

Lieux et acteurs de la médiation numérique

Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?



Lieux et acteurs de la médiation numérique

Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?

Rapport de recherche - Mars 2021
Centre de recherche d'Askoria

-

Direction : Pierre Mazet

Réalisation de l'enquête : Florian Pedrot et Pierre Mazet

Avec la participation de Léa Lecollinet et François Sorin

-



Recherche financée par le Conseil Régional de Bretagne et réalisée par le Centre de recherche d'Askoria dans le cadre du projet LabAccès.



Le projet LabAccès est développé au sein du Ti Lab, le laboratoire d'innovation publique en Bretagne, et piloté par Benoit Vallauri. Les travaux du LabAccès portent sur l'accès aux droits sociaux et la lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation. L'accompagnement scientifique du projet est coordonné par François Sorin pour le Centre de recherche d'Askoria. Le site du projet : <http://www.labaccès.fr>



Ce document est publié sous licence Créative Commons « CC BY-SA »
« Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions ».

Remerciements

L'équipe du LabAccès et le centre de recherche d'Askoria tiennent à remercier l'ensemble des professionnel.le.s qui à Lanester, à Morlaix et à Lamballe ont accepté de participer à des entretiens de recherche, ou ont facilité la mise en place des observations dans le cadre de cette démarche..

Lieux et acteurs de la médiation numérique

Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?

SOMMAIRE

Introduction.....	1
1. Les objectifs de l'enquête	1
Encadré 1 – Réalisation de l'enquête	1
2. Effets de la crise sanitaire	2
3. Problématisation de l'objet d'enquête	3
3.1 Etymologie du terme « médiation »	3
3.2 Au-delà du conflit : un mode de régulation sociale	4
3.3 Pluralité de la médiation	5
3.4 Quand la médiation croise la dématérialisation	7
4. Les difficultés méthodologiques liées à l'instabilité de l'objet de recherche	8
4.1 Saisir la médiation numérique par ses fins	9
4.2 L'enjeu de décrire les segments d'offre	10
4.3 Intégrer les publics dans la description des segments d'offre	10
Première partie : Description analytique de l'offre des structures enquêtées	12
1. Mode de présentation et précisions sur la collecte de données.....	12
1.1 Première difficulté : l'absence de taxinomie commune	13
1.2 Deuxième difficulté : les différents modes de comptabilisation des publics	13
1.3 Troisième difficulté : le point aveugle de l'accès libre	14
Fiche d'identité 1 : L'association Défis (Lanester)	15
Encadré 2 - détail des offres de l'association Défis	18
Fiche d'identité 2 : La cyberbase de Morlaix	19
Encadré 3 – détail des offres de la Cyberbase de Morlaix	22
Fiche d'identité 3 : Lamballe communauté numérique	23
Encadré 4 – Détails des offres de Lamballe Communauté Numérique	25

2. Regards sur les offres des trois structures	26
2.1 Un portefeuille d'offres diversifié	26
2.2 Une présence plus ou moins marquée « à l'extérieur »	27
2.3 Des relations partenariales hétérogènes	27
2.4 Médiations programmées et médiations spontanées	28
3. Regards sur les publics des offres	29
3.1 Les publics constitués par l'offre	29
3.2 Les publics orientés par l'offre	30
3.3 Les publics touchés par l'offre.....	31
3.4 Les publics concernés par l'offre	33
4. Comment se pose la question des publics dans les structures ?.....	34
4.1 Aller chercher les publics	34
4.2 Le « public absent » à Lamballe	34
 Deuxième partie : vécus et impacts de la dématérialisation sur les structures et les pratiques des agents de médiation	 38
1. Recadrage des questions de recherche initiales.....	38
1.1 La dématérialisation ne concerne pas également tous les segments d'offre et tous les agents	38
1.2 Points sur les ateliers/formations dédiés à la dématérialisation	39
2. Vécu de la dématérialisation et mise en jeu de la médiation à Lamballe	40
2.1 Le choc de la dématérialisation.....	40
2.2 Médiateur.rice.s numériques ?	43
2.3 « On peut pas être spécialiste en tout »	44
3. Vécus et représentations de la médiation à Défis	46
3.1 Une structure « historique » dans le secteur de l'inclusion numérique	46
3.2: Se centrer sur les usages ou porter une réflexion globale sur le numérique ?.....	48
4. Epreuves de la médiation	50
4.1 Essentiels et limites de la médiation comme pratique	50
4.2 Le triptyque hybridation, polyvalence, autodidaxie	50
4.3 « Faire avec, ne pas faire à la place »	51
4.4 Configuration de la médiation d'accompagnement	52
4.5 Changer de segment d'offre	53
4.6 De la demande de médiation à l'engagement dans un processus d'apprentissage : parvenir à concerner les publics.....	55
4.7 Positionnements des « médiateur.rice.s » face aux conditions d'intervention imposées par la dématérialisation	56
 Conclusion	 58
1. Faire médiation entre un problème administratif et l'utilisateur : une situation incomparable avec les autres segments d'offre	58
2. La « médiation numérique » comme médiation administrative	59
3. Les organismes dématérialisant : actants majeurs de la « médiation numérique »	59
4. Concerner les publics concernés ?	61

Introduction

1. Les objectifs de l'enquête

Notre enquête avait pour objectif d'interroger **de quelles manières et dans quelle mesure la dématérialisation des procédures administratives participe à l'évolution des lieux et des actions de médiations numériques, mais aussi** à l'évolution des professionnalités des médiateur.ice.s numériques. Elle visait à interroger simultanément :

- **L'évolution des besoins et des demandes** adressées aux acteurs de la médiation numérique, par les habitant.e.s mais également par les institutions (collectivités, organismes sociaux, associations), dans le cadre d'actions ou de projets communs de partenariat, de réseau...
- **L'évolution des pratiques des médiateur.ices.s numériques**, de leurs approches et des supports qu'ils mobilisent dans le cadre de leurs activités.
- **Les conditions d'accès et d'engagement des publics** dans les différentes formes de l'offre de médiation numérique (accompagnement, ateliers, formations, etc...)

Pour ce faire, nous sommes allés à la rencontre de plusieurs lieux de médiation numérique en Bretagne afin de réaliser, par le déploiement d'une méthodologie d'investigation qualitative (entretiens, observations, recueil d'archives, documentation interne, etc.), une série de monographies de sites. La médiation numérique est plurielle tant dans sa forme que dans le fond : il s'agissait d'en relever l'hétérogénéité et d'en proposer un panorama afin de rendre visible les similitudes ou différences existantes.

Les sites investigués ont été sélectionnés au regard de différents critères : leur implantation sur l'ensemble des quatre départements de la Bretagne administrative, leur implication dans le dispositif Visa Internet Bretagne (VIB), leurs caractéristiques institutionnelles (forme associative, Espace Public Numérique (EPN) dont Cyber-base, service d'une communauté d'Agglomération) et, enfin, les dynamiques locales relatives à la politique d'inclusion numérique (présence plus ou moins importante de structures mobilisées sur ce sujet, qu'elles travaillent en partenariat ou non).

Encadré 1 – Réalisation de l'enquête

La réalisation du terrain d'enquête s'est déroulée entre octobre 2020 et décembre 2021, mais les contacts avec les structures se sont prolongés sur le mois de janvier, afin de recueillir l'ensemble des données souhaitées pour la présentation de chaque site.

Sur l'ensemble des 3 sites, nous avons pu réaliser 17 entretiens qualitatifs, en face à face ou à distance (visio-interview), d'1 heure à 2 heures 30, avec des agents en contact avec les publics et les responsables de chaque site¹. Nous avons aussi pu réaliser un certain nombre d'observation, détaillées ci-après.

Association Défis : 7 entretiens semi-directifs réalisés, avec le directeur de l'association et 6 salarié.e.s de terrain (CDI, en CDD ou en service civique). 10 salarié.e.s composent l'association mais le temps imparti de

¹ Nous remercions l'ensemble des personnes interviewées pour l'accueil qu'elles nous ont réservé et la disponibilité dont elles ont fait preuve, dans cette période qui plus est bien particulière.

l'enquête sur site n'a pas permis d'interviewer tous ces salarié.e.s. Le choix des personnes interrogées a reposé sur plusieurs critères : leur appartenance aux deux pôles identifiés au sein de l'association (technique/formation,), leur statut (salarié.e.s/contrats aidés de ces deux pôles) et leur ancienneté (de l'arrivée la plus récente à la plus ancienne). Nous avons connu un désistement parmi les personnes ciblées (pour raison familiale) si bien que ce sont deux personnes du pôle des formations et, quatre personnes exerçant sur le pôle technique qui ont été interrogées.

Deux temps d'observation non-participante de 3h15 et 3h ont par ailleurs été réalisés, sur des formations conventionnées avec le Conseil départemental et intitulées « Atelier Numérique au Quotidien ». Deux séances ont pu être observées sur les 3 que comporte cette formation (Composantes et prise en main de l'ordinateur pour la première séance et la navigation sur Internet pour la seconde).

Cyberbase de Morlaix : 3 entretiens ont été réalisés, avec le chef de service Cohésion sociale à Morlaix Communauté et à ce titre en charge de la Cyberbase pour l'EPCI, et les deux salariés de terrain (un médiateur numérique et un animateur numérique). L'ensemble de l'équipe de la Cyberbase a donc été interrogée.

Deux temps d'observation non-participante de 3h ont par ailleurs été réalisés, sur des formations conventionnées avec le Conseil Régional et intitulé « Visa Internet Bretagne ». 2 séances ont pu être observées, sur les 9 que comporte cette formation : séance dédiée à l'explorateur de fichiers, le rangement de documents dans les dossiers, et séance dédiée à « créer et se servir d'une adresse e-mail ».

Lamballe Terre et Mer Numérique (LTMN) : 7 entretiens réalisés avec le chef de service, directeur de la DSI de la communauté d'agglomération de Lamballe Terre et Mer, et chacun des 5 médiateur.rice.s numériques de l'équipe. Ces entretiens ont été réalisés à distance dans 4 cas, mais toutes les personnes ont été rencontrées physiquement avant leur réalisation (interruption du planning d'entretien en physique par le confinement). Deux entretiens ont été réalisés en 2 fois (responsable de service et 1 médiatrice numérique). Un entretien complémentaire a pu être fait avec la nouvelle élue au numérique de la communauté d'agglomération ; et nous avons eu un entretien rapide avec l'une des responsables de la bibliothèque de Lamballe, lors de la présentation de leur espace libre accès.

Nous avons pu réaliser une visite de plusieurs des sites qui composent le réseau de Lamballe Terre et Mer Numérique (Landéhen, Tredaniel, Lamballe, Erquy, St Trimoel) et des temps d'observations longs (4 fois une demi-journée) à Lamballe. Nous avons par ailleurs participé à 2 réunions d'équipe, tant pour présenter la démarche que pour assister aux échanges, et eu l'occasion de nombreux échanges informels lors de nos différents moments de présence sur site.

2. Effets de la crise sanitaire

Les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaires ont entraîné la fermeture, puis la réouverture sur rendez-vous, des accès libres dans les 3 sites. Ces mesures ont, selon certains agents en particulier à Lamballe, entraîné une moindre fréquentation des accès libres et une manière de tri parmi les publics (moins de publics âgés). De même, à Lamballe, contrairement aux 2 autres sites, les formations et ateliers ont été suspendus : au départ, par une décision interne du service, puis par appréhension des publics concernés, qui ont exprimé des craintes à l'idée de se retrouver regroupés dans un lieu clos avec des personnes inconnues. Les formations n'ont donc pas repris à Lamballe Communauté (LTMN), sur notre période d'enquête.

Il n'a par conséquent pas été possible de réaliser les observations des formations Visa Internet Bretagne (VIB) dispensées par LTMN : or, nous avons décidé de centrer nos observations concernant la formation, comme pendant à l'activité d'accès libre, sur cette formation spécifique, la seule à être proposée par les 3 sites.

Par ailleurs, nous avons prévu de réaliser des entretiens avec des usagers de ces lieux, tant de l'accès libre que parmi ceux suivant la formation VIB. Cela n'a pas été possible dans la fenêtre de réalisation de notre enquête, en raison là aussi des contraintes sanitaires et de la (non)disponibilité des usagers.

Les mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire sont donc venues limiter le matériau recueilli, par rapport à la méthodologie initiale de cette recherche : nous avons en particulier l'intention de questionner les usagers de ces lieux de médiation numérique sur leurs motifs de déplacement, la manière dont ils avaient eu connaissance des offres proposées, ce qu'ils avaient pu en retirer etc., afin de croiser leur discours avec celui des agents de ces structures ; et de les interroger plus spécifiquement sur leur rapport à la dématérialisation des services publics, et l'incidence qu'elle avait pu avoir sur leur motif de déplacement. Cette dimension est absente de notre travail.

Nous avons aussi prévu de réaliser des observations des accès libres, qui représentaient a priori le segment d'offre susceptible d'accueillir le plus de demandes en lien avec la dématérialisation : cela n'a pu être réalisé qu'à Lamballe, site sur lequel nous avons enquêté le plus tardivement (au mois de décembre) : l'accès libre était fermé lors de la présence sur le terrain des 2 autres sites.

Finalement, le matériau recueilli, compte tenu de la crise sanitaire, nous a conduits à davantage axer notre travail sur les données et les entretiens avec les agents des structures, dans une perspective de cadrage méthodologique et réflexif du sujet. Notre projet d'observation des pratiques effectives des agents, permettant de décrire de manière fine *en quoi* consistent les activités de médiations, lors des accès libres en particulier, a été ajourné. Et avec lui l'analyse de la perception, par les usagers, des lieux et activités de médiations réalisées dans ces lieux.

3. Problématisation de l'objet d'enquête

Bien que désignant un objet principal - l'impact de la dématérialisation sur les lieux de médiation numérique, et les pratiques de leurs agents - la recherche que nous avons proposée a révélé une problématique sous-jacente, connue et identifiée, mais qui a posé de nombreux problèmes méthodologiques : l'hétérogénéité des pratiques de médiation numérique, la diversité des offres des lieux de médiation numérique, l'absence de définition claire et commune de ce qu'est la médiation numérique, ou de ce que sont les médiateurs numériques.

Avant d'envisager les problèmes méthodologiques posés et amenés par notre terrain d'enquête, il nous semble important de rapporter rapidement un certain nombre d'éléments historiques sur la question de la médiation et la construction de la médiation numérique.

Il y a deux manières d'interroger le sens et le développement historique de la « médiation numérique ». La première est de resituer la médiation numérique dans le développement des métiers de la médiation, telle qu'elle s'est développée depuis près de 50 ans. La seconde est d'envisager l'histoire, récente, de la « médiation numérique », afin d'en révéler les traits saillants, et de voir si et dans quelle mesure elle peut s'inscrire dans la perspective historique des politiques publiques de la médiation. Nous nous bornons ici à un rapide éclairage de ces deux manières de thématiser la question.

3.1 Etymologie du terme « médiation »

« Médiation », du latin « medius » qui signifie « ce qui est au milieu ». C'est donc une position dans un espace de prises de positions hétérogènes, voire antagonistes. Le médiateur est l'intermédiaire qui relie les positions entre elles, précisément parce qu'il ne se rapporte à aucune. « Il est passage pour

aller ailleurs. »² C'est pourquoi la position de médiateur.rice est souvent identifiée comme celle à même de dépasser une situation conflictuelle. L'utilisation du terme médiation est ainsi attestée dans la langue française depuis le XV^{ème} siècle et celle de médiateur depuis le XVII^{ème} siècle. Dans le dictionnaire Larousse, la définition récente de la médiation est la suivante : « entremise, intervention destinée à amener un accord : offrir sa médiation pour résoudre un conflit. » Si les mots « conflit » et « médiation » semblent liés par une relation de cause à effet, on remarque pourtant que des activités humaines ou initiatives sociales très variées se revendiquent de la médiation, sans pour autant mettre systématiquement en avant l'idée de réponse à un conflit. Cette idée est en effet plus ou moins présente selon que l'on se situe dans le domaine de la médiation familiale, de la médiation culturelle, de la médiation citoyenne dans les quartiers, de la médiation numérique, nous y reviendrons. En cela, la médiation se distingue de la conciliation ou de l'arbitrage – « ce que l'on appelle les MARL (modes alternatifs de règlement des litiges) ou les MARC (modes alternatifs de règlement des conflits) »³ – en ce que les activités qui s'en réclament s'efforcent de tracer une autre perspective que la seule gestion du conflit.

3.2 Au-delà du conflit : un mode de régulation sociale

Le concept de médiation ne saurait en effet recouper stricto-sensu celui de négociation ou de résolution des conflits. Il est bien plus un mode de régulation sociale né d'impératifs démocratiques propres aux sociétés humaines. « Le développement de la médiation dans tous les champs de la vie sociale démontre qu'elle ne peut être réduite à une simple technique de gestion des conflits au même titre que la conciliation, l'arbitrage, mais constitue un véritable mode de régulation sociale. »⁴ La différenciation croissante des sociétés sous l'effet de la division du travail⁵ génère en effet une pluralité d'identifications chez les individus qui les composent et fait croître leur interdépendance⁶. Cela induit une demande de reconnaissance⁷, de prise en compte des différences qui passe par un changement dans la manière de faire lien social, fondée non plus tant en priorité sur le droit, la norme que sur la coopération, la confiance, la discussion et le consensus⁸ au sein de relations de proximités territoriales ou électives (amis, proches...)⁹. Les initiatives de médiations qui se multiplient, nous le verrons ci-après, en particulier depuis les années 1980, traduisent ainsi ces exigences démocratiques, montrant à minima « qu'une partie du corps social peut prendre en charge une certaine régulation sociale en complément de la régulation des institutions. »¹⁰ Il ne faudrait toutefois pas voir dans le foisonnement des pratiques de médiation et la promotion des capacités des personnes qui les sous-tendent la conséquence d'un effondrement complet des anciennes manières de faire société. Les solidarités traditionnelles portées par les groupes ou institutions qui composent la société (famille, amis, École, syndicats...) sont toujours actives, avec plus ou moins de force. Elles sont encore porteuses

² Tourrilhes Catherine, « La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation », *Pensée plurielle*, 2/n°18, 2008, p. 109-120.

³ Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, « Les enjeux de la formation à la médiation », *Négociations*, 2/n° 28, 2017, p. 201.

⁴ Ibid.

⁵ Durkheim Emile, *De la division du travail social*, Paris, PUF 2013 [1897].

⁶ Elias Norbert, *La société des individus*, Paris, Pocket, 1998.

⁷ Honneth Axel, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Broché, 2000.

⁸ Habermas Jürgen, *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard, 2001 [1981].

⁹ Aguilera Thomas, Rouzeau Marc (dir.), *Le gouvernement des solidarités*, Boulogne-Billancourt, Berger-Levrault, 2020.

¹⁰ Tourrilhes Catherine, « La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation », *op. cit.*, p. 110.

d'entraides, soutenues bien souvent par le droit et gènèrent suivant les cas des obligations opposables en Justice.

3.3 Pluralité de la médiation

Historiquement, l'identification de ce nouveau mode de régulation sociale qu'est la médiation va de pair avec des débats relatifs à son périmètre et les lieux où il se déploie. « Il existe encore un certain flou conceptuel autour de la notion même de médiation (Guillaume-Hofnung, 2015 ; Bonafé-Schmitt, 1997). Ce flou conceptuel a été souligné aussi bien aux États-Unis, où certains parlent de *mediation jungle* (Carey, 1995) qu'en Europe, où d'autres soulignent que la médiation reste une notion nomade (Chini, 2001) et que "les réalités recouvertes par ce mot finissent par être singulièrement illisibles" (Milburn, 2012). »¹¹

La médiation ne saurait donc désigner un ensemble de pratiques unifiées. Les auteur.rice.s s'accordent toutefois pour dire que le creuset des pratiques de médiation remonte à la fin des années 1970 et au début des années 1980, dans le domaine d'abord circonscrit de l'intervention familiale. « Les premières recherches sur la médiation familiale sont nées aux États-Unis dans les années 1970 sur fond de conflit dans les divorces et les séparations familiales »¹². Dans ce pays, de premières formations de médiateur.rice.s familiaux.ales voient rapidement le jour au début des années 1980. « La médiation familiale s'est ensuite développée dans les années 1980 au Canada et en Australie. »¹³ En France, il faudra attendre 1988 et les premières formations à destination de professionnel.le.s du social ou de la justice organisées « au sein d'organisations comme l'École des Parents et des Éducateurs d'Ile-de-France »¹⁴ pour voir le concept de médiation s'immiscer dans les pratiques des professionnel.le.s de la famille. Il s'étend sous une forme moins professionnalisée lors de ces mêmes années 1980 dans le domaine de l'intervention sociale de quartier, « à travers le mouvement de la *community médiation*/médiation communautaire, aux États-Unis, ou de la médiation de quartier/de voisinage, dans les pays francophones en Europe. »¹⁵ Prenant appui sur la participation des habitant.e.s et le bénévolat, cette médiation dite sociale va très vite se professionnaliser, par le biais du dispositif d'emplois publics à destination de la jeunesse (emplois jeunes) ou par celui des publics en difficulté (emplois aidés). Adossée à ces « formes d'emploi temporaires initiées par les pouvoirs publics »¹⁶, la médiation sociale reste cependant à la frontière du champ des métiers canoniques du travail social (éducateur.rice.s spécialisé.e.s, assistant.e.s sociaux.ales) et dans « ces "métiers de la ville" centrés sur la médiation, on trouve des médiateurs sociaux et culturels, des médiateurs sportifs, des "femmes-relais" médiatrices interculturelles. »¹⁷, des adultes-relais à partir de l'année 1999-2000. Il serait possible de poursuivre ce panorama historique avec la médiation pénale, la médiation dans les organisations, la médiation en milieu scolaire¹⁸.

¹¹ Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, « Les enjeux de la formation à la médiation », *op cit.*, p. 202.

¹² Tourrilhes Catherine, « La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation », *op. cit.*, p. 112.

¹³ *Ibid.*, p. 112.

¹⁴ Bonafé-Schmitt Jean-Pierre, « Les enjeux de la formation à la médiation », *op cit.*, p. 203.

¹⁵ *Ibid.*, p. 203.

¹⁶ Barthélémy Fabienne, « Médiateur social : une profession émergente ? », *Revue Française de sociologie*, 50/n° 2, 2009, p. 288.

¹⁷ Tourrilhes Catherine, « La médiation, innovation sociale ou nouveau mode de régulation ? Vers des espaces tiers de socialisation », *op. cit.*, p. 115.

¹⁸ Un chapitre propre à chacune est en tout cas consacré à ces types de médiation dans : Bonafé-Schmitt Jean-Pierre et *al.*, *Les médiations, la médiation*, Toulouse, ERES, «Trajets », 2003.

Cette description montre, ainsi que le soulignent un collectif d'auteur.rice.s, qu'il n'existe pas « “des” médiations mais des champs d'applications différents de ce mode d'intervention spécifique qu'est “la” médiation. »¹⁹ Dans cette hétérogénéité d'application, une caractéristique commune se dégagerait : « *La notion de restitution du pouvoir aux acteurs eux-mêmes nous semble essentielle. La pratique de la médiation se différencie des autres pratiques par la conscience qu'a le médiateur d'être un élément sans pouvoir sur le fond, aidant, facilitant la reprise de communication, face à un projet ou à un conflit.* »²⁰

L'on pourrait se demander comment s'inscrit la médiation numérique dans cette perspective historique sur les différents champs d'application de la médiation. On dispose malheureusement de peu de travaux définitionnels, ou d'enquête de terrain précis, sur la ou les médiations numériques. La thèse d'Amélie Thuret, qui constitue le principal travail sur la question, suit plus particulièrement la manière dont « la médiation numérique » s'est constituée dans le cadre des politiques d'insertion à destination des jeunes. Elle montre que l'approche sectorielle de l'action publique relative au numérique s'est constituée autour de catégories de populations spécifiques inscrites dans leurs territoires – ici les jeunes - et non autour et pour répondre à des problèmes particuliers (ceux posés par le développement du numérique) :

« En mai 2012, une mesure phare du gouvernement cible l'emploi des jeunes en décrochage scolaire, en difficulté d'insertion économique et sociale, selon un paradigme citoyen : les “emplois d'avenir”. [...] Le dispositif Emplois d'avenir numériques est validé sur la feuille de route gouvernementale de février 2013 et dans le programme interministériel Priorité Jeunesse, coordonné par le délégué interministériel à la jeunesse, avec comme première appellation “2000 emplois d'avenir en espaces publics numériques” »²¹.

Cette inscription de la médiation numérique dans les politiques publiques d'accès à l'emploi a débouché sur 6 profils métiers de médiateurs numériques en emploi d'avenir, d'abord mis en œuvre dans des EPN pilotes puis étendus : Forgeur numérique, Régisseur multimédia, Assistant de valorisation des usages numériques responsables, Assistant de valorisation numérique du territoire, Assistant de formation aux usages mobiles, Assistant vidéoludique²². A ces emplois aidés se sont ajoutés les « services civiques numériques » annoncés par la secrétaire d'État au numérique aux deuxièmes Assises nationales de la médiation numérique à Caen, le 1er octobre 2015. Puis, plus récemment, les conseillers numériques dans le cadre du Plan de Relance.

Si l'on suit l'histoire de la médiation numérique, en France, l'on est donc amené à suivre la manière dont des politiques publiques se sont appuyées sur des contrats aidés pour créer des postes de médiateur.rice.s numériques. Les objectifs de la médiation numérique paraissent, comparativement, seconds dans les politiques de l'État. Le Conseil national du numérique, dans un rapport datant de 2013 mais faisant date dans le secteur, a pourtant posé les termes des objectifs de l'inclusion

¹⁹ Bonafé-Schmitt Jean-Pierre et al., *Les médiations, la médiation*, Toulouse, ERES, « Trajets », 2003, p. 9.

²⁰ *Ibid.*, p. 10.

²¹ Turet Amélie, *L'impossible éducation critique et politique au numérique : territoires, dispositifs, métiers et acteurs*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Université Bordeaux-Montaigne, p. 291.

²² Turet Amélie, Oulahbib Nadia, « “2 000 emplois d'avenir en espace public numérique”. Vers des dynamiques maîtrisées de qualifications et d'employabilités pour ouvrir les métiers de la « médiation numérique » aux enjeux des usages du numérique », *Cahiers de l'action*, N° 48/1, 2017, p. 35.

numérique dans une « société devenue numérique » : permettre l'émancipation de tou.te.s, en agissant par la médiation numérique sur le « *pouvoir d'agir* » des citoyen.ne.s²³.

Selon Amélie Turet et Nadia Oulahbib pourtant, depuis vingt ans, dans le domaine de la médiation, on assiste à un « *soutien ponctuel sur des usages ciblés (Pôle emploi, caisses d'allocations familiales [CAF], revenu de solidarité active [RSA]), et d'alphabétisation et de prise en main pour les personnes les plus fragilisées [qui n'envisage] pas l'autonomie et l'émancipation pour tous ni sur les pratiques ni sur les enjeux* »²⁴.

3.4 Quand la médiation croise la dématérialisation

La dématérialisation désigne la mise en ligne des documents administratifs, accessibles aux individus via des espaces personnels, aussi bien que la dématérialisation des démarches (demandes d'accès aux droits) elles-mêmes²⁵.

