Juin 2021

HUB PAYS DE LA LOIRE
CO N·U·M·M
MÉDIATIONS NUMÉRIQUES

MICRO-OBSERVATOIRE DES MÉTIERS DE LA MÉDITATION NUMÉRIQUE

PHOTOGRAPHIE 2020 DES MÉDIATEURS NUMÉRIQUES

Auteurs :

Caroline CRETON en collaboration avec

Julien BELLANGER et Mathieu GONNET

DOCUMENT DE TRAVAIL

Fédération Maine & Loire Mayenne · la ligue de l'enseignement un avenir par l'éducation populaire · PING · CYB@NJOU · Loire Atlantique · Nantes Métropole · LA MAYENNE Le Département · anjou numérique · Département de Maine et Loire anjou · BANQUE des TERRITOIRES · Groupe Caisse des Dépôts · Liberté • Égalité • Fraternité République Française · MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

SOMMAIRE

P.3 Introduction

P.4 1/ Des profils de médiateurices

P.5 2/ Les médiateurices numériques

P.6 3/ Posture du médiateur numérique

P.7 4/ Des perspectives sur leur métier, vers des entretiens plus ouverts

P.9 5/ Les usages de la médiation numérique par les publics

P.10 Conclusion

DOCUMENT DE TRAVAIL

INTRODUCTION

DOCUMENT DE TRAVAIL

Dans le cadre du Hub Conumm, s'est constitué un micro-observatoire ayant pour objectif de mener une réflexion sur les enjeux professionnels de la médiation numérique en faisant participer les médiateurs à cette démarche. La première étape de ce travail a été de proposer différents questionnaires aux acteurs du territoire des Pays-de-la-Loire pour comprendre et identifier la diversité des situations des médiateurs numériques.

Le questionnaire tout en reprenant le terme de médiateur numérique n'en proposait pas de définition précise pour laisser libre cours aux commentaires et à la perception des professionnels sur cette appellation. Ce terme est une appellation discutable, soumise à débat y compris par les professionnels qu'il s'agira de travailler dans une seconde phase du projet, lors d'entretiens.

Ces questionnaires successifs ont été administrés entre le 7 décembre 2020 et le 18 janvier 2021. 95 réponses ont été collectées, 64 d'entre elles sont complètes et 31 ne sont complétées que partiellement. Les répondants représentent une diversité d'acteurs, on y retrouve des médiateurs salariés de collectivités territoriales, d'associations, ou sous le statut d'autoentrepreneur. Ces répondants travaillent dans différents départements des Pays-de-la-Loire, mais aussi au-delà (dans le Nord, la Seine -Saint-Denis, l'Ille-et-Vilaine, etc.).

Pour la partie technique, le processus de sollicitation s'appuyait sur des mail listes départementales et régionales. L'ensemble du procédé s'appuie sur des briques de logiciels libres : framaform, python, markdown et partagé sur http://hackmd.io/@mobs/home et github.com

ici, nous présenterons les résultats du questionnaire et les prolongements possibles, dans une démarche ouverte et coopérative.

1 DES PROFILS DE MÉDIATEURICES

Les différents questionnaires de l'année 2020 ont été envoyés via plusieurs mailing listes régionales, départementales ou sur des métropoles. Les répondants identifiés sont pour la plupart ceux qui font partie intégrante de cette dynamique de réseaux animés par PiNG mais pas uniquement, depuis bientôt 15 ans, en Pays -de-la-Loire. Il n'est donc pas étonnant d'observer qu'une grande partie des répondants ont **un contrat de travail à durée indéterminé (CDI),** sont en poste depuis plus de 5 ans et travaillent à 70% au sein d'une équipe. **2/3 des médiateurs sont des hommes principalement âgés entre 36 et 55 ans**. Ces profils préfigurent l'arrivée **de nouveaux statuts hors de notre étude** (service civique, travailleur social, animateur culturel, conseiller numérique, etc.).

Parmi ces répondants, **le niveau de diplôme varie fortement** du CAP, BEP (2) au master (16),en passant par le baccalauréat (16) et la licence (15). Si nous ne connaissons pas précisément les cursus suivis, seulement 6 répondants ont suivi une formation en informatique, 12 répondants affirment avoir réalisé une formation en lien avec la médiation numérique. Ils mentionnent la licence professionnelle mention Métiers de l'animation sociale, socio-éducative et socio-culturelle, parcours Usage socio-éducatifs des technologies de l'information et de la communication (USETIC) de Rennes 2, le Diplôme Universitaire Médiation Multimédias et Monitorat d'Internet , une formation Conseiller(ère) et Assistante en Technologies de l'Information et de la Communication de l'AFPA, mais également des formations professionnelles d'une durée de quelques jours délivrées par la CNFPT , UNIJ ou PiNG.

Au-delà des diplômes, les répondants décrivent que **les aspects pédagogiques sont souvent développés en autodidacte**, sans préciser si c'est une plus-value ou un souci. Il n'y a pas de compétences et de cursus d'animateurs dans les profils alors que cette caractéristique est l'un des principaux savoir-faire remontée par les répondants pour décrire leur activité.

