

## De l'inclusion numérique à la médiation numérique :

En 2017 est né en France un écosystème d'acteurs impliqués dans le développement d'un numérique inclusif et à volonté créatrice baptisé MedNum. Cet écosystème rassemble de nombreux acteurs (entreprises, associations) avec comme enjeux de faire en sorte que chacun puisse accéder aux opportunités offertes par le numérique dans un contexte de transformation majeure des territoires. Sur le sujet et comme le constate l'OCDE, « la période d'introduction massive des technologies de l'information et de la communication dans les sociétés occidentales correspond à une période d'accroissement des inégalités sociales et économiques » (Peugeot et al, 2013). Ainsi, il devient urgent de combattre les inégalités qui tendent à se développer depuis plusieurs années à l'aide de programmes d'accompagnement et d'inclusion numérique pour les publics en difficulté et du développement de la médiation numérique auprès des populations les plus concernées par ces inégalités.

En ce qui concerne la problématique, la question est la suivante : « *Comment les programmes d'accompagnement à l'inclusion numérique et à la médiation numérique ont-ils permis le déploiement de nouveaux acteurs engagés dans la médiation numérique sur le territoire ?* » Cette question vise à comprendre les évolutions des programmes d'accompagnements au numérique en France puis cherche à rendre compte du concept de communautés numériques, précédant une première analyse exploratoire d'un cas concret d'un espace public numérique qu'est la Maison de la Médiation Numérique située à Paris.

### I. Les programmes publics d'accompagnements au numérique (inclusion et médiation) en France.

En 1998, le Ministère de la Culture et de la Communication met en place un programme de création des Espaces Culture Multimédia avec un réseau de 4500 lieux publics d'accès à Internet en France afin de répondre à l'accompagnement des publics pour l'accès à Internet et à l'initiation des TIC et au multimédia.

En 2002, les dispositifs EPN (pour Espace Public Numérique) sont mis en place notamment à Paris avec des associations et des centres sociaux visant à réduire la fracture numérique chez les citoyens. 19 EPN sont développés dont 2 gérés par l'association Sciences Technologies et Société.

En 2003, la Délégation aux usages de l'Internet propose une action afin de « fédérer les différents réseaux d'espaces publics numérique et espaces isolés sous le label réseau : NetPublics » et en relation avec les collectivités territoriales. Il s'agit d'une délégation liée au Ministère de l'Education Nationale. Toujours la même année, le réseau NetPublic complété par une démocratisation des EPN est proposé afin d'accompagner les publics aux usages de l'Internet.

En 2015, l'Agence Du Numérique chargée de l'accompagnement et du pilotage de projets numériques dans les territoires avait pour mission de « préparer avec ses partenaires publics et privés, l'ensemble de la société française à la révolution numérique » (Amblard, 2016).

Depuis 2017, les programmes politiques d'accompagnement au numérique ayant évolué, de nouveaux acteurs se sont développés et organisés pour traiter de ces questions tels que le Conseil National du Numérique (CNNum) ou à un niveau plus micro, l'écosystème MedNum, lequel rassemble depuis 2017 différents acteurs impliqués sur l'accès au numérique pour les publics. La Coopérative des acteurs de la médiation numérique MedNum est dédiée à l'inclusion numérique et à la médiation numérique sur le territoire avec un réseau de 85 sociétaires comme la Fondation Internet Nouvelle Génération, l'ANIS, Médias Cité et l'ASTS.

Partant de ce constat, nous avons accédé à deux définitions centrées sur ces questions d'inclusion et de médiation numérique.

L'inclusion numérique correspond au fait de « favoriser l'apprentissage du numérique et développer les usages ». Cette définition est issue du Plan de Relance de 2020 qui vise par une stratégie nationale à lutter contre la fracture numérique. La stratégie comprend trois axes :

1. « outiller et former les aidants (travailleurs sociaux, bénévoles, agents de service public, etc.) qui accompagnent ceux qui ne veulent pas et ne peuvent pas devenir autonomes avec les outils numériques ».
2. « Proposer aux personnes qui le peuvent et le veulent de se former avec des professionnels référencés et à proximité de chez eux en finançant ces formations et en soutenant<sup>[11]</sup> la multiplication des lieux proposant ce type d'activités (espaces publics numériques, tiers-lieux, France Services, bibliothèques, centres sociaux, etc.) ; »
3. « Soutenir les initiatives des collectivités territoriales qui sont le bon échelon de mise en œuvre d'actions cohérentes et coordonnées en faveur des habitants et adaptées à leurs besoins ».

La médiation numérique désigne selon le rapport Camani – Verdier de 2014 comme étant l'accompagnement humain, qualifié et de proximité, au service de l'inclusion numérique. Elle s'inscrit dans des lieux pérennes ou éphémères où des liens s'organisent entre des individus médiateurs (experts, animateurs spécialisés, bénévoles, travailleurs sociaux initiés, médiateurs culturels, enseignants, et des collectifs humains (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels, autour d'outils numériques qui favorisent les coopérations

Ces deux définitions permettent de mieux comprendre la manière dont le numérique permet d'accompagner les citoyens dans l'accès à de nouveaux usages et outils afin de favoriser la coopération et en vue de répondre à des initiatives citoyennes comme le développement de lieux d'initiation et de formation au numérique (EPN, Tiers, Lieux, Bibliothèques etc.)

