritures.

Le troisième cas, ça va être le parent démuni avec l'entrée au collège des enfants où tout est dématérialisé. Quand on n'a pas soit même la maîtrise de l'outil, se connecter c'est compliqué. Et on devient dépendant de ses enfants, ce qui n'est pas forcément facile à accepter pour le parent. C'est bien d'apprendre de ses enfants, mais l'enfant peut aussi prendre l'ascendant sur les parents.

**Des besoins côté publics ?**

Au quotidien je ne suis pas la seule médiatrice numérique, puisque nous sommes une centaine de collègues aux Champs Libres amenés à faire du service public sur tous les pôles de la médiathèque. Nous avons des usagers qui savent s'adresser aux bons endroits ou savent se diriger là où il y a des collègues les plus férus de numérique ou qui sont le plus à l'aise avec l'outil.

Nous sommes quelques collègues à assurer des animations. Je vais animer des ateliers qui vont commencer à partir d'octobre, sur de la découverte des bases de l'informatique. Je fais partie également d'un groupe qui anime **des « rendez-vous numériques »** qui sont **à l'initiative de Rennes Métropole, au niveau du « portail des médiathèques »**. Ce sont, au sein des villes de la métropole, des rendez-vous où les usagers peuvent venir avec leurs questions et essaient de trouver ensemble des solutions à leurs problèmes. Après, comme disait Clément, l'ordinateur ne se déplace pas. Du coup, je vais former au mois d'octobre sur du matériel que les usagers ne vont pas forcément retrouver à la maison donc ça ne résout absolument pas toutes leurs questions.

Souvent ce que l'on ressent chez les usagers, c'est de l'inquiétude. Quand on ne sait pas, on s'inquiète vite de ne pas savoir pourquoi on a reçu tel ou tel

mail. Notamment des spams, « arnaques » qui se multiplient, notamment sur tout ce qui est création de CV. Par exemple, des jeunes, pas forcément par facilité, mais qui veulent aller vite, passent par des outils payants de création de CV : ils vont faire tout leur CV et quand on leur demande de valider, on leur demande une dizaine d'euros pour imprimer un CV qui a juste été pré-rempli sur un site. Et là on va devoir recommencer toute la démarche, sachant qu'aucun de nous à la bibliothèque n'est formé à la rédaction de CV.

### **Des besoins côté médiateur ?**

Ce serait important que l'on en discute entre nous, entre la mission locale, entre les médiateurs des espaces sociaux communs, entre les administrations aussi, parce que **si on a la maîtrise de l'outil numérique on n'a pas forcément la maîtrise du système administratif**, pour la création d'un CV par exemple.

C'est généralement assez personnalisé en fonction du vécu et de l'expérience professionnelle ou pas, de la personne.

### **Mélanie Morin, responsable du programme Google Ateliers numériques**

Merci beaucoup pour l'invitation. Je suis ravie d'être là et je suis là pour représenter les **Ateliers Numériques Google**.

### **Quelles sont les spécificités des propositions de médiations numériques de votre organisation ?**

Nous avons ouvert en juin 2018 dans le centre-ville de Rennes. C'est un lieu de formation, d'accueil, de découverte au numérique, au sens large. Nous accueillons tout type de public, d'un enfant qui a 6-7 ans qui vient découvrir le codage informatique, jusqu'à la personne âgée, en passant par des professionnels, des gens en recherche d'emploi, des gens en reconversion professionnelle beaucoup et des étudiants également.

Nous proposons des **conférences, des ateliers, des rendez-vous individuels**. C'est un **lieu** qui est **gratuit**, qui est vraiment ouvert à tous.

On voit vraiment que les gens viennent chercher le contact, vous l'avez tous un peu évoqué. C'est vrai qu'au-delà de la formation numérique, d'avoir une meilleure maîtrise de l'outil, la découverte de l'outil, il y a vraiment l'importance d'être accueilli personnellement, l'importance du contact humain, de se sentir accueilli quelle que soit notre maîtrise de l'outil. Et d'avoir la possibilité d'échanger avec d'autres apprenants, d'où l'intérêt de ces ateliers qui peuvent accueillir jusqu'à 12-15 personnes. Ils s'aperçoivent ainsi qu'ils ne sont pas seuls à galérer, qu'ils peuvent se former ensemble, et s'échanger des bonnes pratiques. C'est quelque chose d'important pour nous. Et puis les personnes qui ont du mal à l'inverse à être en groupe, parce qu'elles ont des questions spécifiques ou parce qu'elles ont beaucoup de peurs et de freins - régulièrement on le voit. Du coup, les rendez-vous individuels permettent de prendre plus de temps

avec la personne et d'être vraiment à son écoute et de prendre les choses là où elle en est.

### **Une situation caractéristique vécue que vous souhaiteriez mettre en avant**

Quelques cas particuliers, caractéristiques :

Une personne âgée qui a ses petits enfants qui partent à l'étranger et qui a envie de garder le lien : nous allons l'accompagner à découvrir, et comment envoyer un e-mail, des premiers pas jusqu'à l'envoi. **Montrer que de taper sur un clavier ce n'est pas si difficile, toucher une souris ça peut bien se passer**. Et puis qu'il existe différents outils qui permettent de communiquer à travers le monde.

Une personne en reconversion professionnelle : **souvent il y a une part psychologique qui est importante**. C'est une personne qui peut être assez fragile, qui peut avoir des doutes, des questionnements. C'est prendre le temps de formaliser ses idées, ses projets, de remettre à plat, de montrer qu'il y a beaucoup d'outils numériques qui existent aujourd'hui pour l'aider dans sa reconversion professionnelle et dans sa nouvelle recherche d'emploi.

**Une personne qui a envie de lancer son activité en ligne, mais ne sait pas s'y prendre** : nous allons l'accompagner, lui montrer les différents outils qui existent pour par exemple créer son site internet ou autre.

### **Des besoins côté publics ?**

Pour les difficultés des publics que nous rencontrons, clairement il y a beaucoup de peur, d'appréhension, il y a une part psychologique qui est très importante, bien au-delà de la maîtrise de l'outil qu'elles viennent chercher en venant pousser la porte de l'atelier.

« Mieux connaître les différentes initiatives locales pour pouvoir aiguiller les personnes en fonction de leur demande »

### Des besoins côté médiateur ?

Et puis pour nous, accompagnants, c'est plus une nécessité d'être formés au-delà de la maîtrise des outils numériques. Pour le coup, dans l'équipe, ils sont tous bien formés aux outils.

En revanche **nous manquons de formations à cet accompagnement psychologique, à accompagner les personnes qui sont parfois isolées, fragiles psychologiquement.**

### Tony Vanpoucke, fabmanager, Edulab - Université Rennes 2

**Quelles sont les spécificités des propositions de médiations numériques de votre organisation ?**

Bonjour, je suis **fabmanager** à l'Edulab, c'est le fablab de l'université Rennes 2.

Plutôt que d'évoquer ce qu'est l'Edulab, peut-être vous dire ce qu'est un fablab. Un fablab, c'est **un laboratoire de fabrication numérique, c'est un endroit où on accueille divers publics, avec pour objectifs de fabriquer ensemble des projets.** Ça peut être très large. Ça peut être par exemple découvrir ce qu'est l'imprimante 3D. Ils peuvent être très complets : par exemple, inventer un petit dispositif interactif qui pourrait servir pour ses cours ou pour la découverte.

Des fablabs, il y en a beaucoup à Rennes. **Nous faisons partie du réseau LabFab** qui est composé de 13 fablab dans la métropole et encore un peu plus à l'extérieur. Et comme tous les fablab, nous sommes **ouverts à tous.**

Pour l'Edulab, nous sommes dans l'enceinte de Rennes 2, nous sommes ouverts aux étudiants, mais aussi aux personnes de l'extérieur. Nous avons des publics très variés.

**Une situation caractéristique vécue que vous souhaiteriez mettre en avant**

Nous avons souvent cette problématique assez fréquente : des personnes de l'extérieur qui vont avoir du mal à franchir cette frontière de l'université. Nous avons plusieurs relais dans les quartiers, maison de quartier de Villejean, maison

Et la deuxième nécessité, d'où l'importance de cette réunion ce soir, c'est pour ça aussi que je suis ravie d'être là, c'est de **mieux connaître les différentes initiatives locales pour pouvoir aiguiller les personnes en fonction de leur demande.**

Il y a des choses que l'on ne sait pas faire, que l'on ne peut pas faire. Il y a des endroits où nous ne sommes pas puisque l'atelier est dans l'hypercentre de Rennes. Donc il y a des personnes où il nous est plus difficile de les accompagner, donc c'est bien de connaître les différents acteurs du territoire, pour pouvoir aiguiller ces différentes personnes. On sait déjà ce que le PIMMS propose parce qu'on vous connaissait, avec Claire parce qu'on se connaissait, mais je suis ravie de rencontrer les autres et ça nous permettra de mieux aiguiller les personnes à l'avenir.

« Dans un laboratoire de fabrication numérique, on est très souvent confrontés à des personnes qui sont juste "bloquées" au début du projet en disant "c'est pas pour moi". »

de quartier Beauregard, le MHK [My Human kit], même un peu dans le centre-ville.

**Et il y a aussi une frontière technique qu'on repère de plus en plus.**

Qu'on soit étudiant ou personne de l'extérieur, on est quand même dans un laboratoire de fabrication numérique, dans lequel on va utiliser des machines-outils numériques. Bien que l'on soit accompagnants pour aider les étudiants et les personnes extérieures à faire des projets, finalement déjà cette frontière de la technique peut faire très peur. Et on est très souvent confrontés à des personnes qui sont juste « bloquées » au début du projet en disant « c'est pas pour moi ».

Je peux vous donner l'exemple de beaucoup d'étudiants qui viennent faire des projets à l'Edulab et qui disent « moi, je ne vais pas toucher au code, c'est pas fait pour moi, c'est plutôt réservé à des personnes de l'université Rennes 1 ou à des spécialistes ».

C'est un peu dommage puisque nous sommes là pour aider à accompagner ces personnes mais on voit que **ce n'est pas suffisant d'avoir de l'accompagnement individuel.**

On a essayé du coup de réfléchir à plusieurs dispositifs, comme des formations, que l'on a élaborées l'an dernier, mais aussi des rencontres, que l'on est en train de fabriquer en ce moment même.

Pour ce qui concerne les formations, je vais m'y attarder un petit peu plus : nous avons fait des petits blocs de formations, qui permettent à tout un chacun de, non pas de se former totalement sur une technique, mais plutôt de donner un petit tremplin qui permettra d'avoir une connaissance plus globale d'une technique, ou qui va pouvoir permettre de continuer dans un projet.

Nous jouons beaucoup dans ces formations sur deux choses :

- **Casser des représentations préconçues, comme « le code c'est pas fait pour moi, je suis de sciences humaines et sociales »** ou alors « le graphisme c'est pas pour moi non plus » pour le cas inverse. Donc toutes ces formations-là servent de tremplin.
- **Faire du commun.** Nous tous avons fait un peu cette remarque-là. Tous les publics que l'on retrouve cherchent vraiment du commun, du relationnel, des personnes avec qui finalement faire des projets. C'est une des problématiques et pas des moindres, quand on rentre dans un fablab, c'est « comment je fais, moi, quand

je rentre dans un lab, pour rencontrer la communauté et pour m'intégrer avec eux ». Donc il y a un petit travail à faire de médiation.

Sur ces formations, nous constituons des groupes de dix que nous allons accompagner pendant quatre matinées. Et souvent, grâce à ce petit biais, nous commençons à créer des groupes et la dynamique se met en marche. Ça c'est un exemple typique de médiation que l'on met en place.

