

COMPRENDRE

# LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE

LES PROFESSIONNELS DE LA  
MÉDIATION NUMÉRIQUE AU DÉFI  
DE L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE





# SOMMAIRE

ÉDITORIAL	3
NOTE DE LECTURE	4
SYNTHÈSE	5
INTRODUCTION	9
PROLOGUE : « L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE », UN PHÉNOMÈNE SOCIAL	11
« ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE » ET INÉGALITÉS SOCIONUMÉRIQUES : SYNTHÈSE DES APPROCHES CONCEPTUELLES	11
La nature multidimensionnelle de l'éloignement du numérique	11
Des inégalités au fondement de la nature sociale de l'éloignement du numérique	12
EXPLIQUER LES FACTEURS DE STABILITÉ DU NOMBRE D'ÉLOIGNÉS	13
Actualisation du halo de l'éloignement du numérique : plus de trois français sur dix restent concernés en 2023	13
Une permanence du nombre d'éloignés : une stagnation du nombre d'internautes malgré un phénomène de rattrapage auprès des plus âgés	14
Être éloigné du numérique en 2023	17
CHAPITRE 1 : DÉFINITIONS ET CONTOURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE	22
DÉFINITION DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE	22
Aspects généraux de la médiation	22
Éducation populaire et médiation numérique	23
Un champ professionnel aux frontières poreuses	25
TRAJECTOIRES D'APPROPRIATION ET AUTONOMISATION DES PUBLICS	26
Appropriation	26
Autonomisation	27
LE PAYSAGE ACTUEL DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE PROFESSIONNELLE : COUVERTURE DES TERRITOIRES ET POPULATIONS ÉLOIGNÉES DU NUMÉRIQUE	28
La cartographie nationale des lieux de médiation numérique	28
La proximité des usagers aux lieux de médiation du numérique	33
CHAPITRE 2 : LA MÉDIATION NUMÉRIQUE FACE À UNE « ÉPREUVE DE PROFESSIONNALITÉ »	36
COMPRENDRE LES RÉCONFIGURATIONS PROFESSIONNELLES EN COURS FACE À LA NUMÉRISATION DE LA SOCIÉTÉ ET À LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES DU SERVICE PUBLIC	37
Des « épreuves de professionnalité » pour différents groupes professionnels	37



<b>ÉTAT DE LA CONNAISSANCE DES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT ET FACTEURS DE RECOURS AUX ESPACES NUMÉRIQUES</b>	<b>40</b>
La connaissance des lieux de médiation numérique	41
L'identification de la médiation numérique professionnelle comme outil pertinent en cas de difficultés face au numérique	47
Éloignement au numérique, éloignement institutionnel	50
<b>POUR RÉSUMER</b>	<b>53</b>
<b>CHAPITRE 3 : LES ENVIRONNEMENTS CAPACITANTS, DES VOIES DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL</b>	<b>54</b>
<b>DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET FORMATION</b>	<b>54</b>
<b>VERS DES « ENVIRONNEMENTS CAPACITANTS »</b>	<b>56</b>
Des capacités aux environnements capacitants	56
Le rôle central des facteurs de conversion	57
Les communautés de pratiques	59
<b>CONCLUSION</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>63</b>



# ÉDITORIAL

Le Programme Société Numérique est chargé de la mise en œuvre de la feuille de route nationale d'inclusion numérique, en 2018 avec la Stratégie nationale pour un numérique inclusif puis France Numérique Ensemble en 2023.

Si la concertation avec l'ensemble des parties prenantes (collectivités, acteurs privés, opérateurs de services publics...) est essentielle à la conception des politiques publiques d'inclusion numérique, le dialogue avec les sciences humaines et sociales nous semble tout aussi indispensable pour garantir une réflexivité accrue quant aux problématiques qui traversent cette politique publique. Le Labo Société Numérique a été créé pour répondre à cet enjeu puisqu'il propose un regard critique sur les défis éthiques et sociaux du numérique, les enjeux de l'innovation publique, le développement des territoires et l'inclusion numérique. Depuis 2021, nous avons souhaité aller plus loin en confiant aux chercheurs et experts du Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (CREAD) des universités Rennes 2 et de Bretagne Occidentale, ainsi que du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), la réalisation d'une série d'études sur la société française.

La première étude, publiée en 2023, a permis de définir et mesurer l'éloignement numérique de la population française. Loin des préoccupations purement techniques, en mettant la focale sur l'identification des personnes éloignées du numérique et sur les facteurs explicatifs des inégalités siconomériques, cette première édition a largement contribué à replacer l'enjeu de l'éloignement numérique comme un véritable phénomène social.

Répondre au défi de l'éloignement numérique de la population impose aussi de comprendre les enjeux qui se posent du côté des professionnels de terrain. L'objet de cette seconde étude porte donc sur les professionnels du secteur de la médiation numérique qui œuvrent au quotidien pour permettre à tous les Français de bénéficier pleinement des opportunités offertes par le numérique. A l'heure où la quasi-totalité des activités et démarches de la vie quotidienne sont numérisées, faisant croître les besoins d'accompagnement numérique de la population, le rapport interroge la définition et les contours de la médiation numérique, partant de ses origines jusqu'aux reconfigurations professionnelles de ces dernières années. En mobilisant de manière inédite les données les plus récentes du secteur, cette étude donne à voir le paysage actuel de la médiation numérique professionnelle à travers les territoires, et établit les niveaux de sa notoriété auprès de la population.

Cette étude nous rappelle à quel point l'action des médiateurs numériques couvre tous les champs de la vie quotidienne des individus et que leurs interventions doivent absolument être pensées en complémentarité avec les autres professionnels du secteur social, culturel et administratif. Un des objectifs de la feuille de route France Numérique Ensemble vise justement à structurer la filière de la médiation numérique, objectif indispensable pour répondre pleinement au défi de l'éloignement numérique de la population.