Entreprise depuis 1998 et l'avènement du programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI), la dématérialisation des services publics sera poursuivie par tous les gouvernements successifs. Le dernier programme en date voit le jour en 2017 et s'intitule « Action publique 2022 ». Il a pour objectif une meilleure accessibilité du service public par la numérisation intégrale de 250 démarches les plus utilisées par les citoyens. « *Parmi les démarches les plus fréquentes, on peut citer le paiement des impôts des particuliers (impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière, contribution audiovisuelle publique), la déclaration de revenus, le paiement des amendes, la gestion des démarches Pôle emploi (inscription et renouvellement mensuel de la situation de demandeur d'emploi...), l'obtention d'une attestation de droits, la candidature à un emploi public...* »²⁶ L'accès simplifié aux pièces et démarches est incluse dans la politique de dématérialisation. C'est ainsi qu'a été conçu, dès l'année 2000, le portail « Service-Public.fr » et plus récemment « France Connect », en 2016, fonctionnalité permettant d'utiliser un seul compte et donc un même mot de passe pour se connecter à l'ensemble des services publics en ligne.

L'amplification de la dématérialisation des services publics a néanmoins très vite fait apparaître ses limites, soulignées et mises en exergue par plusieurs rapports et alertes du Défenseur des droits. Fondée sur un postulat d'appropriation uniforme du numérique par tous les usagers, la dématérialisation des services s'est faite sans réelle réflexion en amont sur le réel « degré d'autonomie numérique » des publics, en particulier ceux en difficultés sociales. Ce mouvement général de numérisation de l'accès aux administrations aurait ainsi laissé « *sur le bord de la route trois Français sur cinq, incapables de réaliser des démarches administratives en ligne.* »²⁷

La dématérialisation telle qu'elle s'est développée a ainsi paradoxalement renforcé les difficultés d'accès aux droits sociaux pour une part importante de la population (celle qui généralement en avait le plus besoin) ; elle a généré du même coup une forte augmentation de la demande d'aide et

²³ Conseil national du numérique, *Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, rapport, 2013.

²⁴ Turet Amélie, Oulahbib Nadia, « "2 000 emplois d'avenir en espace public numérique" », *op cit.*, p. 39.

²⁵ Sorin François, Mazet Pierre, *Aide aux démarches en ligne - Une nécessaire coopération des écosystèmes locaux*, Synthèse du premier rapport de recherche LabAccès, 2020. Disponible à l'adresse suivante : <http://www.labaccès.fr/?Rapport>.

²⁶ *L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique ! Rapport d'information du Sénat n° 711 (2019-2020) du 17 septembre 2020*, p. 48.

²⁷ *Ibid.*, p. 214.

d'assistance numérique en direction des services sociaux. « *Les exclus du numérique se tournent de plus en plus, pour garantir leurs droits sociaux, vers les travailleurs sociaux qui, dans 75 % des cas, effectuent des démarches à la place de l'utilisateur, et vers les bénévoles des associations d'aide aux personnes en grande précarité, qui sont de plus en plus débordés. Plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît.* »²⁸

L'importance de cette demande d'aide, « d'assistance numérique », a rendu nécessaire une intervention de la puissance publique pour aider les personnes mises en incapacités numériques par le développement de la dématérialisation : c'est l'objectif assigné aux 4000 conseiller.e.s numériques qui vont être déployé.e.s à partir du mois de mars 2021. Dans son rapport remis en 2020, la mission d'information du Sénat avait d'ailleurs souligné combien « *“la médiation numérique sous toutes ses formes, d'abord au bénéfice des plus fragiles mais pas seulement, était une nécessité incontournable dans la mise en œuvre réussie de la transformation numérique de l'État. Car sans cela, la numérisation ne sera pas un plus pour tous et sera donc une occasion manquée”* »²⁹.

Les territoires n'ont cependant pas attendu l'arrivée de conseiller.e.s numériques pour répondre aux problèmes de fractures numériques ou travailler à davantage d'inclusion numérique. Les sites que nous avons enquêtés en attestent largement. On dispose en revanche de peu d'études en sciences sociales³⁰ de la manière dont ces structures, en Bretagne ou ailleurs, ont répondu aux publics confrontés aux exigences induites par le numérique administratif.

4. Les difficultés méthodologiques liées à l'instabilité de l'objet de recherche

L'hétérogénéité et l'instabilité repérées dans les modes de construction du champ de la ou des médiations numériques ont eu un effet retour manifeste en termes de constitution du matériau de recherche d'une part, d'analyse et de présentation des résultats d'autre part :

- difficulté à rassembler des éléments précis permettant de décrire les activités produites par ces structures : c'est à dire atteindre un degré de description suffisant pour rendre compte de la singularité des activités proposées, dans toutes leurs dimensions, sans se perdre dans une vision kaléidoscopique les rendant incomparables les unes aux autres.
- difficulté par suite pour présenter de manière synthétique et dans une perspective comparée des structures non seulement très différenciées entre elles (compte tenu de leur histoire, de leur logique de développement, de la composition de leur équipe, de leur insertion dans l'écosystème) mais ne disposant pas de catégories communes de définition de leurs activités.
- difficulté autrement dit, pour rendre compte de manière unifiée de la diversité et hétérogénéité de cas, sans se perdre dans des présentations monographiques laissant en suspens la question du caractère commun des éléments présentés.

Ces difficultés méthodologiques ne sont sans doute pas propres à notre terrain : elles renvoient à l'instabilité du champ des médiations numériques, à la manière dont s'est structuré ce champ, qui a conduit à rassembler sous une même appellation des modes d'interventions très différents, sans préciser en quoi ils participaient concrètement d'une médiation, de nature spécifiquement numérique, sans définition stabilisée des modes et des objectifs d'intervention.

²⁸ *Ibid*, p. 215

²⁹ *Ibid.*, p. 51.

³⁰ Des travaux généraux et de cadrage existent mais aucune monographie de site ou étude de pratiques professionnelles n'a à notre connaissance été menée.

Ces difficultés méthodologiques rendent compte d'une difficulté qui est aussi bien logique. Mettre à jour l'hétérogénéité et/ ou la pluralité des pratiques suppose de facto une unité à laquelle les rapporter. Cette unité postulée, faisant qu'on parle génériquement de « médiation numérique », ou de « médiateur.rice.s numériques », sans définir en quoi consiste la ou les médiations, pose immédiatement problème dès lors qu'on s'attache à vouloir décrire précisément les activités, comparer des lieux de médiation entre eux et produire un discours synthétique sur les pratiques. Non pas que ces structures soient par nature incomparables, mais en l'absence de cadres communs, d'accord sur les définitions, l'on se retrouve rapidement face un objet qui échappe tant il est diffracté, et dans lequel prévaut, de manière quasi systématique, la différence, la combinaison, la complexité et l'imprécision. Cet objet de recherche flottant rend le point de vue synthétique impossible si l'on ne se dote pas d'un cadre d'analyse permettant de désigner l'objet.

Cela signifie que si l'on veut pouvoir se demander si et en quoi ces différentes activités proposées par des lieux de médiation numérique sont *de la* médiation numérique, ou des manières différentes de *faire médiation*, il est méthodologiquement indispensable de commencer par décrire précisément les activités, c'est à dire cela dont on parle quand on parle de « médiations numériques » dans le champ de la « médiation numérique ».

Ce que montre de notre enquête de terrain, c'est qu'on a toujours affaire à des segments d'offre, qui sont en tant que tels différenciés, qu'ils prennent place dans des lieux et des contextes différenciés, avec des publics qui peuvent être différents. Un rapide regard sur quelques-unes des activités proposées par les structures donne immédiatement une idée de ces différenciations

4.1 Saisir la médiation numérique par ses fins

Entre des formations aux « savoirs de base », des ateliers sur Arduino³¹ ou de l'accueil en accès libre, la manière dont il y a médiation, et dont le numérique joue dans cette médiation sont dans les faits et en nature très différents.

- Dans le cas d'une formation, la finalité de la « médiation » est de rendre les personnes capables d'utiliser les outils informatiques et internet (selon le programme choisi), le ou la « médiateur.rice » étant là pour guider /accompagner les personnes dans un programme défini, prenant place dans un cadre défini. Les outils numériques sont en même temps le moyen et l'objet de la « médiation » : il s'agit d'apprendre à les maîtriser, pour avoir les usages qu'on souhaite.
- Dans le cas d'un accompagnement en accès libre, par exemple, sur des démarches administratives, le numérique n'est pas l'objectif final de la médiation : l'objectif de la médiation est de parvenir à réaliser une démarche. Il s'agit plutôt d'un accompagnement administratif passant par le numérique parce que la relation administrative est implicitement e-administrative. Le ou la médiateur.rice met alors sa connaissance des outils numériques (interface, manipulation, etc.) et éventuellement des sites administratifs à disposition d'une personne pour l'accompagner sur le temps, court, d'une demande d'aide.
- Enfin, lorsqu'il est proposé un atelier autour des jeux vidéo dans une bibliothèque, on se trouve dans un cas de figure où l'outil informatique/ l'objet numérique est le support d'une activité

³¹ Arduino est le nom d'une marque de « prototypage open source » permettant de créer des objets interactifs à partir de cartes électroniques. Voir l'article sur wikipédia : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Arduino>

réalisée localement à destination d'un public spécifique, dont l'objectif peut être de proposer une activité permettant de faire lien sur le territoire.

L'on voit donc par ces simples exemples que, sous une même activité générique, ce sont 3 finalités distinctes (apprendre à maîtriser, réussir à résoudre un problème administratif, faire lien sur le territoire), dans des cadres d'intervention très différents (dans les locaux de la structures, dans un espace accueil, dans l'une des bibliothèques partenaires sur le territoire), pour des activités qui peuvent être réalisées par des médiateur.rice.s différents, en fonction des spécificités de l'offre et de l'expertise qu'elle demande, des profils des intervenant.e.s et de l'organisation locale des équipes.

Si l'on a adopté, pour des raisons qui tiennent autant la praticité qu'à la simplicité, le terme de médiation numérique de manière générique, ce n'est pas pour se défaire d'une analyse en profondeur de ce que signifie cette médiation : l'effort pour décrire la diversité des segments d'offre et mettre à jour les configurations de médiation en tenant compte des publics, participe d'un premier travail, de dimension exploratoire, visant in fine à problématiser ce qui fait médiation dans les activités de médiation numérique des structures identifiées comme telles. Mais cet objectif en tant que tel dépasse le cadre de cette première recherche.

4.2 L'enjeu de décrire les segments d'offre

Nous avons par conséquent eu pour souci de décrire aussi précisément que possible les activités proposées par les structures : non seulement afin de gagner en clarté, en évitant l'effet d'amalgame un peu fourre-tout revenant à confondre des types d'offres (que nous nommerons segments d'offres) pourtant très différenciés et renvoyant à des types, des configurations de médiation très hétérogènes ; mais aussi pour rendre compte de leur dimension intrinsèquement territoriale.

Les offres des structures ne tiennent pas toutes seules. Elles s'inscrivent dans des territoires, renvoient à des liens partenariaux, des lieux d'intervention et parfois à des objectifs définis au niveau territorial. Elles répondent par ailleurs à des besoins ressentis ou exprimés, à des demandes d'intervention, à des objectifs de services, à des commandes politiques ou publiques (même peu ou pas formalisées). En retour, les structures, par les offres qu'elles proposent, par la manière dont elles les mettent en œuvre, se constituent et se produisent comme des acteurs spécifiques sur les questions numériques au niveau des territoires. Décrire précisément les offres, en intégrant la dimension territoriale, c'est par conséquent se donner les moyens de saisir la manière dont ces structures, par leurs offres, non seulement interviennent en tant qu'acteurs du numérique sur leur territoire ; mais aussi en quoi elles peuvent être des *lieux de médiation*, qui mettent en rapport des publics avec l'objet numérique, selon des finalités, des contextes et des configurations très différentes. C'est à dire en quoi, elles font, elles-mêmes médiation sur le territoire, sur les questions numériques.

4.3 Intégrer les publics dans la description des segments d'offre

Nous avons par ailleurs intégré les publics dans la description de l'offre. Pour deux raisons majeures. La première est qu'une offre publique n'a pas d'existence sociale sans ses publics. Décrire une offre publique sans tenir compte des publics qu'elle touche, revient de fait à lui enlever toute épaisseur, à rendre impossible la perception de ses effets, de son efficacité et de son impact - et partant toute mesure de l'atteinte de ses objectifs et de sa finalité.

La seconde est plus spécifiquement liée au type d'offre examiné. Si l'on tient compte de l'historique de la construction de la médiation comme type d'activité et mode d'action publique spécifique, et que

l'on place par principe la médiation numérique dans cette filiation ou continuité, il convient a minima de se re-placer dans le cadre de ce qu'est une médiation : elle implique un besoin, un problème ou un différend à résoudre et le recours à un tiers facilitateur qui fait médiation. Cela signifie que l'on ne peut pas penser la médiation sans ce qui est apporté par la personne qui y recourt, que l'on ne peut pas non plus décrire l'offre de médiation sans intégrer les publics auxquels cette offre est destinée. Dans les activités de médiation, les publics ne sont pas seulement destinataires, ils sont partie prenante de la médiation, qui s'adapte et est codéfinie par eux. Dès lors que l'on a affaire à différentes offres de médiations, il importe par conséquent de préciser quels sont les publics touchés, mais aussi comment ils participent, sur des modes qui peuvent être différenciés, à l'activité de médiation : une personne se déplaçant à une formation sur l'indication d'un partenaire extérieur n'a, par principe, pas le même besoin qu'une personne se déplaçant à un accès libre afin d'être aidée dans une démarche en ligne. Et pas la même manière de participer à l'offre.

Dans le cadre de cette enquête, l'on s'est par conséquent attachés non seulement à rendre compte des publics « touchés » par les offres mises en place, mais à les caractériser selon les segments d'offre, en essayant de repérer le mobile ou le déclencheur conduisant les publics aux offres des structures. Manière, autrement dit, de tenir compte du besoin initial conduisant à une demande de « médiation », en se demandant *ce qui fait* que les publics arrivent dans ces structures.

La description des offres et leur analyse constituent ainsi la première partie de ce rapport. La seconde partie sera quant à elle dévolue à l'analyse de l'impact de la dématérialisation. Elle permettra de rendre compte du regard porté par les agents sur leurs pratiques, à partir de la question de la dématérialisation. Nous avons en effet fait le choix de mettre en discussion ce *qu'être médiateur.rice numérique veut dire* à partir de la question de la dématérialisation. D'une part, pour répondre à la question initiale de notre recherche : *est-ce que et dans quelle mesure la dématérialisation vient éprouver les modes de faire des médiateur.rice.s numériques ?* D'autre part, parce qu'il n'y a selon nous pas grand sens à questionner les agents sur leurs pratiques de médiation sans avoir distingué préalablement les différents segments d'offre sur lesquels ils interviennent. Qui plus est, nous verrons que la dématérialisation, et ses effets, constitue en tant que telle un motif de remise en cause de la manière de concevoir la médiation numérique et une épreuve spécifique des principes structurant de la médiation.

Première partie :

Description analytique de l'offre des structures enquêtées

Cette première partie porte sur la description et l'analyse des différents « segments d'offre » qui composent l'activité des trois différentes structures enquêtées : La Cyberbase de Morlaix, L'association Défis à Lanester, et le réseau Lamballe Communauté Numérique. Nous remercions de nouveau l'ensemble des personnes qui, sur ces différents terrains, ont participé ou facilité ce travail d'enquête.

I. Mode de présentation et précisions sur la collecte de données

Afin de restituer le matériau recueilli sur les 3 sites de notre enquête, nous avons fait le choix d'un mode de présentation synthétique sur le principe d'une « fiche d'identité » : elle comprend un rapide historique permettant de situer la spécificité des structures enquêtées, une présentation synthétique des principales caractéristiques des activités des structures, ainsi que le détail des publics touchés par les structures, afin de pouvoir comparer les 3 sites enquêtés entre eux. La présentation détaillée des activités se trouve dans un encadre en fin de fiche.

Ce choix répond à un double parti pris. D'abord, ne pas surcharger la lecture par des présentations monographiques préalables à un travail de synthèse. Ensuite, avoir une idée aussi précise que possible de la variété et de la réalité des activités déployées (types d'activité, modes d'intervention, durée des interventions, publics concernés, etc.), dans la perspective d'une comparaison entre sites, par le biais d'une explicitation des niveaux de lecture possibles des différents segments d'offre proposés.

Nous avons tenté de rassembler des informations précises, comportant le nombre de personnes touchées par les actions, le nombre de séances, et/ou la durée des activités proposées, afin de caractériser *les différents segments d'offre*. Cette caractérisation est selon nous essentielle pour saisir la réalité des activités déployées.

Obtenir des données quantifiées stables et comparables site à site n'a pas été aisé. Les 3 sites ont non seulement des activités différentes mais des manières différentes de les qualifier, de les recenser et de les comptabiliser. Il s'est révélé assez difficile d'obtenir des données précises, les chiffrages étant parfois assez parcellaires, permettant de rendre compte de chaque activité dans chaque structure. Plus

encore, il s'est avéré complexe de les comparer par structures, en l'absence de catégories ou taxinomie homogènes.

Nous avons rencontré 3 types principaux de difficultés qu'il nous paraît important de signaler préalablement : d'une part, parce qu'elles ne sont plus complètement visibles dans la présentation que nous en faisons - notamment le recensement des activités qui constitue en tant que tel un résultat de cette recherche ; d'autre part, parce qu'elles révèlent l'enjeu d'une visibilité claire et homogène des activités réalisées par ce type de structures, œuvrant dans le champ des médiations numériques.

1.1 Première difficulté : l'absence de taxinomie commune

Si certaines activités renvoient à des périmètres relativement stabilisés (participations à des évènements, activités autour du prêt et de la réparation de matériel informatique, formations à direction de professionnel.le.s), d'autres sont en revanche beaucoup plus floues. C'est en particulier le cas des formations et des ateliers, dont les dénominations existent sur chaque site, mais qui font l'objet de comptabilisations très diverses et recouvrent des réalités très différentes (par exemple l'une des structures enquêtées ne distingue pas dans ses données statistiques les « ateliers » des « formations »).

On note par exemple de très grandes différences en termes de volume horaire dans les formations proposées, qui vont de séances uniques de 3 heures à plus de 20 heures dans le cas de certaines formations. Certaines ne comportent qu'une séance de 3 h, quand d'autres s'étendent sur 8 séances. A l'inverse, certains ateliers ont lieu sur 2 voire 3 séances, de 3 heures chacune, soit plus de 9 heures, sans que soit clairement établie la différence avec une formation. Une séance de 3 heures peut autrement dit être comptabilisée comme formation ici, alors que plusieurs séances sommant 10 heures sont définies comme atelier là. La confusion entre ces 2 catégories est d'autant plus forte que les structures emploient souvent le terme *d'atelier* pour désigner les séances des formations, et qu'aucune structure n'emploie le même lexique pour désigner les sessions, les séances et les ateliers.

Dans la présentation des résultats, nous avons parfois renommé « formation » des activités considérées comme « ateliers » par les structures mais s'étendant de fait sur plusieurs séances, avec les mêmes personnes.

1.2 Deuxième difficulté : les différents modes de comptabilisation des publics

On trouve deux modes principaux de comptabilisation des publics. Soit les structures comptabilisent le nombre de personnes présentes aux ateliers (séances d'une formation ou d'un atelier) indépendamment des parcours, i.e., des programmes de l'offre considérée : une personne présente aux 8 séances de la formation Visa Internet Bretagne sera ainsi comptée 8 fois. Soit les structures comptabilisent le nombre d'heures de formation/atelier dispensées, en multipliant le nombre d'heures par le nombre de personnes, indépendamment, là aussi, des programmes : 10 personnes présentes à un atelier de 3 heures équivalent à 30 heures de formations ; si le programme compte plusieurs séances, l'on multiplie par autant de séances.

Ces modes de comptabilisation répondent à des logiques internes : rendre compte du nombre de personnes présentes aux ateliers d'une part, du volume d'heures de formations (facturées) d'autre part. Ces logiques ont pour effet qu'il est en retour difficile d'appréhender les publics à partir des offres proposées : soit de comptabiliser combien de personnes ont suivi le VIB, telle formation sur les savoirs de base, ou telle animation sur les jeux vidéo.

Tels qu'ils sont produits, les chiffres disponibles conduisent par conséquent à une invisibilisation des publics par offre : au mieux égalisés dans un chiffre global, portant sur le nombre d'ateliers ou d'heures de formation, il devient difficile de savoir combien de personnes ont été accompagnées, ont suivi ou ont participé aux différentes offres, selon le programme de chaque offre.

Dans la présentation des résultats par publics, nous avons opté pour une distribution à partir des segments d'offre (publics de la formation, des ateliers, etc.) pour chaque structure : ce que nous appelons les publics *constitués* par l'offre. Ce choix ne résulte pas seulement d'une facilité méthodologique. Il est aussi lié au fait que chaque segment d'offre génère selon nous un public, qui doit être considéré de manière distincte. Il n'y a, par principe, pas de raison de considérer le public qui se rend en formation de manière similaire à celui qui accède au libre accès. Ces publics font partie des publics des structures, mais sont par principe aussi différents que les segments d'offre eux-mêmes. Qui plus est, les publics participent de facto à la définition de l'offre. Dans la description des publics, nous nous appuyons sur les entretiens réalisés : cela nous permet d'apporter d'autres éléments d'analyse qui viennent compléter ce que peuvent dire, et surtout ne pas dire, les données statistiques recueillies.

1.3 Troisième difficulté : le point aveugle de l'accès libre

Sinon sur un site, il n'a pas été possible d'accéder à des données précises sur les publics fréquentant/recourant, aux accès libres, et à l'accompagnement qui y est proposé. Hormis un chiffrage global de passages (parfois sujet à caution), l'on ne possède par conséquent pas de données sur le type de demandes ou le profil des personnes fréquentant les accès libres. Cette activité existe pourtant dans les 3 structures, et peut comme nous le verrons être très importante en termes de volumes annuels. Le caractère fastidieux, et chronophage, d'un suivi sur le mode du *reporting* qui imposerait de noter chaque demande, ou de renseigner des éléments d'information sur le contexte d'utilisation et les raisons du déplacement, peuvent expliquer cette lacune ; l'absence de demande de compte rendu précis de cette activité, par les directions ou les partenaires des structures, aussi.

En tout état de cause, il n'a pas été possible d'avoir une idée précise des demandes formulées par les publics se déplaçant dans les structures pour solliciter une aide dans le cadre des accès libres. Ce qui, dans un contexte de dématérialisation et de besoins d'accompagnement, constitue en tant que tel un indicateur fort.

La présentation des offres qui va suivre n'existe pas dans les structures enquêtées. Elle est issue d'un travail de collecte et de questionnements, afin de rassembler sur un même document des données se trouvant sur des emplacements distincts, mêlant données de gestion, organisation des plannings, rapport d'activités et précisions obtenues directement en entretien. Si la lecture peut en paraître fastidieuse, elle nous paraît cependant indispensable pour approcher la réalité des activités proposées par les structures enquêtées.

Pour des raisons d'économie du projet mais aussi, et surtout, d'économie de lecture, nous avons donc fait le choix d'une présentation orientée vers la synthèse, plutôt qu'une entrée monographique ; en tachant de « faire parler » le matériau d'enquête dans sa dimension transversale et comparative. Le parti pris étant qu'on gagne en analyse ce qu'on perd en profondeur.

Précisons pour finir que la démarche ne vise en aucune manière à hiérarchiser l'offre de ces structures : elle a pour but de montrer la diversité des cas, et de rendre compte de la multiplicité des offres de médiation numérique.

Fiche d'identité 1 : L'association Défis (Lanester)

Fondée en 2007 par deux experts en informatique, engagés et militants dans une voix libriste, l'association Défis, située à Lanester, s'est constituée sur le constat qu'une partie importante de la population n'avait pas accès aux outils informatiques et à Internet. Concentrant d'abord ses efforts initiaux sur la réduction de la fracture numérique, l'association s'est historiquement structurée autour d'une filière de réemploi de matériel afin d'équiper ses adhérents, sous forme d'un achat à bas coût ou d'un prêt gratuit. Devant les difficultés d'usages chez de nombreuses personnes, l'association a adjoint un objectif de développement de la « culture numérique » du grand public qui permette de s'adapter aux outils et de favoriser ainsi l'inclusion de chacun à la société numérique. L'association a ainsi développé une offre d'accompagnement individuel et de formations collectives à destination de toute personne demandeuse ou orientée par des organismes tiers.

La structure met en avant sa défense d'un « numérique inclusif » en agissant sur plusieurs leviers.

- Développer une « autonomie numérique » dans une approche « capacitante » (mise à disposition d'un espace connecté en libre accès, formations individuelles ou collectives, actions décentralisées hors les murs telles des permanences dans les centres sociaux, pour favoriser l'accès aux droits...).
- Faire la promotion d'une « culture numérique et collaborative », par le développement d'un « numérique éthique », alternatif à celui proposé par « les géants du Net » (au moyen de l'installation de logiciels libres et de la conception de solutions collaboratives). Ceci à l'occasion d'événements locaux (forums etc.), ou par des interventions dans les écoles, collèges, lycées ou les établissements d'enseignements supérieurs.
- Proposer une activité de « réemploi informatique » par la structuration d'un atelier inscrit dans une dynamique d'économie circulaire (réparation, réemploi, prêt, vente).
- Enfin, plus récemment, proposer une activité de conseils et d'expertise aux professionnel.le.s de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) du territoire : prestations techniques (prêt ou acquisition de matériels...) et prestations de formation aux acteurs associatifs et aux porteur.euse.s de projets économiques dans l'ESS (réseaux sociaux, communication, *crowdfunding*...).

L'association fonctionne à la fois sur de l'autofinancement et de la subvention *de projets*, à part égale, sans financement socle de fonctionnement. Après une grave crise interne en 2017, en raison d'une perte de subventions régionales notamment, qui s'est soldée par un changement de direction, l'association a totalement restructuré son développement : refonte des conditions d'accès à la salle et aux formations individualisées, réorganisation du secteur technique de reconditionnement, recherche de partenariats et financements sur les formations, les ateliers, etc.

En 2020, Défis emploie 10 personnes auxquelles se joignent 2 services civiques ; elle peut par ailleurs compter sur l'appui de bénévoles pour ses activités de formations et de reconditionnement. Les salarié.e.s sont jeunes (entre 25 et 39 ans) et ont peu d'ancienneté dans l'association : à l'exception du directeur et d'une médiatrice sociale et numérique, tou.te.s sont entré.e.s dans l'association il y a moins de 3 ans. Ils et elles se répartissent entre plusieurs secteurs d'activité : formation, technique et administratif.

Compte tenu de son modèle d'activité, Défis a de nombreux partenaires : Conseil départemental, Conseil régional, La Sauvegarde 56, services Politique de la Ville Lanester/Lorient, Mission Locale Pays de Lorient, AFNIC, Carsat, CPAM, CCAS Lorient, Lanester, Auray.