### **Des besoins côté médiateur ?**

Pour parler côté médiateurs, de ce que l'on a besoin, dans beaucoup de fablab, c'est de plus de ce type de dispositif : formations, conférences, acculturation numérique... Parce que là nous y sommes tous, dans tous les labfab à Rennes, nous nous confrontons à ces questions-là. Tout le monde se pose un peu ces questions de « ok, on est ouvert à tous, on a nos portes grandes ouvertes mais il nous faut ces petites impulsions ».

Et du côté du public, oser franchir les portes des fablab, ne pas forcément s'arrêter aux représentations qu'on a de ces lieux-là - parfois juste « un atelier où on vient pour fabriquer ». Les fablab sont bien plus que ça. Ce sont des ressourceries. Nous essayons de mettre en commun les gens, faire des espèces de trempins pour qu'ils puissent faire des projets ensemble.

## **Conclusion**

### **Céline Rigourd**

Merci beaucoup pour ces témoignages qui nous permettent de mieux comprendre où nous en sommes sur le terrain côté médiateurs numériques.

Juste avant le temps convivial, Erwan Quesseveur, qui prendra le copilote avec Alain Charraud et Hélène Duval des projets « numérique et données » au Codev, va juste nous faire part de ce qui remonte côté Conseil de développement, dans les quelques réunions de travail que nous avons eues sur la médiation numérique.

### **Erwan Quesseveur**

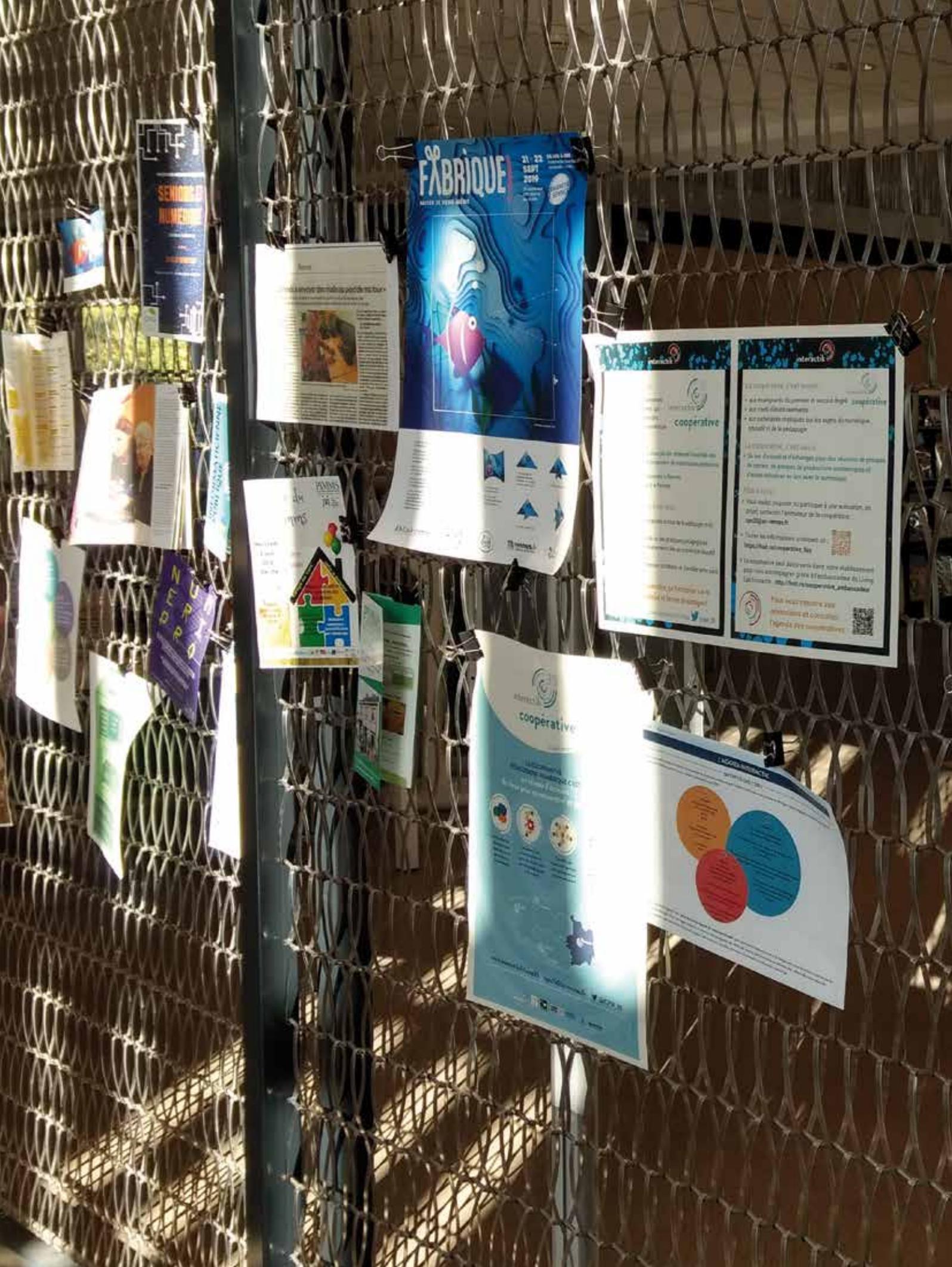
Je suis Erwan Quesseveur, je suis aussi de Rennes 2, mais j'interviens au titre du Codev dans lequel je m'investis depuis quelques mois maintenant. Dans l'animation aujourd'hui - je reprends le relais d'un collègue de Rennes 1 : Eric Avenel, qui s'est activement mobilisé sur cette question-là il y a quelques mois - pour contribuer à ce débat-là.

Une question est notamment remontée des membres du Codev : **la question des publics utilisateurs de technologies, mais qui ne sont pas non plus des experts. Comment**

### **progressent-ils dans leurs usages du numérique ? Ont-ils en écho des propositions de médiations numériques adaptées à leurs besoins ?**

Ce qui remonte en tout cas de la part des acteurs du Codev, c'est que nous n'avons pas une très bonne lecture du paysage de la médiation. On sent bien aujourd'hui que chacun intervient sur son public. Ce paysage-là est très morcelé.

Et je fais écho à quelque chose qu'a dite Pascal Plantard tout à l'heure, qu'en ville ou du moins sur Rennes Métropole, les anciens, ou en tout cas les personnes du 3<sup>ème</sup> âge ou du 4<sup>ème</sup> âge, ont plus de difficultés que la moyenne bretonne à s'y retrouver dans le champ du numérique, il y a peut-être une question. C'est une hypothèse de ma part, je prends des risques là-dessus : peut-être que le lien social ou l'action des bénévoles est peut-être moins forte dans des territoires comme le nôtre ? Cela ne remet pas en question du tout le travail que vous menez mais il y a peut-être plus de continuité dans l'accompagnement des acteurs du numérique dans des territoires qui sont plus petits ? Où finalement les réseaux sont plus faciles à constituer ?





## Débat territorial

# Au local, qu'est ce qui fait débat ? Que pourrait-on améliorer ?



### Quatre thématiques de débat

- **#1 - Les conséquences de la dématérialisation** : quelle(s) réponse(s) donner à ces demandes urgentes (accès aux droits, administratif), par les acteurs locaux ?  
**Modérateur** : Benoit Vallauri, Région Bretagne
- **#2 - L'état d'esprit des médiations proposées sur le territoire** : pour quelle(s) finalité(s) doit-on développer la médiation au numérique sur le territoire ?  
**Modérateur** : Hugues Aubin, Rennes Métropole
- **#3 - La structuration des outils et moyens déployés sur le territoire** : quels types d'accompagnement et de soutien aux acteurs de la médiation numérique doivent être développés sur le territoire ?  
**Modératrice** : Dominique Kergosien, Département d'Ille-et-Vilaine
- **#4 - La formation des médiateurs** : quel(s) profil(s) des professionnels – et bénévoles – sur le terrain ? Quelle(s) formation(s) nécessaire(s) ?  
**Modératrice** : Julie Denouël, Université de Rennes 2

Ces thématiques de débat sont issues d'une première rencontre élargie organisée par le Codev en juin 2019. Y ont été identifiés également des points qui semblent faire consensus :

- nécessité d'interconnaissance entre acteurs de la médiation et décideurs, partage de définitions communes et de sens ;
- simplifier et rendre lisible l'offre ;
- mieux connaître les publics et leurs demandes ;
- nécessité d'avoir des médiateurs et des lieux ressources associés ;
- Penser l'interface utilisateur pour qu'elle soit moins complexe à appréhender côté usager.

### Objectifs du débat

Identifier les points de consensus, les points de tension, de manière compréhensible par tous, sur l'accompagnement aux usages du numérique, à l'échelle de la métropole de Rennes.

Le Conseil de développement remercie encore une fois les quatre modérateurs.

# #1- Les conséquences de la dématérialisation : quelle(s) réponse(s) donner à ces demandes urgentes (accès aux droits, administratif), par les acteurs locaux ?

## Avec la participation de Benoit Vallauri, comme modérateur du débat

Benoit Vallauri est coordinateur du Ti Lab, le laboratoire régional d'innovation publique.

Le Ti Lab a été saisi de la question de l'accès aux droits dans le contexte de la dématérialisation de ces accès, dans le cadre d'un projet de Recherche-Action, le LabAccès.

## A retenir

### Constats

- Une **dématérialisation** des services d'Etat complètement **subie** à l'échelle locale.

*Des choix politiques nationaux avec des conséquences sur des personnes de tous les âges reçues par les « aidants numériques », des services sociaux aux espaces publics numériques...*

- Un **manque de moyens** exprimé par les acteurs notamment de l'action sociale.

### Débats

- Le manque d'accessibilité des services publics nationaux doit-il être compensé par **l'intervention des collectivités locales**, sans moyens alloués ? Jusqu'où ?
- L'accès aux droits est-il la priorité lors de la **conception des services publics** numériques, locaux ou nationaux ?
- **Normes** auxquelles les administrations souhaitent se conformer pour assurer de la qualité de leurs prestations et de leurs compétences : ces normes permettent-elles également la prise en compte des « retours terrain » pour adapter l'offre de services proposée ?

### Pistes de solutions au local

- **Des compétences à hybrider** entre structures du territoire à vocation sociale et à vocation numérique.
- **Pouvoir passer un « coup de fil à un ami »** entre professionnels de la médiation numérique et professionnels de l'action sociale.
- **Une médiation aussi à l'intérieur des administrations** pour des services numériques conçus pour les usagers et pour faciliter le contact aux médiateurs de terrain.

**Benoît Vallauri**

Une petite minute pour me présenter. Je suis là car je pilote un laboratoire d'innovation publique et ce laboratoire a été saisi de la question de l'accès aux droits dans le contexte de la dématérialisation de ces accès, dans le cadre d'un projet de Recherche-Action, le LabAccès\*. C'est une problématique à tiroirs dans laquelle on parle tout aussi bien de l'accueil humain, de dispositifs numériques, de la façon dont les administrations dématérialisent...

On se trouve donc confrontés à **une problématique protéiforme, qui montre bien qu'un certain nombre d'outils numériques présupposent que les usagers ont des compétences. Or ils ne les ont pas.** Déjà ils ne les avaient pas forcément quand il n'y avait pas les outils numériques.

Ils avaient déjà des problèmes à remplir les formulaires administratifs qui parlent un langage un peu « kamoulox » et je vous passe toutes les pièces justificatives qu'on leur demande. Ça ne s'est pas forcément facilité avec le numérique.

On a rajouté souvent une surcouche de difficultés.

