



Reportage(s)

Vers une reconnaissance de la médiation numérique comme profession

Textes : Sébastien Magro

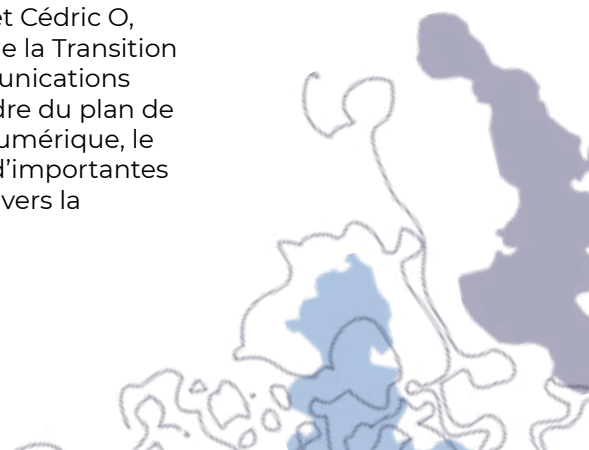
Formation, compétences, statut et organisation : qui sont les médiatrices et les médiateurs numériques ? Comment sont-elles et ils formés ? Quels sont les enjeux de la professionnalisation du secteur de l'inclusion numérique ? Le NEC Sud Charente a été l'occasion de faire le point sur la question.

La rentrée 2021 a été marquée par le déploiement des Conseillers et des Conseillères numérique France Service (CnFS)³. Début septembre, 62 premiers CnFS arrivent sur le terrain⁴. Fin octobre 2021, les candidatures de près de 2700 structures sont validées par le comité national de sélection du dispositif⁵. Au total, cela représente 3721 postes, sur l'objectif de 4000 médiatrices et médiateurs recrutés, formés et financés par l'État sur deux ans pour accompagner la numérisation des services publics. Mais, avant même l'annonce de ce dispositif lors du NEC national 2020 par Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, et Cédric O, secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, dans le cadre du plan de relance pour l'inclusion numérique, le secteur connaissait déjà d'importantes mutations qui pointaient vers la professionnalisation.

³Voir : agence-cohesion-territoires.gouv.fr/conseillers-numeriques-france-services-437.

⁴Voir : labo.societe-numerique.gouv.fr/2021/09/03/62-premier-e-s-conseiller-e-s-numeriques-france-services-sur-le-terrain.

⁵Voir : data.gouv.fr/fr/datasets/conseiller-numerique-france-service-liste-des-structures-validees-par-le-comite-de-selection.





lamednum.coop/nos-actions

Qui sont les médiateurs et les médiatrices numériques ?

On distingue deux types d'aidantes et d'aidants numériques professionnels : d'une part, celles et ceux dont la médiation numérique est le cœur de l'activité, qu'elles et ils interviennent au sein d'associations ou de services publics; d'autre part, l'ensemble des métiers dont ce n'est pas la principale mission, mais qui ont été amenés à développer une offre de médiation numérique en raison de la numérisation croissante des services, accélérée par la crise sanitaire.

Dans le premier cas, les médiatrices et les médiateurs sont généralement disponibles dans les locaux des structures elles-mêmes. Mais la crise sanitaire les a poussé à créer ou à développer des services d'accompagnement à distance ou selon d'autres modalités : bus itinérants, services « en bas des immeubles », « maraudes numériques », etc. Ces professionnelles et professionnels doivent s'adapter à de nouveaux publics peu ou pas identifiés avant la pandémie de Covid-19. Dans le second cas, d'autres corps de métier se retrouvent confrontés à des urgences parfois plus sociales que numériques : il s'agit des travailleurs sociaux et des travailleuses sociales, des enseignants et des enseignantes ou même des vendeurs et vendeuses dans les boutiques de téléphonie. Ces personnes ont dû adopter une posture d'accompagnement au numérique alors même que ça n'est pas leur mission de départ, pour aider leurs publics à affronter des difficultés administratives, leurs élèves à prendre en main des outils informatiques ou leurs clientèles à effectuer des démarches en ligne.