**Léa GISLAIS**

Co-Directrice du Programme Société Numérique  
Direction générale déléguée au numérique de l'ANCT

Contact presse :  
[thomas.macaluso@anct.gouv.fr](mailto:thomas.macaluso@anct.gouv.fr)



# NOTE DE LECTURE

En 2021, le Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), a lancé une consultation pour la production d'une série d'études sur l'état de l'art de la société numérique française. C'est dans ce cadre que le CREDOC et le CREAD, associé au GIS M@rsouin, mènent un travail de diagnostic et d'analyse qui donne lieu à une série de rapports thématiques. La première édition, publiée en avril 2023, portait sur la définition et la mesure du phénomène d'éloignement numérique. Le présent rapport, qui signe donc la seconde édition de cette série d'études, s'inscrit dans la continuité en s'intéressant plus particulièrement aux professionnels du secteur de la médiation numérique.

Après un prologue rappelant les enjeux et notions de l'éloignement numérique et une actualisation des données, le présent rapport met donc la focale sur la médiation numérique en abordant ses enjeux en termes de structuration professionnelle ainsi que d'accompagnement de publics diversifiés avec des besoins différenciés. À partir d'une définition de la médiation numérique, ce travail entend dresser, en s'appuyant sur les données les plus récentes, une cartographie et un panorama de cette activité aux figures multiples, confrontée sans cesse aux questions liées à la numérisation croissante de la société et porteuse d'une mission spécifique d'émancipation des personnes.

Ce rapport vise plus globalement, en complément du premier traitant de l'éloignement numérique, à donner à voir les grandes problématiques qui accompagnent la numérisation en cours des activités et démarches de la vie quotidienne dans notre société au regard d'enjeux cruciaux de cohésion sociale et territoriale.

Le CRÉDOC est un organisme d'études et de recherche au service des acteurs de la vie économique et sociale. Depuis sa création en 1953, le CRÉDOC cultive son attachement à la recherche en sciences sociales en proposant des analyses sur le comportement des individus dans leurs multiples dimensions : consommateurs, agents de l'entreprise, acteurs de la vie sociale.

Le CREAD est un laboratoire de recherche de l'Université Rennes 2 et de l'Université de Bretagne Occidentale. En prenant appui sur les théories, concepts et méthodes des sciences humaines et sociales, les travaux du CREAD s'attachent à décrire et analyser les pratiques de formation, d'enseignement et d'apprentissage et les contextes dans lesquels s'inscrivent leurs différents acteurs. Le CREAD est articulé au Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin, qui fédère 18 équipes de recherche en sciences humaines et sociales travaillant sur les usages numériques, issues des quatre universités bretonnes, de l'université de Nantes, de l'université d'Angers, et de Le Mans Université, ainsi que de trois grandes écoles.

## AUTEURS

Lucie BRICE MANSENCAL (CREDOC)

Jérôme CLERGET (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin)

Matthieu SERREAU (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin)

Pascal PLANTARD (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin)

Pour citer ce document :

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : les professionnels de la médiation numérique au défi de l'éloignement numérique, 2025.



# SYNTHÈSE

L'essor des technologies numériques a provoqué une transformation importante des activités et des processus dans nos sociétés depuis une vingtaine d'années. **La persistance d'inégalités socio-numériques malgré la diffusion massive des infrastructures et équipements numériques, et la présence de pratiques numériques très hétérogènes au sein de la population française, ont été fortement mises en lumière avec la numérisation progressive de l'ensemble des activités et démarches de la vie quotidienne.** Ce constat s'accompagne, depuis la fin des années 1990, de la mise en place de différents dispositifs d'emplois aidés : les « emplois jeunes » à la fin des années 1990 puis le programme « 2 000 emplois d'avenir en espace public numérique » en 2012, et plus récemment le dispositif « Conseillers numériques », annoncé en novembre 2020, reposant sur le recrutement et la formation de 4 000 médiateurs numériques dans une grande variété de structures (publiques et privées). Ces dispositifs successifs reflètent une réponse aux besoins croissants d'accompagnement numérique de la population, et ont aussi contribué à une redéfinition progressive et parfois imprécise des missions attribuées aux médiateurs numériques, dans un contexte de professionnalisation en construction. L'objectif du présent rapport, qui prend place dans la série d'études de l'ANCT, « La société numérique française », est de dresser un état des lieux de ces évolutions.

La médiation numérique, comme d'autres formes de médiations liées à la formation des adultes, entretient un lien fort avec **l'éducation populaire** qui s'intéresse à la formation civile et civique. C'est dans le cadre des espaces d'éducation populaire que s'est développée la médiation appliquée au domaine des technologies numériques, prônant la diffusion d'une culture technique qui se définit comme un minimum de connaissances et de savoir-faire permettant à un individu de se « réapproprier » les technologies. Ce qui est ainsi visé, c'est à la fois d'influencer positivement le parcours d'appropriation des technologies par les différents publics (c'est-à-dire le processus par lequel un individu intègre un dispositif technique à sa pratique, en l'adaptant à sa culture, ses besoins, ses valeurs) et permettre ainsi leur autonomisation en tenant compte des contextes d'usage ainsi que des caractéristiques socioculturelles des individus.

**L'activité d'accompagnement au numérique vers l'autonomisation conduit à distinguer la médiation numérique selon qu'elle est considérée comme une activité ou comme un métier** en tant que tel : il existe en effet des professionnels spécifiquement formés et qualifiés en tant que « médiateurs numériques », dont la médiation constitue le cœur de métier et l'expertise alors que d'autres professionnels (ou encore bénévoles) ont une activité de médiation sans y avoir été formés et qui relève d'une activité parmi d'autres dans leur quotidien.