Qui veut commencer à s'exprimer sur ce sujet ? Il y a eu pas mal d'exemples donnés tout à l'heure assez pratiques et les réponses qui peuvent être données, ainsi que sur les difficultés. J'ai noté par exemple tout à l'heure que quelqu'un avait suggéré qu'un médiateur numérique sur le terrain puisse avoir le droit de passer entre guillemets un « coup de fil à un ami », donc un coup de fil à un travailleur social ou à quelqu'un qui connaît un peu les problématiques liées au processus et qui pouvait l'aider à aller beaucoup plus vite dans la résolution d'un problème posé par un usager.

**Laurent Duperrin**

Bonsoir, Laurent Duperrin, je dirige un foyer de jeunes travailleurs sur Rennes et cette question de la dématérialisation, mes travailleurs sociaux l'expérimentent au quotidien dans les accompagnements des jeunes de 18 à 30 ans que l'on accueille dans nos résidences. **La réflexion n'est pas nouvelle mais la question est relativement neuve chez nous sur les réponses que nous pourrions essayer de construire.** Nous sommes en plein là-dedans.

J'ai dans mes équipes un travailleur social qui a décidé de prendre le taureau par les cornes et qui s'est dit : nous, tous les jours on fait l'accès au droit l'accès administratif, tous les jours on accompagne les jeunes sur leur droit APL, sur le renouvellement de titre de séjour ou autre. Par contre, on est heurtés tous les jours à cette dématérialisation croissante et on manque d'outils, dans nos résidences c'est surtout ça. Et puis parfois un manque de compétences puisque les travailleurs, à l'inverse de ce qu'on a pu entendre tout à l'heure, ne sont pas forcément des supers

« *En 2022, il y a une échéance qui va arriver pour tout le monde : toutes les démarches seront à faire en ligne.* »

cadors de l'informatique. Par contre ce sont des supers cadors de l'accès au droit. Donc il y a peut-être moyen de faire un bout de chemin ensemble.

C'est sous ce prisme là que j'envisagerai peut-être la réponse à cette question : comment pourrait-on mettre en relation mes travailleurs sociaux qui ont une demande, qui souhaiteraient mettre en place une action spécifique pour faciliter l'accès aux droits du public jeune notamment ? Dans les résidences et peut-être pas uniquement pour les jeunes résidents de nos résidences ? Cela pourrait être des lieux, des moyens d'ouverture pour qu'il y ait une action particulière sur ce public-là.

**Serge Ménez**

Serge Ménez, directeur du centre social Carrefour 18, un des six centres sociaux de Rennes.

La dématérialisation, oui, c'est une problématique. Nous voyons à travers le témoignage des médiateurs que chacun, de par ses missions spécifiques, essaie de réduire les difficultés d'accès aux droits. Ce qui m'embête dans cette histoire-là, c'est que c'est finalement la bonne volonté d'un certain nombre de structures sociales éducatives qui essaient de trouver des réponses par rapport à ces publics. Ce sont les administrations qui font ce choix de dématérialiser les choses alors, peut-être, sous couvert d'une simplification, d'une rapidité pour des personnes qui maîtrisent. Mais on voit bien que les publics les plus fragiles par rapport à ces questions-là sont encore plus en difficulté parce qu'il y a la non-maîtrise.

**En 2022, il y a une échéance qui va arriver pour tout le monde : toutes les démarches seront à faire en ligne.**

Là il n'y aura plus d'humains. Il n'y aura plus d'alternative, il n'y aura plus de choix. Ça c'est une violence de la société qui s'impose à nous.

On parle de médiateur sur le terrain, il faudrait aussi penser à des médiateurs entre ces administrations qui nous imposent un fonctionnement et la réalité du terrain. Là aujourd'hui c'est nous qui parons à la difficulté, mais il faudrait peut-être adapter les outils, adapter les interfaces, mais en tout cas cette médiation moi me paraît indispensable.

**Benoît Vallauri**

Merci. Une première intervention qui était plus au niveau des compétences, des postures de travail social, de médiation numérique, une deuxième

\*Rapport de recherche LabAccès : <https://askoria.eu/index.php/actualites/636-acces-aux-droits-et-lutte-contre-le-non-recours-dans-un-contexte-de-dematerialisation>

qui est plus sur les jeux d'acteurs et ceux qui se jouent en termes de dématérialisation, budgétaire, financier - il y a aussi ça derrière -.

## **Daniel Barré**

Je suis du Conseil de développement du pays de Vitré. Je soutiens complètement ce qui a été dit. J'irai même un petit peu plus loin : il faudrait que les administrations mettant ça en place interviennent en tant que médiateurs. Et pour ce faire, **qu'il ait quelqu'un sur le terrain comme on le voit en ce moment sur les impôts. Ça ne marche pas trop mal de ce côté-là, si on se déplace.** Si on se déplace ça veut dire qu'il faut qu'on ait les moyens de se déplacer. **En pays rural, c'est un peu plus compliqué,** notamment pour les personnes âgées, les personnes handicapées et cetera, ça pose des difficultés.

Il faudrait quand même a minima que les administrations mettent en place un numéro de téléphone vert avec des gens au bout, non pas un truc où il faut taper 1 taper 2 taper 3 et puis vous restez déjà 3 minutes en train de taper sur votre téléphone et pour finir par entendre « la ligne est encombrée, rappelez ultérieurement » et donc attendre au moins une demi-heure. Il faudrait que nos politiques entendent ça, qu'il y ait des vrais moyens humains dans les administrations.

## **Benoît Vallauri**

Donc un outil téléphonique, un peu de guidance pour un certain nombre de démarches ou d'adaptation aux outils.

## **Christophe Benec'h**

Christophe Benec'h, société ABI France, AX corporation. Je ne vais pas parler de problématique parce que nous sommes plutôt dans le domaine économique et je dirige un comité qui fait la transition numérique parmi la totalité de nos membres. Il y a à peu près 1000 collaborateurs dans le groupe et effectivement on avait la même problématique côté social. **La réponse à beaucoup de questions c'est justement la compétence, l'accès aux compétences, l'accès aux expériences et la mise en relation rapide.** Dans la totalité des 1000 collaborateurs, chacun a sa compétence et on la met à disposition de la totalité du groupe pour réellement créer des synergies. La synergie passe par un annuaire commun, qui ne dépend pas du nom des sociétés mais qui dépend simplement du groupe qui va disposer des compétences et qui sont mis en relation immédiatement par web-conférences, par téléphone, ou autre. Je suppose que côté social, y a un petit peu de budget. Ce sont des outils que vous devriez utiliser parce que ça répond à 90 % des problématiques que j'ai écoutées ici en termes de recherche de compétences, de temps,

---

*« On a souvent dématérialisé en pensant à des processus administratifs. On a assez souvent peu mis en place des processus numériques permettant à des gens d'accéder plus facilement à leurs droits. »*

---

en termes de partage des compétences. Parce qu'à partir du moment où vous commencez à utiliser du numérique, vous n'êtes pas bloqué devant une personne, vous n'avez pas besoin forcément de vous déplacer et vous pouvez avoir vraiment un panel de gens qui répondent à vos questions et qui sont immédiatement disponibles.

## **Clément Guy**

Une réponse à apporter à la précédente intervention : de fait, nous n'avons pas un petit peu moyen dans le social. De fait, les gens ne sont pas disponibles et n'ont pas le temps de répondre au téléphone. Sinon nous n'aurions pas de robot et pas de dématérialisation.

Ces outils-là sont des moyens de faire comme si on allait continuer à donner le même service public alors que, de fait, nous enlevons de la fonction publique, nous enlevons des fonctionnaires et nous ne donnons plus le même service. Ça me semble compliqué de dire que juste en mettant les gens en lien ça va marcher.

En plus, quand on parle de formation, de compétences, **dans les gens que j'accompagne, il y en a qui ont envie d'apprendre et il y en a qui ne sont pas là pour apprendre. Ils veulent juste avoir de quoi manger, apprendre à se servir du site de la CAF ce n'est pas leur problème.** On parle d'accès au droit ; c'est déjà un problème de parler d'accès au droit. Leur droit, il est d'avoir un toit, de manger, et cetera. Et que ce soit compliqué d'avoir ses droits là, c'est-à-dire de ne pas les avoir, de fait, c'est un problème. Et quand un technicien de la CAF ou autre me dit que les déclarations trimestrielles, c'est compliqué. Les gens sont censés savoir le faire tout seuls... Et nos administrations construisent des choses qui sont de fait des barrières vers les droits des gens. Pardon, il y a un peu d'émotion...

Nos droits, on ne devrait pas se battre pour les avoir. Et c'est ce qui arrive à l'heure actuelle aux gens. Et la dématérialisation, c'est un truc en plus qui vient gêner les gens.

\*« Dématérialisation des démarches administratives : le défenseur des droits alerte sur les inégalités d'accès aux services publics » : <https://defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematérialisation-et-inegalites-daccés-aux-services-publics>



### **Benoit Vallauri**

On retrouve dans ce que vous dites la **position du défenseur des droits\*** qui demande à ce que **aucune démarche ne soit entièrement dématérialisée** et qu'il y ait toujours une alternative papier classique.

**Un élément qu'apporte le rapport de recherche LabAccès : on a souvent dématérialisé en pensant à des processus administratifs. On a assez souvent peu mis en place des processus numériques permettant à des gens d'accéder plus facilement à leurs droits.**

Par exemple en croisant un certain nombre de données, on pourrait imaginer d'automatiser la gestion de certains droits par l'intermédiaire de SMS, et cetera.

Les chercheurs qui travaillent là-dessus disent qu'il est beaucoup plus facile de croiser les bases de données pour contrôler socialement les droits des personnes que pour les aider à avoir plus de droits. Il y a sûrement une question politique, de choix de moyens et des jeux d'acteurs derrière ce problème.

### **Pascal Plantard**

Juste une question assez importante sur la dématérialisation : la plupart des travaux de recherche sérieux sur la **dématérialisation** (P. Mazet...) en France décrivent des dysfonctionnements majeurs, en fonction des différents publics. Ça ne marche pas complètement... Il y a quand même quelque chose qui différencie fondamentalement cette problématique là d'une problématique de type entreprise de développement économique. Quand je dis « ça ne marche pas », **ça marche pour 80 % des personnes mais il y a 20 % qui sont**

**de l'autre côté**, pour des raisons multiples, que ce soit des zones blanches, que ce soit culturel, que ce soit un manque d'accompagnement, que ce soit un manque de compétences, et cetera.

On renvoie au rapport annuel du défenseur des droits\* qui prévient depuis 5 ans de l'augmentation du non-recours aux droits et de la nécessité d'un accompagnement et d'une alternative administrative non-dématérialisée pour toute procédures. La fin de l'émission « le téléphone sonne » sur la fracture numérique de juillet dernier\*, où j'intervenais, s'est conclue par l'intervention du président de la principale association de non-voyant qui a demandé à Pôle emploi comment ça se faisait que le site de Pôle emploi était inutilisable pour tous ces publics. Et ça c'est un véritable retour terrain. **Ce n'est quand même pas rien de considérer que le site de pôle emploi n'est pas accessible pour des personnes aveugles et malvoyantes.**

La réponse de pôle emploi, c'est « on a toutes les normes » d'accessibilité. Il y a une vraie question sur ces normes européennes. Il s'agit des normes strictement technologiques qui ne sont pas liées aux usagers mais aux lobbys industriels.

**Quand on monte des sites qui ne sont pas « en extériorité » mais en conception centrée utilisateur, participatifs, coopératifs, ça marche très bien.** Dans des expérimentations locales où on demande à des gens d'un territoire de se mettre ensemble à travailler autour d'un outil qu'ils sont en train de co-construire ensemble, ça marche aussi très bien ; on a l'exemple de Brest qui est quand même assez significatif. Il y a vraiment une problématique d'accessibilité au sens fort du terme.