L'offre de l'association Défis :

- Défis propose beaucoup de formations, désignées en tant que telles, à destination de publics ciblés, en lien avec de nombreux partenaires. Les publics sont majoritairement en situation précaire (migrant.e.s, handicap psychologique, en insertion, etc.), et font l'objet d'une orientation dans le cadre de partenariats donnant lieu à financement.

- Défis tient par ailleurs des ateliers, à l'extérieur de sa structure, dans des QPV dans le cadre de la politique de la ville, mais aussi en milieu rural dans le cadre de ses partenariats avec la CPAM ou des CCAS.
- Défis propose par ailleurs des activités liées à la dimension matérielle de l'équipement : prêt, recyclage, réparation. Cette dimension, qui fait partie des fondements historiques de l'association, se prolonge aujourd'hui dans des activités de « repair café »³². C'est la seule structure de l'enquête à développer ces activités dans ces proportions-là.
- Défis a la particularité d'intégrer des bénévoles, que nous n'avons pu rencontrer compte tenu du contexte, qui participent fortement à l'accueil des publics et adhérent.e.s en accès libre, mais aussi aux activités techniques sur le matériel.
- Défis a une activité d'accueil des publics en accès libre sur laquelle on dispose de peu de données. Le seul chiffre accessible (1937 personnes), indique une activité assez faible sur ce plan, compte tenu de la taille de la structure en termes de salarié.e.s et personnes intervenantes (services civiques et bénévoles) : c'est moins que la cyberbase de Morlaix qui ne compte que 2 agents, et près de 5 fois moins que Lamballe Terre et Mer Numérique qui compte la moitié moins de salarié.e.s.
- Défi développe peu d'activités d'animations sur les dimensions « ludiques » ou éducatives du numérique, mais participe à la démarche « Promeneurs du Net »³³, à direction d'un public jeunes, et des professionnel.le.s les accompagnant.

En tant qu'association, Défis est la seule des 3 structures à devoir veiller à son « modèle économique ». A la suite d'une crise, elle s'est trouvée dans l'obligation d'aller chercher des partenaires pour assurer ses financements, ce qui a notamment eu pour effet le développement de marchés de formation (en très forte augmentation), et la recherche de nouveaux publics. Défis est aussi la seule structure à voir des bénévoles, qui interviennent beaucoup dans l'accueil des publics en libre accès. Enfin, Défis s'est historiquement constitué sur une dimension matérielle (accès aux équipements informatiques), dans sa lutte contre la fracture numérique de premier niveau, et développe la promotion des logiciels libres.

Les publics de l'association Défis :

- ❖ **Un Public de formation :** En 2019, Défis a formé 337 personnes : 150 personnes dans le cadre du financement Carsat/ Cnam (Caisse d'Assurance Retraite/Caisse primaire d'assurance maladie), 82 dans le cadre de la convention avec le Conseil départemental (20 personnes au Rsa pour la formation *numérique au quotidien* et 62 pour *numérique et emploi*), 8 personnes (publics migrants) dans le cadre d'un partenariat avec la Sauvegarde (financement FEI – Fond Européen d'Investissement), 35 dans le cadre d'un financement de la Fondation Afnic pour la solidarité numérique, à destination de publics présentant des troubles psychologiques, et 36 personnes, dans le cadre de la Conférence des financeurs avec le Centre communal d'action sociale (CCAS) d'Auray. Ainsi que 26 personnes dans le cadre des Visa Internet Bretagne (VIB). Ces publics « de formation » présentent des profils différents :
 - Les personnes (82) fréquentant les formations dispensées au titre d'une convention avec le Conseil Départemental dans le cadre du Plan départemental d'insertion (formation « numérique et emploi » et formation « numérique au quotidien »), sont engagées dans un parcours d'insertion. *La formation « numérique et emploi »* concerne des personnes éloignées de l'emploi, elles rencontrent des difficultés dans l'usage des outils numériques qui obèrent leur retour sur le marché du travail. Elles ont entre 18 et 62 ans selon les éléments recueillis lors de notre enquête. L'accompagnement proposé vise alors à

³² « *Un repair café (littéralement café de réparation) est un atelier consacré à la réparation d'objets* ». Article « repair café » sur wikipédia : https://fr.wikipedia.org/wiki/Repair_Caf%C3%A9

³³ La démarche Promeneur du Net réunit des « *professionnels de la jeunesse* » au sein de réseaux départementaux pour assurer une « *présence éducative sur internet* ». Site national des Promeneurs du Net : <https://www.promeneursdunet.fr/>

favoriser l'accès à l'emploi en permettant une appropriation des outils informatiques et d'Internet. Une aide à la rédaction de CV ou lettres de motivation peut également être proposée. Volume indicatif : Nombre de sessions : 20 par an, soit 80 ateliers. Durée : 20h, soit 4 ateliers de 5h pendant 4 semaines

- La formation « *Numérique au quotidien* » s'adresse aux personnes très éloignées de l'usage du numérique, plus que celles participant à la formation « numérique et emploi ». Si elles peuvent avoir quelques connaissances des outils informatiques, elles ne pratiquent pas et ne sont pas autonomes. En outre, ces personnes sont généralement en situation d'isolement social et ont pu rencontrer des difficultés diverses (de santé, familiales, financières, administratives...). L'âge moyen des participant.e.s est plus élevé que celui de la formation « numérique et emploi » selon les propos recueillis au cours de notre recherche (soit des participant.e.s dont l'âge peut être supérieur à 62 ans). Volume indicatif : 8 ateliers par an, soit entre 24 ateliers sur l'année. Durée : 10h en 3 ateliers (3h30+ 3h30+ 3h)
- Formations CARSAT/ CPAM (150 personnes), articulées autour des savoirs de base (10h), avec un module plus court sur les smartphones (5h). Ces formations ont rassemblé des personnes plutôt âgées, généralement à la retraite, mais avec des différences selon les sites où elles se sont tenues : l'une en milieu rural, réalisée au sein et en coopération avec un CCAS partenaire présent dans une petite ville du sud-ouest du département, a rassemblé des personnes sans difficultés financières particulières, alors que celle réalisée en milieu urbain (Lorient et Lanester) a rassemblé des personnes marquées par des difficultés sociales, voire financières. La plupart des participant.e.s n'a jamais touché un ordinateur de sa vie, certain.e.s d'entre elle.eux (en milieu rural) en ayant un qui n'a jamais servi.
- Publics fréquentant les formations proposées dans le cadre de la politique de la ville (QPV) L'association intervient sur des quartiers de quatre villes différentes. En fonction de la ville de déploiement du dispositif, sont proposés différents ateliers qui peuvent changer d'année en année. Les ateliers numériques sont liés, en fait, à l'apprentissage du français : sur le dernier atelier réalisé, 2 seulement des 5 femmes présentes comprenaient et parlaient un peu le français.
- Le public jeune en partenariat avec la mission locale : Il s'agit d'une formation (10 heures) aux usages numériques pour les jeunes ayant intégré le dispositif « Garantie Jeunes » (- de 25 ans).
- *Le public des Visa Internet Bretagne*. Les VIB ne ciblent aucun public en particulier, mais rassemblent principalement des personnes retraitées.
- ❖ Un public d'ateliers : qui mêle des publics très différents : aussi bien des enfants (60) dans le cadre du travail avec les écoles des quartiers prioritaires que des personnes (111) se rendant dans les « repair cafés », qui ont pris la suite des permanences, à la demande de l'équipe QPV de la commune.
- ❖ Le public des Permanences (QPV): qui rassemble 3 personnes en moyenne /permanence (240 personnes) Permanences numériques effectuées à la maison de quartier, un jour par semaine sur une après-midi. Généralement, les personnes viennent dans la salle multimédia, en accès libre, soit en autonomie, pour faire leurs démarches, soit sollicitent une aide pour réaliser certaines démarches (scan, envoi de photos, dossiers administratifs, apprendre la tablette). Ces sont des personnes du quartier, non équipées et autonomes ou disposant d'un ordinateur mais en difficulté sur certains usages.
- ❖ Un public d'adhérent.e.s : sur lequel on dispose de peu de données. Défis précise que « plus de 300 interventions ont été réalisées (diagnostics, maintenance et dépannage), réservées aux adhérents et pour du matériel provenant de Défis. »
- ❖ Un Public d'accès libre : sur lequel nous ne disposons pas de données.

Encadré 2 - détail des offres de l'association Défis

Formations

- Numérique au quotidien : 10 heures (3*3h30), 20 bénéficiaires, 8 sessions, Plan Départemental d'Insertion, conseil départemental
- Numérique et emploi : 20 heures (4*5 h), 62 bénéficiaires, 20 sessions, Plan Départemental d'Insertion, conseil départemental
- Visa internet Bretagne : 9 heures (3*3h) : 26 personnes, 5 sessions, Région Bretagne
- Personnes en situation de handicap psychique : 10.5h (3 modules : 3h, 7h, 3.5h), 35 personnes, 7 sessions, Fondation Afnic/ Sauvegarde 56
- « Savoirs de base » : 10h (4*2.5h), « smartphone » : 5h (2*2.5h ?), 5 personnes par session (10 sessions par cycles) CARSAT et CPAM ; 150 personnes au total
- Savoirs de base : 27h (9 *3h) pour 36 personnes, 6 sessions, Conférence des financeurs/ CCAS d'Auray
- Formation pour les publics migrants, 10 h pour 8 personnes, FEI/ Sauvegarde 56
- Formation professionnelle : 7h (1 séance) 25 personnes

Ateliers

- Ateliers informatiques dans le cadre de la politique de la ville, à direction des habitant.e.s de quartiers prioritaires, dans les quartiers. (cofinancés par l'État, à travers le CGET et les communes.)
 - kerguillette - petit paradis : séances de 3 h, 10 personnes accompagnées au total ;
 - Frébault : séance de 3h et 5 personnes accompagnées.
 - Lanester : Travail avec les écoles des quartiers prioritaires, 18 séances de 2h30 : 60 enfants accompagné.e.s
 - Hennebont : séances de 3h, 36 personnes (12 « repair cafés », 3 personnes en moyenne / séance)
 - Auray : séances de 3h, 60 personnes. 20 « repair cafés »,
- Ateliers à la Mission locale : à direction de jeunes dans le cadre de la « Garantie jeune », 153 jeunes (session de 10h)
- 139 heures d'interventions dans le cadre des Promeneurs du net : auprès de 185 personnes (97 professionnel.le.s, 65 jeunes et 23 adultes/parents)

Permanences (3h cadre de la politique de la ville)

- Bois du Chateau : 40 permanences numériques, 3 personnes en moyenne
- Kervénanec : 40 permanences numériques, 3 personnes en moyenne

Activité de reconditionnement, prêt, vente

- 258 ordinateurs prêtés à des particuliers ou loués à des structures ;
- 165 ordinateurs reconditionnés vendus dont 56 ordinateurs portables.
- « Plus de 300 interventions réalisées auprès de nos différents publics : diagnostics, maintenance et dépannage. Interventions réservées aux adhérents et pour du matériel provenant de Défis. »

Déclarations de fréquentations de 2017, tous types de publics : 1935 personnes.

Fiche d'identité 2 : La cyberbase de Morlaix

Son histoire remonte à une initiative communale impulsée par la Mission locale de Morlaix en 1998. Elle reçoit dès cette année-là le label Régional « Cybercommune », du nom du dispositif de la Région Bretagne (créé en 1998) ayant pour objectif de permettre un accès de tou.te.s les Breton.ne.s aux outils multimédias et au réseau. La Cybercommune de Morlaix sera une des premières ouvertes en Bretagne, avec celle de Pluvigner, dans le Morbihan. Un espace ainsi qu'une animatrice en emploi jeune sont mis à disposition des habitant.e.s pour donner accès aux outils informatiques et à l'Internet. S'y déroulent des sessions de formations ainsi que des accompagnements individuels sur des ordinateurs en accès libre. Ce lieu est d'abord implanté à la mission locale puis, en 1999, au sein de l'espace « Multi-services », où il se situe toujours en 2020 au moment de l'enquête.

En 2005, l'espace soumet sa candidature au programme interministériel « Cyberbase » visant à favoriser l'accès aux technologies de l'information et de la communication et déployé nationalement durant l'année 2000, avec le soutien de la Caisse des dépôts. Reçue, la Cyberbase endosse le statut d'Espace Public Numérique (EPN) et est alors rattachée à la politique cohésion sociale de Morlaix Communauté (Établissement Public de Coopération Intercommunale – EPCI), en 2006³⁴. La Cyberbase dépend du Pôle Culture Jeunesse Cohésion sociale, dont le responsable actuel a été recruté en 2018. Il assure depuis cette date la direction de la Cyberbase, qui fonctionnait sans réelle direction jusqu'alors.

Le développement des champs d'intervention de la Cyberbase est allé de pair avec une stabilisation du statut de son animatrice, passée d'emploi jeune à titulaire dans la fonction publique lorsque la Cyberbase rejoint le giron communautaire en 2006 (catégorie C puis B). En 2011, un second animateur est recruté, titularisé après plusieurs contrats en CDD. Ce dernier est toujours présent au moment de notre enquête, aux côtés d'un médiateur numérique recruté en CDD en septembre 2020, pour pallier le départ en disponibilité de l'employée historique. Si le recrutement se fait poste pour poste, le nouvel employé ne prend toutefois pas la responsabilité de la Cyberbase comme l'assumait la personne qui le précédait (en plus des ateliers avec les partenaires, elle gérait en effet la partie administrative et de management avec le second employé). Cette responsabilité revient au responsable du pôle Cohésion sociale de Morlaix Communauté. Le nouveau médiateur reprend toutefois les attributions de sa collègue en ce qui concerne la création ou l'entretien des liens avec les partenaires, plus ou moins distendus (Centre départemental d'action sociale, centres sociaux – dont un qui a engagé une animatrice sociale et numérique pour mettre en place des ateliers individuels ou collectifs → MSAP de deux communautés de communes hors Morlaix communauté). Il s'efforce de se présenter et présenter la nouvelle dynamique de la Cyberbase auprès d'eux (nouveaux locaux, nouveaux matériels, nouvelle équipe). Et de créer ainsi une offre complémentaire, lorsque les partenaires de proximité rencontrent des limites.

Au moment de notre enquête, plusieurs projets sont en gestation : proposer une offre de formation aux agents de Morlaix Communauté, proposer aux élu.e.s un déménagement de la Cyberbase dans le centre-ville de Morlaix, dans un quartier en transformation. Ce service pourrait donc prendre une plus grande envergure, dans un contexte où le territoire, à travers la Communauté Numérique du Pays de Morlaix (qui comprend trois communautés de communes), s'efforce de structurer sa politique autour numérique.

Partenaires principaux : Pole Emploi, Mission locale, Conseil régional (VIB).

L'offre de la Cyberbase de Morlaix :

³⁴ Morlaix Communauté regroupe 27 communes en 2019, représentant près de 68 000 habitant.e.s. Elle se caractérise par une organisation hiérarchique composée d'un Conseil de Communauté, un Bureau communautaire, un Conseil des maires. Elle est administrée par une Direction générale des services qui a sous ses ordres différents Pôles.

- L'activité de formation de la Cyberbase est fortement centrée sur le VIB : 51 personnes l'ont suivi en 2019, principalement des jeunes en insertion orienté.e.s par Pole emploi et la mission locale. Un partenariat avec la fondation « Vas-y³⁵ » a conduit à la mise en place d'un parcours long (12 heures) à destination des personnes âgées (12 personnes).
- La Cyberbase propose par ailleurs de nombreux ateliers plus courts (3h). Une part importante de ces ateliers (4/6) est proposée à l'issue des VIB (comme des prolongements), et touchent par conséquent le même public (jeunes en insertion/ recherche d'emploi). D'autres ont été mis en place sur la thématique de la dématérialisation : l'un centré sur les impôts (avec un agent du centre des impôts), un autre plus générique.
- La Cyberbase ne fait pas état d'activités d'animations, sinon sa collaboration avec une école sur la thématique de la fiction, et ne possède pas d'activités de reconditionnement ou prêt de matériel informatique.
- En revanche, elle accueille beaucoup de publics en accès libre : 2306 visites en 2019. Les personnes qui fréquentent l'accès libre sont plutôt équipées (80% ont un ordinateur) et près des deux tiers sont en recherche d'emploi.

L'offre de la Cyberbase apparaît fortement liée au domaine de l'insertion et de l'emploi (VIB, ateliers, fréquentation des accès libres). Cet aspect renvoie aussi bien à une dimension historique (implantation historique dans les locaux de la mission locale), qu'à des habitudes de fonctionnement en réseau et à la proximité des locaux. La Cyberbase a par ailleurs spécifiquement dédié 2 ateliers à la question de la dématérialisation. La Cyberbase intervient peu à l'extérieur, pour faire des ateliers par exemple, ce qui peut être dû à sa taille (2 salariés) et à ses plages d'ouverture de l'accès libre, qui constitue une activité importante.

Les publics de la Cyberbase de Morlaix :

- ❖ Un public de formation : En matière de formation, la cyberbase a 2 types de publics, avec des poids très différenciés.
 - a. 51 personnes ont suivi la formation VIB en 2019. Ce sont très essentiellement des jeunes, quasi intégralement demandeur.euse.s d'emploi (49/ 51) : 29 ont été directement orienté.e.s par Pole Emploi, 9 par la cyberbase, 4 par connaissances, et 4 par la structure « genêts d'or ».
 - b. Des personnes âgées dans le cadre du dispositif « Vas-y » : il a concerné 12 personnes de plus de 60 ans pour un parcours d'apprentissage des usages numériques de base (apprendre à maîtriser les outils, le traitement de texte, communiquer, échanger par mail ou visioconférence, nettoyer et protéger son ordinateur, réaliser une carte de vœux, utiliser les services publics en ligne, etc.).
- ❖ Un public d'atelier : Le public des ateliers se répartit en 2 groupes assez homogènes.
 - a. Les publics issus de la formation VIB, généralement orientés par Pole Emploi, ou la mission locale, et tous en recherche d'emploi : 59 personnes pour l'atelier « Découverte de son environnement numérique et Protection et sécurité de son ordinateur », 39 pour « Profil de Compétences Pôle Emploi » et 29 pour « Réseaux sociaux et recherche d'emploi ». Toutes ces personnes ont suivi le VIB et se sont vues proposer un atelier. La mission locale a également orienté 7 jeunes du dispositif « Prépa Avenir Jeunes » vers la Cyberbase pour suivre un atelier relatif à la protection de leur identité numérique.
 - b. Les publics d'ateliers portant sur la dématérialisation : autour des impôts en ligne en co-animation avec un représentant du Trésor Public, suivis par 26 personnes ; ou de la dématérialisation des services de manière générale (28 personnes). Les personnes participant à ces ateliers sont principalement des retraité.e.s (17), mais aussi des professionnel.le.s (11).
- ❖ Un public de l'accès libre : L'on dispose, à Morlaix, d'éléments descriptifs sur ce public, qui a rendu « 2306 visites, en accès libre ou en accompagnement » en 2019 :
 - 63 % de demandeur.euse.s d'emplois, 21 % de retraité.e.s, 16 % de salarié.e.s /artisans.

³⁵ Le dispositif Vas-y, pour le bien-être et la prévention de l'isolement de la personne âgée, est soutenu par ARS et le Conseil Départemental. Partenariat avec la fondation ILDYS,

- 80 % des usagers possèdent un ordinateur et internet, 10 % n'ont aucun équipement.
- 33 % se déclarent de niveau CAP, 29 % Bac, 30 % post-bac, 8 % sans diplôme.
- 70 % proviennent de Morlaix Communauté, 28 % entre la CCHL et la CCPL, 2 % hors pays
- 59 % de 40-60 ans, 19 % de plus de 60 ans, 20 % de 25-40 ans, 2 % de 15-25 ans
- L'accompagnement en accès libre concerne principalement l'aide à la recherche d'emploi et d'information et de ressources de loisirs.

Encadré 3 – détail des offres de la Cyberbase de Morlaix

Formations

- Visa Internet Bretagne : 27h (9 *3h), 10 sessions, 51 personnes, orientées par Pôle Emploi et les structures d'insertion du territoire.
- « Coupe de pouce informatique » pour les aîné.e.s : 12 heures (8* 1h30), 12 personnes (plus de 60 ans), dispositif « Vas-y » fondation ILDYS, soutenu par ARS et le Conseil Départemental.

Ateliers

- « Découverte de son environnement numérique et Protection et sécurité de son ordinateur » : 3h (1 séance) 10 sessions, 59 personnes. Proposé après chaque parcours VISA.
- « Profil de Compétences Pôle Emploi » : 3h (1 séance), 10 sessions, 39 participant.e.s, en partenariat avec Pôle emploi. Proposé après chaque parcours VISA.
- « Réseaux sociaux et recherche d'emploi » : 3h (1 séance), 10 sessions, 29 participant.e.s, en partenariat avec Pôle emploi. Proposés après chaque parcours VISA.
- Atelier protection de leur identité numérique : 3h (1 séance), 7 jeunes du dispositif « Prépa Avenir Jeunes », orienté.e.s par la mission locale.
- Dématérialisation des services publics en ligne : 3h, 8 sessions, 11 professionnel.le.s et 17 retraité.e.s, Communication Cyberbase.
- Ateliers autour des impôts en ligne (co-animation avec un représentant du Trésor Public) : 1h30 (1 séance), 4 sessions, 26 personnes. Communication cyberbase/ partenaires.

Ateliers « Web & Communication » :

- création de site web, de supports de communication : 12h, (4 *3h), 33 bénévoles, en partenariat avec le Réseau des associations du Pays de Morlaix (RESAM).
- en direction des acteurs économiques : 41 participant.es, entrepreneur.euse.s, hébergeur.euse.s de tourisme, artistes ou artisans.

Animations :

- Accompagnement d'un groupe d'élèves de 4ème à la réalisation d'une courte fiction sur le thème du harcèlement scolaire, collège Mendès France.

Accès libre : plages d'ouvertures : « 2306 visites, en accès libre ou en accompagnement »

Fiche d'identité 3 : Lamballe communauté numérique

Le réseau LTMN (Lamballe communauté numérique) a été créé en 2006 ; il regroupait les espaces numériques de Lamballe, Andel, Saint-Trimoel, Meslin et Landéhen (Coëtmieux en 2007) qui avaient tous reçu le label de Cybercommunes, depuis la fin des années 90 pour certains. En 2013, le réseau devient un service, intégrant les agents de St-Trimoel et Andel, les 3 autres espaces restant gérés par les animatrices des bibliothèques pour les accès libres. En 2016, Lamballe acquiert la compétence numérique ainsi que l'Espace Public Numérique d'Erquy et le poste qui y est lié. En 2017, la communauté de commune passe en communauté d'agglomération, Lamballe Terre et Mer Numérique devient Lamballe terre & mer numérique (LTMN) et s'agrandit de deux espaces supplémentaires (Quessoy et Trédaniel) ainsi que d'un poste d'agent.

A ce jour, LTMN rassemble 9 EPN :

- L'EPN de Lamballe est situé à l'espace Lamballe Terre & Mer. 2 salles équipées d'ordinateurs : l'une dédiée à l'accès libre et l'autre aux ateliers et formations. Identifié accès aux droits.
- L'EPN de Coëtmieux se situe au cœur de la bibliothèque. Accès libre assuré par la bibliothèque, animations ponctuelles proposées par le service.
- L'EPN d'Erquy se situe au cœur de la bibliothèque. Accès libre et animations ponctuelles.
- L'EPN de Landéhen est située au cœur de la Cyber-bibliothèque de Landéhen. Accès libre assuré par la bibliothèque, animations ponctuelles proposées par le service.
- L'EPN de Meslin est situé au cœur de la bibliothèque de Meslin. Des accès libres sont proposés sur le temps d'ouverture de la bibliothèque. Des ateliers y sont également proposés.
- L'EPN de Saint-Trimoël est situé dans un espace dédié, dans le bourg. Accès libre et ateliers.
- L'EPN de Trédaniel propose des accès Internet et des ateliers. Accès libre, et ateliers sur inscription.
- L'EPN de Quessoy propose des accès Internet et des ateliers. Accès libre gratuit, et ateliers sur inscription.
- Lamballe bibliothèque propose des accès libres ; des animations y sont proposées.

Le réseau LTMN s'est développé autour de lieux d'accès, les cyberbases, pensées pour être des lieux de vie avec accès à internet au niveau de la commune. Il s'est fortement implanté dans des bibliothèques (encore aujourd'hui, 5 EPN y sont situés et Lamballe Bibliothèque fait partie du réseau). Selon les sites, l'accueil est assuré par les bibliothécaires, dépendant de la commune (4) ou par l'équipe de LTMN, qui propose des animations et/ou ateliers sur tous les sites. LTMN s'est fortement investi dans le visa Internet Bretagne, autour et à partir de son activité de PAT (point d'accès à la téléformation). Aujourd'hui encore, le VIB représente une part importante des formations dispensées. LTMN propose beaucoup d'animations, en plus de ses ateliers, à direction des publics jeunes, et assurent des plages importantes d'accès libre, sur le site de Lamballe en particulier (34 h hebdomadaires).

L'équipe de LTMN est composée de 5 médiateur.rice.s numériques (un poste demeure vacant après un départ au moment de notre enquête), avec des anciennetés (sur ce profil de poste et dans l'équipe) assez importantes pour 3 d'entre eux (plus de 10 ans), plus récente pour 2 d'entre elles (4 et 3 ans). Le chef du service est le directeur de la DSI de Lamballe Terre et Mer, et dédie une part de son poste à l'accompagnement de l'équipe. Un recrutement de chef de service est en cours au moment de notre enquête. Compte tenu du nombre de sites, les agents sont mobiles, plus ou moins selon les cas, et tournent pour assurer les accès libres sur les différents sites.

Partenariats : Conseil Régional (VIB), bibliothèques.

L'offre de Lamballe Terre et Mer Numérique :

L'offre de LTMN présente 3 caractéristiques qui les distinguent fortement des autres sites :

- Un très important nombre de passage en accès libre : + de 11 000 à l'année. L'importance de ce segment d'offre est fortement liée à l'historique de constitution du réseau : appuyé sur des EPN pensés comme lieux d'accès, le réseau se déploie qui plus est sur plusieurs sites, avec des horaires d'ouverture pour certains très importants.

- Un grand nombre d'ateliers/ animations, avec deux profils distincts : ceux à destination des jeunes (principalement sous format animation), et d'autres sur des sujets variés, proposés d'après les demandes des habitant.e.s ou les ressentis de l'équipe, qui touchent principalement des personnes retraitées.
- Un grand nombre de VIB : près de 1000 ateliers par an pour 130 personnes formées.
- Partenariats quasi exclusivement avec les bibliothèques ; peu de liens avec des partenaires ;

Fruit de son historique de développement, LTMN propose un grand nombre d'ateliers différents, et en particulier des animations à direction de publics jeunes, autour des jeux vidéo, en collaboration avec les bibliothèques. On trouve à LTMN une partition identitaire assez nette entre celles qui font essentiellement de l'accompagnement administratif, par le biais des accès libres, et des profils se sentant davantage animateur.rice.s (multi média, jeunesse), qui assurent de fait aujourd'hui les formations, animations et ateliers. Cette répartition explique le grand nombre de visites et le grand nombre d'ateliers proposés. Le VIB (104 personnes en 2018, 130 en 2019), que LTMN met en œuvre depuis très longtemps, absorbe l'essentiel des parcours longs de formation (+ de 3 séances) ; d'autres formations, plus courtes, sur un nombre de séances plus limité, sont développées ponctuellement en fonction des demandes et/ou des besoins repérés des publics.