DOCUMENT DE TRAVAIL

2 LES MÉDIATEURICES NUMÉRIQUES

L'enquête était composée de différentes questions visant à dessiner les contours du métier de « médiateur numérique ». Tout d'abord, parmi les répondants, 25 individus seulement déclarent être à temps plein sur les missions de médiation numérique, 24 individus le sont à temps partiel, alors que 15 ont des missions occasionnelles de médiation numérique.

Ainsi, il apparaît que les professionnels de la médiation numérique connaissent des situations de travail hétérogènes et que nombre d'entre eux partagent leur temps de travail avec d'autres missions. Sur ces missions complémentaires, ils déclarent une variété d'activités.

Parmi elles, nous retrouvons des missions de service social (formation professionnelle, prévention perte d'autonomie, accompagnement social des gens du voyage, portage repas à domicile, accès à l'alimentation, réinsertion professionnelle), ainsi que des missions d'animation des lieux où travaillent ces acteurs (agent de développement, programmation artistique, gestion d'une ludothèque, de l'espace jeune, éducation au sport, activités physiques adaptées aux seniors, animation vie locale).

Chose plus étonnante, parmi les acteurs qui se déclarent à mi-temps sur la médiation numérique, certains évoquent des missions qui nous semblent liées à la médiation numérique comme la veille, la préparation d'ateliers, la responsabilité des ressources numériques, la formation. Il apparaît ici que le métier de médiateur numérique n'est pas uniquement tourné vers le public, mais également vers leurs collègues auprès de qui ils mettent des ressources à disposition. Enfin, des médiateurs numériques occupent un rôle de support technique des équipes (graphiste, le monteur, technicienne multimédia, référent informatique).

Pour finir, certains répondants dédient une partie de leur temps à l'animation de réseau, au fonctionnement associatif, à la coordination de projets. Cette diversité des situations induit un flou sur la définition même du métier de médiateur numérique qu'il s'agira d'explorer dans des phases ultérieures du projet. Cela est d'ailleurs présent dans les commentaires libres du questionnaire :

DOCUMENT DE TRAVAIL

« Néanmoins ce que je constate c'est que la fonction de médiateur numérique n'est toujours pas définie ni normée »

(Homme, 46 à 55 ans, entrepreneur, travaillant occasionnellement comme médiateur numérique depuis plus de 5 ans, département59).

« De plus en plus de professionnel.les qui se retrouvent à faire de la médiation numérique alors que ce n'est pas leur cœur de métier »

(Femme, entre 36 et 45 ans, entrepreneur, travaillant occasionnellement comme médiatrice numérique depuis plus de 5 ans, département 44)

DOCUMENT DE TRAVAIL

3 POSTURE DU MÉDIATEUR NUMÉRIQUE

Le questionnaire avait également la vocation de comprendre **la posture professionnelle vis-à-vis du public**. Il est apparu clairement que les répondants se positionnent davantage comme des animateurs capables de développer une culture numérique chez les usagers (42 répondants), plutôt que des experts capables de transmettre un ensemble de savoir-faire techniques très spécifiques (15 répondants).

D'ailleurs, en évoquant les qualités requises au métier, les répondants mettent bien plus en avant **les qualités humaines** comme l'écoute et la bienveillance (55 répondants), **l'adaptabilité au public** (48 répondants), la patience et la persévérance (42 répondants), **l'empathie et l'absence de jugement** (43 répondants) plutôt que des aspects techniques comme la posture libriste (18 répondants) ou la rigueur technique (15).

Le médiateur numérique apparaît ici comme une figure de l'animateur social mobilisant les techniques.

4 DES PERSPECTIVES SUR LEUR MÉTIER, VERS DES ENTRETIENS PLUS OUVERTS

Dans la suite des questionnaires, des champs plus ouverts ont laissé une large part aux propositions pour permettre un regard réflexif et prospectif sur le rôle des médiateurs numériques et de leur position au sein des structures.

Écart sur les envies du métier (thématiques abordées : le libre et les communs, les captations des données personnelles, des thématiques croisant sobriété numérique, administration digitalisée, reconstruction d'internet , de la citoyenneté, identité numérique anti-GAFAM relocalisation des services web) et les évolutions perçues par les médiateurs numériques qui témoignent de la présence accrue des démarches administratives.

DOCUMEN

« J'ai un manque de confiance dans des stratégies globales à l'échelle nationale (ou sur des territoires) qui pensent aux outils avant les usages ou qui mettent des rustines sur des problématiques créées par eux-mêmes (exemple : la numérisation forcée des démarches administratives sans prise en compte des exclusions générées ou encore l'absence de mise en œuvre de vraie politique d'accessibilité des sites institutionnels), le tout avec une vision court-termiste qui repose sur l'emploi de contrats précaires. Je note également la frilosité de certains politiques à pousser à creuser les enjeux politiques du numérique et à rester vraiment sur un niveau qui ne concerne que les outils et non les enjeux derrière (ex : la thématique de la sobriété numérique qui propose de trier ses mails et n'interroge pas les modèles économiques). J'ai l'impression que des réponses peuvent néanmoins émerger des réseaux locaux et que des choses intéressantes peuvent se passer »

(Femme, entre 36 et 45 ans, entrepreneur, travaillant occasionnellement comme médiatrice numérique depuis plus de 5 ans, département 44).