\*« Comment résorber la fracture numérique ? » : <https://www.franceinter.fr/emissions/le-telephone-sonne/le-telephone-sonne-17-juillet-2018>

Dans les acteurs locaux, il y a nos élus. Les élus doivent se demander s'ils sont là pour compenser les manques d'accessibilité des politiques nationales. Quand on parle de l'administration, c'est décidé politiquement. Il y a une vraie question autour de ça. La compensation a ses limites. C'est-à-dire qu'il y a des limites de moyens. Quand on vous entend parler du nombre que vous êtes par rapport aux demandes, c'est David contre Goliath. C'est très très compliqué.

**Benoit Vallauri**

Avons-nous fait le tour ?

**Céline Rigourd**

Un mot sur le projet LabAccess ?

**Benoit Vallauri**

Volontiers, si le projet vous intéresse, c'est un projet de recherche action. L'idée c'est de lier des éléments de recherche sur ces questions à des territoires sur lesquels on essaie d'expérimenter des petites formes très humbles de résolution des problèmes, qui peuvent être numériques, qui peuvent être aussi pas du tout numériques.

On s'est rendu compte, notamment dans une expérimentation que l'on vient de mener à Saint-Méen-le-Grand, dans une Maison de Services aux Publics, qu'**un certain nombre de choses qui sont liées à la dématérialisation nécessite qu'on remette en place des services publics sur les territoires.**

Cela passe par **de l'attention**, par **de l'accueil**, par de l'hospitalité auprès des gens qui rentrent, par **des postures qui soient différentes, mais aussi par un certain nombre d'aménagements** qui peuvent être spatiaux, de mobiliers spécifiques et d'un certain nombre d'outils numériques.

Quand on voit qu'un certain nombre de gens, comme on le disait tout à l'heure, qui sont renvoyés vers les Champs Libres pour scanner ou imprimer un document, on se dit mais pourquoi il n'y a pas ce service-là qui serait proposé à la CAF ? On sait très bien que les gens vont avoir cette problématique.

Ce n'est pas seulement un problème d'ergonomie de site internet. C'est aussi un problème de façon de dessiner, de **designer un service numérique utile et utilisable par le plus grand nombre.** C'est aussi selon moi un problème de chaîne globale de la façon dont on souhaite résoudre une problématique d'accès aux droits.

Je rappelle les travaux publiés notamment par l'Odenore\* qui montre que **quand les personnes ne bénéficient pas d'un droit, ils finissent par coûter plus cher à la société que les économies qu'on aurait pu faire sur ce droit-là.** Par exemple les gens qui ne demandent pas la CMU alors qu'ils pourraient en bénéficier finissent par coûter plus cher en frais de santé lorsqu'ils ont des gros problèmes de santé que s'ils avaient été soignés régulièrement. **Sur des échelles d'économies publiques ce n'est pas rien.**

\*Odenore - Observatoire des non-recours aux droits et services : <https://odenore.msh-alpes.fr>

## #2 - « L'état d'esprit » des médiations proposées sur le territoire : pour quelle(s) finalité(s) doit-on développer la médiation au numérique sur le territoire ?

### Avec la participation de Hugues Aubin, comme modérateur du débat

Hugues Aubin est chargé de mission au numérique, au Pôle Solidarité Culture et Citoyenneté Ville de Rennes / Rennes Métropole.

### *A retenir*

#### Constats

- La **finalité** de la médiation numérique selon les participants : **remettre de l'humain**, de l'estime de soi, de l'autonomie. L'apport de compétences numériques, de maîtrise des outils numérique n'arrive qu'en second plan.
- Besoin de **définir / préciser les différents métiers** derrière le terme « médiation numérique ».  
Pas de définition partagée de ce qu'est la médiation numérique : outil, métier,...
- Un point commun entre les métiers de médiateurs numériques : la place du **lien social, de l'accompagnement** dans les fonctions exercées.
- Importance du rôle joué par les aidants **bénévoles**.

#### Débats

- **Quelle place pour les acteurs lucratifs** dans la médiation numérique ? Problématique de la monétisation de ces services de médiation numérique pour accéder aux Droits.

#### Pistes de solutions au local

- Premier pas : **identifier** dans toutes les échelles de structures publiques ou associatives, etc. les **professionnels faisant de la médiation numérique en tant qu'activité**, officiellement ou « par défaut ». Exemples : secrétaire de mairie, postes d'accueil...
- Vers un changement de regard : considérer les médiateurs numériques comme le sont les assistants sociaux dans l'action sociale, c'est à dire avec une **permanence de la fonction**.
- Vers un **financement** des postes de médiateurs numériques pensé à l'échelle du territoire par les structures qui ont intérêt à proposer un accompagnement à leur service dématérialisé, à l'exemple des pays scandinaves ?



## Hugues Aubin

Bonjour, je suis chargé de mission à Rennes Métropole depuis le mois d'avril 2019 sur un nouveau poste qui a été créé autour du social, de la solidarité et de la culture.

Nous avons eu dans le premier temps de débat des témoignages de médiateurs qui étaient dans différentes structures, nous avons parlé un peu du cadre... Pour quelle finalité doit-on développer la médiation numérique ? Sur un territoire, pas seulement une structure ?

Nous avons déjà répondu en partie à cette question. Nous avons évoqué la nécessité de médiation par rapport aux démarches administratives, les problèmes d'usage du quotidien, la question de l'isolement, la honte... Il y a un certain nombre de pistes. Mais vous, vous avez peut-être envie de les mettre en bouquet, de parler d'une d'entre elles ?

## Daniel Barré

Je suis Daniel barré, je me suis déjà présenté tout à l'heure, du Conseil de développement du pays de Vitré. Je disais que les médiateurs ce sont des gens qui ont plutôt des contrats précaires, si j'ai bien compris. Et donc j'arrive à me poser cette question, sur le travail qu'ils font, aussi noble soit-il. De la part de nos politiques, à quelques niveaux qu'ils soient, - je n'attaque pas forcément des personnes en particulier, mais les politiques de manière générale - à partir du moment où ils n'investissent pas de manière importante sur des contrats longs pour ces gens-là, ils se disent que finalement la médiation numérique c'est quelque chose qui n'est soit pas important, soit quelque chose de courte

durée. Or moi je reste persuadé que la médiation numérique va durer très longtemps. Les gens qui maîtrisent l'outil informatique aujourd'hui, qui arrivent à se débrouiller avec, dans 10 ans ou dans 20 ans, seront dans une situation qui pourrait être difficile. En gros, schématiquement, quand on était jeune, on a appris à écrire avec un crayon ; aujourd'hui on apprend à se débrouiller avec un ordinateur. Il n'a jamais bougé le crayon, c'était toujours le même outil ; or **l'outil numérique lui bouge en permanence**. La difficulté qu'il y a, c'est d'évoluer avec cet outil-là. **Donc il faudra bien des médiateurs en permanence**.

Dit autrement encore, dans les services sociaux on s'est rendu compte qu'il y avait des difficultés, et pour cela on a mis en place des assistants sociaux, et, que je sache, ils n'ont pas été mis en place avec des contrats précaires. **Pourquoi embauche-t-on des médiateurs numériques aujourd'hui avec des contrats précaires ?**

## Christophe Benec'h

Je vais juste vous donner le parallèle avec l'économie en général chez nous. C'est hyper important pour nous que, au niveau social, dans tous les domaines d'activités, il y ait justement des médiateurs de ce type quasiment partout. L'une des raisons pour lesquelles on travaille dans ce sens-là, c'est justement le maillage territorial. Plus le temps passe, à l'échelle d'un quartier, d'un département, d'une région, plus on se retrouve avec des déserts médicaux, ou autre. C'est le même problème quasiment partout. **Dans les mairies, on se retrouvera à mon avis**

avec des médiateurs sociaux qui vont faire l'interface avec quasiment tous les corps de métier qui vont être autour, des spécificités qui ne seront pas présentes au niveau local. L'avenir est dans les médiateurs qui maîtriseront vraiment un minimum pour les autres dans tous les cas les technologies de mise en relation.

### **Benoît Vallauri**

Très rapidement sur cette question du maillage, c'est un point qui paraît relativement important. La problématique, c'est qu'il faudrait idéalement que dans ces postes-là, les financements soient partagés par toutes les structures qui ont un intérêt à proposer un accompagnement à leurs services dématérialisés sur le territoire. Or évidemment ce n'est pas le cas. J'ai en tête quelques exemples européens qui peuvent être intéressants à regarder. Je vais en citer qu'un. En Finlande ou en Suède, les coûts de fonctionnement des bibliothèques sont pris en charge à 30 % par l'État. En échange, les bibliothèques ont un rôle à jouer dans l'accompagnement des publics dans les démarches dématérialisées et cetera.

### **Alan Le Bras**

Moi, je travaille ici [i.e. à la médiathèque de Le Rheu]. J'avais une question, c'est quoi un médiateur numérique ? Parce que le spectre, il est très très large. Je vais prêcher pour ma paroisse : moi, je dois m'occuper du progiciel ici, du réseau, mais de tout. Donc j'arrive à être spécialiste en rien, et en même temps au regard des gens, je suis spécialiste en tout. Il y a ça aussi : à un moment, il faudrait qu'on soit formés. Mais après, pour les publics, c'est difficile. Moi je suis d'accord avec les bibliothèques. Entre parenthèse, j'ai de la chance, je suis passé du précaire au Graal : j'ai un poste à plein-temps. J'ai commencé en contrats aidés dans un lycée avec 20 heures par semaine difficilement, en reconversion. Donc tout ça : oui, mais comment ? Parce que **médiateur numérique ça veut tout dire et rien dire. Parce que des fois j'aimerais bien aussi qu'on cerne cette chose-là.** Moi j'ai du mal à définir mon poste.

Quand je parle à des copains, ils me disent « tu fais tout ou rien ». Mais des fois j'ai l'impression de ne rien faire, parce que ça n'avance pas. Qu'est-ce qu'un médiateur numérique ? Comment développer des catégories ? C'est difficile aussi, mais je pense que c'est une question à creuser.

### **Hugues Aubin**

Merci beaucoup. On a vu un bel exemple de déclinaison d'emploi dans le diaporama de Pascal Plantard tout à l'heure [voir partie contexte p. 6], un premier essai avec un forgeur, avec 8 profils. J'en profite d'ailleurs pour signaler que ce profil de forgeur a été fait pour qu'il y ait un code ROME\*. Parce que les gens ne rentraient absolument dans aucune case administrative existante par rapport au

*« En Finlande ou en Suède, les coûts de fonctionnement des bibliothèques sont pris en charge à 30 % par l'État. En échange les bibliothèques ont un rôle à jouer dans l'accompagnement des publics dans les démarches dématérialisées et cetera. »*

boulot qu'ils faisaient. On voit bien qu'on retourne aujourd'hui sur le même foisonnement que Pascal a décrit.

### **Manuela Crespel**

Bonjour, je travaille dans une commune de Rennes Métropole.

**Quand je vois « finalité pour développer la médiation », je pense surtout autonomie, estime de soi et l'usager en a énormément besoin.** Ils sont dans la souffrance.

Quand ils viennent me voir, parfois il faut creuser pour savoir effectivement ce qui se passe, est-ce que c'est un problème d'illettrisme, est-ce que c'est un problème de connexion, est-ce que c'est un problème de peur aussi tout simplement ? Ça rejoint tout ce que les personnes ont dit ce soir. **Moi, je ne suis pas du tout médiateur numérique mais pourtant dans mon poste j'ai affaire aussi à des gens en difficulté.** Les finalités que je vois, c'est permettre à des personnes de garder une confiance en elle, une autonomie. On parlait de honte tout à l'heure, de culpabilité.