**Dans ce contexte de médiation numérique multiforme et de mosaïques d'acteurs, le Programme Société Numérique de l'ANCT joue un rôle central dans l'identification des professionnels et lieux de médiation numérique.** À partir de son travail de cartographie collaborative, 13 203 lieux de médiation numérique étaient recensés en novembre 2024, majoritairement en France hexagonale avec de fortes différences régionales : les régions de Nouvelle-Aquitaine, de Hauts-de-France, d'Auvergne-Rhône-Alpes et, au sein des départements d'Outre-Mer, la Réunion et la Guadeloupe, disposent du plus grand nombre de lieux de médiation numérique par habitant. **80 % de la population hexagonale dispose d'au moins un lieu de médiation numérique professionnelle dans sa commune ou à proximité** (67 % des Français métropolitains disposent d'un lieu de médiation dans leur propre commune, 13 % peuvent accéder à un lieu de médiation en moins de sept minutes par la route). Cependant, 20 % doivent parcourir 7 minutes ou plus en voiture pour y accéder. Les non-internautes, en particulier, sont plus susceptibles de vivre éloignés de ces services, seuls 51 % ayant un accès local. L'analyse opérée sur la base de la cartographie n'inclut pas les lieux réalisant exclusivement de l'aide à la réalisation des



démarches administratives en ligne. En effet, si ces lieux peuvent permettre un repérage et une orientation des personnes en difficulté vers des dispositifs de médiation numérique, l'aide qui y est délivrée ne s'inscrit pas dans un parcours d'appropriation des technologies numériques.

**La dématérialisation (ou numérisation) des démarches administratives s'est imposée comme une nouvelle norme du service public** (le plan « Action publique 2022 » visait la dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives en 2022). Dans les cas où cette numérisation s'est substituée aux autres canaux d'accès à l'administration (guichet, voie postale, ligne téléphonique), celle-ci implique une « obligation de connectivité » pour les citoyens dans le cadre de la relation administrative. Si le rapport numérisé à l'administration et aux services publics a permis une simplification des démarches pour certains publics, il ne bénéficie cependant pas à toutes les catégories de la population, en confrontant certains publics à des pratiques numériques et, surtout, administratives complexes pour eux, pouvant aller jusqu'à alimenter le phénomène de non-recours aux droits. Par ailleurs, dans le cadre du présent rapport, il est intéressant de noter que le processus de dématérialisation des démarches administratives a contribué à brouiller les frontières entre les groupes professionnels que sont : les médiateurs numériques, les travailleurs sociaux et les médiateurs administratifs.

Concernant les médiateurs numériques, afin de répondre aux demandes croissantes d'accompagnement dans la relation administrative numérisée, souvent caractérisées par **une situation d'urgence sociale des demandeurs, ils sont parfois contraints de devoir réaliser un accompagnement administratif, variable en nature et en volume en fonction des publics et lieux d'intervention**. Ainsi, nombre de médiateurs numériques sont confrontés à des démarches administratives pour lesquelles ils ne sont pas formés, ne disposent pas de ressources spécifiques, ni de référents dans les administrations publiques. Cette situation, marquée par un certain flou, les pousse parfois à devoir faire « à la place » des personnes accompagnées, faute de pouvoir faire autrement, au détriment de la démarche à finalité émancipatrice propre à la médiation numérique. À ce titre, les demandes d'accompagnement liées à la réalisation de démarches administratives en ligne auprès des médiateurs numérique constituent généralement une **« épreuve de professionnalité »** pour ces derniers, en mettant en tension ce qu'ils considèrent devoir faire et ce qu'ils font en réalité.

Ensuite, la dématérialisation de la relation avec l'administration pour accéder aux droits sociaux conduit également à **une reconfiguration du travail social**. Une partie des travailleurs sociaux considère la dématérialisation comme une source de problèmes pour leurs bénéficiaires mais aussi pour eux-mêmes, en provoquant à la fois une déqualification face à leurs missions de médiation sociale et une charge de travail supplémentaire. À cet égard, le malaise exprimé par les travailleurs sociaux est renforcé par le fait qu'ils doivent souvent agir, à l'instar des médiateurs numériques, en l'absence d'un mandat clair. Certains travaux montrent à cet égard que tous les professionnels du secteur social ne s'engagent pas dans l'accompagnement au numérique, certains d'entre eux excluant les usages numériques de leur champ d'intervention. Ces postures professionnelles relèvent de variables contextuelles telles que les conditions et la charge de travail, et de variables individuelles relatives à leurs niveaux de compétence numérique, ainsi qu'à leur conception du métier.

**Les médiateurs administratifs**, souvent représentés par les agents d'accueil dans les points d'accès mutualisés aux services publics comme les espace France Services, sont, quant à eux, directement impliqués dans l'aide à la réalisation des démarches administratives, notamment en ligne. Cette médiation administrative semble évoluer d'une fonction d'accueil et d'orientation à une fonction d'accompagnement des usagers dans leurs démarches en ligne, confrontant là aussi des professionnels à une reconfiguration de leur activité. Au contraire des médiateurs numériques et des travailleurs sociaux, cette évolution semble cette-fois être **vécue positivement par les agents administratifs concernés, comme « une revalorisation du travail de guichet » traditionnellement déprécié**. Investis d'une mission d'accompagnement aux démarches administratives reconnue institutionnellement, et dans la mesure où ils bénéficient de formations qui leur permette de se familiariser avec les démarches et les interfaces des administrations, les agents en points d'accès sont bien mieux outillés et formés que les médiateurs numériques ou les





travailleurs sociaux pour aider les personnes dans leurs démarches administratives. Ils peuvent également entrer davantage, et plus aisément, en interaction avec les différents organismes concernés par le biais d'accès privilégiés. En outre, ces professionnels de la médiation administrative sont également plus familiers des solutions existantes pour faire face aux enjeux déontologiques et juridiques liés à l'accompagnement de l'administratif en ligne (respect de la vie privée, consentement et établissement des responsabilités).

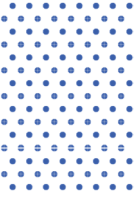
Prises ensemble, ces reconfigurations professionnelles, induites par la dématérialisation des démarches administratives, suggèrent en particulier de **penser l'accompagnement des publics selon une juste articulation entre la médiation numérique et la médiation administrative**. La complémentarité de l'intervention de ces professionnels apparaît comme un élément clef pour éviter un report de la charge et de la responsabilité du bon fonctionnement des procédures administratives sur les individus.

