

La médiation numérique pour l'inclusion

Par Pierre GASTÉ

Cofondateur du réseau de solidarité numérique Net SOLIDAIRE

Il y a ceux qui connaissent, ceux qui croient connaître, et ceux qui ignorent les enjeux et les codes du numérique, mais tous sont confrontés à une société qui subit des mutations réelles. Ces mutations, dues à la révolution numérique, touchent la société au plus profond de ses mécanismes. Elles touchent même le comportement humain de manière insidieuse et durable, nous entraînant vers ce que nous pourrions qualifier d'esclavage moderne.

Interrogeons-nous sur ces mutations, définissons les objectifs de l'inclusion et regardons comment la médiation numérique peut répondre à cet enjeu majeur de notre société. Projetons-nous vers les nouveaux métiers de l'inclusion numérique, pour faire de l'avenir de nos enfants un avenir inclusif pour le plus grand nombre.

DES MUTATIONS EN CASCADES

Nous en avons plus ou moins conscience, mais notre économie est de plus en plus numérisée et sous l'influence de quelques algorithmes qui décident à la vitesse de la lumière des transactions financières, logistiques, énergétiques et publicitaires. À cause de l'intelligence artificielle (IA) biberonnée au *big data*, nos décisions nous échappent peu à peu. Sous couvert de services gratuits, les GAFAM (pour les plus grandes entreprises technologiques américaines, Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) et les BATX (pour les plus grandes entreprises technologiques chinoises, Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi), ces méga-sociétés vivant du commerce des données et de la publicité ciblée, ont rapidement constaté qu'elles étaient en mesure d'influer les comportements et les opinions de leurs clients. Il en va de même pour les organisations criminelles qui ont vite pris le virage du numérique et virtualisé leurs activités au point de flirter avec certains gouvernements peu scrupuleux et avides d'influence et de richesse.

De l'autre côté du miroir, les citoyens ne voient que la partie visible de l'*iceberg* ; des services gratuits, d'une grande qualité, et d'extraordinaires sources d'endorphine offertes par les réseaux sociaux et les plateformes de *streaming* en tout genre. Puis, à côté, pour environ 20 % d'entre nous, il y a une relation au numérique très limitée pour les débutants, voire inexistante pour les « empêchés du numérique » (ceux qui n'ont pas accès aux savoirs de base, lire, écrire et compter ; ceux qui par leur très grand âge, leur handicap ou leurs difficultés cognitives, n'ont pas accès au monde numérique).

Depuis les premiers animateurs multimédias des années 2000, la notion de médiation numérique a largement évolué, au point d'alerter l'État sur l'urgence d'accompagner les 13 millions de Français en difficulté avec le numérique. Ce nouveau besoin est né de la généralisation des dématérialisations de procédures et de démarches en tout genre, avec comme point d'orgue le 100 % dématérialisé visé par l'État à horizon 2022.

Résumons-nous : d'un côté, un monde numérisé et sous influence, de l'autre, un État, inquiet des conséquences que pourraient avoir sur le fonctionnement du pays les laissés

pour compte du numérique. C'est entre ces deux constats que doit exister la médiation numérique, discipline profondément humaine, qui vise notamment à redonner du sens au numérique, mais aussi à augmenter la capacité d'agir raisonnablement dans ce drôle de monde en mouvement.

DE QUELLE(S) MÉDIATION(S) NUMÉRIQUE(S) AVONS-NOUS BESOIN EN 2022 ?

À l'heure de la dématérialisation systématique, la France se mobilise pour accompagner celles et ceux qui « galèrent » avec le numérique, pour l'accès aux droits et permettre l'augmentation de leur pouvoir d'agir grâce au numérique.

La volonté est louable ; 4 000 conseillers numériques France Services (CNFS) sont mobilisés par l'État sur tout le territoire pendant deux ans, en complément des médiateurs numériques déjà présents. Pourtant, les Français n'identifient pas simplement les lieux de médiation numérique. Faisons un parallèle avec la santé. En effet, si l'hôpital est clairement identifié dans les villes, les lieux de médiation numérique sont, eux, multiples dans leurs appellations aussi nombreuses que les structures qui portent ces dispositifs. D'où une certaine difficulté à répondre aux besoins des quelque 13 millions de Français non autonomes avec le numérique. La première marche de la médiation numérique est donc d'être visible, identifiable et rassurante. Poursuivons la métaphore. À l'inverse de l'Asie, en Occident, nous nous rendons chez le médecin ou à l'hôpital que lorsque que nous sommes malades. À trop attendre, nous vivons le même phénomène en médiation numérique qu'en médecine. Les premiers contacts avec les lieux de médiation numérique sont dans le cadre d'une urgence numérique, et non dans une volonté d'anticiper et de développer son autonomie. Ce comportement, bien occidental, nous oblige à penser la médiation numérique comme une action à deux vitesses pour être inclusive. L'une centrée sur la réponse à l'urgence et l'autre sur l'autonomisation des citoyens.