### **Hugues Aubin**

Merci beaucoup. C'est très intéressant, on parle des finalités profondes, de « à quoi ça sert d'avoir ces médiations ? ».

### **Serge Menez**

Ce que j'entendais tout à l'heure au milieu des témoignages, c'est quelque chose qui individualise qui est de l'ordre du solitaire, c'est face à sa machine, face à son téléphone, face à une interface. Alors on peut être en relation avec plein de gens, mais il n'y a pas le contact.

**Est-ce que la finalité ce serait peut-être de remettre de l'humain ? Remettre de la relation humaine ?**

C'est ce qui me vient quand on parle de cette question-là. Je suis d'accord avec l'intervention de la personne qui travaille ici [i.e. à la médiathèque de Le Rheu] : il y a tellement de formes, tellement de contenus divers et variés que finalement c'est un métier à inventer. Je me demande même si la notion de médiation numérique c'est quelque

\*ROME : Répertoire opérationnel des métiers et des emplois

chose de pertinent dans la terminologie, parce que ce que vous faites au quotidien, les médiateurs, aujourd'hui, a tellement de formes que l'on devrait plutôt trouver un nom qui corresponde à ce que vous faites. C'est un peu la question que l'on a posée au niveau de l'Association Rennaise des Centres Sociaux quand nous avons pris le poste d'informaticien public. On a préféré nommer ce qu'elle faisait pour que ce soit identifiable. Médiation numérique, ce n'est pas clair.

### **Claire Denis**

J'ai plutôt l'impression que la médiation numérique c'est un outil qui permet de créer du lien social.

Donc je ne me reconnais pas trop, je ne sais pas trop ce que c'est **le métier de médiateur numérique**. Pour moi **c'est une pratique, un outil**.

### **Alain Charraud**

À propos de ce que doit faire un médiateur ou pas, un tout petit peu en amont, rejoignant avec la dématérialisation, je me demande s'il ne faudrait pas ré-internaliser la médiation dans l'administration elle-même. On a l'impression en entendant les témoins, qu'un certain nombre d'entre vous, vous faites des choses que vous ne devriez pas avoir à faire. **Vous faites très souvent, me semble-t-il, faire un CV par exemple, le boulot que n'ont pas fait d'autres organismes**. Quand la personne qui travaillait aux Champ Libres parlait de la CAF, c'est que la CAF ne l'a pas faite. Ce n'est pas stigmatiser une administration plus qu'une autre. Dans cette dématérialisation, on a oublié sa finalité justement et du coup on se retrouve à se demander quelle est la finalité de la médiation. Tout est brouillé, les médiateurs font trop de choses qui sortent vraiment de leur travail de médiation. Ils ne peuvent pas réintroduire le lien social, qui est vraiment leur boulot, et identifier des manques qui seraient plutôt d'ordre social que d'ordre numérique ou d'e-administration. Ça ressort un peu de ces deux débats.

### **Pascal Plantard**

Je trouve très intéressant les deux témoignages des professionnels qui viennent d'intervenir. J'ai essayé de vous démontrer tout à l'heure que finalement les métiers de médiateurs numériques étaient très dépendants des politiques publiques, des phases de politique publique, qui elles-mêmes sont très dépendantes des représentations dominantes qu'on va avoir sur la place de l'informatique, du multimédia, de l'Internet, et du numérique aujourd'hui.

**Que le métier soit vécu comme pas défini, c'est son histoire même. Cela permet de mettre sous le tapis, d'invisibiliser les complexités et les problématiques de la médiation numérique.**

---

*« Quand je vois "finalité pour développer la médiation", je pense surtout autonomie, estime de soi. »*

*« Est-ce que la finalité ce serait peut-être de remettre de l'humain ? »*

---

Quand les emplois-jeunes sont arrivés, c'était normal parce que dans emplois-jeunes, il y avait « jeunes » et donc les technologies, c'était une affaire de jeunes dans les années 2000. Et en cela tombe sous le sens de tous les cheveux blancs de l'époque. Il y a quelque chose de l'ordre de « si ce sont les jeunes qui s'en occupent, ça va être bien ». Et finalement, ceux-ci ont eu beaucoup de mal, certains s'en sortent très bien, bravo à eux. D'autres un peu moins bien, c'était un peu compliqué.

**Le choc de la dématérialisation nous oblige à réinterroger la médiation numérique comme activité.** Je rencontre très régulièrement - c'est également dans le rapport du Ti Lab\* - des secrétaires de mairie, des secrétaires de CCAS, qui finalement sont en train de faire de la médiation numérique avec des publics et sont encore moins préparés que des animateurs, des médiateurs, des travailleurs sociaux des centres sociaux, etc. Il faut arriver à décoller les deux, ce n'est pas simple mais peut être qu'à l'échelle territoriale nous pouvons le faire : décoller métiers et activités.

### **Julie Denouël**

Je ne me suis pas trop permise d'intervenir parce que je vais modérer une autre partie du débat. Je ne reviens donc pas sur la question de l'invisibilisation.

Moi, me semble-t-il, pour travailler en sociologie du travail et sociologie des professions, à la fin des années 90, il y avait tout un tas de travaux intéressants, qui justement rendaient compte du fait que, là on s'intéresse à la médiation sociale prise en charge par les fameux médiateurs sociaux. Ils avaient un spectre d'activité qui était super large, assez peu défini, pris en charge par des emplois-jeunes avec des situations très précaires. Et ces choses-là, que l'on a pu observer, documenter, théoriser depuis les années 80 90, on les retrouve aujourd'hui.

**Entre les médiateurs sociaux et les médiateurs numériques, on voit des problématiques qui sont assez proches.** C'était le sens de nos discussions tout à l'heure à la pause : on se dit qu'il y a nécessité à pouvoir objectiver, nommer, probablement, d'une part, des champs d'activités spécifiques, d'autre part, aussi des métiers spécifiques, tout en évitant des formes

d'essentialisation qui pourraient aller au détriment de la définition de la médiation numérique. Ce qui est sûr c'est que, aujourd'hui, les médiateurs numériques, quel que soit leurs statuts, quel que soit leurs problématiques de travail, leurs champs d'activité, prennent en charge des formes de fragilités qui sont complètement invisibilisées par le pouvoir public.

### Danke

Je m'appelle Danke, c'est un pseudonyme parce que je dois avoir des choses à cacher certainement. Sur la question de la **finalité de la médiation numérique**, moi j'ai envie de répondre de manière très prosaïque, parce que c'est ce que j'entends dans les témoignages, je ne sais pas qui doit faire le boulot d'apprendre aux gens comment on se sert du numérique. S'il y a des médiateurs, c'est une profession, mais ils font ça avec une volonté d'**aider les gens**.

Pour moi, la médiation numérique c'est une question de survie pour des gens qui en ont vraiment besoin. Parce qu'on les met face à **des outils** qu'ils ne savent pas utiliser et **que d'autres personnes seront très contentes de monnayer**, comme ça a été rappélé aussi.

Vous connaissez tous le proverbe qui dit que quand quelqu'un a faim, soit on lui apprend à pêcher, soit on lui apporte du poisson tout fait. Il y a des gens qui sont prêts à apporter du poisson tout fait, les services tout faits. Ils sont très contents de profiter de cette ignorance des gens, ça peut être financier ou autre. C'est vraiment une question de survie d'arracher ça des mains des gens qui veulent juste profiter de la faiblesse des autres.

### Hugues Aubin

Pour reformuler les différents angles, nous voyons bien que la question de définition des médiations numériques, de flou autour de ceux qui sont sur le terrain, de précarité, est très importante.

Je me permets juste de vous mentionner également que nous n'avons pas parlé de tous ceux parmi nous qui aident d'autres gens et qui ne sont pas en général dans les statistiques reconnues en métiers : aujourd'hui **si on faisait des statistiques sur les temps passés entre retraités à s'aider sur ces outils-là, on arrive sur des statistiques proches de celle des aidants**, qui sont très très nombreux.

S'ils arrêtent leur bénévolat, on s'écroule. C'est vraiment une question qui existe dans le paysage.

Deuxième chose, on voit dans les témoignages, quand vous avez face à vous des gens, et même quand vous renvoyez à côté, finalement vous ne les laissez pas dans la panade. Nous n'avons pas le temps de décomposer tout cela ce soir, mais c'est quand même un nid de frelons, entre « je suis là pour aider quelqu'un à utiliser un logiciel », entre « je suis là pour aider quelqu'un à avoir une estime de soi » et entre « je suis là pour aider quelqu'un à ne pas manger parce qu'il ne va pas toucher son RSA pendant un mois ». On a cette ambiguïté qui est difficile et relativement continue. Quelque chose qui est intéressant aussi : **le numérique n'est qu'un outil. On ne qualifie pas sa finalité**. Je peux envoyer des bonbecs numériques, je peux mettre dans les biens communs 10000 photographies, je peux l'utiliser pour aider des personnes en situation de handicap... Cette dimension « outil » elle est mise au centre.

Troisième point, quand on a parlé de la finalité, j'ai entendu le mot « humain ». Le mot « humain » on va beaucoup l'entendre, on va l'entendre au travers des **intelligences artificielles**. Cette question d'« humain » est qualitative par rapport à la relation et parce que **l'humain n'a pas la mémoire d'un ordinateur, mais il va prendre en compte des choses plus subtiles**. Cela pose question sur la place du numérique dans la société, et son humanité. C'est une question politique.

A été abordée la question du maillage territorial. On peut l'aborder sous un angle qui est fonctionnel : **on travaillera mieux si on est maillés**, si on a une cartographie que l'on renvoie. **Ça ne suffit pas si on ne dit pas ce qu'on veut faire avec le numérique**.

Est-ce que l'on veut des gens autonomes ou est-ce qu'on veut de l'économie par exemple ?

Pour conclure, pour moi, 3 angles saillants : la condition des médiateurs, l'humain ou pas au centre, et les objectifs politiques qu'il y a derrière l'outillage numérique sur le territoire. Merci.

\* Ti Lab : Laboratoire régional d'innovation publique porté conjointement par la Région Bretagne et l'État

## #3 - La structuration des outils et moyens déployés sur le territoire : quels types d'accompagnement et de soutien aux acteurs de la médiation numérique doivent être développés sur le territoire ?

### Avec la participation de Dominique Kergosien, comme modératrice du débat

Dominique Kergosien est déléguée à la Transformation Numérique au Département d'Ille-et-Vilaine. Cette collectivité met actuellement en place une cartographie des acteurs et ressources de médiation numérique.

### A retenir

#### Constats

→ Besoin de **maillage** fortement exprimé de la part des médiateurs numériques de terrain.

#### Proposition de solution activée

→ Projet d'**outil cartographique** des acteurs de la médiation numérique initié par le département d'Ille-et-Vilaine.

#### Débats

→ Problématique de **gouvernance** et de **mise à jour** de la plateforme : vers une co-construction de cet outil cartographique type « wikipedia », ou centralisation /diffusion via un organisme identifié ?

→ Arrivera-t-on à être **exhaustif** également sur les nombreux réseaux d'entraide informels ?

### Dominique Kergosien

Bonjour, merci de m'avoir invitée. Je travaille au sein d'un Département. Le Département c'est celui qui s'occupe de tous ceux qui n'habitent pas dans les villes et dans les métropoles. En Ille-et-Vilaine nous sommes 1 million 100 habitants. Il y a une grosse métropole, quelques grosses villes, de gros centres urbains et puis autour, des populations dans des petits villages qui n'ont pas forcément un accès Internet, qui n'ont pas forcément des services publics présents sur leur territoire. Ce sont souvent ces populations dont le Département s'occupe.