« Pas de volonté de développer l'approche numérique et la culture numérique. Par la force des choses, l'employeur est ok pour l'accompagnement des démarches administratives, mais pas pour le reste. Des ex: pas d'actions pour les zones blanches/grises, pas de volonté de travailler sur le cyberharcèlement et avec les jeunes, gros frein pour développer des ateliers autres que word et excel. J'observe des besoins concernant les séniors notamment, arnaqués de belles sommes faute de connaissance. L'apprentissage sur la sécurité me semble essentielle.

J'observe une nette augmentation du public marginal depuis quelques années. Difficile d' être toujours à la hauteur, lorsqu'on est isolé »

(répondant #76, pas de donnée).

Cela pose la question de l'évolution de la relation au public des médiateurs qui peuvent devenir dans cette mission de démarches administratives des représentants des services de l'État malgré eux.

Beaucoup constatent également qu'il y a une tension entre les évolutions rapides de leur métier et le temps long que demande la médiation, l'accompagnement. À ce titre, ils considèrent leur espace de travail idéal comme un espace de vie sociale et restent vigilants sur l'exclusion des plus précaires. Les questions de parcours, de cheminements se sont avérés être une richesse en termes de contenu durant les 6 entretiens semi-directifs élaborés sur une trame commune. Ceux-ci restent en cours de traitement, et mériteraient un panel plus dense d'interviewés ainsi que de mettre en place des entretiens croisés.

Des constats partagés forcent le trait vers un optimisme et un dynamisme permanent. Le frein et levier permanent constitue une meilleure reconnaissance de leur action. On peut ainsi noter une capacité individuelle et collective à savoir identifier quelles politiques publiques sont en cours, une capacité à slalomer autour du changement sémantique. Finalement beaucoup constate peu d'évolutions ou de ruptures sur 8 années, à ce titre la restitution de leurs formation "certifiantes" décrit l'historique des formations et leurs évolutions, des NTIC, au multimédia jusqu'au numérique.

ENT DE TRAVAIL

5 LES USAGES DE MÉDIATION NUMÉRIQUE PAR LES PUBLICS

Le questionnaire ne permet pas réellement de comprendre les publics des médiateurs numériques et la diversité des ateliers, activités proposées aux usagers. Cependant, la dernière partie du questionnaire montre les difficultés auxquelles sont confrontées les médiateurs qui évoquent la grande hétérogénéité de leur public.

Il y a « une demande très large, spectre allant de la 1ère utilisation d'un ordi à la gestion des cookies » (pas de donnée sur le profil – BM Nantes).

L'on ressent également dans les commentaires laissés concernant l'évolution des pratiques professionnelles que les médiateurs sont confrontés à un public précaire qui les mobilisent pour les démarches administratives diverses pour différents profils, des jeunes aux retraités :

«Les demandes d'accompagnement pour les démarches administratives sont de plus en plus nombreuses chez les 16-25 ans. Les jeunes sont souvent à l'aise avec un smartphone mais très peu avec un PC» (Homme, entre 46 et 55 ans, travaillant à temps plein en CDI dans une association, médiateur numérique depuis 1 à 2 ans, Nantes).

« Mon champ d'intervention s'est élargi aux demandeurs d'emploi dans le cadre du dispositif PIC en partenariat avec le Pôle emploi et le PLIE» (département 85).

« Ça reste difficile pour beaucoup d'usagers de s'y intéresser et de solliciter en dehors de situations d'urgence administrative» (Homme, entre 26 et 35 ans, travaillant à temps plein comme médiateur numérique dans une association, depuis 3 ans).

La compréhension des publics de la médiation numérique et de leurs usages nécessite une étude spécifique qui pourrait être réalisée en coopération avec les médiateurs numériques volontaires pour interroger leurs publics.

DOCUMENT DE TRAVAIL

CONCLUSION

En conclusion, cette première étude met en lumière les frontières floues du métier de médiateur numérique qui nécessite un réel travail de définition et de mise en perspective avec les appellations qui ont traversées la profession de l'animateur multimédia au récent conseiller numérique. Derrière ces appellations, il existe une vision du métier qui est portée par les travailleurs eux-mêmes mais également définie par les politiques publiques qu'il s'agira d'interroger. Enfin, cette étude ouvre la voie à une prochaine enquête réalisée de manière collaborative avec les acteurs de la médiation eux-mêmes auprès de leur public.

Ce document est régi par les termes de la licence juridique

Creative Commons CC-BY-SA 4.0