Dans la continuité de ces mises en visibilité de l'inclusion numérique et de la médiation numérique, nous souhaitons proposer également de nous concentrer sur les spécificités du concept de « communautés numériques » et des usagers qui bénéficient de l'accompagnement aux TIC et qui constituent l'élément central de notre recherche.

## **II. Les Communautés Numériques.**

La deuxième partie de la communication met en discussion la question des « communautés numériques » entre communautés au sens de Weber et de Tonniès qui introduit le concept comme un phénomène « d'activités socialisées » (Weber, 2019). La communauté et le numérique sont mis en perspective avec des questionnements sur ce rapport et à partir de plusieurs approches théoriques contemporaines (Cardon, 2019, Gramaccia, 2015, Perea, 2010) pour expliquer ces relations entre du vivre ensemble, et de nouvelles formes de sociabilités, synonyme de « coprésence sociale » (Gramaccia, 2015). Les individus en situation de fracture numérique synonyme de précarité ou de difficultés pour suivre les évolutions et transformations du numérique peuvent être accompagnés à travers des activités fondées sur la sociabilité.

La définition des communautés numériques que nous proposons correspond à « un environnement dans lequel se traduisent des situations de communications horizontales entre usagers avec des échanges, des interactions en lien avec le web social (web 2.0), du vivre ensemble, et des formes de sociabilité ». Il s'agit d'un environnement dans lesquelles se réalisent des interactions d'information et de communication à la fois entre des usagers du numérique en présentiel (par exemple dans des EPN, des ou des Tiers Lieux) mais aussi en distanciel par le biais de l'usage d'outils (ordinateurs, ou application de téléphonie mobile).

Partant de cette définition, nous allons à présent nous concentrer l'existence d'un programme d'accompagnement au numérique qui s'est développé depuis plusieurs années à Paris et à destination de certains publics.

## **III. Le programme des Maison de la Médiation Numérique de l'ASTS.**

L'association ASTS (Association Sciences Technologies et Sociétés) existe depuis 1981, elle dispose de deux espaces de médiations numériques des EPN (Espace Public Numérique ou MMN pour Maison de la Médiation Numérique) avec des lieux qui constituent des environnements importants pour les publics fragilisés et qui souhaitent être accompagnés et formés au numérique. En termes d'animations, l'association dispose d'un FabLab (Atelier de Fabrication Numérique) et dispense des formations centrées sur l'accès au numérique aux citoyens.

L'association est subventionnée par la Ville de Paris, et les activités des MMN concernent des accès libres individuels et personnalisés pour les usagers. En effet, des formations comme l'accès au site internet de Pôle Emploi, complètent l'organisation d'ateliers à travers un programme d'accompagnement au numérique baptisé « E-Service » et durant lesquels les usagers peuvent acquérir de nouvelles compétences dans la pratique de l'ordinateur et du numérique. En termes d'accompagnement des publics, les ateliers peuvent être échelonnés sur plusieurs niveaux : de 0 à 3.

Pour ce faire, les médiateurs et les médiatrices de l'association viennent en aide à des personnes d'origine sociale modeste et précaires qui ne parlent pas forcément le français. De même, des activités de mises en situations peuvent être réalisées, comme l'écriture de poèmes, pour apprendre à maîtriser le clavier des ordinateurs. Au niveau du programme de formation que propose l'association ASTS aux usages du numériques, on trouve trois ateliers : 1. E-service, 2. Linguistique, et 3. Parenté numérique.

Du point de vue de l'accompagnement, par exemple, le fait étant que les MMN sont publics, l'Etat a pu distribuer durant la crise sanitaire des tablettes numériques aux enfants des familles les plus précaires. Ceci a permis aux MMN de former les enfants et les parents à l'usage des tablettes. Sur le plan de la mobilisation des publics, les usagers proviennent parfois de structures locales comme Pôle Emploi ou Emmaüs Connect.

Pour autant, le bouche à oreille est aussi l'un des modes de mobilisation des publics, de même que des propositions institutionnelles provenant des mairies de départements en Ile-de-France. Au niveau des ateliers, leurs mises en place sont parfois organisées à partir d'autres organismes comme Pôle Emploi.

Les bénéficiaires participent à des ateliers emplois, à l'initiative de l'association qui travaille de manière assez indépendante. Plusieurs médiateurs numériques accompagnent les publics par structure MNN. Les publics sont diversifiés avec des communautés qui peuvent avoir des origines culturelles et ethniques différentes, et pour la plupart d'âge avancé (séniors). Les jeunes ne constituent pas la majorité des usagers.