Les publics auxquels vous êtes confrontés, vous les médiateurs numériques, les seules personnes qu'ils voient encore, c'est dans les espaces sociaux communs, c'est dans les CCAS et c'est dans les CDAS.

Il est vrai que chez nous les CDAS craquent : ils sont confrontés **depuis 3 ou 4 ans à une demande massive** à laquelle ils n'étaient pas forcément préparés, **de personnes qui n'arrivent plus à faire leurs démarches, parce qu'elles doivent passer via le numérique.**

En effet, nos publics prioritaires, à qui on verse le RSA, l'Allocation pour l'autonomie, la prestation de compensation du handicap, viennent dans les centres sociaux et les CDAS pour demander de l'aide, quand ils peuvent se déplacer.

Si j'ai été invitée pour parler des outils, c'est parce que, dans le cadre d'un travail sur un plan d'inclusion numérique, nous avons été confrontés à une demande des collègues : **un besoin d'outils pour mieux renseigner le public, pour mieux les orienter.**

Je pourrai vous en parler tout à l'heure, mais je voudrais savoir si vous, en tant que responsables de centres sociaux, en tant que responsables de foyer de jeunes travailleurs, ou médiateurs, est-ce que vous avez identifié des outils ou des ressources qui vous manquent et qui resteraient à créer ? Ou alors peut-être tout simplement des outils à partager ?

**Serge Menez**

Je répondrai oui à la question. On parlait de maillage, d'accès aux droits, d'orientation, ça fait vraiment partie du travail des médiateurs. **Ça bouge beaucoup sur le territoire en termes de lieu ressources.** Et le maillage, la connaissance de ce qui se fait sur le territoire, avec des personnes, des référents et une cartographie territoriale des outils et des lieux ressources, ce serait très bien. Nous avons commencé à le faire au niveau de l'Association Rennaise des Centres Sociaux. Et nous avons entendu parler d'un outil équivalent au niveau du Département. Où est-ce que ça en est ?

**Dominique Kergosien**

Ça tombe bien que vous en parliez. Alors, l'outil existe, on va avoir besoin de vous.

**Emmanuelle Anneix-Dao**

Au niveau du Département, nous avons fait partie de la démarche. Et c'est vrai que c'est complexe, c'est au détour d'une conversation que l'on a entendu parler du SDAASP : **le Schéma Départemental pour l'Accessibilité et l'Amélioration des Services aux Publics.** Il réunit différents acteurs

*« Le Schéma Départemental pour l'Accessibilité et l'Amélioration des Services aux Publics réunit différents acteurs sous l'animation du Département et de l'Etat, et met en place une cartographie. »*

sous l'animation du Département et de l'Etat, et il **met en place en effet une cartographie notamment sur les zones blanches.**

Je trouve qu'il y a des dynamiques intéressantes sur les départements bretons et d'Ille-et-Vilaine. D'ailleurs cette ouverture et ces échanges aujourd'hui l'illustrent. Il y a des lenteurs, en effet. Quand vous parliez de quels sont les besoins que vous souhaiteriez, c'est vrai que nous on est une association, il y a des choses où l'on est sans filet, on va assez vite. Par contre, travailler avec l'État, travailler avec le Département, c'est plus lent, les temporalités ne sont pas du tout les mêmes. Cela implique de s'adapter, si tant est que l'on puisse anticiper les politiques publiques. On subit beaucoup des contrecoups de certaines décisions. On doit tout de suite y répondre. Ça demande de s'adapter très rapidement. Mais il y a des choses vraiment à faire avec vous.



Le prototype de cartographie travaillé par le département dans le cadre du SDAASP.



## Hugues Aubin

Je connais un petit peu, à titre associatif, les FabLabs, depuis quelques années. Il y en a beaucoup qui n'ont pas de sous. Il y en a qui n'ont pas de permanent. Il en a qui sont dans des structures, il y en a qui sont dans des assos ou des villages. C'est incroyable, en fait.

Il y a Guillaume Rouan qui est dans la salle. A titre bénévole, tu as fait une cartographie des tiers-lieux bretons, toi-même, sur un coin de table, que tu as partagée, sur lesquels les gens peuvent exporter des données. Ça permet beaucoup de rencontres, beaucoup de maillage. Ce que j'ai vu pratiquer, moi, dans ce milieu-là, c'est de la documentation au sens Wikipédia. Un niveau qui n'est pas du tout de thèse, qui n'est pas du tout décideur, qui ne fait pas du tout sérieux pour des bac +4. Par exemple, comment présenter un ordinateur pour la première fois en quelques points, comme les profs en 4 étapes, 5 étapes. Et souvent il y a des bénévoles dans les labs qui ne font que ça. Ce sont les encyclopédistes, les mêmes que les wikipédiens, ils documentent, non pas pour faire quelque chose de parfait, mais pour les méthodes. Et ces méthodes sont accessibles aux papis, aux mamies, parce qu'on peut les exporter en PDF et on peut les refaire physiquement. Il n'y a pas, à part quelques greniers d'État, de bases de données documentaires ouvertes, de médiations de terrain au niveau maternel, primaire ou quoi que ce soit qui permettrait à des parents ou à des familles de les reprendre. Ce que je trouve intéressant, ce serait de **reprendre ces méthodes qui existent dans les FabLabs, dans les milieux documentaires : raconter ce qui se passe, l'améliorer et pouvoir le refaire au terrain.**

## Claire Denis

Je voudrais revenir sur la cartographie. Quand j'ai commencé à faire ma mission, **j'avais besoin d'une carte** pour orienter les gens. Donc **j'avais commencé à travailler dessus et en fait je me suis rendu compte que ce n'était jamais exhaustif.**

Et qu'il y avait plein d'associations dans les quartiers qui faisaient de la médiation numérique, et ils ne sont pas présents ici ce soir non plus. Ce sont toujours un peu les oubliés, il y a énormément de choses qui se passent, des réseaux d'entraide entre habitants, et cetera.

## Dominique Kergosien

Si je peux intervenir juste pour répondre à la question de monsieur sur la carte du Département : nous sommes nombreux à travailler sur cette problématique de la cartographie. Guillaume [Rouan] a fait une cartographie, effectivement, je l'avais repérée. Nous avons des animateurs numériques au Département, numériques et de développement social local, qui ont développé leur propre cartographie, sur le pays de Rennes, il y a quelques temps. **Il existe des cartographies nationales et des bases de données nationales aussi, qui recensent les lieux de médiation numérique.** Il y a aussi les bases de données de NetPublic. Nous avons essayé de tout agréger dans un entrepôt de données publiques et de les publier sur une cartographie. Nous l'avons fait, ça donne à peu près 450 points sur le département d'Ille-et-Vilaine, avec **beaucoup de données obsolètes.** Net Public et MedNum par exemple : il y a des données qui datent de 2012.

---

*« Nous sommes nombreux à travailler sur cette problématique de la cartographie. L'enjeu essentiel va être sa mise à jour. »*

---

**L'enjeu essentiel ça va être la mise à jour des 7 cantons. Mais comment faire ?**

Au-delà des questions juridiques, il y a tout le collaboratif à monter. Il faut absolument que l'on arrive à faire en sorte que les médiateurs numériques du territoire puissent nous contacter, nous proposer leurs infos qui les qualifient, qui puisse identifier aussi le type d'accompagnement qu'ils proposent. Là, ce que vous voyez (voir illustration p.37), c'est un prototype qui techniquement marche bien.

Maintenant il va falloir l'alimenter, c'est tout l'enjeu de l'utilisabilité de la cartographie dans le temps.

**Le Département ne veut pas se positionner en tant que chef de file sur cette thématique, il faut vraiment une dimension collaborative.**

Cette dimension collaborative s'est engagée au niveau du SDAASP\*.

Le SDAASP, c'est un axe de solidarité territorial en fait. C'est pour ça que le Département est dans la boucle avec la préfecture. C'est un lieu de d'échange et de rencontres entre les collectivités et les associations, qui eux-mêmes nous ont dit avoir besoin d'un tel outil.

Donc maintenant, dans les mois qui viennent, nous allons contacter les acteurs du territoire par mail. Ce sera un formulaire en ligne à remplir assez simplement. L'ergonomie, je vous prie par avance de nous excuser, on y travaillera un peu plus tard.

Nous espérons que vous serez nombreux à vous manifester. Il n'y a aucun filtre à l'entrée, l'idée c'est que chacun puisse s'identifier, identifier son niveau de service, pour que l'on puisse partager l'info.

Pour nous, l'enjeu est énorme : c'est aider les travailleurs sociaux au quotidien à orienter les publics. C'est aussi identifier les zones blanches : nous avons aussi un rôle par rapport à ça, au niveau des politiques publiques, pour pouvoir après cibler des efforts sur les territoires. Et puis ce sera pour les usagers, quand nous commencerons à rendre cette cartographie publique, éventuellement de se renseigner.

\* SDAASP : Schéma départemental pour l'Accessibilité et l'Amélioration des Services aux Publics

## #4 - La formation des médiateurs : quel(s) profil(s) des professionnels – et bénévoles – sur le terrain ? Quelle(s) formation(s) nécessaire(s) ?

### Avec la participation de Julie Denouël, comme modératrice du débat

Julie Denouël est Maître de Conférence à l'université de Rennes 2, et responsable du master «Technologies pour l'Education et la Formation».

### *A retenir*

#### Constats

- Une **montée en compétence indispensable** des professionnels proposant de la médiation numérique.
- Nécessité de **renforcer les propositions de formation initiale** sur la médiation numérique dans l'action publique et le monde associatif et culturel – les entreprises ont franchi le pas depuis longtemps.
- Efficacité soulignée par ailleurs des **rencontres régulières** entre médiateurs numériques pour dénouer des situations, des problématiques spécifiques.

#### Débats

- Quel poids de la **formation initiale** par rapport à **l'auto-formation**, au partage d'expériences ?

#### Pistes de solutions au local

- **Favoriser les coopérations** au local entre professionnels ayant une activité de médiation numérique, et entre ces professionnels et les travailleurs sociaux. Cela revient à du temps passé, donc des moyens à dégager en conséquence.
- Vers la **structuration d'un réseau au local** et la mise en visibilité d'un nouveau « groupe professionnel » ?

### **Julie Denouël**

J'apporterai mon retour d'expérience au fur et à mesure de l'échange. Je suis Maître de Conférences à Rennes 2, responsable du Master TEF qui a été créée par Pascal Plantard il y a quelques temps. Avec mes collègues Thierry Lefort et Barbara Fontar qui ne peuvent pas être là aujourd'hui, nous coordonnons plusieurs formations universitaires professionnelles (le Deust USETIC de niveau Bac+2), la Licence Pro USETIC (de niveau bac +3) au sein desquelles la médiation numérique est centrale. Nous avons mis des plaquettes en

bas à disposition. Ce sont des formations qui accueillent de nombreuses personnes en reprise d'études notamment ; ces personnes viennent en formation avec des problématiques de terrain, nous les accompagnons dans la déconstruction-reconstruction de ces questionnements et les aidons à y apporter des réponses pratiques, opérationnelles et qui sont susceptibles d'être travaillées et partagées avec les autres acteurs de terrain qu'ils retrouvent après leur formation.