**Quel que soit la difficulté rencontrée, de nature numérique et/ou administrative, une courte majorité de Français (52 %) déclare connaître au moins un lieu de médiation numérique.** Les lieux les plus ancrés dans le paysage local (mairies, médiathèques et bibliothèques) sont les mieux repérés. Les personnes les plus éloignées du numérique, non-internautes, sont mieux informées sur l'existence de ces lieux que les internautes éprouvant des difficultés à l'égard du numérique, probablement en raison de leur profil sociodémographique et de leur dépendance plus forte à l'égard de points d'accès à Internet. La proximité géographique à un lieu de médiation numérique influence non seulement la connaissance mais aussi la diversité des types de lieux connus. **Vivre dans une commune où se trouve un lieu de médiation numérique renforce la connaissance de divers espaces possibles pour obtenir de l'aide numérique** et encourage à percevoir un accompagnement personnel dans un lieu dédié comme une solution lors de la survenue de difficultés numériques. Pour les internautes ayant le sentiment de ne pas maîtriser pleinement le numérique, habiter dans une commune comportant un lieu de médiation encourage l'identification d'un accompagnement personnel ou d'un cours collectif comme le plus adapté pour améliorer la maîtrise des outils numériques.

Enfin, dans un contexte de numérisation de la société et de persistance des inégalités socio-numériques, si les métiers de l'accompagnement aux usages numériques à des fins d'inclusion numérique et sociale s'impose comme primordiale, **la question de l'accompagnement et de la formation des acteurs de la médiation numérique eux-mêmes apparaît particulièrement centrale**. Comme le soulignent Denouël et Granjon (2023), « *Les médiateurs numériques ont aujourd'hui besoin, dans leur formation initiale et « tout au long de la vie », de s'approprier des connaissances pluridisciplinaires leur permettant d'assurer un ensemble de tâches toujours plus larges et variées qui évoluent à mesure de la technologisation accrue des différentes sphères d'activité* ». Cette nécessité fait écho aux objectifs formulés dans la feuille de route de la politique nationale d'inclusion numérique 2023-2027 (France Numérique Ensemble) visant, notamment, à structurer la filière des acteurs de la médiation numérique et à développer la formation.

De nombreux travaux portant sur la formation des adultes tendent désormais à montrer que le développement des compétences est en réalité le résultat d'une articulation entre les ressources internes de l'individu, et les ressources externes liées à l'environnement de travail. L'approche par les capacités ouvre des perspectives importantes pour comprendre la manière dont les individus sont mis en capacité (ou non), dans une organisation et un contexte de travail donné, de se saisir et d'utiliser les ressources présentes dans leur environnement et d'acquérir de nouvelles compétences. L'environnement de travail peut en effet favoriser le développement professionnel en actionnant plusieurs leviers, tels que :

- **le contenu de travail** : en variant les activités, en permettant des temps de réflexivité et d'analyse de sa pratique, ou encore en offrant d'être confronté à des situations correspondant à la zone proximale de développement des individus ;
- **le mode d'organisation du travail** : celui-ci peut permettre de développer des compétences comme les pratiques coopératives, la prise d'initiative et la liberté d'agir, la possibilité de tutorer de nouveaux arrivants, de participer à des groupes de travail ;



- **la gestion des ressources humaines et de formation** : en facilitant l'accès à la formation en vue de renforcer les capacités d'action.

En conclusion, **relever le défi du phénomène social qu'est l'éloignement numérique implique d'abord de cerner les besoins spécifiques des médiateurs numériques en menant, avec eux, une réflexion sur leurs besoins dans leurs territoires.** Il apparaît nécessaire, notamment, de répondre aux besoins en formation initiale et « tout au long de la vie » de ces professionnels, sur la base de formations pluridisciplinaires, de nature à leur permettre d'assurer un ensemble de tâches larges et variées. Dans le même temps, une clarification des rôles et des tâches entre les différents professionnels de la médiation et de l'accompagnement social pourrait également être envisagée. A ce titre, le cœur de métier des médiateurs numériques, ancrés dans l'éducation populaire, est de favoriser l'engagement des usagers dans un processus réflexif d'appropriation des technologies numériques et l'acquisition d'une culture numérique. Les médiateurs administratifs apparaissent, quant à eux, mieux armés pour apporter une aide plus ponctuelle liée à la relation administrative en ligne. Cette différenciation devrait s'accompagner d'une mise en réseau des différents acteurs, en incluant également les travailleurs sociaux, dans la mesure où ceux-ci font le plus souvent partie d'un même écosystème territorial. Cette mise en réseau apparaît comme une condition nécessaire à l'activation de dynamiques capacitante adaptées aux spécificités de leur territoire d'intervention.



# INTRODUCTION

L'histoire des sciences nous montre que l'essor du numérique constitue **une nouvelle étape dans l'évolution des techniques et des technologies** (Gilmont, 2004), à l'instar de celle ouverte, il y a six-cents ans, par l'émergence de l'imprimerie à Strasbourg dans le sillage des découvertes de Jean Gutenberg<sup>1</sup>. Comme jadis lors de la diffusion de l'imprimerie, l'essor des technologies numériques a provoqué une **transformation importante des activités et des processus dans nos sociétés**, jusqu'à constituer un « fait social total » (Plantard, 2015, d'après Balandier, 1961, et Mauss, 1925), tant les changements produits impactent désormais tous les aspects de la vie sociale. À l'heure de l'avènement de la « société numérique<sup>2</sup> » (Compiègne, 2010), la nécessité de comprendre plus finement la complexité des rapports entre les individus et les technologies constitue une impérieuse nécessité.