Les publics de Lamballe Terre et Mer Numérique :

- ❖ Un public formation : La comptabilisation des personnes ayant suivi une formation à Lamballe dépend du mode de calcul que l'on adopte. Si l'on considère que les ateliers de plus d'1 séance sont assimilables à de la formation, en ôtant les ateliers au long cours sous forme de club ou d'animation jeunesse, alors près de 284 personnes ont reçu une formation en 2018, dont 104 pour le Visa Internet Bretagne (130 en 2019). Le recrutement se fait principalement par le bouche à oreille et l'orientation à partir de l'accès libre et concerne des personnes retraitées.
- Un public d'ateliers : Les entretiens réalisés, ainsi que l'examen des tableaux statistiques, montrent qu'il est possible d'identifier 2 sous-groupes assez différenciés :
 - a. Les personnes retraitées : Malgré la variété des thèmes proposés, le public des ateliers est généralement retraité. Certaines personnes souhaitent se perfectionner après avoir fait le VISA sur des thèmes précis, certaines souhaitent s'occuper et avoir du lien social plus que réellement apprendre l'informatique (un petit tiers) et enfin certaines personnes ont une idée assez construite du thème et souhaitent l'aborder dans un but personnel.
 - b. Les jeunes, pour tout ce qui concerne les animations ; Les ateliers jeunes proposent des thématiques ludiques afin de partager des moments conviviaux mais également aborder de manière détournée les pratiques autour du numérique (e-réputation, attention portée à ce que l'on publie, composants électroniques, etc.). Les thèmes ne sont jamais abordés frontalement, mais de manière indirecte, à partir de discussions informelles pendant des activités ludiques (lors de la construction d'une borne d'arcade est abordé l'installation d'un OS, la configuration d'un système, la législation des jeux vidéo etc.) afin de ne « pas rebuter les jeunes ».
- ❖ Un public accès libre (11 600 personnes en 2018 et 2019) Nous ne disposons pas de données précises sur les publics fréquentant les accès libres. Nos observations, montrent néanmoins une partition claire entre ceux qui sont autonomes et viennent avant tout rechercher un accès matériel à partir d'un ordinateur avec une connexion et ceux qui viennent pour demander de l'aide sur des démarches : plus des trois quarts des personnes se rendant en accès libre l'ont fait sur un mode totalement autonome : ce sont donc des personnes qui n'ont pas de connexion (ou une mauvaise), et/ou pas de matériel adéquat ou pas du tout de matériel de connexion. Pour celles-ci, les pratiques en situation sont extrêmement variées (collection de vinyles, rédaction et suivi de blog, vente sur des plateformes, jeux vidéo, etc.)

Encadré 4 – Détails des offres de Lamballe Communauté Numérique

Accès libre : 106h d'ouverture par semaine en saison estivale, 93h le reste de l'année hors vacances scolaires ; près de 11 600 personnes en 2019.

Formation Visa (2018) : 12h (8*1.5h), 104 personnes (126 en 2019), 22 sessions.

Ateliers³⁶ : durée 1.5h ou 2 h sur 1, 2, 3 voire séances.

- **bureautique** (premiers pas avec la souris, le clavier, etc.),
- **internet** Découverte des messageries instantanées (Messenger, Skype...) Télécharger des livres numériques et les installer sur mon appareil ; E-administration, aller sur les bons sites, Questions/réponses sur Facebook & Messenger, Acheter et vendre sur internet, Télécharger et installer un logiciel, Les moteurs de recherches, des alternatives à Google, Apprendre à gérer ses mots de passe, Création d'un site internet avec Webaccapela, Envoyer des fichiers volumineux sur internet ;
- **Smartphones & tablettes** Prise en main de sa tablette ou smartphone Android ; Découverte Android, Gérer ses photos avec Google Photo ;
- **Comprendre et prendre soin de son ordinateur** : Découverte de Linux, Protéger et sécuriser son ordinateur, Découverte des logiciels libres, Se faciliter la vie numérique ;
- **Création numérique** : Réaliser une vidéo à partir de vos photos, Retouche photos avec Paint.net, Créer un livre photo ;
- **Nouvelles Technologies** Immersion dans la réalité virtuelle, À la découverte des nano-ordinateurs « Raspberry » , Découverte de l'Arduino ;

Animations à direction des jeunes et des enfants (durée : 2h) : minecraft, maping age of empire, réalité virtuelle, retro gaming, super nintendo, robot thymio, initiation programmation scratch, etc. En partenariat avec les bibliothèques et le service jeunesse : Crée ton avatar, Effets spéciaux sur fond vert ! Crée ta ville du futur (Minecraft) Immersion dans la réalité virtuelle, La machine à remonter le temps Création d'une borne d'arcade Création d'une BD, World of Goo ;

Chiffres 2018 :

- 378 séances d'ateliers (dont 18 en interne) pour 625 personnes différentes (116 en interne)
- Ateliers 1 séance : 252 personnes ; 2 séances : 147 personnes ; 3, 4 et 5 séances : 33 personnes
- Visa (8 séances) : 104 personnes
- Ateliers tout au long de l'année : 45 séances, pour 89 jeunes (club geek de 29 séances et animation enfant de 16 séances)
- Formations internes à direction des agents de Lamballe Communauté : 116 participant.e.s.

³⁶ Sur la base du planning septembre-décembre 2020. Le programme des ateliers change en permanence, tous les trimestres.

2. Regards sur les offres des trois structures

La description fine des activités, segments d'offres, et publics des 3 sites enquêtés permet d'apporter un certain nombre d'éléments de lecture des offres de médiation numérique proposées.

2.1 Un portefeuille d'offres diversifié

Le premier élément notable lorsqu'on met à plat l'ensemble des activités des structures enquêtées, c'est d'abord la multiplicité et la diversité des offres proposées. 7 types d'offres ressortent de nos 3 terrains d'enquête : formations, ateliers, animations, évènements, accompagnement/accueil, formation à destination de professionnel.le.s ou de bénévoles (différent du « grand public ») ; enfin une activité de recyclage, vente et réparation de matériel informatique, auxquels sont liés les « repair cafés ».

Bien que ce recensement ne soit pas exhaustif de toutes les activités proposées par des structures œuvrant dans le champ des médiations numériques ou participant à la « lutte pour l'inclusion numérique » - d'autres structures développent par exemple des activités liées à la fabrication numérique -, il permet déjà de rendre compte et du spectre des interventions de ces structures, et de leurs différences, -comme le montre le tableau ci-dessous.

	Formation	Ateliers	Animations	Accompagnement/accueil	Formation pros/bénévoles	Evènements	Réparation, prêt, vente matériel informatique
Défis	+++	++		+	+	+	+++
Morlaix	+	+		++	+	+	
LTMN	++	++	++	+++	+	++	+

Formations : visent l'acquisition de savoirs et de compétences définis en amont, dans des formats comprenant plusieurs séances, avec l'idée d'une progression et d'étapes permettant l'atteinte des objectifs prédéfinis, avec invitation/ engagement plus ou moins fort à suivre l'ensemble des séances ; les personnes formées partagent ces objectifs. Dans les 3 structures, les formations portent essentiellement sur l'acquisition des savoirs de base en matière informatique, et pratiques d'internet.

Ateliers : proposés autour d'un thème, d'un dispositif technique ou d'un usage numérique ; les participant.e.s co-définissent le contenu de l'intervention, en fonction de leurs attentes et/ou de leur niveau de connaissance / maîtrise du sujet. Par différence avec les formations, les ateliers présentent un mode de fonctionnement moins contraignant, sur le modèle d'un espace ouvert permettant d'appréhender une thématique, sans nécessité d'un engagement dans le temps (même s'il est possible). Sur les 3 sites, les ateliers renvoient à des propositions d'intervention sur des sujets variés (allant des premiers apprentissages informatiques ou de l'internet, à l'appréhension d'outils) sur un nombre limité de séances (2 voire 3), réalisées en groupe, avec ou non des contraintes (limitation) de places. L'accompagnement y est, a priori, moins individualisé qu'en formation.

Animations : réalisées à direction de publics spécifiques (jeunes en particulier pour ce qui concerne Lamballe) autour de thématiques (réseaux sociaux, gaming) ou d'objets spécifiques, pouvant être reproduites dans plusieurs lieux et à diverses occasions, mais généralement pensées pour être produites

une seule fois. Lamballe propose cependant un « club geek » et une animation jeune tout au long de l'année. Les animations s'appuient sur des manipulations beaucoup plus variées que le seul outil informatique, et supposent une participation active des publics. Le numérique constitue souvent un médium et n'est pas la finalité de l'animation.

Ce tableau n'a pas pour fonction de classer les structures sur une manière de palmarès, mais entend représenter les segments d'offre sur lesquels sont positionnées les structures, en figurant l'importance, en termes d'activité, que chaque segment représente pour chaque structure. Ces segments sont plus ou moins développés selon les sites, c'est à dire qu'ils représentent une part plus ou moins importante dans l'ensemble des activités proposées. La conjugaison de ces offres représente ce qu'on paraît appeler le *portefeuille d'offres* des structures ; il est plus ou moins évolutif selon les sites, et ne vaut que comme une manière de radiographie à un moment T. En lien avec le développement historique de chaque structure, on note qu'elles n'ont pas toutes développé les mêmes segments d'offre : Défis possède des activités liées au matériel, Lamballe a une forte activité d'accès libre liée à son implantation et développe par ailleurs beaucoup d'activités en appui sur des bibliothèques ; Morlaix possède une forte orientation vers les demandeur.euse.s d'emploi, issue de son histoire et des liens de proximité établis.

2.2 Une présence plus ou moins marquée « à l'extérieur »

Le deuxième aspect notable, lorsqu'on analyse l'offre des structures enquêtées, porte sur le fait que les activités se déroulent plus ou moins à l'extérieur de leurs locaux. On note en effet des modes d'implantation territoriale très différents : Défis propose de nombreuses activités hors ses murs, dans les locaux de partenaires (QPV, formations en collaboration avec les CCAS) alors que Lamballe propose quasi exclusivement aujourd'hui des activités sur les différents EPN de LTMN, ou en appui sur le réseau de partenaires que sont les bibliothèques ; la cyberbase de Morlaix ne proposant, quant à elle, des activités que dans ses locaux – hormis une animation dans un cadre scolaire.

Cet aspect signale d'une part, des partenariats et/ ou des liens avec les acteurs des territoires : avoir des activités qui se déroulent « hors les murs », de manière pérenne ou épisodique, suppose des liens établis avec des acteurs tiers et constitue en soi un marqueur territorial fort.

Elle a d'autre part un effet direct en termes de reconnaissance et d'identification des lieux. La structure n'est plus identifiée à partir de ses locaux mais de l'activité qu'elle propose ; pour les publics destinataires, le rapport à l'offre s'en trouve donc modifié : ce n'est pas l'offre de la structure de médiation qu'il s'agit d'identifier, mais le lieu où elle se déroule. Cela signifie aussi que c'est, en principe, au lieu qui met à disposition l'offre de procéder à la publicisation (faire connaître l'offre), voire au recrutement des publics.

Enfin, en s'implantant dans des lieux extérieurs, l'offre capte par principe un autre public, en proximité du lieu de dispensation de l'offre. C'est notamment sensible pour les formations dispensées par Défis en milieu rural, compte tenu de l'éloignement entre le lieu de résidence des publics et les locaux de Défis. Dans ces cas-là, c'est par conséquent l'offre qui se déplace sur le territoire.

⇒ Sous ce jour, les offres comportent un « indicateur de proximité ».

2.3 Des relations partenariales hétérogènes

Le troisième élément notable renvoie à la dimension partenariale. Si elle recoupe pour partie la dimension précédente, elle ne s'y réduit cependant pas. Les structures peuvent construire une offre

avec des partenaires et dispenser l'offre dans leurs propres locaux : c'est le mode de faire de la Cyberbase, tant de manière informelle (liens avec la Mission locale et Pole Emploi), que dans le cadre des formations centrées sur des questions de dématérialisation. Sur ce plan, on note là encore de fortes différences entre Défis et en particulier Lamballe. Hormis ses activités d'accueil, et celles liées au matériel, toutes les activités de Défis sont ainsi construites en partenariat.

⇒ Les segments d'offre marquent non seulement des manières de faire médiation différenciées, mais indiquent aussi des modes de construction différenciée de l'offre.

2.4 Médiations programmées et médiations spontanées

Le dernier élément notable lorsqu'on examine les activités proposées par les structures est que certaines sont programmées alors que d'autres fonctionnent sur le principe de la réception, de la mise à disposition des publics - accès informatique avec un accompagnement. L'on a, de ce point de vue, deux types de configurations de médiation bien différentes.

Dans le cas des formations, ateliers ou animations, les médiations se déroulent dans un format et un cadre définis par la structure : il peut aller de plusieurs séances dans le cas des formations (avec invitation/ engagement plus ou moins fort à suivre l'ensemble des séances) à des séances uniques dans le cas d'animations autour de jeux vidéo, ou encore s'étaler sur quelques séances, sur un mode très ouvert, dans le cas d'ateliers. Dans tous ces cas, le programme des médiations est défini : apprentissage, sensibilisation et initiation, manipulations, etc. ; les espaces-temps sont circonscrits et contrôlés : tant de séances, de tant de temps, en tel lieu. Les publics disposent d'un espace et d'un équipement dédié et préalablement attribué : chaque personne dispose d'un poste, d'un créneau horaire, etc. Les agents de médiation ont la main sur le cadre de déroulement des interactions.

Dans le cas des accès libres ou des permanences, la situation est inversée : c'est le public qui définit l'objet de la médiation. Les structures se mettent à la disposition des publics, afin de répondre à leurs demandes. L'espace-temps de ces réceptions est transitoire et par principe limité : dans 2 structures au moins, le temps d'accès libre est limité (à 1 heure). Qui plus est, la disponibilité des agents dépend mécaniquement de la « file d'attente » ; la contrainte du cadre joue par conséquent plus fortement, dans la mesure où la demande du public peut excéder le cadre de réception disponible.

Cela ne signifie pas que les offres de médiations programmées ne s'adaptent pas aux demandes des publics : cela semble au contraire constituer une règle implicite dans les entretiens menés. Mais les agents médiateurs disposent d'un cadre, d'un espace dédié, de la possibilité de différer la réponse ou d'adapter (en la préparant) la prochaine séance : en d'autres termes, ils ont des moyens de maîtrise et de contrôle de la situation.

A l'inverse, dans le cas des médiations spontanées, les agents sont « en première ligne », mis en situation de répondre, à des demandes qu'ils et elles ne connaissent, par principe, pas à l'avance. Ils et elles ont, de ce point de vue, une moindre maîtrise de la situation, et sont davantage exposé.e.s à des limites dans leurs capacités de réponse : temporelles, techniques, administratives, etc.

Cette distinction est importante dans le cadre de cette recherche. Comme nous le verrons, c'est très spécifiquement sur ce segment d'offre, l'accès libre, bien davantage que sur les autres, que se joue la question de la dématérialisation dans les structures, en particulier en termes d'épreuves de professionnalité pour les agents.

Un regard transversal sur les offres des structures ne permet pas de produire une synthèse. La diversité signalée en préambule ne se réduit pas lorsqu'on se donne les moyens de la décrire par des catégories homogènes. Ces différents niveaux de description permettent en revanche de saisir les offres dans leurs multiples dimensions, et de faire état des différentes configurations de médiations qu'elles impliquent.

⇒ Décrire une offre de médiation numérique suppose ainsi de préciser : le segment de l'offre, son lieu de réalisation, les conditions dans lesquelles elle a été construite (avec ou sans partenariat), et la configuration dans laquelle elle se déroule (programmée/ spontanée).

3. Regards sur les publics des offres

Nous avons insisté en introduction sur l'importance de tenir compte des publics touchés pour décrire les offres, et nous sommes attachés à produire une description aussi détaillée que possible dans les fiches d'identité. Les données rassemblées peuvent être appréhendées selon plusieurs niveaux de lectures, qui constituent chacun un type de qualification des publics.

3.1 Les publics constitués par l'offre

Le premier effet notable si l'on tient compte de ce niveau de lecture, est que toutes les structures enquêtées n'ont pas les mêmes publics, ou plutôt, que certaines structures ne peuvent pas avoir certains publics : il n'y a pas de publics d'adhérent.e.s ou de « repair cafés » à Lamballe ou Morlaix, pas de publics jeunes destinataires d'une offre d'animation en dehors de Lamballe, beaucoup moins de publics en recherche d'emploi en dehors de Morlaix.

Une lecture par segment d'offre révèle par ailleurs qu'une même structure peut avoir, sur un même segment d'offre, des publics différents : toutes les structures proposent une offre de formation, mais à Défis et à Morlaix, les publics en sont différents (en fonction des partenariats à Défis, en fonction de la formation à Morlaix) quand, à Lamballe, l'essentiel des formations (VIB) reçoit un public de personnes retraitées ; Lamballe a en revanche deux publics différents dans ses ateliers, selon le contenu des ateliers. Enfin, une appréhension par les segments d'offre permet de comparer les publics des différentes structures « à offre égale ». Si l'on envisage les publics à partir des segments d'offre, l'on voit que chaque structure atteint/ touche des publics différenciés :

- Publics formation : Lamballe touche quasi exclusivement des personnes retraitées, Morlaix essentiellement des personnes en recherche d'emploi ; Défis des publics précaires, mais aussi âgés ; les publics des formations y apparaissent par ailleurs différenciés selon les sites (rural/ urbain). A Défis, les publics des formations sont majoritairement *orientés*. Cela signifie que le public des formations est constitué, sur 2 des 3 structures, par les acteurs partenaires extérieurs eux-mêmes.
- Publics ateliers : à Défis, le public des ateliers est partagé entre un public jeune (âge scolaire) et des habitant.e.s des QPV se rendant dans des « repair cafés » ; à Morlaix, on trouve un public plutôt âgé d'ateliers portant sur les dématérialisations et un public profilé sur la recherche d'emploi sur les autres ; à Lamballe, on a une bipartition nette entre jeunes, destinataires d'ateliers et d'animations et un public constitué principalement de retraité.e.s - le contenu des ateliers déterminant ici fortement les publics visés.
- Publics accès libre (et permanences) : Il est plus difficile d'apporter des éléments de comparaison sur les publics de l'accès libre, en l'absence de données fournies sur les 3 sites.

L'on note malgré tout un public très orienté sur la recherche d'emploi à Morlaix, très varié dans ses usages et utilisation des accès libres à LTMN. Dans ces deux structures, ce n'est pas en priorité un problème d'autonomie qui semble motiver le déplacement : à Morlaix, les publics sont à 80% équipés, c'est davantage l'accompagnement à la recherche d'emploi qui motive le déplacement ; à Lamballe, on trouve un grand nombre de personnes tout à fait autonomes, équipées (smartphone, ordinateur) ou pas, venant profiter d'une connexion gratuite ; Lamballe possède (possédait, la crise sanitaire a quelque peu modifié ce constat) d'ailleurs un public d'habitué.e.s, qui fréquente les accès libres pour accéder librement (1h) à des postes informatiques connectés et des imprimantes. Et sur certains sites, un public saisonnier (Erquy).

Précisons qu'une description des publics constitués n'exclue en rien que certaines personnes puissent appartenir, simultanément ou successivement, à différents segments de l'offre. C'est même quelque chose de recherché à Défis : faire en sorte que les publics, arrivant à la structure par le biais de l'accès libre, deviennent adhérents de l'association. Nous verrons par ailleurs que s'opère souvent un phénomène de transfert ou de glissement de publics d'un segment de l'offre à l'autre : les publics se présentant à l'accès libre sont parfois orientés sur des « formations » ou des ateliers - à Lamballe, mais aussi Morlaix.

3.2 Les publics orientés par l'offre

La seconde dimension qui apparaît clairement lorsqu'on cherche à qualifier les publics, c'est que certains publics sont orientés vers les offres et d'autre pas. C'est à dire que des personnes qui se rendent dans les structures ou qui participent à une formation ont été informées de l'existence de l'offre, invitées/incitées à s'y inscrire, par des tiers extérieurs à la structure (intervenant.e.s, agents des collectivités, etc.)

Cette dimension, qui constitue la suite logique de la dimension partenariale repérée ci-avant, permet de poser un autre regard sur la constitution des publics et de l'offre.

D'une part, elle resitue d'emblée l'offre et la structure dans son « écosystème » local. L'orientation indique nécessairement un lien avec des acteurs du territoire ; elle place la structure dans une relation avec un partenaire, parfois « contractuelle » lorsqu'elle donne lieu à financement, parfois conventionnelle (entre organisme ou administration et service d'une collectivité, dans le cas de Morlaix), et à chaque fois « instrumentale » puisque la structure est utilisée comme lieu de dispensation d'une offre de médiation³⁷.

Le fait que les publics soient orientés implique par ailleurs qu'il existe une relation entre les publics qui participent à l'offre et l'acteur qui oriente vers cette offre. Les questions du repérage et du recrutement des publics s'en trouvent par conséquent déplacées : c'est en principe le partenaire qui se charge de ces aspects-là. Dans le cas de publics orientés, le public est, avant tout, celui des partenaires qui orientent. L'enjeu, pour les structures, est alors davantage de se faire connaître des partenaires, que de chercher à capter des publics ou travailler sur son identification comme lieu, par les publics. Les publics orientés n'ont, par principe, pas besoin de connaître la structure pour accéder à l'offre.

³⁷ Cet aspect renvoie à la problématique récurrente de la connaissance de l'offre locale par les acteurs territoriaux, lorsque se pose la question de produire des cartographies d'acteurs de l'« inclusion numérique ».

Tenir compte de cette dimension conduit par conséquent à élargir le cadre d'analyse de l'offre : on sort de la relation entre une offre, proposée par les structures, et des publics. On ajoute un autre acteur (voire une pluralité d'acteurs), qui a identifié la structure et vers laquelle il oriente ses publics. De ce point de vue, le partenaire fait partie du cadre de la médiation : il participe à la construction, ou à la co-construction du public - le contenu de l'intervention restant sur nos terrains d'enquêtes du ressort exclusif de la structure.

Si on l'envisage à partir des publics eux-mêmes, le *fait de l'orientation* apporte une autre indication. Il permet de répondre, en première intention, à la question du mobile, de ce qui déclenche le mouvement vers une offre : qu'est ce qui fait que les publics se rendent dans un lieu de médiation numérique ?

Il introduit ce faisant la question du choix : bien que nous ne disposions pas de données fines sur les processus d'orientation et de recrutement, on peut supposer que les publics orientés sont dans une situation de choix plus contraints que des personnes décidant sur un mode « autonome » de se diriger vers une structure. Par ailleurs, quand les publics sont orientés, ce ne sont pas eux qui définissent, a priori, leurs besoins.

Tenir compte des effets d'orientation des publics ne se réduit cependant pas à des partenariats formalisés, comme à Défis. Nous avons vu qu'à Morlaix, une orientation avait lieu *de fait*, en dehors de tout cadre conventionnel. On verra qu'à Lamballe, certains acteurs orientent leurs publics vers les EPN dans le cadre de l'accès libre.

Remarque sur les publics « visés » par l'offre :

Notre enquête ne nous permet pas de faire état de publics *visés* par une offre spécifique, qui aurait été définie et conçue pour des publics spécifiques. De manière générale, les publics visés le sont au titre de difficultés d'usages des outils numériques ; mais aucune offre n'a ciblé un public en particulier, avec un objectif d'atteinte de ce public cible : les formations mises en place par Défis dans le cadre du PDI visent de fait des personnes en insertion, mais ne visent pas toutes les personnes en insertion ; c'est pourquoi l'on préfère parler ici d'orientation, parce que l'effet d'orientation de certains publics est sensible. La catégorie de « publics visés » n'en demeure pas moins effective, mais elle manque de consistance sur les terrains, et les territoires, enquêtés.

3.3 Les publics touchés par l'offre

Le dernier niveau de lecture possible, qui est aussi le plus courant, consiste à regarder les publics touchés par l'offre, en termes de caractéristiques socio démographiques. Ce niveau de lecture permet de porter un regard global sur les publics rencontrant les offres des structures décrites. Ainsi :

- Défis touche une part importante de « publics en situation précaires », par le biais de ses partenariats ; des publics de personnes retraitées ou qui ne sont plus actives, dans le cadre des formations financées par la Carsat/ Cnam, des jeunes (Mission Locale) en insertion ; mais aussi des publics qui ne possèdent pas de matériel, ou désirent s'initier aux logiciels libres, et qui utilisent la partie technique ; enfin, des publics accès libre dont une part est constituée d'adhérent.e.s.
- Morlaix touche principalement des publics en insertion/en recherche d'emploi (VIB, ateliers, accès libre), mais aussi des publics âgés (ateliers dématérialisation et dispositif « Vas-y »).

- Lamballe touche principalement des publics âgés (VIB, formations et ateliers autour des usages numériques de base), un public jeune par le biais de ses animations, et des publics diversifiés qui fréquentent les accès libres, soit en autonomie, soit pour des demandes d'aide d'ordre administratif.

D'avantage que comme catégorie unique permettant de décrire les publics selon leurs caractéristiques individuelles, c'est selon nous dans l'articulation avec les 2 précédentes dimensions que la catégorie des publics touchés par l'offre nous semble intéressante : notamment pour désigner plus spécifiquement les publics qui se saisissent de l'offre mise à disposition, sur un mode plus ou moins autonome. Ils peuvent faire partie des publics visés de manière générique (personnes en situation d'« illettrisme », en difficultés d'accès aux droits dématérialisés, etc.), mais ils n'ont pas fait l'objet d'une orientation initiale par un partenaire. Ils renvoient par conséquent à une offre par principe « ouverte », c'est à dire qui n'a pas fait l'objet d'un ciblage, ou d'un recrutement : ateliers, mais aussi VIB lorsqu'ils ne résultent pas d'un processus d'orientation extérieure, ou comme leur nom l'indique les accès libres.

« Et puis j'ai des ateliers qui sont financés par la CPAM où là, l'idée c'était d'aller dans les terres, dans le milieu rural. Il n'y a pas de public visé, sauf les gens éloignés du numérique mais il n'y a pas d'âge, de critères sociaux particuliers. Par contre, ils ont lieu en journées, le matin ou l'après-midi. Ce sont des personnes âgées ou retraitées qui viennent. Les jeunes sont scolarisés et puis les actifs ils sont actifs. Alors, cela peut arriver qu'il y ait un actif qui soit au chômage et qui vienne mais en fait cela reste des personnes âgées. (..) » (Bruno, Défis)

Disposer de catégories distinctes pour désigner les publics *orientés* des publics *touchés* permet par exemple de rendre compte d'un constat, fréquemment posé par les acteurs du champ de la médiation numérique, à propos des offres d'initiation/ formation qu'ils proposent localement : ce sont très majoritairement les personnes retraitées qui s'emparent des offres de médiation sur les territoires. Non pas parce que ces offres visent explicitement un public de personnes retraitées, mais parce que seules les personnes retraitées se saisissent de ces offres, notamment parce qu'elles sont proposées à des heures peu compatibles avec des horaires de travail. Autrement dit, les offres (formation, ateliers) qui ne font pas l'objet d'une orientation, mais sont laissées à la saisie autonome des personnes, touchent majoritairement les personnes âgées, i.e. non actives. C'est donc l'offre, par sa construction (c'est à dire ici la manière dont elle est proposée, publicisée, et aux horaires auxquels elle est proposée) qui déclenche principalement la venue de ces publics-là. Cela, dans la mesure où l'offre ne fait pas l'objet d'une orientation : comme on l'a vu, dès lors qu'il y a orientation, il est possible de mobiliser des publics plus différenciés.