Emma Ghariani, co-directrice de la Mednum entre 2017 et 2022 qui compte aujourd'hui 90 sociétaires issus des secteurs publics et

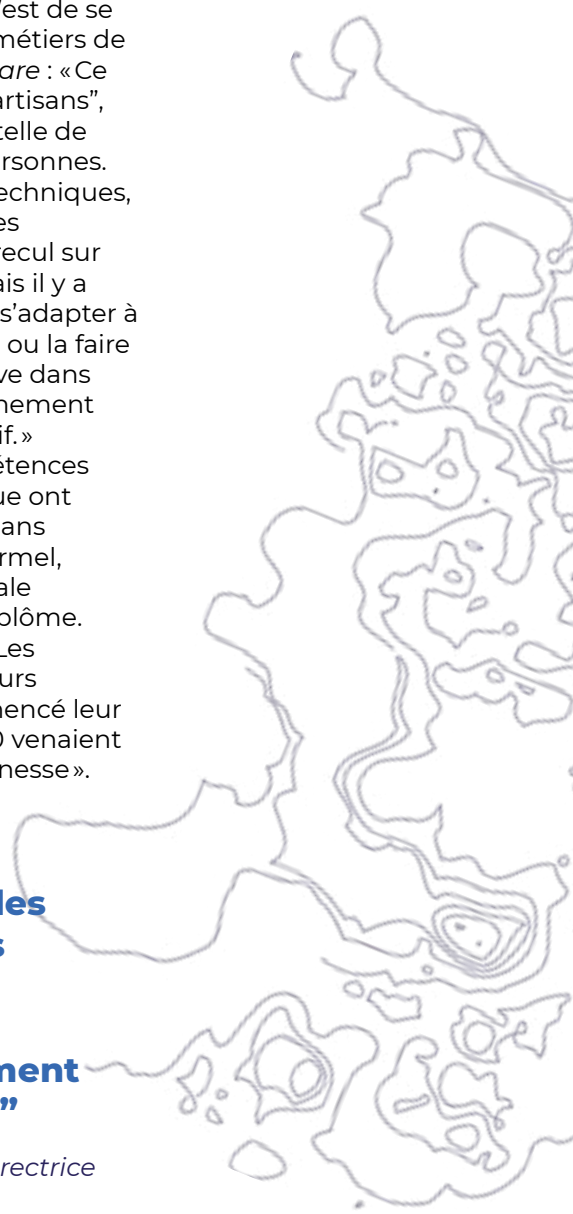
privés, et coorganise le NEC national. Pour elle, l'une des spécificités de la médiation numérique, c'est de se placer à l'intersection des métiers de la *Tech* et des métiers du *care* : « Ce sont des "artisans et des artisans", elles et ils font dans la dentelle de l'accompagnement des personnes. Comme dans les métiers techniques, il leur faut des compétences numériques et un certain recul sur leurs propres pratiques. Mais il y a également la nécessité de s'adapter à chacun et chacune pour le ou la faire progresser, que l'on retrouve dans les métiers de l'accompagnement social ou le secteur éducatif. »

Historiquement, les compétences liées à l'inclusion numérique ont souvent été développées dans un cadre relativement informel, sans reconnaissance salariale correspondante, et sans diplôme. Emma Ghariani précise : « Les médiatrices et les médiateurs numériques qui ont commencé leur carrière dans les années 90 venaient souvent de l'animation jeunesse ».

**«Ce sont des
« artisanes et des
artisans », elles
et ils font dans
la dentelle de
l'accompagnement
des personnes.»**

Emma Ghariani, codirectrice de la MedNum.

Certaines professionnelles, comme des animatrices socio-culturelles par exemple, éprouvent encore aujourd'hui des difficultés pour emprunter des passerelles vers d'autres secteurs ou





pour passer des concours de la fonction publique qui ne reconnaissent pas leurs compétences en numérique.

Un constat que partage Baptiste Ridoux, coordinateur du Tiers-Lieux⁶ la Quincaillerie et directeur du développement local collaboratif au sein de la communauté d'Agglomération du Grand Guéret, dans la Creuse (invité du NEC Sud Charente) : « Au tout début des années 2000, j'ai commencé à donner des cours d'informatique dans une amicale laïque, et j'intervenais aussi auprès de gamins en école primaire. Moi, je me suis formé comme ça ». Lui qui a fait un BTS en informatique de gestion, suivi d'une année de *webmaster* et d'une licence en sciences de l'éducation, reconnaît volontiers que la première génération s'est autoformée, sur le tard, après des études parfois techniques, parfois sociales. Au contraire, la jeune génération bénéficie aujourd'hui de formations dédiées, à défaut d'être suffisamment valorisées et reconnues : « Désormais, il y a une certification, le titre professionnel responsable d'espace numérique⁷. Nous recevons régulièrement des stagiaires de ce type de formation, pour un ou deux mois d'immersion. » En 2019, ce titre professionnel a remplacé celui de conseiller médiateur numérique. C'est un niveau bac+2 qui intègre des stages en milieu professionnel, et s'articule autour de trois blocs de compétences : l'accompagnement des publics vers l'autonomie numérique, la gestion et le développement de projets de médiation numériques au sein d'un espace dédié.