À ses débuts, l'étude des inégalités au regard des technologies était essentiellement fondée sur une vision technodéterministe du progrès (Plantard, 2011), uniquement centrée sur les questions d'accès (équipement et connexion). Peu opérante, cette approche négligeait les aspects historiques, sociaux et culturels, qui influencent fondamentalement la manière dont les individus et les groupes d'individus s'engagent, ou non, dans des processus d'appropriation des technologies. Plusieurs études récentes, en France comme à l'international (Robinson et al. 2020), concordent désormais pour montrer que **ces inégalités numériques sont en réalité « socionumériques »**. En effet, pour appréhender les dynamiques profondes de l'éloignement du numérique, il convient de mettre ces inégalités en interaction avec le contexte social et culturel des individus. En outre, plusieurs études montrent combien les pratiques numériques elles-mêmes sont influencées par le contexte de vie des individus et des groupes d'individus (Pasquier, 2018).

**La persistance de ces inégalités socionumériques malgré la diffusion massive des infrastructures et équipements numériques, et la présence de pratiques très hétérogènes au sein de la population française**, ont été mises en lumière avec la numérisation progressive de l'ensemble des activités et démarches de la vie quotidienne, dont les démarches administratives qui s'est révélée être socialement discriminante (Défenseur des Droits, 2019, 2022)<sup>3</sup>. Par ricochet, cette dématérialisation de la relation administrative a également produit des effets sur les professionnels engagés dans l'accompagnement des publics aux technologies, dont les médiateurs numériques, en alimentant une véritable « épreuve de professionnalité » (Ravon et Vidal-Naquet, 2014). En effet, alors que les missions traditionnelles de la médiation numérique, historiquement ancrées dans l'éducation populaire, sont l'accompagnement et la formation aux usages numériques à des fins d'inclusion numérique et sociale, **l'irruption de l'urgence sociale est venue questionner le périmètre des pratiques professionnelles**. Cette situation touche également d'autres professionnels fréquemment aux prises avec des questionnements liés à la numérisation de la société, dont les travailleurs sociaux et les « médiateurs administratifs »<sup>4</sup>.

## Notes .....

<sup>1</sup> L'historien Jean-François Gilmont relève que « *la nouvelle invention a suscité un mélange de fascination et de crainte* » de la part des contemporains de Gutenberg.

<sup>2</sup> Le « numérique » est un terme générique qui recouvre plusieurs dimensions articulées entre elles : l'informatique comme mode dominant de traitement et de diffusion de l'information, l'Internet comme ensemble des réseaux, systèmes et équipements de communication, la cyberculture comme culture numérique complexe (Musso, 2009), et les usages comme gammes de pratiques individuelles et collectives (Plantard, 2014).

<sup>3</sup> Voir Défenseur des droits, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019 et *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? 2022*.

<sup>4</sup> Il s'agit notamment d'agents d'accueil dans les points d'accès mutualisés aux services d'intérêt général tels les maisons France services. La « médiation administrative » à laquelle il est fait référence ici ne renvoie pas à la médiation dans le champ juridique.



L'objectif du présent rapport, dans la continuité du premier rapport de la série d'études de l'ANCT « La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique » paru en 2023<sup>5</sup>, est de **dresser un état des lieux de ces évolutions**, à travers un prolongement des analyses réalisées l'année passée, tout en plaçant une focale particulière sur les enjeux actuels liés à la médiation numérique.

Organisé en trois chapitres, ce rapport s'appuie, d'une part, sur une **revue de littérature des travaux scientifiques portant sur l'éloignement du numérique** ainsi que **sur les champs professionnels** liés aux différentes formes de médiations numérique, et, d'autre part, sur un **état des lieux des enquêtes quantitatives existantes**, tout particulièrement le « baromètre du numérique » qui mesure chaque année la diffusion et l'usage des technologies dans la société française.

**Le premier chapitre** dresse un **état des lieux du champ professionnel de la médiation numérique**, en proposant des éléments de définitions de cette dernière et en montrant les liens entretenus avec les autres champs professionnels. Elle présente également une cartographie des lieux de médiation numérique sur le territoire national.

**Le deuxième chapitre** place ensuite la focale sur **les épreuves professionnelles traversées** par les différents champs professionnels liés aux différentes formes de médiations numériques. Celles-ci apparaissent en partie comme une conséquence de la dématérialisation de la relation administrative, qui confronte une partie des publics à des pratiques numériques et, surtout, administratives complexes pour eux. Cette étude des reconfigurations professionnelles en cours est complétée par un état des lieux de la connaissance des lieux d'accompagnement existants ainsi que des facteurs de recours à ces différents espaces notamment pour les publics qui se considèrent comme éloignés du numérique.

Enfin, **le troisième chapitre**, en forme d'ouverture, contribue aux réflexions en cours sur le développement des professionnels de l'accompagnement au numérique en présentant **la notion d'environnement capacitant**. Appliquée au champ du travail et de la formation, l'environnement capacitant apparaît comme une configuration multiscalair favorisant la formation, le développement et l'autonomie de ceux qui y évoluent.

#### Notes .....

<sup>5</sup> ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.



# PROLOGUE : « L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE », UN PHÉNOMÈNE SOCIAL

Encore trop souvent considéré de manière dichotomique, **l'éloignement du numérique est un phénomène complexe au carrefour de plusieurs facteurs**. Loin d'une opposition binaire entre connectés et non-connectés, le recours aux technologies présente d'importantes variations dans l'intensité et les formes de participation. L'examen de la littérature et des derniers chiffres du baromètre du numérique nous invitent à considérer cet éloignement comme un phénomène social plus que technique. Les écarts de pratiques dans le domaine du numérique et les formes de distance vis-à-vis des normes sociales d'usage apparaissent en effet relever de dynamiques sociales. Ce constat invite à interroger l'appropriation et les usages des technologies numériques des individus à l'aune des caractéristiques de ces derniers.

## « ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE » ET INÉGALITÉS SOCIONUMÉRIQUES : SYNTHÈSE DES APPROCHES CONCEPTUELLES

La conceptualisation des inégalités numériques a beaucoup évolué dans le temps, passant de définitions simples, arrimées à une vision binaire entre inclus et exclus, à la nécessité de concevoir des approches plus complexes.