Le VIB représente un bon exemple de cela. Bien qu'aucun public ne soit visé a priori, à Morlaix, les habitudes locales font que la quasi-totalité des personnes suivant le VIB sont demandeuses d'emploi. Il y a donc de fait un public visé à Morlaix, dans la mesure où il fait l'objet d'une orientation par la mission locale ou Pole Emploi, positionnant en quelque sorte la cyberbase comme outil d'insertion locale, sur un public spécifique – cela d'autant plus que les ateliers proposés viennent prolonger de fait la formation VIB. A Lamballe et Défi, le VIB ne vise aucun public spécifique, l'information sur l'offre se fait par le bouche à oreille, ou à partir d'une orientation interne : les personnes entrant en contact avec la structure et présentant des difficultés dans la manipulation des outils numériques sont orientées sur le dispositif ; qui touche, de fait, très essentiellement des inactifs. Rappelons qu'à Défis, le Visa constitue une offre de formation à part, puisque c'est la seule à ne pas faire l'objet d'une

orientation ; alors qu'à Lamballe, il constitue au contraire la principale offre de formation, et touche tendanciellement le même public que les autres formations proposées.

Enfin, il est possible à partir de cette typologie de distinguer parmi les publics touchés : l'on peut ainsi distinguer, parmi les personnes retraitées, celles qui fréquentent d'elles-mêmes un lieu de médiation numérique (Lamballe), et celles qui ont été orientées par un partenaire (Formation dématérialisation à Morlaix, formations Carsat/Cpam pour Défis). De même, à partir d'un public visé, il est envisageable de préciser quelles personnes il touche spécifiquement. A, Morlaix le public des Visa étant de fait orienté, il serait par conséquent possible de décrire, plus finement, les caractéristiques de ce public visé en tant que demandeur d'emploi : classe d'âge, durée de chômage, etc., autrement dit le public touché parmi les demandeur.euse.s d'emploi (si et dans quelle mesure il a le choix de suivre l'orientation proposée).

A l'instar de ce que nous avons pu affirmer à propos des niveaux de lecture des offres, ces qualifications des publics ne sont pas exclusives les unes des autres mais visent à les saisir à des niveaux différents, afin de gagner en articulation. Toutes les offres constituent un public (formation, atelier, animation, accès libre), qui peut comprendre ou non un public visé (jeunes en insertion, personnes âgées), et qui touche de fait un certain public.

Si l'offre définit des publics, en retour les publics donnent corps et réalité à l'offre, dans une circularité qui lui donne son épaisseur et constitue sa singularité.

3.4 Les publics concernés par l'offre

Il y a, pour finir, une autre manière de concevoir les publics, qui n'apparaît pas en tant que telle dans les données disponibles (rapports d'activité, les statistiques des structures) : ce sont les publics *concernés* par l'offre. Cette catégorie implique un changement de niveau ; elle suppose d'envisager les publics non pas à partir de leur « consommation de l'offre », mais en fonction de leurs besoins estimés. Elle suppose par conséquent que les structures se posent la question de leur public, mais aussi que les pouvoirs publics se posent la question des publics potentiels des lieux de médiation numérique, ou des publics concernés par l'inclusion numérique.

Ce niveau de conception dépasse le seul périmètre des structures et renvoie d'abord à une dimension territoriale de l'action publique locale. Il est néanmoins notable que, sur aucun des territoires enquêtés, l'on dispose d'une estimation du public concerné par l'exclusion ou l'inclusion numérique. Cet état de fait n'est pas imputable à ces seuls territoires³⁸ : le développement d'outils et d'indicateurs pour approximer la population en situation de « précarité numérique », « fragilité numérique » ou « vulnérabilité socio numérique » est encore récente, et peu de territoires³⁹ ont déployé de tels outils. Pour autant que nous sachions, les territoires (quel que soit le niveau envisagé, communauté d'agglomération, ou département) de nos terrains d'enquête n'ont pas prévu ou programmé une telle mesure des publics potentiellement concernés.

On ne trouve pas non plus de mesures, réalisées en lien avec les organismes dématérialisant, qui permettraient par exemple d'estimer, compte tenu de la dématérialisation des procédures et de la fermeture des lieux d'accueil physique, combien d'usagers (contribuables, allocataires, assuré.e.s sociaux, etc.), ont besoin d'un accompagnement aux démarches en ligne, compte tenu de leur niveau

³⁸ Voir les travaux menés dans le cadre du Labaccès,

³⁹ Signalons la région Occitanie avec Inkubo, mais aussi l'agglomération de La Rochelle et à partir d'un autre outil la région Hauts de France.

de compétences numériques. Nous verrons ci-après dans la partie portant sur la dématérialisation que les organismes dématérialisant sont plutôt absents des partenariats qui permettent de prendre en charge les effets de leurs politiques internes de gestion.

Néanmoins, certaines structures enquêtées se posent la question de leurs publics, mais selon deux logiques très différentes.

4. Comment se pose la question des publics dans les structures ?

4.1 Aller chercher les publics

A Défis, la question des publics est directement liée à son « modèle économique » et à la nécessité de créer des partenariats afin de donner de l'activité à la structure. Lors de l'entretien mené avec le directeur de l'association, la discussion autour des publics amène directement à cette question des partenariats :

« Je suis obligé de le faire en partenariat. Pour faire quelque chose sur un dispositif d'accompagnement aux migrants, on communique auprès des partenaires. Les migrants ne viendront jamais d'eux-mêmes à Défis. [...] Les personnes en situation de handicap psy : si je ne l'avais pas fait en partenariat avec le Centre de pré-orientation de la Sauvegarde, jamais ces publics-là ne seraient venus chez nous. (...° Pareil, avec le réseau MFR de Rohan [Maison familiale rurale, formations par alternance], on va faire des ateliers thématiques pour des jeunes, sur la communication numérique, sur la programmation. Et là j'ai aussi donné ma substance numérique et c'est le réseau MFR qui a porté le dossier. »

Pour Défis, trouver des publics revient à trouver des partenariats, c'est à dire à communiquer auprès des partenaires : ce qui permet, comme le reconnaît le directeur de l'association, de toucher des publics qui ne viendraient pas à la structure autrement.

Le rapport aux partenaires peut aussi se faire dans une autre perspective : moins pour s'assurer un financement que pour avoir accès à des publics, en s'appuyant sur les partenaires comme autant de portes d'entrées sur leurs publics. Ainsi, des ateliers pensés pour un public âgé et menés à la suite d'une collaboration engagée avec la CARSAT (financement), visant un public a priori facile à mobiliser, mais pour lequel l'association avait besoin d'un relais sur le territoire : « c'est moi qui ai porté le dossier. Et j'ai sollicité le CCAS pour avoir un lieu et être le relais de mon action. »

Dans certains cas, c'est l'organisme partenaire qui sollicite l'association, et organise l'orientation de ses propres bénéficiaires :

« Tu vois là, on a fait des ateliers seniors dans le cadre d'un financement, de la Conférence des financeurs. C'est un dossier qui a été porté par le CCAS parce que c'est ce CCAS qui m'a contacté en disant "j'aimerais bien faire quelque chose sur le numérique". Si tu veux moi j'ai donné la substance numérique. [...] Après c'est le CCAS qui définit le "pour qui, pour quoi, comment, dans quel sens". On a fait un dossier commun, très simplement, avec souplesse. »

4.2 Le « public absent » à Lamballe

A Lamballe, la question des publics a lieu dans un contexte particulier, de questionnement plus général sur les évolutions du service. Lamballe Terre et Mer Numérique est en effet le service d'une collectivité, à direction et à disposition d'un bassin d'habitant.e.s. Or, pour certain.e.s des médiateur.ice.s numériques rencontré.e.s, LTMN ne touche pas certains publics, pourtant « éligibles » aux offres proposées par l'EPN. Ce constat n'est pas seulement dû à la crise sanitaire, dont tous les agents

rencontrés reconnaissent qu'elle a fait disparaître certains.e.s de leurs « habitué.e.s » des accès libres : largement autonomes, ils et elles auraient passé le pas de l'équipement, afin de pouvoir continuer d'accéder à des ressources en ligne durant le confinement. Pour d'autres en revanche, la possibilité de s'équiper semble a priori hors de leurs ressources :

« Habituellement c'est plein de SDF, qui viennent, au chaud, s'inscrire, imprimer des papiers Pole Emploi, et qui n'ont pas d'argent pour une imprimante ; à St Brieuc et Lamballe, y'en a plein ; des locaux, et aussi d'autres qui viennent d'ailleurs. Y'a un centre hébergement de nuit, sous la MJC : dans la journée, ils sont à la rue, alors ils viennent ici, ils ont des smartphones, se connectent au wifi ; sinon ils se mettent sur un PC et restent au chaud 2 heures. Oui, ils se débrouillent en général. » (Valentine)

Valentine, qui est entrée dans le service depuis 3 ans après un parcours dans le champ de l'insertion et de l'accompagnement des personnes dépendantes notamment, remarque et déplore que certains publics, qui font partie de l'environnement immédiat de l'EPN, ne soient pas touchés par les activités du service. Elle a d'ailleurs fait une proposition à direction d'une structure identifiée, qui n'a pas été soutenue :

« Y'a plein de gens qu'on voit pas. Qui sont très éloignés. A., c'est une structure de formation (j'ai bossé pour eux avant), c'est eux qui gèrent le Centre d'Hébergement de nuit. Y'a plein de gens-là, et c'est pas équipé. On a fait une proposition pour faire des ateliers, avec des groupes, pour montrer l'informatique de manière plus ludique, se familiariser avec l'outil autrement ; parce que, y'en a besoin pour faire des CV et avoir du travail social en complément, de manière complémentaire au travail social. On avait un projet de faire quelque chose avec eux, mais Alors que c'est sur le territoire ; et.. c'est qui notre public ? Ce sont des gens du territoire avec des besoins en numérique et informatique. »

Pour Sébastien, ancien animateur jeunesse qui fait partie de l'équipe de LTMN depuis près de 10 ans, c'est aussi le modèle de développement des EPN qui est en cause. Selon lui, et 2 autres médiateurs, l'orientation prise dans le développement du réseau a été de faire des EPN quelque chose d'institutionnel et d'assez formel, en perdant la dimension de lieu de vie qu'ils pouvaient avoir auparavant :

« Les EPN historiques, dans les petites communes, c'étaient des lieux de vie, ils jouaient tous les rôles : d'accueil, de foyer, avec des baby, de l'animation, où on faisait, construisait des projets ensemble, en proximité, etc. Le PAT, c'était beaucoup plus formalisé, déjà, pas la même proximité. Et le choix a été fait, lors de la constitution du réseau par absorption des EPN de conserver la formule PAT, de l'étendre à toutes les communes et EPN. Mais maintenant on peine à proposer des choses, on est n'est plus identifié comme un endroit d'accueil, d'animation, de projet mais plus comme quelque chose de très institutionnel. Ça a pas mal changé, et ce sont des réflexions que nous animateurs on se fait, on fait. Une partie de l'équipe, on se dit que c'est pas comme ça que ça doit se faire, on commence à s'éloigner de plus en plus des gens, ça devient difficile, on a moins de monde qu'avant. » (Sébastien)

La question n'est donc pas seulement « d'avoir des publics », et de proposer certaines activités à certains publics concernés, mais aussi d'avoir un certain rapport aux publics à partir de lieux qui le permettent. Toucher les publics, construire le rapport aux publics, c'est être plus ou moins en proximité avec eux, à partir de lieux qui rendent possibles certains modes de fréquentation. Autrement dit, ce n'est pas seulement la manière dont l'offre est proposée, selon les segments d'offres comme nous avons pu le voir précédemment, qui construit le rapport aux publics : ce sont aussi des pratiques

des lieux, de l'image qu'ils renvoient, qui mettent une certaine distance aux publics, en en éloignant certains. Pour Sébastien, la baisse de fréquentation des publics est aussi due à ce que sont devenus, ce qu'ont perdu, les EPN :

« De moins en moins de monde ? Sur les ateliers, c'est évident. De moins en moins sur l'accueil aussi. Alors, cette année, c'est particulier, donc difficile de calculer, mais je trouve qu'il y a moins de monde qu'avant. Quand j'ai commencé au PAT, y'a 15 ans, les salles étaient remplies, et même parfois je devais refuser du monde ; c'est quelque chose qu'on ne voit quasiment plus. Alors on peut se dire que c'est parce que les gens ont commencé à acheter du matériel, à être habitués au matériel, mmm j'ai des doutes, j'y crois moyennement ; je pense que c'est parce qu'on est devenu très..., il manque de la convivialité. Je me souviens, y'a... pas au PAT, mais quand j'allais à St Trimoel, Quessoy, pour voir mes collègues, les gens prenaient un café, ils discutaient librement avec l'animateur, ils parlaient de tout et de rien, de la commune, on avait un cadre différent. Et ce cadre a disparu, et ça se ressent sur le nombre de gens, ils viennent pas forcément que pour l'informatique ils viennent aussi pour, plein de raisons, de conseils ; et forcément, ils vont moins tenter de demander quelque chose si la personne est derrière son ordinateur... Voilà. »

Quelque chose que vous discutez avec les collègues ? Oui, on en discute beaucoup, c'est des problématiques, parce que la plupart d'entre nous on a conscience qu'on a de moins en moins de monde, que de plus en plus on a une étiquette institutionnelle et qu'on est moins proches des gens ; et nous, on a la volonté, à l'inverse de se rapprocher, de travailler avec des partenaires ; si on peut plus faire de travail de proximité, c'est le choix qui a été fait plus haut, de plus faire de travail de proximité, alors il doit être fait par les partenaires, les bibliothèques, avec qui on peut discuter, travailler, et qui vont eux nous amener les personnes, enfin faire tout le travail de prospection. »

A Lamballe, la question des publics renvoie à 2 types de problématique : d'une part, aller chercher les publics du territoire, qui font partie des publics concernés a priori, mais que le réseau ne parvient pas à capter ; notamment parce que l'offre de service telle qu'elle est définie, ou justement parce qu'elle n'est pas explicitement définie dans un projet de service qui peine à émerger depuis plusieurs années, ne désigne pas de publics à *aller chercher*, et qui seraient redevables de l'offre ou éligibles de fait à cette offre, dans la mesure où ils en ont besoin.

D'autre part, à penser, ou repenser, l'identité des EPN comme lieux sur le territoire, comme outil/équipement *en* et *de* proximité. L'évolution des EPN vers un lieu d'accueil et de traitement plus « institutionnel », c'est à dire comme nous le verrons plus fortement axé sur l'accueil et l'accompagnement aux démarches administratives, a de fait fortement à voir avec le développement de l'administration et les adaptations qu'elle a entraîné dans le positionnement de LTMN sur le territoire.

Les éléments présentés ci-dessus permettent de poser un certain nombre de constats sur les offres de médiation des lieux de médiation numérique.

Les structures enquêtées possèdent des segments d'offre différents, qui ont un poids variable dans leur activité globale : formations, ateliers, animations, accès libres, réparation du matériel. Il est indispensable de saisir ces différents segments si l'on veut avoir une idée des médiations réalisées.

L'analyse de ces segments d'offre permet d'identifier deux types de médiation : la « médiation programmée », qui s'exerce dans le cadre des ateliers, formations et animations ; et la « médiation spontanée », qu'on repère principalement dans les « accès libres », et dans laquelle les usagers co-définissent, par leurs demandes et/ou leurs besoins, le contenu de la médiation. Cette typologie binaire demande à être explorée plus avant, et approfondie, mais elle permet en première intention de distinguer deux configurations de médiation bien distinctes. Nous verrons qu'elle est indispensable si l'on veut saisir ce qui se joue dans les changements de pratique opérés par la dématérialisation.

Nous avons pu voir qu'il y avait plusieurs manières de saisir les publics des offres. Sur la base du matériau recueilli, nous sommes parvenus à quatre manières de les qualifier : publics constitués, publics orientés, publics touchés par l'offre et enfin publics concernés. Un cinquième type, les publics visés, a été évoqué. Des analyses ultérieures pourraient opportunément permettre de mettre à l'épreuve cette typologie, afin de parvenir à une description précise des publics des offres de médiation numérique, à l'échelle d'un territoire par exemple.

Finalement, l'on voit que décrire une offre de médiation numérique suppose de pouvoir donner des éléments précis sur plusieurs aspects : le segment de l'offre, son lieu de réalisation, les conditions dans lesquelles elle a été construite (avec ou sans partenariat), la configuration dans laquelle elle se déroule (programmée/ spontanée), les publics qu'elle atteint, et sur quels modes.

Dernier point : les offres des structures portent en elles-mêmes un certain nombre d'indications sur leur rapport au territoire ; lieu de réalisation, partenariats, effets d'orientation des publics. Rendre visibles ces dimensions permet en tant que tel d'apporter des informations sur la manière dont elles s'inscrivent, plus ou moins, sur des modes différenciés, dans leur territoire.

Deuxième partie :

Vécus et impacts de la dématérialisation sur les structures et les pratiques des agents de médiation

« De quelles manières et dans quelle mesure la dématérialisation des procédures administratives participe de l'évolution des lieux et des actions de médiations numériques et à l'évolution des professionnalités des médiateur.rice.s numériques ? ».

1. Recadrage des questions de recherche initiales

Les éléments exposés précédemment conduisent et permettent de procéder à un cadrage des questions telles que posées initialement.

1.1 La dématérialisation ne concerne pas également tous les segments d'offre et tous les agents

D'une part, pour préciser que la dématérialisation ne concerne pas également tous les segments d'offre des lieux enquêtés. Comme nous allons le voir, c'est plus spécifiquement dans le cadre des accès libres que la question se pose aux structures, et qu'elle met à l'épreuve la professionnalité des agents. La manière dont les structures sont touchées par la dématérialisation dépend par conséquent fortement de la place que prend l'accès libre dans leurs activités, et de la manière dont elles ont organisé ce segment spécifique de leurs activités. L'on a pu voir que Lamballe avait une très grosse activité d'accès libre (1 1 000 visites à l'année), alors qu'à Défis cela représente une part bien moindre (qui est d'ailleurs mal chiffrée et effectuée en partie par des bénévoles), Morlaix présentant un résultat intermédiaire, en proportion du gabarit de son équipe.

Cela signifie donc que la dématérialisation ne concerne pas également tous les agents des structures, mais d'abord et principalement celles et ceux qui assurent des plages d'accès libre ou de permanences. Or, tous les agents n'interviennent pas tous sur les mêmes segments d'offre de leur structure. Selon la place qu'ils et elles occupent et les segments d'offre sur lesquels ils et elles interviennent, mais aussi selon leur ancienneté dans le poste, ils et elles n'ont donc ni la même perception ni le même vécu de la dématérialisation et de ses effets.

On trouve, grossièrement, 2 types de répartition des modalités d'intervention. A Lamballe et Morlaix, tous les agents font de l'accès libre. A Morlaix, la répartition actuelle des postes reprend celle adoptée précédemment : l'ancien animateur multimédia, entré il y a plus de 8 ans à la cyberbase, assure des activités de formation et de l'accès libre, mais c'est au médiateur numérique (recruté il y a peu, pour

remplacer la personne qui avait développé la cyberbase) qu'il revient de gérer la partie accompagnement des publics, et les relations avec les partenaires « sociaux ». A Lamballe, tous les agents font de l'accès libre, mais dans des proportions variées : il s'est mis en place une forme de spécialisation : 2 agentes sont, lors de notre enquête, positionnées exclusivement sur l'accès libre, après avoir elles aussi fait beaucoup de formations, et dans certains cas des ateliers.

A Défis, on trouve une partition nette entre les « formateur.ices » et les technicien.ne.s. Les technicien.ne.s n'interviennent en principe que sur les segments d'offre liés au matériel. Le développement de l'activité (formation et ateliers) a rendu cette frontière fonctionnellement poreuse : certains profils techniques assurent maintenant des formations et/ou sont en contact avec le public dans le cadre des « repair cafés ». Une seule salariée (médiatrice sociale du numérique) fait de l'accès libre, en plus des bénévoles, mais certaines personnes récemment recrutées assurent des permanences dans les QPV.

1.2 Points sur les ateliers/formations dédiés à la dématérialisation

Bien que la dématérialisation concerne, essentiellement, l'accès libre, il est important de faire état des autres offres proposées par les structures traitant, ou répondant à la question de la dématérialisation. Les structures enquêtées ont parfois dédié des ateliers à la dématérialisation :

- En 2019, Morlaix a proposé deux formations : l'une globale sur la dématérialisation, l'autre spécifiquement dédiée aux impôts, réalisée avec un agent des impôts, à direction d'usagers mais aussi de professionnel.le.s ;
- en 2018, LTMN, a proposé plusieurs ateliers portant sur les questions de dématérialisation, mais il est difficile de les identifier dans les données statistiques disponibles ;
- en 2019, Défis n'a pas proposé d'ateliers ou de formation portant sur la dématérialisation ; en revanche, 2 formations ont été mises en place à la demande, et sur des financements, d'organismes de sécurité sociale (CPAM et CARSAT), pour 150 personnes au total. Ces formations portaient sur les « savoirs de base » (ordinateur et smartphone), et visaient une initiation à l'informatique, à internet et aux outils numériques (smartphone,) et non spécifiquement les usages de l'administration dématérialisée.

Nous ne possédons pas de données descriptives précises de la manière dont ces ateliers se sont déroulés sur tous les sites. Les entretiens menés avec des agents ayant réalisé ces ateliers à Défis indiquent que la question de la dématérialisation se pose sur un mode et dans un contexte particulier lorsqu'elle est abordée par le biais d'ateliers ou de formation : celui de questions posées, par les participant.e.s, dans le cours d'un apprentissage ou d'une initiation à l'informatique. Sans être absente, la question est pour ainsi dire secondaire, et arrive souvent de manière incidente (à partir des demandes des participant.e.s ayant des difficultés à utiliser ou à se repérer dans les interfaces de l'administration électronique), mais elle ne constitue pas le principal motif de demande ou de sollicitation de la structure. Nous nous situons là dans le cadre d'une offre de médiation programmée, dont l'objet premier n'est pas la dématérialisation mais l'acquisition de savoirs de base.

A l'inverse, les questions liées à la dématérialisation des services publics constituent comme nous allons le voir l'essentiel des demandes formulées par les usagers se présentant en accès libre, dès lors qu'ils ont une demande d'aide et ne viennent pas simplement accéder à de l'informatique connectée.

Nous faisons le choix de présenter les analyses du matériau recueilli par site. En premier lieu parce que les 3 sites ne possèdent pas le même mode d'organisation et de distribution des activités entre les agents, mais aussi parce que les agents n'ont pas la même ancienneté sur leur poste. La dématérialisation revêt en effet une dimension historique. Elle renvoie à un mouvement qui a connu une accélération ces dernières années (Mazet 2019) et est fortement marquée par la fermeture des guichets, lieux d'accueil du public des administrations, et des effets de transfert ou de délégation qui ont suivi. De ce point de vue, Lamballe présente une situation à part. Fortement structuré autour de l'accès libre et l'accueil des publics, depuis plusieurs années, LTMN et ses agents ont vu « arriver » la dématérialisation. Ce qui est moins le cas sur les autres sites, soit en raison de la date récente d'embauche des agents dans la structure (la médiatrice numérique de la cyberbase qui possédait cette dimension historique n'est plus en poste au moment de notre enquête et n'a pu être interviewée, Défis a vu le nombre de ses salarié.e.s augmenter fortement ces 3 dernières années), soit en raison de la distribution des activités (à Défis, entre formation et partie technique).

2. Vécu de la dématérialisation et mise en jeu de la médiation à Lamballe

2.1 Le choc de la dématérialisation

Pour les agents en poste depuis plusieurs années, les termes employés font partie du même champ lexical : le « choc », la « claque ». Dans les entretiens, le moment est assez précisément situé : deux des agents en accès libre le jour de la fermeture des guichets de la préfecture, produisent le même récit, de personnes qui s'étaient déplacées à la préfecture pour faire des démarches en lien avec leur carte grise, et s'étaient vues orientées vers l'EPN de Lamballe. Cela, sans information préalable du service, sinon un coup de téléphone pour sonder les capacités de réception du lieu.

« Ils sont bien contents à la pref qu'on soit là pour faire les démarches. J'ai reçu un coup de téléphone y'a quelques temps, de quelqu'un de la préf : « vous avez des postes en libre-service ? Oui ; des animateurs pour aider les gens ? Oui. Merci au revoir. » Et voilà. Le jour où ils ont arrêté les cartes grises et les permis, j'étais en visa et Y en libre-service, on a eu 6 personnes qui sont arrivées d'un coup, sans nous prévenir, sans rien. Et pas contentes parce qu'elles s'étaient fait recalier à la Pref, et nous on avait aucune info, aucune formation. Débrouillez-vous. Y'a 2 ans oui. On a pris ça comme une grande claque dans la figure, avec des gens pas contents bien sûr. » (Jeanine, LTMN)

« C'était le choc, parce que, j'étais là, le lundi, tout seul en accès libre le jour où la pref a fermé son service, et, là... j'ai eu plein de monde, 5 personnes qui sont venues tout de suite pour des cartes grises. Et on n'avait pas été informés qu'on était lieu ressource pour faire ses papiers. Quand ça s'est fait, la pref est à St Briec, ils avaient fait un listing des lieux ressources, sans les informer, donc je t'explique pas, la personne qui arrive là-bas, qui trouve porte close, déjà elle est pas très contente et qui arrive après chez nous, et qui dit, déjà toi tu comprends pas ce qui se passe, c'était un peu bizarre...faut me faire ma carte grise ! » (Julien, LTMN)

Non annoncée, la fermeture de l'accueil du public de la préfecture a entraîné un déport sur l'EPN, qui a vu arriver des personnes mécontentes, et pensant s'adresser à un service spécialisé et missionné pour prendre en charge le traitement de leur demande administrative. Cette délégation de fait n'a donné lieu à aucune formalisation, conventionnement ou partenariat spécifique avec LTMN. Pour faire face à cet afflux de personnes, porteuses de demandes très spécifiques, les agents de LTMN n'ont reçu aucune formation sur le site de la préfecture ou de l'ANTS (Agence Nationale des Titres Sécurisés), ni même une présentation de son fonctionnement. Ce caractère de choc, d'afflux de demandes techniques à direction d'agents qui n'ont pas été formé.e.s et/ ou préparé.e.s à accompagner les

usagers constitue une caractéristique de la manière dont la dématérialisation s'est globalement réalisée en France ; elle détermine en retour le contexte bien spécifique de réception et d'épreuve dans l'accompagnement aux démarches e-administratives, et sa différence fondamentale avec une situation de médiation postée et programmée, dans le cadre d'ateliers par exemple.