\* Deust : diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques

\*\* USETIC : Usages Socio-éducatifs des Techniques d'Information et de Communication

\*\*\* RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

« *La concertation sur les modalités de professionnalisation des acteurs de la médiation numérique, c'est un enjeu absolument central.* »

### Anne-Marie Bonaldi

Bonjour, je viens du centre Bretagne, je suis au sein de plusieurs dynamiques FabLab et de développement de la médiation numérique, sur des territoires ruraux. Récemment j'ai reçu un courrier du Greta Bretagne sud qui forme un titre RNCP\* dans le cadre de la grande école du numérique : conseiller médiateur numérique, fabmanager. Je souhaite savoir si c'est étendu à d'autres territoires et comment cela vient compléter l'offre sur le terrain.

### Julie Denoué

Bonne question. Aujourd'hui, nous l'avons vu sur ces dernières deux heures, la médiation numérique est devenue un enjeu social et politique majeur, notamment parce que la dématérialisation liée à l'e-administration est susceptible d'entraîner des formes d'inégalité, voire d'exclusion, qui sont à la fois numériques et sociales. Se pose en creux la question du type de société que nous voulons dans 2, 5, 10 ans et plus. Face à ces enjeux, il faut donc **développer la médiation numérique, mais de manière rigoureuse et stratégique, avec des agents dédiés dûment formés.**

La question de la formation est donc un autre enjeu central de la médiation numérique, dont un certain nombre d'acteurs de terrain sont en train de s'emparer en proposant des formations de types assez divers. Je dis « divers » car les acteurs de terrain qui proposent ces formations viennent d'horizons différents (à la fois aux secteurs publics, associatifs ou privés, et à des domaines professionnels distincts), rattachés diversement à la médiation numérique : certains liés au champ de la formation continue (comme le GRETA), d'autres liés à celui de l'innovation numérique, d'autres (moins nombreux) au champ de la médiation sociale, etc. **Sur l'ensemble des territoires, on observe ce mouvement de développement de la formation à la médiation numérique.** Ce qui est une bonne chose parce que les besoins sont impérieux sur le terrain. **Le seul problème**, et qui n'est pas mince, **c'est qu'il y a peu, voire pas, de concertation dans la structuration de cette offre** : elle est importante et variée, mais elle est orientée vers des niveaux de qualification assez différents. Or, cette hétérogénéité observée dans les objectifs de formation n'est pas déliée de l'hétérogénéité observée dans les emplois en



médiation numérique, dont les statuts, les missions et les fonctions sont extrêmement différents avec des niveaux de rémunération globalement vus à la baisse. Cette question de la concertation sur les modalités de professionnalisation des acteurs de la médiation numérique, c'est un enjeu absolument central. Et ce genre de réunion comme celle d'aujourd'hui est, pour moi, très intéressante parce que nous pouvons peut-être, à cet endroit-là, imaginer une dynamique de pensée collective sur la formalisation et la reconnaissance institutionnelles des métiers de la médiation numérique.

### Gaëlle Fresnel

Animatrice multimédia à l'Opar\*\*, je travaille exclusivement avec des retraités. Je ne suis pas dans des postures comme on a pu entendre ce soir parfois. Je suis issue de la filière USETIC, j'ai la licence professionnelle. Par rapport à la question du diplôme, pour ma part, quand je suis sortie de la formation USETIC, je n'ai pas eu l'impression d'avoir un bagage forcément beaucoup plus complet par rapport à ce que l'on fait sur le terrain. Comme l'a dit Alan Le Bras tout à l'heure, nous sommes un peu hommes à tout faire, nous sommes face à des questions multiples. **Je ne pense pas que le diplôme de sortie d'étude soit forcément si important. C'est une formation qui doit se faire régulièrement.**

Nous sommes censés avoir la science infuse, comme on demande un peu aux utilisateurs, alors que nous ne savons pas forcément beaucoup plus qu'eux. Mais nous allons avoir beaucoup plus le réflexe de rechercher. Et comme nous sommes chacun un peu isolés, nous nous retrouvons chacun à chercher l'information à droite et à gauche. Nous ne savons pas non plus où regarder pour trouver les bonnes formations. Moi cet après-midi j'ai été confrontée pour la première fois à quelqu'un qui est aveugle. J'ai découvert ces outils adaptés, c'est impressionnant cet univers et je n'y connais rien. Nous sommes vraiment face à un manque d'informations ou de formations claires et faciles d'accès.

\* RNCP : Répertoire National des Certifications Professionnelles

\*\* Opar : Observatoire et Pôle d'Animation des Retraités Rennais

### Julie Denouël

Cette remarque est tout à fait juste parce qu'en creux elle pose plein de choses, à la fois sur la formation initiale, mais aussi la question de la formation continue, plutôt dans les modalités de d'éducation permanente. On voit bien quand on est médiateur, médiatrice numérique, la question de l'autoformation est centrale, elle prend une place très importante. Mais elle a ses limites. Est-ce que j'ai le bon outil ? Est-ce que j'ai les bons appuis ? On peut rapidement se trouver seul sans savoir précisément si les choix opérés sont pertinents. Si nous avions une pensée un peu plus collective permettant l'élaboration d'un **Commun**, et **qui penserait aussi les modalités de formation tout au long de la vie, depuis les questionnements des acteurs de terrain**, nous pourrions me semble-t-il imaginer les choses plus sereinement et sérieusement.

### Alan Le Bras

Par rapport à ça, la meilleure des formations souvent c'est quand on se rencontre. Je vois ça au comité « référents numériques » pour les Rendez-vous Numériques\*. Nous nous rejoignons aux Champs Libres et souvent ça râle un peu parce que pendant la première heure de réunion, on règle des problèmes entre nous. Et souvent, comme nous n'avons pas les mêmes problèmes, chacun a sa solution. C'est déjà une grande part de la formation. En fait, les réunions c'est un cache-misère. On se voit surtout pour régler les problèmes entre nous et après on va essayer de recentrer sur la réunion. Chaque fois on se dit « on devrait se voir plus souvent ». Puisque chaque animateur, chaque médiateur - on appelle ça comme on veut -, a son expérience, chacun avec des profils différents. On partage un savoir.

Ce sont peut-être les rencontres qui sont les plus formatrices parce qu'après, je fais des formations, c'est très bien. Mais les rencontres entre nous... C'est difficile, il faut trouver le temps. Mais il faudrait un forcing, une impulsion. Et là je pense qu'une bonne part du boulot serait faite. Il y a toujours quelqu'un qui a eu cette problématique, beaucoup ont la solution mais nous sommes tous chacun dans notre coin. Pourtant nous travaillons dans le numérique, nous avons fait des plateaux communs : sur le site de médiathèque de Rennes on a un portail Pro. Mais, même nous, on n'a pas le temps d'y aller.

Un forum, c'est bien mais je n'ai pas le temps, le temps d'écrire la réponse. Et **quand on se voit autour d'une table, c'est réglé. En 1h, souvent j'ai réglé des problèmes que je traîne depuis deux semaines, trois semaines.** Voilà, je rebondis là-dessus : pour moi les rencontres c'est essentiel.

---

*« Nous ne nous donnons pas le temps de favoriser les coopérations à l'échelle du local. Entre médiateurs numériques, mais aussi entre médiateurs numériques et travailleurs sociaux. »*

---

### Benoit Vallauri

Dans mes différentes expériences, je vais plutôt parler de moi en tant que TiLab médiateur numérique.

Ce qui vient d'être dit c'est très important : nous ne nous donnons pas le temps de favoriser les coopérations à l'échelle du local. Entre médiateurs numériques, mais aussi - on en a parlé tout à l'heure - entre médiateurs numériques et travailleurs sociaux. Et tout ça, c'est une question de moyens parce que le temps, c'est des moyens.

La deuxième chose : quand je faisais la médiation numérique, le médiateur numérique, c'était le mouton à cinq pattes. Aujourd'hui, j'ai l'impression que le médiateur numérique il en a sept des pattes. Il a en plus la patte sociale...

**Sur la formation, il y a peut-être quelque chose à travailler là-dessus, avoir des bases plus « sociales »** et aussi **savoir gérer un certain nombre de comportements de détresse** chez les gens, d'intentions qui ne tiennent pas à des choses autour de la maîtrise des outils.

### Pascal Plantard

J'ai quand même l'impression qu'on ne peut pas pouvoir tout et son contraire. Si on considère que l'activité de médiation numérique, formation continue, échanges entre les pairs et cetera - ce qui est la pratique de beaucoup de métiers aujourd'hui -, a du sens, si on veut qu'un métier soit reconnu, il faut une reconnaissance de titre, dans les conventions collectives.

Quand est-ce que les instances académiques, les universités et les écoles prendront vraiment la responsabilité - je parle en connaissance de cause puisqu'on en a une à Rennes 2 - d'installer des formations identifiables qui soient vraiment reconnues ? D'autant plus que tout un tas de collègues qui sont liés aux questions numériques ne se posent pas de questions ? Dans le monde industriel, combien d'écoles d'ingénieurs, de commerce ont des titres de spécialisation d'ingénieur qui s'appellent « digital officer » ? Le digital officer c'est le médiateur numérique des cadres, ou de la transformation des grandes entreprises. Ça ne pose de questions

\*Rendez-vous gratuits dédiés au numérique proposés dans les médiathèques de la Métropole.

à personne. Si on regarde jusqu'au master, une partie des médiateurs numériques deviennent des organisateurs de la transformation numérique. En anglais ça peut se dire « digital officer ». Nous avons, dans l'éducation, le social, la médiation, la culture, une espèce de complexe. C'est pour ça qu'on a finalement des effets d'aubaine quand on a des politiques publiques de type Grande école du numérique, « one shot », on paye une formation une fois. Le GRETA et d'autres se précipitent. Que se passe-t-il après ? Après il n'y a plus de financement donc il n'y a plus de formations.

**Nous ne pouvons pas avoir une reconnaissance d'un métier, s'il n'y a pas quelques formations qui sont vraiment identifiables.** Ce qui n'empêche pas ce qu'a dit la jeune collègue de la licence pro que, lorsque l'on sort d'une formation, on n'est pas formé complètement. Et que forcément il y a des formations complémentaires à faire. Quand nous avons créé le Deust il y avait 5 formations universitaires et grandes écoles et là, il y en a plus qu'une.

#### **Clément Guy**

Je suis plutôt d'accord avec ce qui vient de se dire. Mais je pense qu'il faut vraiment que l'on se demande : quel est notre projet de société ? Quelle est la médiation numérique que nous voulons, notamment dans un monde idéal ? Mon travail de médiateur numérique idéal, ce n'est pas d'aider des gens à demander les APL (aide personnalisée au logement). Les gens ne devraient pas se battre avec le système pour les obtenir. Mon idéal de médiateur numérique, c'est de leur montrer comment communiquer avec des gens par Facebook, par Skype ou tout autre outil. C'est leur apprendre à faire des choses avec une imprimante 3D. C'est plein de choses.

**Médiateur numérique, on l'a déjà dit, ce n'est pas un métier, s'en sont plusieurs. Je ne fais pas du tout la même chose que les gens qui sont fabmanagers,** quel que soit le titre que l'on

donne. Et tant mieux, j'espère qu'ils ne font pas le même métier que moi et que les gens n'arrivent pas dans le même niveau de détresse au niveau d'un FabLab que dans mon espace numérique. Mais **nous n'avons peut-être pas non plus besoin des mêmes compétences, des titres et des mêmes métiers.**

#### **Julie Denouël**

Merci pour cette intervention. C'est ce sur quoi je me permettrai de clore cette intervention. Sur cette question de la médiation numérique, il y a effectivement une dimension technique que l'on ne peut évacuer, mais ce n'est pas le cœur du problème. **Pour nous, ce qui se joue, c'est avant tout la question de l'accompagnement.** Cette question de l'accompagnement, elle se déploie de manière diverse, en fonction des territoires, des contextes, des enjeux, auxquels les publics que vous rencontrez sont confrontés. On a des modalités d'accompagnement spécifiques qu'il serait nécessaire de pouvoir objectiver, de mieux caractériser. Et il y a des besoins en formation, ça a été dit de manière récurrente pendant toute la séance, qu'il serait utile d'objectiver et de mieux caractériser également.