### La nature multidimensionnelle de l'éloignement du numérique

Le syntagme « **éloignés du numérique** » a fait son apparition dans l'enquête *Capacity* (2014-2017) soutenue par l'Agence nationale de la recherche (ANR), menée par la Fondation d'un Internet Nouvelle Génération (FING) et le GIS M@rsouin, pour qualifier les publics non-internautes et les internautes distants dont les usages sont limités en termes de fréquence, d'intensité et de répertoire. Cette nouvelle terminologie répondait à la nécessité de **rompre avec l'idée qu'une « fracture numérique » séparerait de manière binaire les utilisateurs et les non-utilisateurs d'Internet, invisibilisant les utilisateurs distants** (*low-users*, Livingstone et Helsper, 2007).

La « fracture numérique » (Katz et Rice, 2002 ; Norris, 2001) faisait en effet l'objet d'importantes critiques pour son caractère inopérant. Apparue aux États-Unis en 1995 (l'expression vient d'Al Gore, le vice-président américain de l'époque) comme un slogan politique, avant de s'installer en France, elle se focalisait exclusivement sur l'absence d'équipements et de connexion à Internet pour de nombreux foyers, essentiellement pour des questions de coût et d'inaccessibilité (Helsper, 2021). **En dépit de sa popularité médiatique, la « fracture » a constitué un cadre d'analyse de plus en plus contesté** (Selwyn, 2004 ; Plantard, 2011) pour son caractère trop limité, ignorant les caractéristiques des individus et les rapports variés qu'ils entretiennent avec les technologies. C'est à cette période que de nouvelles approches sont apparues autour de la « littératie numérique », dont le but était de dépasser les problématiques liées à l'accès pour rendre compte des écarts de compétences, savoirs et savoir-faire numériques entre les individus (Kling, 2001 ; Hargittai, 2002). Depuis une dizaine d'années, une nouvelle génération de travaux s'est centrée sur l'étude des possibilités inégales des individus à disposer des opportunités (culturelles, économiques, sociales, politiques, etc.) a priori offertes par les technologies numériques et à les transformer en bénéfices effectifs pour eux-mêmes ou leurs groupes dans les divers domaines de la vie sociale (Van Deursen



et Helsper, 2015 ; Ragnedda, 2017). **Ces travaux plus récents se focalisent sur l'apport réel des technologies pour les individus** (Plantard, 2021), ouvrant ainsi de nouveaux champs de recherche. Au total, ces différentes focales apparaissent complémentaires, l'éloignement du numérique constituant un phénomène multidimensionnel et multifactoriel. En effet, le processus d'appropriation des technologies est généralement constitué d'étapes successives auxquels les individus sont confrontés de manière inégale (Van Dijk, 2005), associant les ressources numériques, l'acquisition des compétences, et des formes d'usages diverses dont certaines sont plus capacitantes que d'autres. À cet égard, certains chercheurs ont suggéré dès le début des années 2000 de parler « d'inégalités numériques » pour souligner cette nature complexe, qui n'ignore pas les rapports sociaux (Di Maggio et al., 2004).

## Des inégalités au fondement de la nature sociale de l'éloignement du numérique

Les études concordent généralement pour montrer que les publics dits « éloignés du numérique » se retrouvent davantage dans les milieux modestes peu ou pas diplômés, soutenant une corrélation entre l'éloignement numérique et les variables socio-culturelle et socio-économique.<sup>6</sup>

Prises dans une acception générale, **les inégalités sont constituées de différences entre catégories d'individus, qui portent sur des avantages ou des désavantages dans l'accès à des ressources, qui génèrent des phénomènes de hiérarchisation sociale ou d'exclusion** (Bihr et Pfefferkorn, 2008). Cette approche invite à envisager les inégalités numériques comme relevant des inégalités sociales. Dans cet état d'esprit, plusieurs auteurs proposent de parler désormais d'**inégalités siconumériques** (ou « sociales-numériques ») (Halford et Savage, 2010 ; Helsper, 2021 ; Granjon, 2022 ; Collin et al, 2022), afin de mettre en avant **le lien étroit entre faits techniques et faits sociaux**.

Pour étayer la compréhension des différences en termes de conversion des potentialités offertes par l'usage des technologies en avantages effectifs, des chercheurs ont mobilisé **le concept de « capital numérique »** (Ignatow et Robinson, 2017 ; Ragnedda, 2017) qui s'inscrit dans la matrice de la théorie des capitaux de Bourdieu (1979). Le capital numérique est constitué de l'ensemble des ressources qu'un individu peut mobiliser pour favoriser ses capacités numériques : il englobe les conditions d'accès (outils, connexion), les savoirs et compétences numériques, et les différentes dispositions d'un individu à l'égard des technologies. **Il permet de convertir différentes formes de ressources (économiques, sociales, culturelles) « hors ligne » en ressources numériques et en profits sociaux**. Il en résulte une boucle de rétroaction permettant aux individus les mieux dotés en différentes formes de capitaux de tirer davantage parti de leurs usages d'internet pour renforcer leur position sociale, alimentant par là-même les inégalités siconumériques. Il s'agit d'un « effet Matthieu » (Merton, 1968) qui qualifie en sociologie un phénomène par lequel les personnes qui disposent de plus d'avantages parviennent à les renforcer, tandis que celles qui en ont moins sont moins susceptibles de changer leur situation.

En parallèle de ces travaux sur le rôle joué par les ressources (en termes de capitaux) dans les inégalités numériques, **l'approche par les « capacités »** de Sen (1997) s'intéresse, quant à elle, plus particulièrement aux **possibilités inégales pour les individus de mener les projets qu'ils valorisent** (Burchardt et Hick, 2018). Les capacités constituent l'ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre et l'ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir. Ce cadre propose une approche originale de la justice sociale basée sur la mesure des éléments permettant d'exprimer ses capacités et d'effectuer des choix dans différentes dimensions de sa vie. Selon cette perspective, la capacité de traduire les opportunités en avantages dépend de « facteurs de conversion » personnels (capacités physiques et mentales), sociaux (réglementations, politiques publiques, normes sociales)

Notes .....