Mais commençons par l'urgence, celle des empêchés. Ils représentent sans doute entre 7 et 10 % des Français adultes. Les maisons France Services, les CCAS (Caisses centrales d'activités sociales), les associations caritatives, mais aussi tous les aidants, familles, amis, voisins, apportent au quotidien des réponses, mais, souvent, en faisant pour le compte de l'autre, sans rechercher l'autonomisation, et, souvent, sans formation. C'est pour encadrer cette pratique que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) dans un premier temps, puis le dispositif « Aidant Connect », ont mis en place des mandats. Simple lettre à signer pour la CNIL, le dispositif est plus poussé pour « Aidant Connect ». Ce dispositif d'État permet de passer un contrat avec une personne empêchée pour réaliser une démarche en son nom, ponctuellement ou durablement. Certes, le dispositif est un peu lourd à mettre en place, cependant il est indispensable dans un contexte de démarche en ligne de plus en plus généralisé, et reste le seul véritable dispositif d'encadrement de la pratique de l'urgence numérique. Une grande campagne de formation est d'ailleurs en cours sur toute la France pour aider les acteurs de l'urgence à s'approprier « Aidant Connect ». Reste à rendre visibles les lieux d'urgence numérique.

Les maisons France Services se multiplient et vont rapidement devenir les nouveaux guichets administratifs. L'État transfère ainsi cette mission de chargés d'accueil des fonctionnaires des différentes administrations vers un guichet unique, où interviennent des employés au profil plus généraliste et au statut parfois précaire. Cette centralisation présente des vertus de simplification, mais va aussi engendrer des mutations de la relation avec les administrations. Le temps nous dira si cette approche répond aux attentes du public empêché qui, encore trop souvent, renonce à l'accès aux droits. Il reste à accompagner ces aidants de première ligne dans leur connaissance de l'écosystème de la médiation numérique de leur territoire, pour qu'ils soient en mesure d'orienter les

personnes en capacité de progresser vers l'autonomie en direction des structures de médiation numérique.

Pour répondre à la volonté d'autonomisation, il convient d'accompagner les autres Français à faire leurs démarches seuls et en ayant conscience des conséquences dans la vie réelle de leurs actions numériques. C'est à cet enjeu que la médiation numérique devra répondre. Le conseiller ou médiateur numérique doit jouer le rôle de facilitateur pour donner du sens aux actions numériques. Individuellement ou collectivement, le conseiller ou médiateur numérique accueille, écoute, reformule et propose un parcours d'accompagnement vers l'autonomie numérique. De la découverte de la souris à la démarche responsable, à chaque étape, le médiateur numérique encadre, encourage, félicite et donne du sens à l'action numérique. Il ou elle doit guider l'accompagné avec bienveillance et bonne humeur dans les méandres du numérique. Ce facilitateur n'est pas un professeur ni un formateur, mais bien un accompagnateur qui soutient la personne dans chacune des étapes menant à l'autonomisation numérique. Certes, cette autonomisation passe par la technique, mais c'est surtout dans la prise de conscience de la portée de ses actes que la personne prend confiance dans sa capacité à agir en citoyen(ne) responsable. Il convient donc de soutenir l'écosystème de la médiation numérique, tant par une structuration du métier (formation, animation de la communauté, équipement, outillage), que par la mise en place de modèles économiques pérennes. Ces derniers restent à imaginer en commun par l'écosystème de la médiation numérique. Des pistes se dessinent pourtant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPPV), avec une hybridation des financements, mixant subventions (politique de la ville ou adulte relais par exemple) et des revenus tels que le pass numérique. Une autre piste serait de reverser un pourcentage des économies réalisées par les dématérialisations vers le financement du fonctionnement de la médiation numérique. C'est aussi cela l'histoire de la solidarité numérique. Mais de grâce, ne laissons pas l'inclusion numérique être financée seulement par des multinationales, avides de se placer sur un nouveau marché où le public reste fragile et très influençable.