Avec le temps, l'une des agents, Jeanine, qui s'est spécialisée sur l'administration, et qui le fait depuis de nombreuses années, a, le plus souvent à sa demande, pu suivre des formations ou présentations de la part des organismes dématérialisant. C'est la seule de l'équipe à le faire : elle se charge ensuite, de répercuter les informations qu'elle a obtenues.

« Non, ni formation, ni présentation. C'est pour ça qu'on est en train de voir avec la MDD pour qu'on ait des supports, des formations. J'ai fait formation sur les sites CAF et CPAM, parce que j'étais toute seule au début sur ce volet, sur l'accès libre y'a que moi, les collègues plus sur les ateliers et un peu d'accès libre sur les autres EPN que Lamballe. Pôle Emploi aussi, on a une convention. Quand je peux, j'essaie de faire venir le formateur pour mes collègues. Pôle Emploi est venu. La CAF, c'est moi qui y suis allé, la CPAM aussi. Mais tout a changé depuis ; Ça n'arrête pas de changer. » (Jeanine, LTMN)

A Lamballe, l'équipe a donc dédié l'une de ses agents à la prise en charge de l'administration (cela fait, plus ou moins formellement, partie de son profil de poste). Ce choix de spécialisation, qui résulte aussi d'une appétence personnelle, souligne la dimension technique et les compétences spécifiques liées aux interfaces e-administratives, aux droits et aux normes administratives. Cette spécialisation n'est cependant pas suffisante en soi. Grâce à des contacts informels, dus notamment à son engagement dans les questions d'inclusion numérique au niveau territorial, Jeanine est parvenue à obtenir un contact direct, c'est à dire une ligne téléphonique, à la préfecture :

« Et vous avez fait remonter ? Ben, j'ai eu de la chance, je me suis retrouvée sur une réunion inclusion avec quelqu'un de la préf, et j'ai tendance à mettre les pieds dans le plat quand je suis pas contente et... J'ai eu sa carte de visite, parce qu'on avait parlé avant, donc je l'ai appelé, et il m'a donné des lignes directes d'agents de la préf, qui nous ont dépanné sur pas mal de choses et encore maintenant. » (Jeanine, LTMN)

Le fait d'avoir un référent, de pouvoir s'en remettre à un.e technicien.e afin d'aider les médiateur.ice.s quand les demandes sont trop complexes, constitue un support indispensable signalé spontanément par deux collègues. Comme le rappelle Julien, ils et elles ne sont pas des professionnel.le.s de l'administration :

« Après (le choc) ça s'est tassé, alors après c'est par rapport à de l'humain que ça s'est bien passé, parce qu'on a réussi à avoir des contacts avec les gens ressources à la préf ; parce que, voilà, on n'est pas des professionnels de, les papiers, la carte grise, etc., et c'est vrai que des fois, parfois on a besoin d'avoir des infos rapidement et on a réussi à avoir des contacts pour : des gens qui viennent, un cas d'une voiture qui a été gagée ou problème de plaques, des choses que tu sais pas quand tu fais les démarches sur internet, et ça bloque tout le temps et le truc compliqué c'est que, et les gens ont du mal à comprendre, il faut envoyer un message, qu'il soit traité, il faut une réponse et des fois entre ce que tu as écrit, l'interprétation de la personne qui va traiter, c'est pas pareil, du coup, ça peut être hyper long. Et c'est le genre de papier, t'as envie de te dépêcher, que ce soit fait, quand c'est fait c'est bon quoi. » (Julien, LTMN)
« On a réussi à avoir des contacts à la Pref, nous on n'a pas accès pro, alors qu'on aurait des facilités, et envie, eux ont d'autres accès. C'est Jeanine qui a réussi à avoir les contacts. A force de les appeler. Et la Pref, de son côté, disant aux gens : allez à Lamballe ! Maintenant ça va,

on maîtrise ; mais y'a des situations très compliquées. Y a 2 référents : 1 pour les cartes grises, et l'autre pour permis. » (Valentine, LTMN)

Le besoin, et la possibilité, d'avoir un.e référent.e technique dans l'administration concernée, qui résulte rappelons-le d'une démarche individuelle et informelle, est d'autant plus marqué, que les sites internet sont sujets à changement, qu'ils sont parfois peu intuitifs et difficiles d'usage pour les médiateur.rice.s elles.eux-mêmes ; certains d'entre eux (l'ANTS en particulier) ont par ailleurs connu des difficultés techniques pendant plusieurs mois.

« Les démarches de services publics en ligne ça a changé les publics ? Oui, beaucoup, les gens, tous les gens pour leur permis, des gens qui seraient pas venus nous voir, qui ont des connexions, qui utilisent mais qui pataugent. En plus l'ANTS pas top, a buggé sur pas mal de choses. Au fur et à mesure, ils...on va dire qu'ils facilitent, mais toujours des bugs, problèmes, mais donnent des accès avec pas mal de choses maintenant. Pour les carte grises, il vaut mieux venir avec ses impôts, parce que y'a toutes les infos, donc c'est plus rapide ; un permis, on peut le faire avec une adresse mail, mais une carte grise sont plus pointilleux. En plus, on n'est pas un service juridique, y'a des gens qui sont arrivés avec des problèmes de succession, divorce, rachat, plein de trucs, nous on a nos propres connaissances sur plein de choses, mais bien qu'on soit polyvalents, y a des choses qu'on pouvait pas répondre aux gens. Ils pensaient qu'on allait remplir leurs déclarations à leur place, c'est pas... » (Valentine, LTMN)

Comme le montre cet extrait, les médiateur.rice.s ont développé des connaissances, des réflexes de travail, anticipant les besoins des usagers selon le cadre de leur démarche, à partir de leur expérience : ils et elles sont donc capables, à présent, d'identifier les pièces utiles pour faire une demande de document. L'apprentissage, ici, se fait principalement à partir des demandes des usagers, qui confrontent les médiateur.rice.s à leurs possibilités d'accompagnement, aux connaissances qu'ils et elles ont, soit parce qu'ils et elles les possédaient par ailleurs (pour des raisons professionnelles et/ou personnelles), soit qu'ils et elles les ont acquises au fil de l'eau. Le développement de compétences spécifiques à l'administration n'a donc pas été appareillé par les organismes dématérialisant, mais la résolution des cas les plus complexes en collaboration avec le référent, permet l'acquisition de savoirs spécifiques :

« Et sur les démarches eadministratives, ça nous est tombé dessus, personne n'est formé. Moi, un peu sur le rapport à l'emploi et la formation, par rapport à ce que j'avais fait avant. Dans notre public, on a des demandes sur la recherche d'emploi, donc là j'avais des bases. Mais ANTS, et tout, c'est tout arrivé en même temps. Et maintenant ça change tout le temps, parfois c'est pas mal les changements, quand ils vont dans le bon sens. Mais c'est généralement pas intuitif pour les personnes difficultés ; et ça plante ; quoique, même nous, parfois on est obligés de réfléchir : quelle case on coche là ? Les libellés sont mal fichus, y 'a 3 espaces différents, etc. » (Valentine, LTMN)

Ces premiers éléments de retour sur l'expérience vécue de la dématérialisation permettent de poser un premier bilan sur la manière dont le service s'est adapté et a répondu au développement des démarches dématérialisées et à la fermeture des guichets de services publics.

À Lamballe, la dématérialisation, fortement représentée dans les entretiens par l'administration préfectorale, a fait l'objet d'une prise en charge par l'ensemble de l'équipe, en appui sur une agente dédiée, qui a obtenu le contact de référent.e.s administratif.ve.s, permettant aux médiateur.rice.s d'avoir des réponses techniques lorsqu'ils et elles sont dépassé.e.s par la complexité de la demande. Les médiateur.rice.s ne sont pas des professionnel.le.s de l'administratif. Dès lors que les cas

deviennent trop complexes, ils et elles se retrouvent, légitimement, en limite de compétence. Ils et elles apprennent au fil de l'eau, au gré des cas apportés par les usagers, ce qui leur permet d'acquérir une expertise d'expérience, non formalisée, et de fait peu reconnue (sinon par les usagers eux-mêmes). Face à une demande, ils et elles composent donc à partir de ce qu'ils et elles ont appris, et de leur aisance dans la manipulation des interfaces administratives. Ils et elles assurent, autrement dit, une position médiane, entre de l'administratif technique et des demandes d'usagers ne sachant faire avec leur demande eadministrative.

Cette position médiane ne va pas de soi. Elle suppose d'une part que les médiateur.rice.s acceptent d'accompagner les usagers sur des sites, et dans des démarches, auxquels ils et elles n'ont, pour l'essentiel, pas été formé.e.s ; et sans partenariat avec les institutions dématérialisant leur permettant d'avoir connaissance, à l'avance, des évolutions des sites - sans parler d'y être associé.e.s à titre d'utilisateur, et d'accompagnateur.rice des usagers. Elle suppose d'autre part que les médiateur.rice.s acceptent d'être dans une position où ils et elles ne maîtrisent pas tout : comme le dit Valentine, et nous avons pu l'observer en situation, il existe des situations où les médiateur.rice.s ne peuvent pas répondre aux gens : « *ya des choses qu'on pouvait pas répondre aux gens* ». Les demandes qui arrivent aux médiateur.rice.s exigent parfois une technicité administrative qu'ils et elles n'ont pas. S'ils et elles parviennent, par l'expérience, à acquérir une expertise, celle-ci, compte tenu des changements permanents des interfaces et des droits, court toujours le risque d'être mise à défaut.

Cet aspect confère une dimension particulière à la médiation réalisée lors de l'accompagnement des démarches e-administratives, par rapport aux autres segments d'offre : dans le cadre d'une formation, ou d'un atelier, les demandes sont maîtrisées et le cadre programmé. L'accès libre, de ce point de vue, constitue une expérience de médiation à part dans l'activité des structures : comme le dit Jeanine, « on est en première ligne », en contact direct avec le public et ses demandes.

Dans les entretiens avec les médiateur.rice.s, ce n'est pourtant pas cet aspect qui fait problème : c'est davantage le poids pris par ces activités spécifiques de médiation, et le déséquilibre que l'accompagnement aux démarches en ligne est susceptible de provoquer dans les conceptions et l'identité du métier de médiateur.rice.

2.2 Médiateur.rice.s numériques ?

Pour Sébastien, ancien animateur jeunesse, féru et diplômé d'informatique, la dématérialisation est synonyme d'une évolution de son métier qui pose question.

« Maintenant, y'a beaucoup d'administration ; on a beaucoup de gens qui viennent dans une attitude de consommation, qui viennent pour qu'on leur fasse leur papier ; ils ne viennent pas pour apprendre à faire des papiers, ils ne viennent pas pour des cours d'informatique, ils viennent pour qu'on leur FASSE les papiers. Personnellement, c'est pas comme ça que je vois mon métier ; mais de ce que je crois comprendre, - alors après, dans notre travail on a beaucoup de hiérarchie, du coup le temps que l'information monte et redescende c'est long, c'est un peu pénible - mais de ce qu'on a cru comprendre, l'orientation c'est qu'on fasse de plus en plus ça. Voilà. Moi c'est pas vraiment ce que j'ai envie de faire. A la rigueur, moi je veux bien aider les gens à utiliser la machine, à les rendre à l'aise, c'est à dire faire en sorte qu'on leur montre les outils et qu'on leur apprenne à se débrouiller avec ; je pense pas qu'on soit là pour faire à leur place et je ne pense pas non plus qu'on soit là pour être des super administrateurs qui connaissent chacune des formalités juridiques administratives et tout ça, parce que c'est pas trop mon truc, j'y comprends rien et j'ai pas envie de dire des bêtises aux gens, parce que c'était

pas du tout mon domaine. Mais je crois que c'est dans cette orientation-là que les volontés s'affichent. » (Sébastien, LTMN)

Ce questionnement, qui prend ici sa base dans l'évolution des publics et de ce qui lui est demandé de faire, prend place dans un débat plus général, portant sur la médiation numérique, ce que c'est qu'être « médiateur.rice numérique », et la place qu'occupe cette fonction dans l'ensemble des activités du service.

Lamballe présente une situation particulière. C'est en même temps le lieu où tous les agents ont un profil de poste de « médiateur.rice numérique », la structure où les activités d'accompagnement du public en accès libre sont les plus nombreuses, mais aussi l'équipe où la bipartition entre animateur.rice.s et médiateur.rice.s est la plus clairement exprimée. C'est aussi le lieu où les agents portent un diagnostic partagé et commun sur l'évolution de leurs activités, dans lesquelles la dimension de médiation renvoie implicitement à l'accompagnement des usagers en accès libre, en particulier sur des questions administratives. C'est enfin le lieu où les agents remettent en cause sa définition, tout en s'entendant de fait sur une définition.

2.3 « On peut pas être spécialiste en tout »

Jeanine, qui se trouve bien dans sa fonction de médiation numérique, dans laquelle elle s'est installée après s'être beaucoup occupé du PAT dans le cadre du VIB, trouve que la définition de médiateur.rice numérique ou de la médiation numérique est bâtarde. Elle décrit néanmoins un mode d'organisation et de répartition des activités partagé, selon les profils de chacun :

« Médiateur numérique ? Le titre est un peu bâtard, il englobe beaucoup trop de choses. Mes collègues, certains sont plus animateurs numériques que médiateurs numériques, moi je fais de la médiation, je suis en 1^{er} ligne, eux font de l'animation. Sébastien va plus dire qu'il est animateur, parce qu'il fait un peu d'accès mais beaucoup moins que moi ; il fait plus des ateliers, des animations à grande échelle ; on a tous des compétences larges, mais il est plus attiré vers des ateliers que l'accès libre, que renseigner les gens ; lui au niveau de l'emploi, de la formation, à part ce qu'il sait, il a pas été formé pour ; l'administration, il sait ce qu'on lui a montré et ce qu'il va chercher aussi, parce que nous on va tout chercher par nous-mêmes ; et comme il dit, on peut pas tout faire, être polyvalent sur tout ; c'est pour ça que j'ai lâché un peu sur les ateliers, parce qu'on peut pas, chercher des nouveaux ateliers et tout et faire de la recherche sur l'administration et l'inclusion à côté quoi, c'est pas possible. » (Jeanine, LTMN)

Pour Sébastien, la définition du poste de médiateur.rice numérique, telle qu'elle est apparue est « trop large ». Lui se sent animateur multimédia (comme l'ensemble des 3 animateur.rice.s multimédia de notre corpus). Il regrette le mode de fonctionnement qui prévalait il y a quelques années en arrière (avec un autre chef de service, et dans un autre contexte en matière de dématérialisation), et estime que cette appellation conduit tendanciellement à gommer les spécificités de chacun, ses zones d'expertise dans des modes d'intervention et sur des segments d'offre spécifiques.

« A un moment ça fonctionnait pas mal ; au niveau de notre équipe, notre chef, coordinatrice, ça se passait bien, parce qu'elle a commencé à nous répartir selon nos spécificités : et ça marchait plutôt bien. En fonction de nos spécialités. Chacun s'y retrouvait et avait un domaine d'expertise pour répondre aux questions, on était là pour les gens, etc. Et maintenant on nous demande de faire tout. Jeanine, elle s'y connaissait pas mal en administratif, donc elle va pouvoir faire un accompagnement au-delà de ce que les gens attendent, donc elle est à l'aise ; par contre, elle est pas à l'aise dans tout ce qui est atelier et projets jeunes, et compagnie, ce n'est pas du tout son rayon. Et ça s'entend, et se respecte. Après il faut tenir compte des

différences. Et ça, ça se perd. Parce que, sous l'appellation, on est censés faire tous la même chose. Moi je préférerais l'ancienne appellation : Animateur Multi Média, on faisait de l'animation et pas forcément de l'accompagnement. Je me sens pas trop médiateur numérique. » (Sébastien, LTMN)

A Lamballe, la discussion autour de la médiation numérique ne porte donc pas sur l'identification de ce que c'est - un accompagnement en première ligne sur les questions administratives- ni sur les compétences attendues pour remplir cette fonction. Elle renvoie d'abord à l'impossibilité d'être compétent et spécialisé en tout. Aussi bien Sébastien que Jeanine sont d'accord sur ce point : faire de l'animation ou faire de l'accompagnement demande des compétences spécifiques. Si le réflexe structurant des agents, à Lamballe mais aussi sur les autres sites, est d'apprendre en faisant, il n'en reste pas moins que les agents se reconnaissent et s'investissent plus ou moins dans certaines activités, selon leur ancienneté, leur expérience et leurs appétences.

Elle renvoie par ailleurs au fait que chacun.e doit faire la même chose, et être de fait interchangeable. Pour des raisons de conception du service mais aussi de gestion (possibilités de remplacement en cas d'absence, présence sur plusieurs sites, non personnalisation de l'accueil), la demande du responsable s'est orientée vers un profil plus « standardisé », dans lequel tout le monde ferait, et serait capable, de faire de tout. Ce qui équivaut, pour Sébastien, à une perte de compétence et d'expertise, mais aussi à une perte d'intérêt et une remise en cause de son identité professionnelle.

Le risque, qui s'exprime ici par la voix principale de Sébastien, mais qui est de fait partagé par le « groupe des animateurs », serait que la « médiation numérique », comme accompagnement aux démarches administratives en ligne, en vienne à occuper une part de plus en plus importante dans l'activité de la structure, et redessine incidemment les profils de poste. La crainte de la production d'un.e médiateur.ice numérique standard, qui serait principalement construit autour des accompagnements aux démarches en ligne, rejoint celle de voir le service perdre l'identité qu'il pouvait avoir, en termes d'animations et de présence en proximité sur le territoire.

Julien, lui aussi ancien animateur multimédia qui a intégré le service au moment de l'intégration de la commune dans laquelle il travaillait dans le giron de la communauté d'agglomération, exprime un discours moins alarmiste en entretien. Il formule néanmoins des réticences, à peine voilées, à l'idée de « monter en compétences » sur les aspects administratifs. Tout en relativisant le travail que cela représente, il exprime assez clairement son désir de ne pas devenir trop compétent sur ce plan :

Ce qui supposerait une formation, que vous n'avez pas eue ? « Non, on n'a pas eu mais après...pfouh, ça reste de l'administratif, si t'arrives à comprendre un peu, moi ça me ferait suer d'avoir une formation sur les sites de la Caf et (rires) ; clairement ça fait partie de notre quotidien, tout le monde utilise le site des impôts, c'est des sites que tu utilises à titre personnel, t'apprends aussi au fur et à mesure ; là maintenant on est calés (rires) »

Parce que les collègues disent que ça change tout le temps. Oui, ça évolue, mais bon après ça voudrait dire qu'il faut qu'on ait des formations régulières, un peu plus de lien entre ces services et nous, qu'ils nous fassent redescendre quand y a des choses et avoir des personnes un peu ressources, des contacts, quand y'a un point de blocage, qu'on ait pas la même plateforme téléphonique que l'utilisateur lambda. Il faut avoir quelqu'un quoi. » (Julien, LTMN)

Bien que Julien pense que l'appellation de « médiateur.ice numérique » « répond au mieux à la demande des gens », ces terminologies renvoient surtout pour lui à une question de termes, décidés « d'en haut »:

« Avant, c'était animateur multi media. Et quand on a parlé, un peu, on a mis des mots sur « fracture numérique », toutes ces choses-là qui existaient bien avant la fermeture de certains services de l'état, certains guichets, alors là on a dit, on va dire médiateur numérique. Après, je suis plus dans l'action, l'intitulé, la dénomination de ma fonction c'est... voilà, je suis plus sur le terrain, à essayer de répondre au mieux à mes missions ; on est, sur du langage un peu technocrate, je sais pas... »

Pas de différence entre médiateur numérique et animateur multimédia?

Si, médiateur numérique, ça met plus l'accent sur la difficulté que beaucoup de gens ont sur les démarches en ligne, administratives. Ça répond mieux à la demande, et à l'effet du moment. »

Si lui se sent davantage animateur, cela ne l'empêche pas de penser qu'il fait et a fait de la médiation auparavant, même si cela n'en prenait pas le nom.

« Mais, clairement, je faisais de la médiation avant. Y'a, 9- 10 ans, on a fait de la médiation autour du jeu vidéo, de la place du jeu dans les foyers, du rapport aux écrans, etc., on a fait venir Stora qui est vachement connu, là on était clairement sur de la médiation. Les impôts, quand ils ont commencé, ça fait 5 6 ans, à les faire en ligne, on s'appelait pas médiateurs, on était animateurs. La médiation, ils en ont parlé quand ils ont commencé à ouvrir des structures, type Maison France service, etc. ; alors, y'en a, qui existaient déjà depuis un moment, les mairies mettaient à disposition des postes informatiques mais bon y'avait très peu d'accompagnement, c'était pensé pour le public qui n'avait pas les outils, informatiques, mais les compétences on s'en foutait, c'était l'outil, le matériel. »

A Lamballe, l'enjeu porte donc moins sur la dématérialisation en tant que telle, que sur le déséquilibre qu'elle peut créer dans l'ensemble des activités proposées ; il ne porte pas tant sur la « médiation numérique » ou la définition des « médiateur.rice.s numériques », qui renvoient pour les agents en place à des dénominations qui sont déconnectées de la réalité de terrain, qu'à ce qui est attendu des agents dans la réalisation de leurs interventions. A l'instar des questions soulevées par les publics, c'est la définition et l'identité du service qui font l'objet d'un questionnement permanent, et ce depuis plusieurs années : l'équipe insiste en effet pour que soit défini un projet de service, permettant d'identifier clairement les objectifs assignés, la raison d'être du service, les publics à atteindre (et aller chercher) et les manières d'intervenir en proximité sur le territoire.

3. Vécus et représentations de la médiation à Défis

3.1 Une structure « historique » dans le secteur de l'inclusion numérique

La situation à Défis est différente : d'une part, parce que la structure a vu son équipe considérablement augmentée ces dernières années, avec pour effet des agents qui ont peu d'ancienneté sur leur poste, sinon la médiatrice socio numérique qui y est depuis 8 ans. Il existe par ailleurs à Défis une partition particulière entre des profils techniques pour ce qui a trait au matériel, au recyclage et aux logiciels libres, et des profils dits de « formateur.rice.s ». Parmi les personnes que nous avons pu interroger, et qui ont des occasions de contact avec le public, se trouve Raphael (libriste autodidacte qui est entré à Défis sur le segment matériel et technique il y a 3 ans) qui réalise aussi des formations. Sa réponse à notre question portant sur les effets de la dématérialisation dans le cadre des ateliers qu'il a dirigés (formation financée par la CPAM/ Carsat sur les savoirs de base) constitue une bonne illustration de la manière dont les segments d'offre déterminent les publics et par conséquent le vécu de la dématérialisation :

« Et il y a des demandes, au cours des ateliers sur l'e-administration, le remplissage des déclarations impôts...etc. ? Moi je ne reçois pas beaucoup ce type de demandes parce que j'ai

vraiment des gens qui démarrent avec l'informatique. Je parle des ateliers avec les ordinateurs. Je ne parle pas des smartphones/tablettes. Là j'ai vraiment des gens qui ne savent pas utiliser l'outil. Ils n'ont pas encore fait face à des problèmes. » (Raphael, Défis)

Comme le précise Raphael : les personnes qui se rendent en formation, même comme ici dans le cadre d'un financement par une caisse de sécurité sociale, n'ont pas encore « fait face à des problèmes ». C'est, le plus souvent, à son initiative que la question des comptes en ligne (Améli en particulier) est abordée. Raphael a d'ailleurs un « point de vue » sur la dématérialisation : réalisée à marche forcée, il pense qu'elle oblige « presque » la population. Lui-même a découvert, au cours de ces ateliers, le principe du choix exclusif du mode de contact – faisant qu'en donnant son mail, on accepte souvent incidemment de ne plus recevoir de courrier : la réaction des participant.e.s auxquels il présente cet effet d'obligation l'a d'ailleurs placé dans une position paradoxale :

« Moi je pense qu'il y a une grosse volonté de tout dématérialiser et ça a été fait un peu à marche forcée, sans jamais proposer d'accompagnement de la population. Et aujourd'hui, la population elle se retrouve dans une situation où elle est obligée presque, d'utiliser cette dématérialisation. Alors j'ai découvert l'autre jour en atelier que l'on ne pouvait plus, à la CPAM, et recevoir le courrier dans l'interface de courriers d'Améli et par courrier/lettre quoi. Alors que jusqu'à il n'y a encore pas si longtemps, on pouvait avoir les deux. Ce qui est quand même une étape intermédiaire. Et aujourd'hui moi dans les ateliers, je suis obligé de leur dire, "si vous créez un compte Améli" – et moi en je suis là pour leur apprendre à créer un compte Améli – mais en même temps je suis obligé de leur dire "si vous créez un compte Améli, vous n'aurez plus les courriers par papiers." Donc, d'office la réponse c'est "bha on ne crée pas le compte Améli". "Ok mais alors du coup, je suis là pour quoi, je fais quoi ?" (Raphael, Défis)

Face à des participant.e.s ne désirant pas se couper d'un mode de contact qu'ils et elles affectionnent, Raphael se retrouve en un sens forcé, pour justifier de sa présence et de son intervention, de faire la promotion de la dématérialisation, à tout le moins de se mettre dans une position où il justifie de la nécessité de « s'y mettre » afin de ne pas y être obligé.e sans pouvoir s'en débrouiller :

« Bon ? Alors du coup moi j'ai un petit moment... Je suis obligé de leur dire "bha oui mais si vous ne prenez pas l'habitude, aujourd'hui, avec moi, de créer un compte Améli, demain il vous sera imposé et à ce moment-là ce sera difficile. Et ce ne sera pas que celui-là, il y aura tous les autres qui font la même chose. Pôle emploi, il y a un accompagnement... Les gens qui vont à Pole emploi, ils passent d'abord par Pole emploi physique. Alors que la CPAM, il y a des gens qui ne sont jamais allés à la CPAM de leur vie. Ils ne vont pas aller à la borne CPAM. Quand ils habitent à Arzano [dans les terres], il y a 40 minutes pour venir ici, ils ne vont pas faire 40 minutes de trajet pour aller à la borne, qu'ils n'ont jamais utilisée. Passer de 30 ans à recevoir le courrier à soudain "on n'en reçoit plus, il faut aller sur Internet qu'ils ne savent pas utiliser", c'est compliqué. Parce qu'il n'y a pas ce passage où on a un conseiller qui nous accompagne sur la création de compte, sur l'utilisation des outils, comme ça peut être le cas à Pole Emploi. Et puis la population n'est pas la même. A Pole emploi on a des actifs, à la CPAM, on a aussi des retraités. » (Raphael, Défis)

Pour sa collègue, qui assure les plages en libre accès, en revanche, la dématérialisation est très présente. Alors qu'on lui adresse la même question, elle nous coupe immédiatement :

« C'est tous les jours, c'est tous les jours. Tu vois les gens ils vont devoir aller sur leur adresse mail, "ah mais non, moi je n'ai pas de mot de passe. Si si il y a un mot de passe [...] J'explique qu'il faut se déconnecter, peut être que la connexion c'est quelqu'un qui l'a fait pour eux [...]. Les gens ils ne comprennent pas cela. C'est vrai que tous les jours cela arrive. [...] Ou des gens

qui vont me dire “non non, je n’ai pas envie de faire ça en ligne Ameli.fr ou la CAF parce que sinon, je ne vais plus recevoir mon courrier et ça me fait paniquer, si vous n’êtes pas là, comment je vais faire ?”. [...] Enfin je reçois des mails dès fois, au moins deux à trois fois par semaines, ils sont en panique : “tu te souviens de mon mot de passe”. Ils ont confiance [...] les formateurs ont gagné la confiance des gens. » (Rebecca, Défis)

Il est à ce propos notable qu’on retrouve un témoignage en tous points similaires à la Cyberbase de Morlaix⁴⁰: « *On passe notre vie à débloquer les comptes des personnes [...]. “J’ai oublié mon mot de passe, comment le retrouver ?”* » est la question la plus fréquente à laquelle le ou la médiateur.rice numérique dit être confronté.e durant les accès libres.