<sup>6</sup> ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.



ou environnementaux (infrastructures, isolement géographique, etc.) (Robeyns, 2005), qui sont autant d'éléments pouvant faciliter ou entraver la conversion d'une ressource par un acteur en vue de réaliser un fonctionnement de valeur. **Au-delà de la capacité à s'appropriier des ressources, il est question de la capacité à en faire usage** (Zimmermann, 2006).

Ainsi, de ces approches se dégage le constat général que l'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique : il s'agit d'abord d'un phénomène social. L'enjeu est dès lors d'en comprendre les ressorts sociaux.

## EXPLIQUER LES FACTEURS DE STABILITÉ DU NOMBRE D'ÉLOIGNÉS

La proportion d'éloignés du numérique telle que mesurée par le baromètre du numérique est stable entre 2022 et 2023, révélant des tendances de fond sur la nature de l'éloignement et le profil des populations concernées qui **confirment sa dimension sociale plus que technique**.

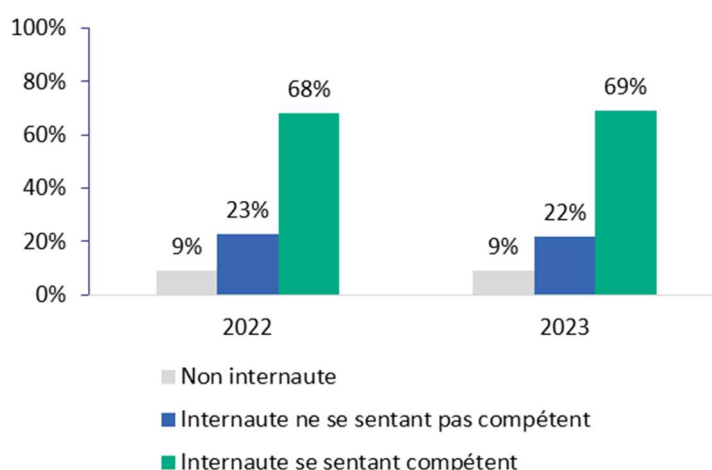
### Actualisation du halo de l'éloignement du numérique : plus de trois français sur dix restent concernés en 2023

Le rapport de l'année 2023 (« Définir et quantifier l'éloignement du numérique ») avait délimité les contours d'un halo de l'éloignement du numérique, mêlant accès à Internet et sentiment d'être compétent dans son utilisation des outils numériques. Une proportion de la population concernée par ce halo avait été calculée à partir des résultats de l'édition 2022 du baromètre du numérique, commandité par l'ARCOM, l'ARCEP, le CGE et l'ANCT.

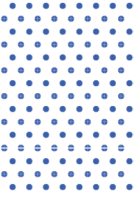
Au total, 32 % des personnes âgées de 18 ans et plus, résidant en France hexagonale, étaient concernées par une situation d'éloignement du numérique : 9 % en tant que non-internautes, 23 % en tant qu'internautes distants, ne se sentant pas pleinement compétents dans leurs usages. En 2023, le même calcul conclut à une proportion similaire d'éloignés du numérique, marquant une **stabilité de ces chiffres. 31 % de la population est éloignée du numérique, dont à nouveau 9 % de non-internautes et 22 % d'internautes ne se sentant pas compétents**.

*Une stabilité de la proportion d'éloignés du numérique*

*Champ : population âgée de 18 ans et plus résidant en France hexagonale*



Source : Baromètre du numérique 2023



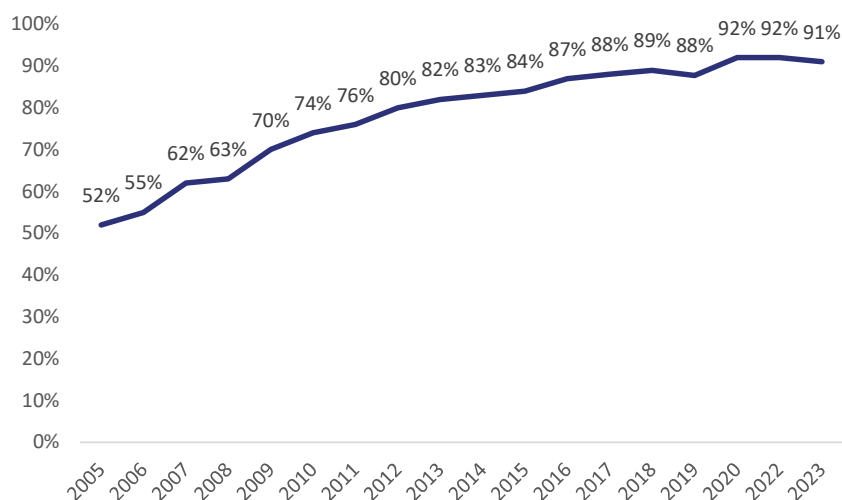
## Une permanence du nombre d'éloignés : une stagnation du nombre d'internautes malgré un phénomène de rattrapage auprès des plus âgés

Cette permanence d'une part importante de Français éloignés du numérique trouve son explication dans plusieurs phénomènes.

Tout d'abord, force est de constater que **la proportion d'internautes stagne dans la population depuis 2020**. Bien qu'une très grande majorité de la population soit dorénavant internaute, près d'un Français sur dix ne se connecte jamais à internet en 2023 (9 %) et forme le noyau dur de la définition de l'éloignement du numérique. La part d'internautes mesurés ici intègre l'ensemble des moyens de connexion et comprend également les personnes ne possédant pas de connexion internet fixe à domicile mais se connectant par d'autres moyens (notamment par leur smartphone) ou dans d'autres lieux. Il convient de noter que la part d'équipement en connexion internet fixe à domicile stagne elle-même aux alentours de 85 % de la population (84 % en 2022).