Par contre, de nombreux demandeurs d'emplois, avec des parents d'âge jeune, des femmes célibataires avec des enfants participent aux ateliers. Si des retours d'expériences sont envisagés par l'association avec des outils de types questionnaires et des feuilles d'émargements proposés à la fin des ateliers et pour obtenir les avis des usagers des MNN, l'impression générale indique déjà qu'il est aussi difficile de créer une communauté entre les usagers, car ils sont assez indépendants finalement. De même, l'un des objectifs de l'association est de développer des groupes de travail pour les usagers, tout en reposant sur des accès libres complétés par des formations au numérique. Les dispositifs d'animations sont assez variés, à la fois avec la présence d'un FabLab et d'une imprimante 3D à la MNN du 20ème arrondissement de Paris ou des ateliers de formation à l'initiative de la fondation Orange. Des projets comme du montage vidéos sont aussi organisés ou des ateliers tablettes pour les séniors à des fins d'initiation et de formation aux usages numériques

#### IV. Résultats.

En termes de résultats et concernant la dimension empirique de notre recherche exploratoire, nous avons pu observer au sein d'un atelier d'initiation à l'informatique proposé par l'une des Maisons de la Médiation Numérique différents éléments. Le premier point repéré a été celui de la création de groupe de travail pour les usagers avec un accès libre au numérique et à la formation au numérique par les médiateurs de la MMN. Ces activités peuvent être par exemple des animations et des formations depuis la prise en main des outils d'un Fablab, de montage vidéo, d'utilisation de tablettes, et d'initiation à l'Information pour les seniors. En revanche, une des difficultés repérée est celle de créer une « communauté » entre les usagers, ces derniers étant pour la plupart indépendant c'est-à-dire sans que ce présente durant l'observation de lien social fort. Concernant les catégories d'âges, il apparaît à la fois durant l'observation de l'atelier et à partir des entretiens conduits que les jeunes ne constituent pas la majorité des usagers, à la différence des seniors qui participent aux ateliers. Enfin, les analyses obtenues traduisent néanmoins des temps d'entraides et de partages d'informations qui peuvent avoir lieu entre les usagers à travers l'accompagnement dynamique des médiateurs. De même, et concernant l'accès aux compétences numériques, l'observation révèle une ambivalence dans l'accès à de nouvelles compétences au numérique. En effet, durant l'atelier, tous les usagers n'arrivent pas manipuler spontanément les outils numériques. Il existe des difficultés dans la compréhension des fonctions principales de l'ordinateur, de maîtrise du clavier, et l'activité nécessite un renfort de l'accompagnement pour le développement des compétences au numérique avec la réalisation d'exercices de pratiques : comme l'appropriation du navigateur Internet, écriture clavier et typage rapide,

#### V. Conclusion.

Pour conclure, nous pourrions peut-être nous interroger sur cette question dont je n'ai pas encore de réponses : comment viser à améliorer le déroulement des ateliers numériques sur le territoire (à la fois milieux urbains et ruraux) en vue de réduire la fracture numérique auprès des populations les plus éloignées de ce phénomène ?

#### **Bibliographie**

##### **Programme politiques d'accompagnement au numérique.**

Amblard 2016. Lancement de l'agence du numérique. Dossier de Presse. Juin 2016. Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique. 19 p.

Boullier D. 2019. Sociologie du numérique. Armand Colin. 384 p.

Camani-Verdier, 2014. Le service universel des communications électroniques au regard des nouveaux usages technologiques : enjeux et perspectives d'évolution. Rapport Parlementaire, 91 p

Peugeot V. 2013. Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir pour une nouvelle politique d'inclusion. Ministère du Redressement productif, Ministère délégué chargé des PME, de l'Innovation et de l'Economie Numérique. 88 p.

Riutort P. 2020. Sociologie de la communication politique. La découverte. 128 p

Weber M. 1971. Economie et Société. Paris Plon.

##### **Communautés et numérique.**

Cardon D. 2019. Culture numérique. Presses de Sciences Po, « Hors collection », 2019, 432 p.

Croutte P. et Prieur V. 2018. Baromètre du numérique 2018. CREDOC. 256 p. Gramaccia G. 2015. « La coprésence sociale : un objet émergent en communication des organisations », Communiquer, 13 | 2015

Perea F. 2010. « L'identité numérique : de la cité à l'écran. Quelques aspects de la représentation de soi dans l'espace numérique », Les Enjeux de l'information et de la communication, p. 144-159

Weber Max. 2019. Les communautés. Editions La découverte. Collection Politique et Sociétés. 316 p

##### **Sitographie**

La MédNum : <https://lamednum.coop/>

L'ASTS : <http://asts.paris/>

Cohesion Territoire : [https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/inclusion-numerique-favoriser-lapprentissage-du-numerique-et-developper-les-usages#scroll-nav\\_\\_](https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/inclusion-numerique-favoriser-lapprentissage-du-numerique-et-developper-les-usages#scroll-nav__)