Rebecca insiste par la suite sur les conditions pratiques de l’accompagnement aux démarches en ligne, en pointant un certain nombre de problèmes en termes d’outillage :

« Tu vois c’est un exemple con que je vais donner mais quand je suis sur les impôts, on va présenter une interface, je présente la mienne ! [...] Je présente tout, des choses personnelles. Ce n’est pas normal. Je vais sur la Caf, je présente la prime d’activité. On n’a rien à cacher heureusement, mais bon [...]. Je suis sur Pole emploi je présente mon ancien espace. Donc déjà moi je n’ai accès à aucun espace... Tu vois je pensais à ça : je me dis mais pourquoi l’Etat ou la Région nous donne pas des accès sur les plateformes en fait ? » (Rébecca, Défis)

Cette absence de sites « bac à sable » est signalée depuis de nombreuses années par les personnes intervenant en situation de médiation numérique pour accompagner les publics sur les sites administratifs. Elle traduit assez directement la manière dont s’est mise en place la dématérialisation des administrations, qui n’ont généralement pas pensé la mise à disposition d’outils permettant d’avoir un support à d’apprentissage ou d’accompagnement des publics.

Sans être « opposée » à la dématérialisation, Rebecca ne trouve « pas normal » qu’on oblige les gens à faire toutes leurs démarches par internet et estime que les moyens mis en œuvre pour accompagner les publics sont insuffisants. Cela d’autant plus que, pour elle, les formations, en particulier à direction de personnes éloignées de l’emploi dans son exemple, font partie d’une démarche plus globale d’insertion :

« La dématérialisation, on y va à grand pas. Donc pour moi, il y a besoin de plus de formations, plus de formateurs, plus de local comme ça et de formations gratuites pour les personnes parce que c’est bien beau d’avoir un équipement, demander aux gens de faire mais il faudrait que les formations soient financées par l’Etat, par les Régions. Que nous on ait plus d’aides aussi en tant que salariés, employeurs. Parce que je pense que ce que l’on fait, ce n’est pas que former les gens sur le numérique. C’est les remettre dans le bain de l’insertion, sur la démarche socio-professionnelle, du quotidien. Parce qu’être en formation avec moi sur un mois, les gens ils viennent à l’heure. Ils ont un objectif, ils ont un but. [...] Donc voilà [...] à Défis on peut proposer pleins de choses. On n’est pas assez de salariés mais on a embauché 3 personnes il n’y a pas longtemps... » (Rébecca, Défis)

3.2: Se centrer sur les usages ou porter une réflexion globale sur le numérique ?

Lorsqu’on demande à Rebecca de définir son poste et d’expliquer la conception de son métier de médiatrice, elle affirme d’emblée :

⁴⁰ Ainsi d’ailleurs que dans la totalité des formations que nous avons pu réaliser pendant plus de 3 ans sur le sujet. Mots de passe, création de boîte mail saturent de fait les difficultés rencontrées dans l’accompagnement aux démarches en ligne.

« Moi c'est plus le côté social que j'ai. [...] Moi je dis formateur, formateur social. J'aide ou j'accompagne toute personne qui est éloignée du numérique à avoir des bases et à pouvoir faire ses démarches au quotidien, sur les outils. Et après il y a l'accompagnement aussi, social c'est-à-dire que les gens ils racontent un peu leur vie. Il y a une fracture du numérique mais pas que ça, de la vie aussi. On a des publics aussi compliqués. »

Elle insiste sur l'aspect social de son métier : formatrice dans le domaine du numérique, elle participe par ce biais à des fonctions d'insertion proches du travail social :

« Je pense que ce que l'on fait, ce n'est pas que former les gens sur le numérique. C'est les remettre dans le bain de l'insertion, sur la démarche socio-professionnelle, du quotidien. Parce qu'être en formation avec moi sur un mois, les gens ils viennent à l'heure. Ils ont un objectif, ils ont un but. »

Tout en travaillant avec et en articulation avec Rebecca, Raphael a une autre vision de son intervention. Lui est d'abord formateur sur une base technique, libriste appartenant à la dimension militante de l'association historique, et entend apprendre aux personnes à se débrouiller, de manière critique, avec les outils informatiques. Il est d'ailleurs entré à Défis sur la base de ses connaissances personnelles et autodidactes sur les logiciels libres :

« Je ne veux pas juste leur dire "vous cliquez là, vous cliquez là". Parce que de toute façon, le clic que je leur dis qu'il faut faire ce jour-là, je sais que demain il ne sera peut-être plus là. Pour moi cela n'a pas de sens. Je suis beaucoup plus, pas dans l'apprendre par cœur, "apprenez cette interface" mais plutôt "comment vous vous débrouillez avec le numérique en général et comment vous vous adaptez par rapport à ce qui se présente". Et je pense que c'est quelque chose qui est important à faire aujourd'hui et ça prend du temps de le faire sur l'ensemble de la population. Mais c'est vers ça qu'il faut qu'on tende. C'est le choix qui a été fait quand on a décidé d'avoir une éducation nationale, qui apprend aux enfants à lire et à écrire et pas simplement à cocher des cases dans des formulaires. On leur apprend à utiliser leur capacité de réflexion. Eh bien avec l'informatique, je pense qu'il faut faire la même chose. [...]. Oui médiation si médiation c'est amener les gens vers la maîtrise de l'outil numérique dans son ensemble et pas simplement dans son usage, oui. »

Raphael a donc une idée précise de ce que devrait être la médiation : la maîtrise des outils, et non le seul accompagnement aux usages. La dimension technique du fonctionnement de l'outil est selon lui primordiale : non pas qu'il faille devenir un informaticien, mais il s'agit d'apprendre et de comprendre ce que sont les outils afin de gagner en indépendance, et, même s'il ne prononce pas le mot, de s'émanciper. Le lien avec la dimension émancipatrice de la médiation telle que définie par le Conseil National du numérique dans son rapport de 2013 apparaît ici assez manifeste.

« Moi je travaille à lutter contre l'exclusion numérique. Et non pas pour l'inclusion numérique. Là, on parlait de sémantique, elle est importante. Parce que lutter contre l'exclusion numérique c'est accompagner les gens dans la découverte de l'informatique, du numérique de façon globale, apprendre à savoir ce que c'est, à comprendre comment ça fonctionne et à quoi sert cet outil-là. Alors que quand on va être dans l'inclusion numérique, on va plutôt être dans l'usage, la consommation de l'outil. Ou, à la limite, peu importe comment cela fonctionne, il y a un formulaire, il faut remplir ce formulaire en ligne et ce n'est pas autrement. C'est beaucoup plus dicté, beaucoup plus orienté. Alors que moi je veux que les personnes qui viennent à mes ateliers puissent avoir moins d'appréhension vis-à-vis de l'outil numérique et gagnent en indépendance, par rapport à l'usage. »

L'on voit bien, dans ces entretiens, que les différences de conception de leur intervention, et partant de ce que peut être la médiation numérique, entre ces deux collègues renvoient aussi à deux situations d'intervention différentes : Raphael et Rébecca n'interviennent pas sur les mêmes segments d'offre, bien qu'ils fassent tous les deux des formations. Les objectifs visés par Raphael paraissent en tout état de cause plus difficiles à atteindre dans le cadre de l'accès libre, qui constitue le support principal du discours « social » de Rébecca. De ce point de vue, on peut donc se demander si une conception de la médiation comme apprentissage à la maîtrise des outils peut *avoir lieu* dans le cadre, essentiellement dédié aux démarches administratives, de l'accès libre. Si, autrement dit, l'activité de médiation telle qu'elle est clairement identifiée par les médiateur.rice.s numériques à Lamballe, constitue le cadre adapté à une éducation au numérique.

4. Epreuves de la médiation

4.1 Essentiels et limites de la médiation comme pratique

Des entretiens menés auprès des agents intervenant dans les structures, que leur profil de poste les désigne explicitement comme « médiateur.rice numérique » (seuls les 5 agents de Lamballe et l'un des deux postes à Morlaix) ou non, il ressort un certain nombre de traits récurrents qui viennent définir les spécificités et principes des pratiques de médiation numérique. Nous avons rassemblés le premier ensemble sous un triptyque, que l'on trouve dans tous les entretiens, avant de présenter ce qui apparaît comme le principe directeur du « faire avec » et ses limites : sa mise à l'épreuve dans le cadre des médiations liées à la dématérialisation.

4.2 Le triptyque hybridation, polyvalence, autodidaxie

L'idée qu'il faut être polyvalent.e, mais aussi se tenir informé.e des évolutions, changements, aussi bien concernant les outils et technologies, que sur les droits, démarches administratives ou offres sociales, en apprenant par soi-même (autodidaxie), dans une forme d'hybridation des fonctions effectuées, revient dans tous les entretiens menés, sous des formes différentes :

« On doit être très très polyvalent. Et on ne sait pas tout donc il faut savoir se tenir à jour, s'informer, apprendre tout le temps. (Charles, Cyberbase)

« On ne fait pas que des ateliers de formations, on fait aussi de l'accueil, de l'aide ponctuelle. Par exemple quelqu'un qui doit faire ses démarches administratives (permis etc.), on va l'aider, [...]. Mais aussi des gens qui viennent avec un téléphone portable et qui nous disent "je n'arrive pas à faire un partage de connexion avec mon PC portable". On doit être très très polyvalent. Et on ne sait pas tout donc il faut savoir se tenir à jour, s'informer, apprendre tout le temps. » (Bruno, Cyberbase)

« L'intitulé du poste exact c'est animatrice-médiatrice sociale du numérique. On dit formateur pour que cela soit plus simple, parce que je fais de la formation. [...] Je fais vraiment de tout. » (Rebecca, Défis)

Jeanine le dit aussi, dès lors qu'il s'agit de recruter des médiateur.rice.s numériques, la multi compétence apparaît comme une qualité intrinsèque, assez difficile à trouver. Elle renvoie aux animateur.rice.s multi média, qui possédaient cette multi compétence selon elle, mais qui ont pour beaucoup disparu avec la fin des financements de l'état sur les contrats aidés :

« Et recruter des animateurs multimédia, c'est pas facile. Non pardon, des médiateurs numériques. Pourquoi ? Parce que, en fin de compte, tout ceux qui, à une époque, y'a eu beaucoup d'animateurs multi, parce qu'on en avait créé un peu partout, les emplois jeunes etc.,

et beaucoup d'espaces ont fermés, les animateurs sont partis dans d'autres choses et pour recruter, c'est compliqué par rapport au parcours des gens, de ce qu'on attend chez nous, des gens. On a du mal à avoir, y'a beaucoup de gens qui voudraient faire, mais la polyvalence, la multicompétence, est très dure à trouver. C'est pas parce qu'on est informaticien qu'on est doué pour la formation ou la médiation, et c'est pas parce qu'on est doué pour la formation qu'on est doué pour les compétences techniques ; donc c'est pas facile. »

Cette multi compétence a, on l'a vu, des limites - qui sont celles de la spécialisation sur des segments d'offres bien particuliers. Si les médiateur.rice.s doivent être polyvalent.e.s, ils et elles ne peuvent cependant pas tout faire. Dès lors que les fonctions assurées supposent de se spécialiser, on voit apparaître des compétences particulières, résultant d'un engagement spécifique sur un segment d'offre – la dimension administrative en particulier.

4.3 « Faire avec, ne pas faire à la place »

Le deuxième trait récurrent dans les entretiens porte moins sur des qualités ou compétences fonctionnelles à posséder, que sur une manière de principe directeur de la posture de médiation : faire avec les personnes et non à leur place. Parfois érigée en valeur, on la retrouve notamment mentionnée par les deux agents de la cyberbase de Morlaix, dont les entretiens réalisés séparément se répondent. Visant une forme d'acquisition de savoirs qui ne serait pas basée sur une asymétrie, ou qui renverrait à une dimension scolaire, ils s'efforcent toujours de :

« Ne pas avoir un « côté professeur “je sais les choses et je vais t'apprendre”. Non c'est “on va faire ensemble”, moi j'ai un peu d'expériences là-dedans, je sais faire 2-3 trucs. On va faire ensemble, je vais te montrer mais en aucun cas c'est moi qui ai le savoir”. C'est ça “faire avec la personne et pas montrer, faire un cours magistral”. » (Bruno, Cyberbase)

Pour Bruno, médiateur récemment recruté, « faire autrement qu'en faisant avec », spécialement dans le numérique, « ça ne sert à rien » :

« Dans le numérique, il faut faire. Moi j'ai appris comme ça. À l'AFPA, quand je suis arrivé je ne savais pas écrire une ligne de code. On nous a posé devant un écran et puis “vas-y, débrouille-toi”. Les premières semaines, c'était cela. C'est bizarre quoi. Après, c'est aussi la façon de faire de l'AFPA, qui se prête bien aux métiers de l'artisanat. »

Pour Bruno, l'éthique du ou de la médiateur.rice numérique est proche de celle du ou de la médiateur.rice culturel.le, à laquelle il a été formé et qu'il a exercée précédemment. En « cassant les barrières, [en] cassant les codes », le ou la médiateur.rice est « dans la bienveillance et dans la patience ». Il ou elle laisse entrevoir que « la connaissance, quelle qu'elle soit, ce n'est pas quelque chose dont on doit avoir peur en fait.

“Ah oui d'accord, peut-être que l'on ne sait pas faire des trucs sur ordinateur mais à la base ce n'est pas inné, il faut l'apprendre en fait”. C'est là-dessus que je vois les passerelles entre médiation culturelle et numérique. » (Bruno)

Cette position de principe - qui constitue le trait structurant de la posture de médiation - rencontre cependant des limites. Si ne pas faire à la place constitue une manière de règle directrice, les aléas des cas concrets, la pression des demandes, les difficultés dans lesquelles se trouvent parfois les usagers devant leurs démarches administratives, compte tenu de leur absence totale de compétences ou d'habilités numériques, oblige, *de fait* les agents à se substituer à l'utilisateur pour réaliser certaines actions.

« Nous notre mission, c'est que les gens puissent faire tout seul leurs démarches. Normalement on devrait pas être dans l'assistanat, on le fait parce qu'on n'a pas le choix, euh, on passerait trop de temps, je vois on a tout ce qui est, maintenant, permis de conduire carte grise, expliquer à des gens qui vont jamais avoir à le refaire, qui s'en moquent, ce sera peut-être leur dernière voiture, ou carte grise, leur expliquer pour qu'ils refassent, ils s'en moquent, tout ce qu'ils veulent c'est le truc quoi. Donc ça nous arrive, on leur montre, de toutes façons c'est les gens qui valident, nous on valide rien, on le fait à leur place, une bonne partie, on scanne leur documents, on crée leur compte, voilà, puisqu'ils referont jamais ces gens-là, on a pas trop le choix, on va pas passer 3 h avec une personne pour lui montrer comment faire une carte grise alors qu'on peut le faire en 15 min, sachant qu'on a du monde derrière. Parce que la Préf, la mairie, tout le monde nous les renvoie quoi. La préf : ah bah allez à Lamballe numérique. »
(Jeanine, LTMN)

Cet extrait d'entretien réalisé avec Jeanine, spécialisée rappelons-le sur l'accompagnement aux démarches administrative, permet bien de préciser la configuration de médiation dans laquelle se trouvent les agents en situation d'accompagnement aux démarches en ligne.

4.4 Configuration de la médiation d'accompagnement

Elle rappelle d'abord que, le cadre de l'accès libre, et de la médiation qui peut s'y dérouler, est par nature contraint temporellement. Placés en première ligne, sous la pression potentielle des autres usagers de l'accès libre, les agents ne peuvent pas s'engager dans un accompagnement pas à pas avec des personnes totalement dépourvues d'habilités numériques, parce que ça « prendrait trop de temps ».

Jeanine précise ensuite que les agents se trouvent parfois avec des publics qui ne sont pas intéressés à une mise en autonomie dans leurs démarches administratives : des personnes qui « s'en moquent », parce qu'elles n'auront jamais à refaire leur demande (« ne referont jamais »), et qu'elles « veulent avoir leur truc » (leur papier). Dans le cadre des accès libres, les agents se trouvent par conséquent pris en tension entre leurs principes (mise en autonomie des personnes, « ne pas faire à la place »), les capacités et la motivation des usagers et un cadre temporel. Il faudrait en même temps : ne pas faire à la place et accompagner vers l'autonomie, des usagers qui ne possèdent pas d'habilités numériques ou informatiques, ne sont pas venus pour apprendre, dans un cadre temporellement contraint. Les agents résolvent cette tension en faisant à la place des personnes, c'est à dire en suspendant les objectifs recherchés de la médiation, quitte à faire ce que Jeanine appelle de l'« assistanat » : tant parce qu'engager des personnes dans un processus d'autonomisation pour des démarches qu'elles n'auront pas à refaire (cas cités) ne fait pas sens pour elles, que parce que le cadre n'est en tout état de cause pas propice à un tel accompagnement, compte tenu de la nécessité d'être disponible pour les autres usagers.

Sébastien donne un autre éclairage de ces situations de médiation, en soulignant d'autres difficultés rencontrées avec certains publics :

« Euh... je pense que c'est bien de faire de l'accompagnement individuel, je veux dire, ça me dérange pas ; et ça me semble bien. Mais dans les faits, les personnes qui viennent, avec des attitudes consommatrices, elles ne viennent pas pour qu'on les accompagne mais qu'on fasse à leur place. Donc quand on leur dit : « non, vous allez vous installer et on va vous aider », ça a du mal à passer, c'est très long et nous prend beaucoup beaucoup plus de temps ; parce que les dossiers sont assez lourds, et difficiles même pour nous. Parfois un dossier, ça va prendre entre une demi-heure et 1 heure. Si c'est la personne qui fait, on va passer... ; donc, on fait à la

place ; les personnes ont jamais touché un clavier, une souris de leur vie ; donc, déjà ça, on sent que c'est compliqué, et moi, je sens que je les mets en échec, qu'ils se sentent pas bien, pas à l'aise, donc on les invite à venir sur nos ateliers pour qu'ils viennent apprendre, pour pouvoir faire eux-mêmes ; et on fait à leur place ». (Sébastien, LTMN)

Au-delà de la seule dimension temporelle, le cadre des accès libres soulève fortement la question de la motivation des publics : comment faire avec des gens qui ne veulent pas, qui viennent pour qu'on fasse pour eux, dans une attitude « consommatrice » ? Selon Sébastien, ceux-là ne sollicitent pas un accompagnement, encore moins une médiation pour apprendre à faire leurs démarches, mais viennent pour que leurs démarches administratives soient réalisées. La recherche d'autonomie paraît autrement dit hors d'atteinte ; qui plus est, les agents ne sont pas là pour « forcer les publics », ou les « mettre en échec ». Dans le cadre contraint des accès libres, les agents rencontrent ici un autre facteur de mise en tension : pour ouvrir une voie positive vers des apprentissages, premier pas indispensable d'un processus d'autonomisation pour les publics les plus éloignés de l'informatique et du numérique (« *les personnes ont jamais touché un clavier, une souris de leur vie* »), il ne faut pas mettre les gens en « situation d'échec ».

4.5 Changer de segment d'offre

L'une des options à disposition des médiateur.rice.s, face à des publics trop éloignés pour que la réalisation de la médiation puisse se dérouler dans le cadre de l'accès libre, est de les orienter vers un atelier ou une formation, le Visa le plus souvent. Cette « solution » est évoquée aussi bien à Lamballe qu'à Morlaix. Dans ce cas, les agents perçoivent l'urgence, c'est à dire font à la place, mais pour mieux orienter vers un apprentissage ou une initiation :

« Si on voit que la personne revient souvent, et à chaque fois, nous demande plein de choses – un peu trop – là on va l'orienter vers un atelier. Donc, quand on voit que la personne ne sait vraiment pas faire, on ne va pas faire à sa place... Sauf si c'est dans l'urgence : par exemple, un besoin urgent pour postuler à un emploi ; elle ne sait pas envoyer un mail, une fois on va peut-être le faire ou alors lui créer une adresse mail, mais c'est rare [qu'on fasse uniquement cela]. » (Charles, Cyberbase)

Il s'agit, donc, dans ces cas-là, de transformer la demande initiale de médiation en (contre) proposition d'initiation ou d'apprentissage, afin de sortir de la configuration de médiation de l'accès libre. Pour qu'un tel transfert fonctionne, il faut cependant que les publics soient motivés, aient le désir ou la capacité de s'engager dans une démarche d'apprentissage. A Morlaix, le public des VIB renvoie moins à un public « tout venant », qu'au principal public de la cyberbase : les personnes en recherche d'emploi. L'entretien mené avec l'animateur de la cyberbase ne fait pas mention de difficultés particulières à l'égard de ce public, dans le cadre des ateliers ou formations à l'informatique.

A Lamballe, en revanche, les animateurs font tous état d'une même problématique avec le public des Visa, apparue il y a quelques années, et qui va s'accroissant : c'est un sujet qui est venu très tôt dans nos échanges, lors de la participation à une réunion d'équipe avec le responsable du service.

« Et ils viennent, à la formation ? « Oui, certains pas tous. De mon expérience, je dirais... un petit tiers qui vient, les autres non ; ils reviendront et ils redemanderont à ce qu'on fasse à leur place ; le tiers qui vient, mais on arrive sur autre problématique : j'ai connu le VIB y'a 15 ans, enfin le passeport numérique. Les gens venaient parce qu'ils avaient envie de connaître l'outil informatique, besoin, envie de communiquer avec leurs petits-enfants, de pas passer à côté de ces outils là parce que c'était important etc. Et donc on avait des gens qui avaient envie d'être

là ; pas forcément à l'aise, parfois peur, mais envie. Maintenant ça a complètement changé ; on a de plus en plus une population qui se sent obligée d'être là. Parfois qu'on a invité à venir, mais qui viennent déjà avec dans la tête « c'est pas fait pour moi j'en veux pas je viens parce qu'on m'a fait comprendre que j'avais pas le choix » ; et quand tu leur demande ce qu'ils ont envie de faire en informatique, ils ont envie de faire leur papiers administratifs ; alors tu leur dis pour apprendre l'informatique les papiers administratifs c'est pas le mieux c'est ...chiant. L'informatique au début, ça va vous paraître chiant ; donc si vous combinez 2 choses qui sont chiantes on est pas rendus ; je dis ça avec mes termes ; je leur dis : moi j'ai envie de vous montrer des trucs qui vont vous plaire ; on va aller sur des sites internet etc., mais on sent que c'est pas gagné ; qu'on est plus en train de se battre contre leur démotivation, en fait, leur envie de pas faire, qu'en train de leur apprendre des choses. Ça a changé ; surtout ces quelques dernières années, et maintenant que tout ce qui est administratif devient numérique et dématérialisé, sans interlocuteur en face, on devient l'interlocuteur, voilà ». (Sébastien, LTMN)

Le développement de la dématérialisation aurait ainsi modifié et complexifié le travail des médiateur.rice.s dans le cadre des formations. D'abord, en ce que l'on serait passé de publics qui avaient envie de découvrir et apprendre l'informatique, à des publics qui se « sentent obligés » et n'ont pas, fondamentalement, envie d'entrer dans un processus d'apprentissage : ils veulent surtout pouvoir réaliser, voire que soient réalisées, leurs démarches administratives, leurs « papiers administratifs ». Cette évolution des publics, dans le cadre des Visa Internet Bretagne réalisés ces dernières années, a eu pour effet de transformer l'enjeu principal de l'intervention pour les médiateur.rice.s : il s'agit à présent davantage de « lutter contre la démotivation » et leur « envie de pas faire », que de les intéresser positivement à un apprentissage, ou leur montrer les potentialités positives du numérique.

La dématérialisation a, de surcroît, conduit à centrer les demandes sur des dimensions administratives : ces publics contraints ne désirant au final qu'être en capacité de réaliser ces démarches montrent peu d'intérêt pour d'autres dimensions. Or les démarches administratives sont (très) peu propices aux dynamiques d'apprentissage, et viennent rendre d'autant plus difficile les premiers pas qui sont déjà, en tant que tels, un peu rébarbatifs.

« Tu dis que pas le choix, mais personne les force à venir ? Comment ils l'expriment ? (Rires). En fait, en disant que c'est pas fait pour eux, et que d'ailleurs ils y comprennent rien, et s'intéressent que à ce qui est administratif ; c'est à dire que quand ils veulent de l'informatique, ils veulent pas apprendre le clavier, d'ailleurs ils me le disent, et je leur dis mais vous êtes bien obligés d'apprendre à écrire sur le clavier pour répondre à répondre à un courrier administratif : non ! Manipuler la souris ? Non. En plus, on a un super chapitre, qui est assez compliqué pour les personnes âgées en particulier, qui ont jamais fait d'informatique, c'est les fichiers/ les dossiers. Alors ça, c'est quelque chose, le mur qu'ils se prennent. On leur dit : mais si vous devez envoyer des pièces jointes, des photos ou des PDF, vous devez savoir faire ça : Non, j'en veux pas. Alors, pfouh... Voilà, c'est un peu ça qui s'exprime. Et j'ai eu des vrais NON, non j'ai pas envie de faire. Et là, ben t'es obligé de pagayer comme tu dis (geste que je fais à l'écran) ; je vais vous montrer des trucs sympas, qui n'ont rien à voir avec l'administratif, comment manipuler la souris, voilà, c'est un peu ... ; et tu sens aussi, que la plupart des personnes qu'on avait avant, entre les 2 cours d'informatique, ils re-travaillaient à la maison ; c'est à dire qu'ils regardaient à nouveau. Je leur disais : tous les 2 jours 10-15 min, pas plus, c'est suffisant pour se remettre les choses dans la tête. Et là, ce qu'on voit, c'est que d'une semaine à l'autre, y'a rien qu'a changé. Je veux dire : ils ont jamais allumé un ordi, rien touché, ils en veulent pas. Donc on leur dit : ça va être compliqué de progresser, de se souvenir et généralement ils prennent le même prétexte : on est âgés, on n'est pas né avec, voilà et ça a l'air d'être force de loi, donc on a du mal à avancer. » (Sébastien, LTMN)

La dématérialisation aurait de ce point de vue conduit à un mode d'intéressement très paradoxal de certains publics : en rendant obligatoire l'utilisation d'outils numériques pour réaliser les démarches administratives, elle aurait produit des publics *obligés*, qui n'étaient pas initialement intéressés par l'acquisition de compétences numériques ou informatiques ; se sentant forcés, et parfois « incapables », ils peinent à s'engager dans un processus d'apprentissage, même s'ils viennent suivre une formation aux savoirs de base. Avec comme effet, pour les médiateur.rice.s, de devoir essayer de concerner ces publics à leur propre demande, afin qu'ils y participent activement, en faisant les efforts nécessaires en termes de pratique entre les séances, par exemple.