La formation initiale des conseillers numériques France Services (CNFS) est assurée en début de mission par des parcours de plusieurs mois, mais aussi par la mise en place d'une communauté de pratiques et d'une animation territoriale. Cette animation est assurée à la fois par des dispositifs régionaux, appelés « Hubs d'inclusion numérique », et par les départements, voire les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Si la médiation numérique est un sujet pour tous, la responsabilité et le financement de cet écosystème ne sont pas encore déterminés. D'où une grande confusion dans la gouvernance des dispositifs, qui sont à la fois portés par des collectivités et par des structures privées, plus ou moins spécialisées dans l'inclusion numérique. Là encore, des pistes émergent des rencontres entre les acteurs. Les événements comme les NEC (« Numérique en commun[s] ») sont des lieux de croisement entre acteurs, des lieux où l'État peut jouer son rôle de régulateur et faire naître une nouvelle responsabilité départementale autour des enjeux de l'inclusion numérique.

LA MÉDIATION NUMÉRIQUE COMME OUTIL D'INCLUSION

« L'inclusion est l'action d'inclure quelque chose dans un tout, ainsi que le résultat de cette action... » ; c'est en substance la définition présentée sur le site du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Inclure la personne dans l'ensemble des actions numériques permettant de faire valoir ses droits est une chose ; la rendre responsable de l'ensemble de ses actions numériques en est une autre. Trop souvent, nous en sommes encore au premier de ces deux objectifs, sans nous soucier d'atteindre la responsabilisation nécessaire à l'émancipation.

Le rôle de la médiation numérique n'est pas seulement d'acculturer techniquement, mais d'éveiller le citoyen aux conséquences à long terme de ses actions numériques.

C'est donc par petites touches que le conseiller ou médiateur numérique partage les grands enjeux du numérique. Tel un chef en cuisine, le conseiller ou médiateur numérique révèle les ingrédients des risques d'addiction par-ci, un soupçon de gestion des mots de passe par-là, ou encore une pincée d'éducation aux médias entre deux temps de travail sur le classement des fichiers sur le *smartphone*. La recette est complexe et doit s'adapter à chacun pour faire naître de la curiosité, sans amener l'angoisse de l'arnaque ou la peur du pirate. Il convient de dispenser l'information par petites doses pour révéler à chacun les risques à long terme du partage systématique de ses données et de l'acceptation automatique des cookies. L'inclusion est donc l'affaire de spécialistes de la médiation numérique, qui devront être eux-mêmes convaincus que nous avons tous besoin de nous protéger un minimum, voire de développer une certaine idée de l'intimité numérique.

DE LA MÉDIATION À L'ÉMANCIPATION

Nous le ressentons confusément, la pression du numérique dans nos vies commence à grignoter certaines de nos libertés, notre libre arbitre ; si celui-ci a réellement existé un jour. Quoi qu'il en soit, le conseiller ou médiateur numérique va de plus en plus devoir prendre conscience de son rôle sociétal, de l'importance qu'il a à jouer sur l'échiquier de son territoire et dans la vie de chacun et chacune. Aujourd'hui réservée à ceux qui galèrent avec les outils numériques, la médiation numérique sera demain l'affaire de tous. De médiateur, notre accompagnateur va passer au rôle d'émancipateur, de libérateur. Car nous sommes devenus esclaves de notre vie connectée, nous vivons dans une prison où nous laissons le pouvoir de décision à des États, des sociétés géantes et des cybercriminels, par la manipulation de masse. Dopés aux endorphines, *via* les réseaux sociaux et les plateformes de *streaming*, nous vivons dans un temps totalement en décalage avec les rythmes de la nature. La solution est-elle dans une décroissance de masse ? Certes non ; il ne faut pas tomber dans une utopie qui demanderait une réorganisation mondiale en petites communautés collaboratives interopérables. Soyons plus réalistes et devenons partisans d'une désescalade numérique, d'une juste utilisation des algorithmes et d'une ré-humanisation de la société. C'est à ce prix, et notamment avec l'aide des conseillers ou médiateurs numériques et de tout l'écosystème de l'inclusion numérique, que nous serons fiers de transmettre une société plus juste et inclusive aux générations futures.