Zoom sur...



L'ESPACE NUMÉRIQUE SUD CHARENTE

En 2017, l'Espace numérique Sud Charente ouvre un premier Tiers-Lieux dédié au numérique et à la mobilité au château de Barbezieux, suivi en 2019 d'une seconde implantation à Montmoreau et son annexe à Villebois-Lavallette. Une équipe d'une dizaine de personnes salariées propose une offre riche de médiation numérique. En complément des habituels ateliers informatiques, les publics jeunes sont visés à travers des activités périscolaires et le dispositif des Promeneurs du Net (voir le carnet NEC Hauts-de-France à ce propos), ainsi que les seniors avec des interventions en EHPAD. L'une des spécificités de l'ENSC est la médiation audiovisuelle, pratiquée à travers SudCharenteTV, un média participatif porté par les jeunes du territoire (voir le carnet NEC Vaucluse sur la web TV du Festival d'Avignon). La formation est également un axe de travail important à l'Espace numérique Sud Charente, puisque l'association propose aux professionnelles et professionnels en reconversion ou en reprise d'activité la toute récente certification Conseiller numérique France Service, le titre professionnel de responsable d'espace de médiation numérique et la certification Pix. Un accompagnement à la transition numérique est aussi accessible aux entreprises. Enfin, l'ENSC est en charge du déploiement des pass numériques en Charente.

POUR EN SAVOIR PLUS
→ numeriquesudcharente.org

Des compétences, des connaissances et beaucoup de souplesse

Titulaire du BAFA, Jessica Da Cruz a été animatrice enfance puis animatrice sportive pendant quelques années. C'est justement à l'occasion d'un stage d'immersion professionnelle qu'elle découvre la Quincaillerie. « Je me suis dit : mais dans quoi je suis tombée ? C'est un milieu professionnel qui ne ressemblait pas du tout aux autres, je découvrais l'horizontalité. Et surtout, j'ai découvert l'animation sous un autre jour. Je me suis accrochée à la médiation numérique ». Après avoir suivi, en 2017-2018, la formation Grande École du numérique portée par le Tiers-Lieux et le GRETA Creuse, elle reste à la Quincaillerie bénévolement, avant d'être recrutée comme médiatrice numérique. Depuis, elle anime des ateliers de montée en compétences, adressés à des personnes réfractaires au numérique comme à des profils plus avancés. Dans le cadre du dispositif CnFS, elle suit actuellement la formation pour devenir Conseillère numérique France Service, ce qui ne manque pas d'ironie, car elle est amenée à suivre le type de formations qu'elle dispense elle-même habituellement. « Mais c'est toujours bien de se remettre à niveau dans ce métier ! » précise-t-elle.

“J’ai découvert l’animation sous un autre jour. Je me suis accrochée à la médiation numérique”.

Jessica Da Cruz, médiatrice numérique.

De fait, être une bonne médiatrice ou un bon médiateur numérique nécessite des connaissances techniques sans cesse actualisées, mais aussi des solides qualités relationnelles. Pour Baptiste Ridoux, comme pour Bertrand Mercadé, directeur de l'Espace

Numérique Sud Charente, il est indispensable de faire preuve d'écoute et de souplesse : « Je me souviens d'un groupe de seniors qui voulaient absolument voir *WhatsApp* parce que leurs petits-enfants l'utilisaient. J'ai dit : "OK, il suffit de bloquer la semaine prochaine. J'avais prévu de faire autre chose, mais ce n'est pas grave. On remplace par *WhatsApp* parce que ça, je sais que ça va vous intéresser et que vous allez avoir un véritable usage." Bien sûr, il y a des référentiels et des logiques de profils d'apprentissage, mais il faut savoir s'adapter, être attentif, et bien sûr, répéter, répéter et encore répéter les choses. ». Si les connaissances techniques sont centrales, il est important de connaître ses limites. La patience et la pédagogie sont des compétences incontournables, mais là encore, il faut savoir s'adapter à ses publics : chaque fois que c'est possible, ne pas faire « à la place de », mais aider les bénéficiaires à faire par soi-même. Jessica Da Cruz insiste sur l'empathie, une compétence qui l'aide au quotidien dans son travail : « J'arrive à voir si les personnes sont en mesure de suivre ou pas, si elles sont plutôt dans le "faire" ou si elles sont plutôt visuelles ».

⁶Comme précisé sur Movilab.org : « Devenu marque collective, le Tiers-Lieux s'écrit depuis quelques années avec un T et un L majuscule ainsi qu'un X à la fin de Lieux ».