4.6 De la demande de médiation à l'engagement dans un processus d'apprentissage : parvenir à concerner les publics

Sans généraliser le cas de Lamballe à l'ensemble des situations de médiations en accès libre, les propos rapportés ici permettent de mettre en évidence un certain nombre de traits spécifiques de ce qui se déroule dans les « médiations » générées par la dématérialisation des droits et services.

Ils conduisent d'abord à resituer la place des publics dans la médiation, et à poser la question du comment *faire médiation* avec des publics qui ne veulent pas faire, et/ou ne sont pas suffisamment à l'aise avec les outils numériques pour qu'une médiation puisse avoir lieu ; ils permettent ensuite de montrer que la question de la motivation et des possibilités de mobilisation des publics ont évolué avec la dématérialisation : certains se sentent obligés d'apprendre mais n'en ont pas envie, ou ne se sentent pas capable d'entrer dans un processus d'apprentissage.

Ces éléments viennent questionner la manière dont les enjeux sont généralement posés lorsque sont évoquées les réponses à mettre en œuvre pour diminuer les effets d'exclusion par le numérique de la dématérialisation. L'enjeu ne porte pas ici sur des capacités de réception des publics (proposer une offre d'accompagnement suffisante, à l'échelle d'un territoire par exemple) mais sur les possibilités de les intéresser positivement à l'apprentissage des outils numériques. Autrement dit, ce n'est pas parce qu'on propose une offre d'accompagnement qu'on parvient à engager les publics dans un réel accompagnement (qui soit un « faire avec ») : pour certains publics, il faut parvenir à *transformer l'obligation en concernement*.

Dans le cas des demandes d'aide à l'accompagnement aux démarches administratives, le motif initial, l'amorce du processus de concernement n'est en effet ni à la main des individus, ni à celui des médiateur.rice.s : c'est la réalisation d'une démarche en ligne qui génère le besoin et la demande, et qui dans les cas rapportés ici, structure les attentes. Les publics ne viennent pas initialement pour apprendre l'informatique et/ ou le numérique. Le postulat, couramment fait dans les annonces publiques portant sur le développement de l'accompagnement aux démarches en ligne, d'un intéressement aux questions numériques par l'obligation de connectivité générée par la dématérialisation, se heurte ici à la réalité des capacités et de la motivation réelle de certains publics.

Les récits d'expérience des médiateur.rice.s rencontré.e.s montrent par ailleurs que, pour les publics les plus éloignés, le cadre de l'accès libre, pensé comme une médiation d'accompagnement aux démarches en ligne, est de fait inadapté - pour des questions de temps notamment. Il faut pouvoir changer de segment d'offre, c'est à dire se donner les moyens d'entrer dans un processus

d'apprentissage, dans le cadre d'une initiation sur plusieurs séances. Si cette amorce se révèle positive dans certains cas, et pour certains publics⁴¹, cela ne semble en rien automatique.

Les retours des agents à Lamballe suggèrent en effet que le rapport d'obligation (Mazet 2019) mis en évidence à propos de la connectivité dans l'accès aux droits et aux démarches administratives produit un second effet pour ces publics éloignés : les individus, obligés de faire leurs démarches par des moyens numériques, se trouvent *secondairement obligés* de se mettre en position d'apprentissage dès lors qu'ils ne les maîtrisent pas suffisamment pour pouvoir résoudre leur problème dans le cadre d'une médiation en accès libre. Or, certains d'entre eux ne sont pas prêts, ou pas disposés, à se placer dans une perspective d'apprentissage.

Pour eux, il n'y a pas de *médiation* possible – ce qui ne veut pas dire absence de résolution de leur problème ou de réponse à leur demande - dans le cadre des accès libre : le ou la médiateur.ice doit faire à leur place ; mais ils ne s'engagent pas non plus réellement dans un processus leur permettant d'acquérir une amorce d'autonomie, quand ils se retrouvent finalement en formation : ils refusent autrement dit l'enrôlement, auquel ils se trouvent contraints.

Ce que montrent par ailleurs les entretiens menés, c'est que les exigences numériques et le rapport d'obligation s'étendent au-delà de la seule relation entre individu destinataire et démarche administrative. Ils viennent aussi peser sur les pratiques des agents médiateurs en contact avec les publics et modifier le cadre de la médiation/ ou du rapport aux outils numériques.

D'une part, parce que la recherche d'autonomie et le « faire avec » des médiateur.ice.s se heurte parfois à l'absence de volonté de publics, auxquels n'a pas été laissé le choix de vouloir apprendre les outils numériques.

D'autre part, parce que les médiateur.ice.s se retrouvent dans une position où ils et elles devraient « forcer » les personnes, ce qui s'oppose à leur conception de leur rôle de médiateur.ice, et vient hypothéquer toute démarche positive d'apprentissage.

Enfin, parce que, n'ayant pas la maîtrise des termes de l'enrôlement, les agents médiateurs doivent réussir à intéresser les publics par d'autres biais (des « choses qui vous plaisent ») que ce qui a motivé le besoin de médiation. Or, les publics évoqués par Sébastien résistent à cet intéressement, aussi bien parce qu'ils veulent en premier lieu « faire de l'administratif » que surtout parce qu'ils ne veulent pas s'engager dans un processus d'apprentissage : ils voudraient comme il le dit « avoir appris », mais ne veulent pas apprendre.

A l'instar des travailleurs sociaux (Mazet, Sorin 2020), les médiateur.ice.s se trouvent donc, eux aussi, obligé.e.s par l'obligation faite aux usagers de devoir en passer par des outils numériques pour accéder à leur dossier administratif.

4.7 Positionnements des « médiateur.ice.s » face aux conditions d'intervention imposées par la dématérialisation

Pour les agents en situation de médiation, la dématérialisation crée des conditions de travail très spécifiques. Sans outils ad hoc (sites « bacs à sable » ou « miroir »), sans formation ou conventionnement, sans association à la conception des sites ni même présentation de leur fonctionnement (sinon de manière épisodique et en aucun cas structurel sur les sites enquêtés), ils et elles constituent à présent l'interlocuteur principal des usagers ne pouvant plus s'adresser aux guichets

⁴¹ Il serait intéressant de pouvoir analyser plus finement quels sont les publics qui glissent ainsi de l'accès libre aux formations VIB sur les deux autres sites enquêtés.

physiques (« *maintenant que tout ce qui est administratif devient numérique et dématérialisé, sans interlocuteur en face, on devient l'interlocuteur* »). Ils et elles sont donc placé.e.s dans une relation de dépendance aux modes de faire des organismes dématérialisant, qui génèrent un public spécifique et nouveau, avec lequel ils et elles doivent composer, et qui détermine largement les possibilités d'intervention mais aussi la « teneur » de la médiation.

Face à cela, les positionnements de « médiateur.rice.s numériques » sont variés.

Certaines se *spécialisent*. Dans notre corpus, l'on trouve au moins 4 médiatrices, assumant le rôle de médiateur.rice comme accompagnant aux démarches en ligne, qui soulignent et insistent sur la dimension « sociale » de leur travail. Leur positionnement est néanmoins graduel : entre Rébecca qui décrit son intervention dans des termes très proches du travail social, Macha (LTMN), qui trouve dans la relation avec les publics l'occasion d'une aide et d'une reconnaissance aussi bien professionnelle que personnelle et Jeanine qui, tout en reconnaissant la dimension sociale de son travail, et étant celle qui a le plus investi l'administration comme nouvelle mission, établit néanmoins une distinction nette avec ce qui ressort, pour elle, de l'accompagnement social.

La présence dans le service d'un collègue en provenance du centre social pour renfort et co-formation sur les questions numériques pendant quelques mois a fait apparaître une limite claire entre médiateur.rice et travailleur.euse social.e : le ou la médiateur.rice ne fait pas de « l'aide personnalisée », il ou elle doit « faire pour que les gens fassent tout seul », et en aucun cas valider les actions réalisées (Jeanine insistera beaucoup sur les notions de responsabilités durant son entretien) :

« Le collègue (personne du centre social venue en renfort/ formation pendant un temps) était vraiment sur le social pur et dur, nous on a notre côté formation à côté, on est là pour former les gens à l'origine et ça devient du social au fur et à mesure ; on se rend compte des besoins des gens ; lui il était vraiment sur de l'aide personnalisée, alors que nous on n'a pas le droit de le faire ; quand on fait de la formation, de l'initiation pardon parce que nous ne sommes pas des formateurs, même si on a des certificats, on est toujours dans l'initiation, c'est à dire qu'on accompagne mais on explique aux gens comment faire pour qu'ils le fassent tout seul. Mais on ne valide jamais à leur place. »

D'autres s'en accommodent (Julien), comme d'une dimension qui fait à présent partie du caractère hybride et polyvalent de leur fonction ; sans avoir le désir de se spécialiser ou se former spécifiquement aux dimensions administratives. Il répond aux questions et problèmes posés à partir de ses propres connaissances (« on est tous des usagers des services publics »), s'appuie sur les interlocuteur.rice.s référent.e.s obtenu.e.s par Jeanine, voire lui demande au besoin.

Certain.e.s, comme Sébastien, résistent plus frontalement à l'idée d'être transformé.e.s en « super spécialistes de l'administration » ; cela ne l'empêche pas de répondre et d'accompagner les personnes dans leurs demandes, mais il déplore, en particulier, la position « consumériste » d'usagers attendant de lui qu'il réalise les démarches, sans s'engager dans un processus d'apprentissage, et sans envie de découvrir et comprendre les outils numériques.

D'autres enfin, comme Raphael, interviennent sur des segments d'offre qui les préservent des difficultés rencontrées en accès libre : il joue en particulier des possibilités de différer la réponse aux questions (d'ordre administratif) d'une séance à l'autre, afin de faire cheminer les stagiaires de ses formations tout au long du processus d'apprentissage ; mais il situe ses interventions dans une perspective critique de compréhension des outils, permettant de lutter contre l'exclusion numérique, et non de facilitation des usages, à laquelle il raccroche de fait la lutte pour l'inclusion numérique.

Conclusion

1. Faire médiation entre un problème administratif et l'utilisateur : une situation incomparable avec les autres segments d'offre

L'accompagnement aux démarches en ligne constitue une activité à part pour les « médiateur.rice.s numériques » : elle les place dans une situation particulière et exige d'elle.eux des compétences spécifiques.

La dématérialisation a d'abord fait entrer l'administration, une dimension « sociale » et la technicité de l'accès aux droits dans les « médiations ». Notre panel ne comportait pas de lieu de type Espace France Service, ou d'anciennes Maison de Services aux Publics, spécifiquement dédiés à cet accompagnement ; les structures enquêtées font donc de l'accompagnement aux démarches en ligne en plus d'autres activités - ce que ne pourraient proposer des EFS, tant parce que ces espaces ne sont pas pensés pour, que parce que les personnes recrutées dans ces espaces ne possèdent généralement pas ces compétences d'animateur.rice numérique. Pour des lieux proposant plusieurs segments d'offre, la dématérialisation a donc généré une hybridation spécifique des activités des « médiateur.rice.s numériques », par l'importance prise par les demandes d'aide administrative dans leurs interventions en accès libres.

Ces demandes comportent des exigences de compétences administratives pour les agents. Pour les « médiateur.rice.s », les « médiations » réalisées dans le cadre des accompagnements aux démarches en ligne portent de fait moins sur la dimension numérique que sur la dimension proprement administrative. Sur ce plan, ils et elles font, comme on l'a vu, avec ce qu'ils et elles ont : leur capacité en tant que « médiateur.rice.s numériques » à manipuler des interfaces (lecture, navigation, compréhension globale, des sites administratifs), les savoir-faire en tant qu'utilisateurs des sites administratifs eux-mêmes ; et le développement de compétences et d'une expertise acquise au fil des cas qui leurs sont amenés par les usagers.

L'accompagnement aux démarches en ligne constitue en effet une situation à part parmi les différents segments d'offre proposés par les structures. Aucun des agents rencontrés n'évoque de situation de travail où il est obligé de mettre à mal les principes qui guident son action de médiation - entendue comme faire avec, facilitation, intéressement - en dehors des accompagnements en accès libre. Les ateliers, formations ou animations, postulent et supposent tous, de facto, une participation des publics : il ne peut s'agir de faire à la place, et il s'agit toujours de faire ensemble⁴². A ce titre, l'accompagnement aux démarches administratives expose à des épreuves de professionnalité, plus ou moins aiguës selon les postes et les sites, qui se posent beaucoup moins pour les autres segments d'activité.

⁴² La seule exception à ce constat concerne on l'a vu les formations réalisées dans le cadre du VIB, à Lamballe, mais elle est à analyser comme un prolongement des difficultés dans l'accompagnement de certains publics en accès libre, sur des questions de dématérialisation.

Les entretiens réalisés montrent par ailleurs que cette aide e-administrative peut se révéler inadaptée à la réalisation d'une réelle médiation : impossibilité de faire avec les personnes et obligation, en raison du contexte matériel et temporel, de faire à leur place. C'est ce qui incite les « médiateur.rice.s », sur les sites enquêtés et parce qu'ils et elles en ont la possibilité, à réorienter les publics vers un cadre plus propice - soit à des ateliers ou formations dédiés aux apprentissages de base. Mais ce transfert d'un segment d'offre à l'autre ne garantit pas l'enrôlement positif des publics.

2. La « médiation numérique » comme médiation administrative

Si l'on prend au sérieux le principe structurant de la médiation évoqué par tous les agents rencontré.e.s, l'on parvient à une conclusion qui va à l'encontre de la tendance à définir la « médiation numérique » comme accompagnement aux démarches en ligne.

Pour que l'accompagnement aux démarches e-administratives puisse demeurer une médiation, il faut que les individus en demande aient une maîtrise suffisante des outils numériques : il ne peut y avoir de médiation, au sens d'un « faire avec », qu'auprès de personnes qui sont a minima capables de manipuler les outils – le clavier et la souris sur nos sites enquêtés ; faute de quoi, les « médiateur.rice.s » se retrouvent le plus souvent dans la situation de « faire à la place ». Pour que la demande d'aide donne lieu à une médiation numérique dans le cadre des accès libres, il faut donc que les personnes aient un problème d'ordre administratif, *mais* possèdent des habilités numériques. La médiation réalisée par les « médiateur.rice.s » porte dans les faits essentiellement sur une dimension administrative, bien davantage que sur une dimension proprement ou uniquement numérique. Dans le cadre de ce qui est défini comme le nouveau modèle de la médiation numérique, les médiateur.rice.s sont donc avant tout en position de médiateur.rice.s *administratif.ve.s*. C'est d'ailleurs cette dimension qui peut constituer une limite pour le ou la médiateur.rice, lorsque la demande devient trop technique d'un point de vue administratif. Et c'est cette dimension qui, comme le disait Julien, demande une spécialisation et une expertise propres.

Par quoi l'on voit que les exigences numériques adressées aux usagers dans le cadre de la dématérialisation deviennent, par croisement, des « exigences administratives » pour les « médiateur.rice.s numériques » placé.e.s en situation d'accompagnement aux démarches en ligne.

- La configuration de médiation offerte par les accès libres, dédiés à l'accompagnement des démarches en ligne, fonctionne surtout en tant que médiation administrative pour des publics présentant des capacités numériques ; elle n'est pas adaptée à une médiation numérique pour des publics très éloignés des outils.

3. Les organismes dématérialisant : actants majeurs de la « médiation numérique »

Les entretiens et les observations réalisés montrent par ailleurs que les organismes dématérialisant constituent de facto des acteurs majeurs de la médiation numérique comme accompagnement aux démarches en ligne : ce sont eux qui dirigent, directement (« la Pref nous les envoie ») ou indirectement (dès lors que l'utilisateur bloque dans sa demande), leurs usagers vers des lieux de médiation numérique pour résoudre des questions liées à leurs démarches administratives. Ces organismes constituent de ce point de vue le principal déclencheur, ce qui *fait faire* la démarche, de la sollicitation des lieux et de la demande d'aide. Sans avoir mis en place de processus d'enrôlement positif des usagers ou de ceux qui les accompagnent.

Ces organismes sont par ailleurs présents dans le cours même de la « médiation », dans la mesure où elle se déroule *autour* de l'interface administrative. Les médiateur.rice.s n'ont pas le choix de l'interface, de l'outil support sur lequel ou à partir duquel développer une médiation : la demande porte sur une voire plusieurs interfaces administratives, et non sur une demande de médiation numérique (sites internet, plateforme, outil numérique, etc.). Ils et elles doivent par conséquent composer avec ce que l'interface impose, la manière dont elle est conçue (en termes d'ergonomie, de lisibilité, d'accessibilité), et les normes administratives qui en régissent les principes.

Ce sont par ailleurs les organismes dématérialisant qui définissent les exigences numériques, i.e. ce que les usagers sont censés être capables de savoir réaliser, sans travail préalable de repérage des capacités numériques de leurs publics ou mise en place d'un parcours préalable de formation ou d'initiation aux outils numériques. Il revient pourtant aux « médiateur.rice.s » d'accompagner ces publics et de les « équiper » afin qu'ils gagnent une autonomie leur permettant de réaliser ces démarches par eux-mêmes.

Il est, enfin, remarquable, que la finalité de la demande de « médiation » générée par la dématérialisation ne porte pas sur l'acquisition de compétences numériques, mais sur la résolution d'un problème, ou d'une demande, d'ordre administratif. C'est, comme on l'a vu, ce qui peut poser problème pour enrôler les publics dans un mouvement d'apprentissage des savoirs de base. Ces apprentissages sont longs et coûteux pour des publics éloignés. L'hypothèse d'un intéressement aux questions numériques par le biais de démarches administratives apparaît faiblement validée par les retours de terrain, qui font plutôt apparaître un sentiment d'obligation et de démarche forcée peu propice au concernement positif des « usagers ».

Compte tenu de l'offre de réception en accès libre mise en place par les structures enquêtées, les « médiateur.rice.s » doivent pourtant répondre à ces demandes et assurer une fonction d'intermédiaire qui n'a fait l'objet d'aucune délégation formelle (convention, partenariat), substantielle (formation, information sur les sites) et/ou instrumentale (outils) : dans les sites de notre corpus, on ne trouve pas de partenariats spécifiques, pas de formations à destination de l'ensemble des agents, pas d'outils *ad hoc* pour faire un travail déconnecté du seul cas de traitement individuel, qui permettrait par exemple de faire des ateliers - ce qui oblige les agents à recourir à leurs propres comptes pour faire des démonstrations. Ils et elles doivent, enfin, composer avec des sites changeants, sans être préalablement informés, ni consultés, des changements ; ils et elles sont autrement dit, placés au même niveau que les usagers, alors même que la fermeture des accueils physiques des administrations les a désigné.e.s de fait pour les accompagner.

Il serait réducteur de considérer l'ensemble des organismes dématérialisant comme un tout indistinct. Les analyses que nous avons réalisées par ailleurs insistent au contraire sur la diversité des rapports singuliers aux administrations que recouvre le terme, générique, de dématérialisation⁴³. Il y a autant de dématérialisations qu'il y a d'organismes dématérialisant, et pas seulement parce que les modes de faire des administrations sont différents (d'un point de vue technique ou processuel), mais aussi parce que les usagers entretiennent des rapports différenciés aux différentes administrations⁴⁴. Nous avons d'ailleurs vu que certaines administrations étaient davantage citées que d'autres par les agents

⁴³ Mazet P., (2019) « Vers l'Etat Plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », 2 avril 2019, Laviedesidées.fr.

⁴⁴ Voir pour cela la thèse d'Eric Dagiral sur la télédéclaration des impôts (2012), ou les quelques pages consacrées à la question des administrations dans le livre de Dominique Pasquier (« L'internet des classes populaires », 2019)

en situation de médiation, et que certaines relations avaient été établies avec certaines, formellement (formation Impôts de la Cyberbase de Morlaix) ou de manière informelle (référént.e.s à la Préfecture à Lamballe). L'ensemble des éléments rapportés dresse néanmoins le tableau d'une délégation, voire d'un transfert de charge, des missions d'accompagnement des usagers des administrations aux acteurs de la « médiation numérique », sans enrôlement formel clair et explicite de la part des organismes dématérialisant ; tableau dans lequel les organismes dématérialisant prennent de fait une place centrale dans les médiations réalisées (dans le cadre des accès libres en particulier), tout en demeurant largement absents dans les liens de coopération partenariaux avec les acteurs de la médiation numérique.

4. Concerner les publics concernés ?

Les politiques publiques de dématérialisation des services publics administratifs ont produit un certain nombre d'effets sur les publics des lieux de médiation numérique enquêtés.

Elles ont d'abord conduit à diriger certains publics, usagers de services publics administratifs, vers ces lieux, avec des demandes d'aides explicitement centrées sur les démarches eadministratives ; comme on a pu le voir, l'importance de ces publics revêt des proportions variées, en rapport avec la taille des structures, leur historique d'implantation et de développement, les partenariats ou liens partenariaux (entendus au sens large allant d'une convention avec financement, à la participation à des groupes de travail territoriaux) existants, et leur identification par les habitant.e.s et acteurs du territoire.

Ce flux de demandes d'accompagnement eadministratif n'a pas seulement modifié quantitativement le type de demandes formulées par les usagers de ces lieux, il a aussi conduit à une mise en tension du cadre des médiations réalisées dans les modes de réception en accès libre : adapté pour des personnes ayant une maîtrise minimale des outils informatiques et numériques, il se révèle très vite limité pour des publics ne possédant pas les savoirs de base, et rend inatteignable toute réelle *médiation* numérique. Les sites enquêtés disposant de la possibilité de décaler la demande sur des segments d'offres appropriés (formations ou ateliers), les agents médiateurs peuvent parer à l'urgence, faire à la place et orienter les personnes vers un cadre d'apprentissage. Bien que ce transfert ne garantisse en rien un engagement positif des personnes, il est néanmoins possible et peut parfois se faire « en interne ». On peut se demander ce qu'il advient dans le cas de structures spécifiquement dédiées à l'accompagnement aux démarches eadministratives, ne disposant pas d'offres alternatives, et de l'efficacité du processus d'orientation vers des acteurs extérieurs (si tant est qu'ils existent et sont repérés), compte tenu des difficultés repérées dans le cadre de notre enquête.

Sur l'un des sites en particulier, la dématérialisation jointe à la fermeture des accueils physiques de certaines administrations locales (Préfecture, Impôts) a en effet plus fortement modifié le profil des publics reçus, aussi bien en accès libre (augmentation importante des demandes d'aide) que dans le cadre des formations Visa Internet Bretagne ; faisant apparaître des « usagers consommateurs », porteurs d'une demande de réalisation de la démarche, mais sans appétence ou motivation pour entrer dans un processus d'initiation ou d'apprentissage des outils informatiques et numériques. Cette modification du profil des publics nous a conduit à thématiser la question du concernement des publics aux outils numériques, sous un jour bien particulier : celui d'un « effet second du rapport d'obligation », obligeant des personnes éloignées du numériques à s'engager dans un processus d'apprentissage sur un mode contraint, en raison de l'obligation de réaliser ses démarches administratives par des voies dématérialisées.

Mais la question des publics et de leur place dans les offres de médiation mises en œuvre par des structures de « médiation numérique » se pose aussi de manière plus générale.

Comme nous l'avons vu, les publics participent et co-définissent les médiations. Dans le cadre des accès libres, le ou la « médiateur.rice » doit répondre à la demande des individus qui se présentent, avec leurs demandes, leurs connaissances ou aptitudes dans la manipulation des outils numériques, mais aussi leurs appétences ou motivations : l'issue et la réalisation de la médiation sont conditionnées par ces facteurs, non prévisibles. L'effet d'obligation y joue un rôle central et pose la question du concernement sur un mode parfois problématique. Dans le cadre de formations ou d'ateliers, ce que nous avons appelé des médiations programmées, la participation des publics se fait davantage sur le mode du faire avec, la question de la motivation paraissant acquise - les publics sont davantage concernés. Le degré de concernement des publics a donc un impact direct non seulement sur le déroulement des médiations réalisées mais sur la possibilité même de « faire médiation » : l'on parvient ici à la conclusion qu'il ne peut y avoir de médiation sans concernement préalable.

La question du concernement des publics qui fréquentent les lieux de médiations numériques supposerait d'autres développements. On manque en effet d'éléments d'analyse permettant de savoir ce qui fait que des publics se dirigent ou sont dirigés vers des (et tels) lieux de médiation numérique, vers quels segments d'offre en particulier et pour faire quoi ? De même, on ne dispose pas d'éléments permettant de mesurer ce que deviennent les publics après avoir rencontré les structures : sont-ils devenus « compétents numériquement » ? Continuent-ils de venir pour des motifs indépendants des seules questions numériques ?

Cette question en amène une autre, rapidement abordée en fin de première partie : celle de pouvoir définir les publics *concernés*.

Les publics concernés par l'offre de médiation numérique font l'objet d'un investissement de forme assez différencié dans les structures enquêtées. Parmi les 3 sites, seul Défis, association devant assurer sa stabilité économique, semble faire un travail proactif pour « aller chercher des publics » ; à Lamballe, la question des publics concernés paraît conditionnée à la définition du projet de service, qui permettrait de déterminer clairement les finalités du service, justifier et légitimer les démarches à mettre en place, préciser le profil des médiateur.rice.s et la distribution de leurs activités et, enfin donner des objectifs concrets au sens donné à l'inclusion numérique.

Comme l'a montré le travail de définition et de typologie des publics, tout se passe comme si les structures étaient pensées sur le mode d'une mise à disposition d'un portefeuille d'offres de médiations numériques, en capacité de toucher certains publics, avec parfois des processus d'orientation issus de partenariats, mais sans travail d'analyse sur les publics, ni évaluation des besoins au niveau territorial : c'est à dire sans définition d'un public concerné par les questions d'inclusion numérique, et sans pilotage des actions à mettre en place, en lien avec les différents acteurs du territoire.

Il ne s'agit pas de faire porter la responsabilité de cette absence de pilotage ou de coordination sur les structures de notre panel, dont ce n'est pas le rôle. Mais cette absence de pilotage global d'une politique d'inclusion numérique territoriale, place les structures dans une position paradoxale d'outil de médiation territoriale sur les questions numériques, sans mandat clair des collectivités et/ou organismes dématérialisant, qui sont pourtant de gros pourvoyeurs de besoins d'accompagnement numérique. C'est ce qui explique, en retour, le faible intérêt et le faible investissement dans une visibilité des publics atteints par les structures ; et qui rend difficile tout questionnement des

effets, voire des impacts, des offres qu'elles mettent en place, tant sur les publics qu'elles atteignent que sur ceux qu'elles ne voient pas.

Lieux et acteurs de la médiation numérique

Quels impacts des demandes d'aide e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ?

Rapport de recherche - Mars 2021

Centre de recherche d'Askoria
ASKORIA – Centre de recherche
2, avenue du Bois Labbé – CS 44238 – 35042 Rennes Cedex