Enfin, ce qui me semble important de rappeler c'est que la médiation numérique est globalement identifiée comme une activité, mais en tout cas pas comme un groupe professionnel. Et c'est bien là que le problème se situe. **C'est précisément parce que les médiateurs numériques ne sont pas reconnus comme un groupe professionnel à part entière, c'est-à-dire ayant ses compétences, ses ensembles de savoirs et de connaissances qui sont reconnus comme des gestes spécifiques, que l'on se retrouve avec tout un tas d'autres problèmes.** Il y aurait peut-être intérêt du côté des médiateurs et médiatrices numériques à prendre cela en charge de manière structurante et instituante.

## Conclusion et perspectives

### par Alain Charraud

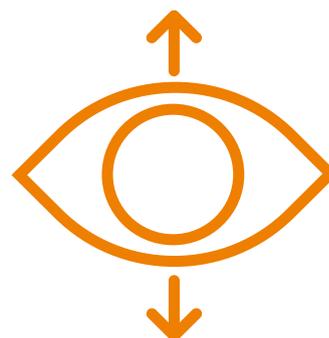
Je ne vais pas tenter de conclure : le sujet est très vaste. Je vous partage par contre déjà ma satisfaction ; vraiment c'était d'une grande richesse, au-delà de ce que personnellement j'en attendais. Merci d'avoir bien joué le jeu.

Autre constat, vous avez envie de vous retrouver ensemble. Cela paraît nécessaire. Au Codev, nous tâcherons d'y contribuer en vous relayant les actions allant dans le sens d'une interconnaissance, même si la mise en débat sur ce sujet de la médiation numérique s'arrête ce soir pour ce qui est du Codev. Nous allons faire la synthèse des échanges de ce soir.

Au Codev, nous allons maintenant nous investir comme partenaire sur un projet qui s'appelle RUDI\*, porté par Rennes Métropole. RUDI, c'est à terme un entrepôt de données qui devrait être au service des utilisateurs. Le Conseil de

développement contribuera à la mise en lien entre ce projet RUDI et la population, les utilisateurs du terrain.

Quant au débat de ce soir, **nous sommes très heureux d'avoir contribué à faire émerger ces besoins et à rendre compte de ce que vous avez à partager, de vos réflexions.** C'est là aussi le rôle d'un conseil de développement : faire remonter vers les politiques locaux. Soyez assurés que nous ferons remonter vers nos élus de Rennes Métropole vos préoccupations et les problématiques qui ont été très bien mises en avant ce soir. Vraiment je vous remercie encore une fois pour votre participation très active à cette soirée passionnante.



\*RUDI : Rennes Urban Data Interface, projet d'interface de données urbaines qui doit faciliter l'accès et la compréhension de ces données, porté par Rennes Métropole avec 11 partenaires dont le Codev.



## Les impressions des participants

### Un message fort que vous retenir de la soirée ?

La médiation numérique est particulièrement importante dans la lutte pour plus de justice notamment sociale. Elle est malheureusement mal organisée et confiée à des équipements dévoués mais globalement mal considérés.

Des moyens pour la médiation, de la reconnaissance.

L'accompagnement numérique est aussi un accompagnement psychologique. Il faut aider les personnes à garder confiance en elles.

Belle capacité de mobilisation. Bonne idée de quitter Rennes vers Le Rheu .

On a tous la même difficulté par rapport au numérique. Très intéressant ces débats, ensemble on peut trouver des solutions humaines.

### Un ressenti ?

Manque d'outils communs, de contacts administratifs, de formation, de reconnaissance des métiers.

Nécessaire, utile, intéressant.

Très intéressant, mais très peu d'élus présents. Faut-il en conclure que la problématique est méconnue ou peu considérée ?

Interventions qui posent des constats terrains au plus près des réalités et des ressentis.

Bonne répartition de la parole. Intervenants variés et intéressants. Thèmes bien abordés et accessibles.

Des outils, à mettre en commun, des bonnes volontés fragiles ,« épuisées » et isolées.

Très intéressante. Convergence qui j'espère remontera aux élu·e·s.

Je savais la situation difficile mais à ce point je ne croyais pas.

### Message ou idée complémentaire ?

Il y a beaucoup + de 20% de personnes pour qui la médiation numérique est impérative.

On a finalement peu parlé de la problématique métropolitaine, les intervenants étant majoritairement rennais.

## Entendu dans les échanges et réunions de préparation du débat au Codev

Le numérique nous a fait rentrer dans l'immédiateté.

Il y a une crise de l'attention avec le numérique.

La médiation laisse à penser que l'on a une difficulté avec le numérique, le terme n'est pas très positif.

Les outils doivent être rassurants.

Créer une CMU informatique sur les questions de sécurité > avoir accès gratuitement à un minimum d'outils pour sécuriser ses connexions

Politiquement : accepter de prendre le temps d'accompagner > choisir le qualitatif au quantitatif.

L'humain est indispensable.

Prendre soin avec et faire avec des médiateurs et médiatrices tout comme des personnes qui bénéficient de la médiation.

# *Les acteurs locaux de la médiation numérique pour le grand public repérés par le Codev dans la préparation du débat*

## **Les témoins du 19/09/2019**

- Médiation Métropole PIMMS
  - Espaces Sociaux Communs
  - Association Rennaise des Centres Sociaux
  - Les Champs Libres
  - Google Ateliers Numériques
  - EduLab Rennes 2
- 

## **Quelques autres organisations locales**

- Les 11 bibliothèques de la ville de Rennes
  - Les médiathèques communales
  - Orange Solidarité Rennes
  - L'OPAR : Club et stages multimédia
  - L'Association Bug anime le réseau des espaces publics numériques sur la Ville de Rennes, Bibliothèques, maisons et associations de quartiers, Maisons de Jeunes et de la Culture, Cercle Paul Bert...
  - Associations libristes : Gulliver
  - Le LabFab étendu
  - Electroni[k]
  - Rectorat de l'Académie de Rennes > Interactik  
- Écosystème Breton - Éducation et Numérique  
- Coopérons pour des territoires apprenants
  - ATD Quart Monde
  - HackerSpace
  - Les petits débrouillards
  - Ligue de l'enseignement, BAFA sur l'accompagnement numérique...
- 

## **Les expérimentations**

- L'édulab de l'Hôtel Pasteur
  - Le Village numérique Brno
- 

## **Evènements**

- [Pro] Journée NumériPro
- Fabrique !
- Festival des Libertés Numériques (FDLN)

# Les Ressources identifiées

- CAPUNI 2019 : la grande enquête Marsouin sur les usages du numérique des individus en 2019
- Synthèse du projet ANR Capacity : Mené entre 2015 et 2018, le projet Capacity questionne le potentiel de la société numérique à distribuer plus également les capacités d'agir - ou "empowerment"
- Projet #LabAccess : accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation
- « L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs », Amélie Turet, 2018
- « En finir avec la fracture numérique », Pascal Plantard, 2011
- Rapport du défenseur des droits « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics », janvier 2019
- Livre blanc contre l'illectronisme, par le syndicat de la presse sociale, juin 2019
- « Reset : quel numérique voulons nous ? » : une démarche collective impulsée par la Fing

## Remerciements

**Co-pilotes du débat « Données et numérique »**

**Alain Charraud**

*Personne qualifiée*

**Hélène Duval**

*ENEDIS*

**Erwan Quesseveur**

*Université de Rennes 2*

**Merci à toutes les personnes et structures ayant contribué à l'organisation de cette rencontre,**

**et plus particulièrement :  
aux intervenants,**

**à la mairie de Le Rheu,**

**à l'équipe de la médiathèque L'autre  
Lieu : Alan Le Bras • Lison Lissillour**

**aux membres du Conseil de  
développement :** Eric Avenel,  
Université de Rennes 1 • Patrick Bobe,  
Entreprendre pour apprendre • Benoit  
Cafaro, Fédération des entreprises  
d'insertion de Bretagne • Christophe  
Caussin, CPME • Jean-François Coeuret,  
CFDT • Marie-Claude Durand - Léandre  
Boisneault, Ligue de l'enseignement  
d'Ille-et-Vilaine • Daniele Ganachas,  
La Route du meuble et des loisirs •  
Elisabeth Lehagre, personne qualifiée •  
Jean-Luc Masson, Association rennaise  
des centres sociaux • Patrick Rolandin,  
Banque de France • Frank Rousée, ATD  
Quart Monde • Patrick Soulier, CGT •

**et également :** Yannick Bre, Rectorat  
de l'académie de Rennes • Xavier  
Coadic, Techical • Richard De Logu,  
Bug • Gaëlle Fresnel, Opar • Norbert  
Friant, Rennes Métropole • Thierry  
Fouillet - Eric Pichard - Aude Etrillard -  
Malo Pimor, Les Champs Libres • Jean-  
Luc Godard, Orange Solidarité • Francis  
Toquer, Croix Rouge Française • Caroline  
Soquet, Ville de Rennes •

**Crédits photos**

**Audiar sauf mention contraire**

**Cette contribution a été validée par le Bureau  
du Codev en janvier 2020.**

Retrouvez notre actualité  
et suivez nos travaux sur  
[www.codev-metropolerennes.bzh](http://www.codev-metropolerennes.bzh)

et sur twitter

@CodevRennes

### **Pourquoi cette rencontre-débat ?**

En 2018, les membres du Conseil de développement de la métropole de Rennes (Codev) ont souhaité apporter leurs regards d'acteurs locaux sur les enjeux métropolitains liés aux données. Une préoccupation est remontée très régulièrement : la médiation aux usages des données et plus largement des outils numériques sur le territoire, à l'intention du « grand public ». Le Codev a parmi ses missions d'être acteur du débat métropolitain. Ses membres ont donc souhaité en 2019 mettre en débat les enjeux locaux de la médiation numérique en y apportant un regard « usager », d'où l'entrée par les publics proposée à la rencontre-débat.

### **Ses objectifs ?**

Croiser les réseaux et les regards sur ce thème, partager les remontées de terrain par l'angle des publics accueillis et de leurs demandes, discuter des points de consensus et des points de tension sur lesquels les acteurs du territoire pourraient agir.

### **Comment s'est-elle construite ?**

A partir de rencontres, d'entretiens avec un panel large d'acteurs locaux de la médiation numérique, membres du Codev ou non, et d'un travail plus collaboratif avec une quinzaine d'entre eux, volontaires pour travailler plus finement la mise en visibilité de toute cette matière.



**Conseil de  
développement**

Métropole de Rennes

Conseil de développement de la métropole de Rennes

Audiar

3 rue Geneviève de Gaulle-Anthonioz

CS 40716

35207 Rennes cedex 2

02 99 01 85 15

[contact@codev-metropolerennes.bzh](mailto:contact@codev-metropolerennes.bzh)

## **Les contributions du CODEV JANVIER 2020**

Médiation numérique sur la métropole  
de Rennes : quel(s) accompagnement(s)  
au numérique voulons-nous ?

Restitution de la rencontre-débat du  
19 septembre 2019



### **Contact**

**Céline RIGOURD**

02 99 01 85 17

[c.rigourd@audiar.org](mailto:c.rigourd@audiar.org)

### Nos partenaires