⁷Pour plus d'informations, voir : francecompetences.fr/recherche/rncp/34137.

Zoom sur...



FORMATION DU HUB RHINOCC : Intégrer l'utilisation d'outils numériques dans l'accompagnement social

Coll'In, Collectif pour l'Inclusion Numérique, membre du réseau et Hub pour l'Inclusion Numérique en Occitanie, propose ce catalogue de

formation aux professionnelles et professionnels du travail social afin de mieux appréhender le cadre et l'utilisation de l'outil numérique, l'accompagnement et les sites institutionnels dématérialisés.

POUR EN SAVOIR PLUS

→ rhinoce.fr/wp-content/uploads/2021/01/catform2021_-trav-soc-2021.pdf

Zoom sur...

FORMATION DU HUB RHINOCC : Adopter une posture sociale dans l'accompagnement numérique

Coll'In, Collectif pour l'Inclusion Numérique, membre du réseau et Hub pour l'Inclusion Numérique en Occitanie, propose ce catalogue de formation aux professionnelles et professionnels de la médiation numérique et sociale afin d'appréhender les outils numériques adaptés aux usages, les publics spécifiques, la posture dans l'accompagnement numérique et social et les sites institutionnels.



POUR EN SAVOIR PLUS

→ rhinoce.fr/wp-content/uploads/2021/01/catform2021_med-num-2021.pdf

⁸ Répertoire opérationnel des métiers et des emplois.

⁹ Voir strategie.gouv.fr/publications/benefices-dune-meilleure-audonomie-numerique.

¹⁰ Voir : labo.societenumerique.gouv.fr/2020/11/18/4-000-conseillers-pour-former-et-accompagner-les-francais-au-numerique.

Reconnaissance et pérennisation du métier

Pour Baptiste Ridoux, si les conditions de travail sont globalement bonnes, la rémunération ne suit pas : « Bien sûr, il est plus agréable d'être conseiller numérique que de faire les "trois-huit" à l'usine, mais il manque une véritable valorisation financière des compétences qui sont impliquées et transmises dans le cadre de ces métiers. » De fait, les salaires dépassent rarement le SMIC, avec des fourchettes allant de 1250 € net mensuels jusqu'à 1800 €, selon le niveau d'expérience et l'étendue des missions assurées par la médiatrice ou le médiateur.

Mais la reconnaissance financière suppose également une reconnaissance administrative. Le secteur manque d'un syndicat ou d'une instance représentative, qui rassemblerait les professionnelles et les professionnels et permettrait de faire entendre leurs revendications auprès des pouvoirs publics. En outre, l'un des enjeux de la filière, c'est la création d'un code ROME⁸, pour le moment

inexistant. Cette nomenclature, qui est utilisée par Pôle Emploi et par d'autres organismes publics ou privés traitant de l'emploi, conférerait au métier une plus grande visibilité. Pour Emma Ghariani, « En ce moment, il y a beaucoup de gens formés, c'est bien, car ça permet de résorber un important besoin immédiat, mais il reste encore du travail en termes de reconnaissance administrative ».

Dès 2018, une étude de France Stratégie⁹ indiquait qu'un ambitieux plan d'investissement dans l'inclusion numérique permettrait de générer 1,6 milliard d'euros de bénéfices annuels dans les secteurs de l'économie numérique, de l'emploi et de la formation, de l'inclusion sociale et du bien-être. Si certains points de l'étude semblent avoir vieilli aujourd'hui — la pandémie a montré que le social souffre de l'absence de relations humaines en présentiel —, le message est passé à en juger par les 250 millions d'euros investis dans le Plan de relance pour l'inclusion numérique¹⁰. Mais le financement du dispositif CnFS montre la complexité à trouver un modèle économique pour l'inclusion numérique : qu'advient-il au-delà des 2 à 3 années de contrat pendant lesquelles l'État prend en charge les postes à hauteur de 50 000 € par conseiller et conseillère pour les collectivités et 40 000 € pour les structures privées ? Comment ces conseillers France Services vont-ils et elles s'ancrer dans les territoires si les structures qui les accueillent ne trouvent pas les fonds permettant de pérenniser ces emplois ? Les besoins ne disparaîtront pas, entre le vieillissement de la population, le creusement des inégalités et l'évolution des technologies. Pour Emma Ghariani, il est indispensable que la médiation numérique démontre son utilité pour assurer sa pérennité : « Il faut innover en apportant de nouvelles méthodes d'accompagnement des publics exclus du numérique, mais aussi en termes d'outillage des actrices et acteurs du secteur, à l'image de ce que nous proposons avec l'indice de fragilité numérique. » **SM**