### *Une stabilité de la proportion de personnes se connectant à internet*

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



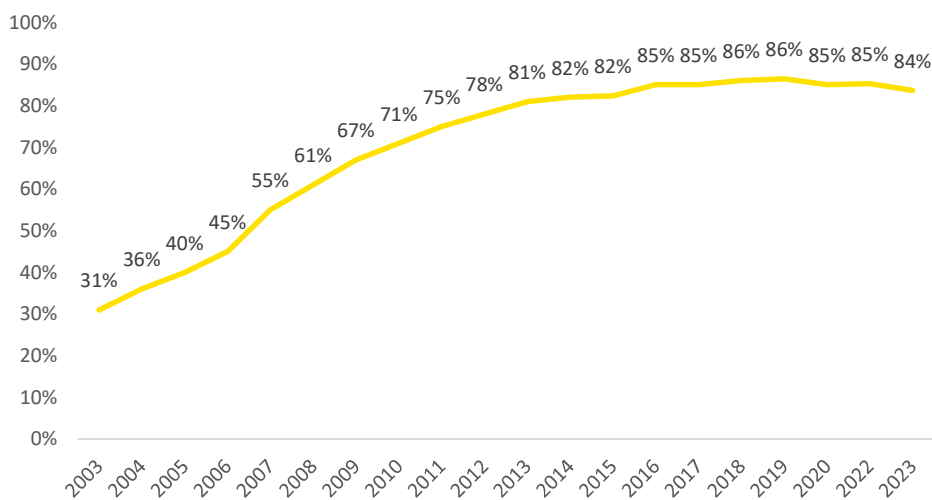
Source : CREDOC, Baromètres du numérique.





### Une stabilité du taux d'équipement en connexion internet fixe à domicile (en %)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Si l'âge a longtemps été considéré comme une variable centrale de l'éloignement du numérique, l'on constate que les différences dans l'équipement et l'usage se situent désormais moins à ce niveau que par le passé, ce qui soutient l'idée que l'éloignement du numérique des séniors est en grande partie un effet de génération<sup>7</sup> (voir rapport 2023). Ainsi, 70 % des 70 ans et plus sont des internautes en 2023 contre à peine 36 % dix ans plus tôt, en 2013.

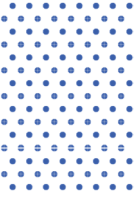
À l'inverse, le niveau de diplôme est un facteur très significatif de connexion à internet : seuls 64 % des non-diplômés sont des internautes contre 98 % des diplômés du supérieur. On note un phénomène de rattrapage du côté des non-diplômés sur le long terme, puisqu'ils n'étaient que 44 % à se connecter à internet en 2013 contre 97 % des diplômés du supérieur, illustrant la démocratisation de l'accès sur le moyen terme malgré une entrée dans la culture numérique plus tardive pour les personnes ayant un faible niveau de diplôme et de revenu. Toutefois, la démocratisation des outils ne signifie pas une égalité sociale des pratiques (voir supra).

En 2023 comme en 2013, le lieu de résidence a un impact sur le fait d'être internaute, même si ce facteur est moins discriminant que le précédent. En 2023, 80 % des habitants des communes rurales sont internautes contre 89 % de ceux vivant dans des communes de 2 000 à 19 999 habitants, 94 % de ceux des communes de 20 000 à 99 999 habitants et jusqu'à 96 % de ceux des communes de 100 000 habitants et plus ou dans l'agglomération parisienne. Les écarts se sont même creusés entre les communes les plus rurales et les autres, en dépit de la poursuite du déploiement des connexions à très haut débit. Plusieurs pistes d'explication à ces écarts peuvent être avancées. Tout d'abord, le déploiement des connexions, bien que massif, peut s'avérer encore difficile dans certains territoires enclavés ou moins peuplés : le Morbihan, l'Ille-et-Vilaine, les Deux-Sèvres, la Dordogne, la Drôme, l'Ardèche, l'Allier, le Cher, la Haute-Loire ou encore la Somme sont autant de départements comportant des zones sans accès à la fibre de bout en bout au 31 décembre 2023<sup>8</sup>. Ensuite, l'impact du lieu de résidence est susceptible de se combiner à d'autres facteurs propices à l'éloignement, les populations de ces communes très rurales étant souvent peu diplômées et âgées.

Notes .....

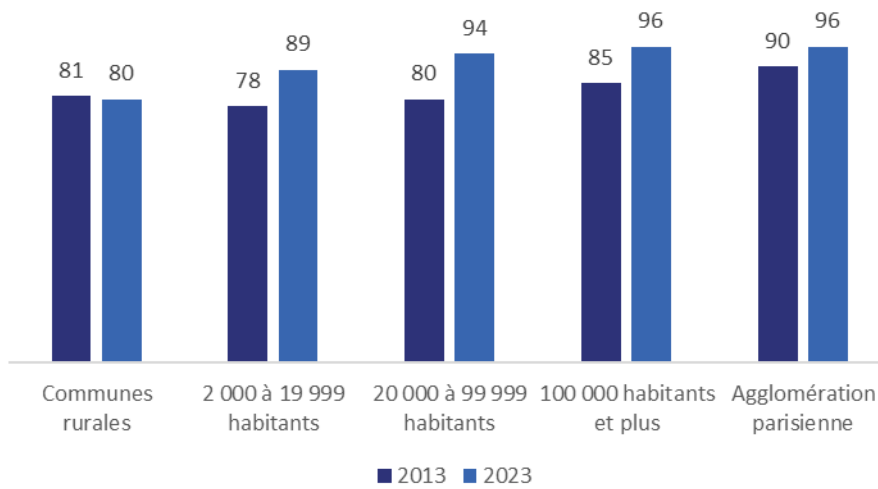
<sup>7</sup> ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

<sup>8</sup> Arcep, Carte fibre, taux de couverture FttH, données au 31 décembre 2023.



### Taux d'internautes selon la taille de l'agglomération de résidence

Champ : population âgée de 18 ans et plus résidant en France hexagonale



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

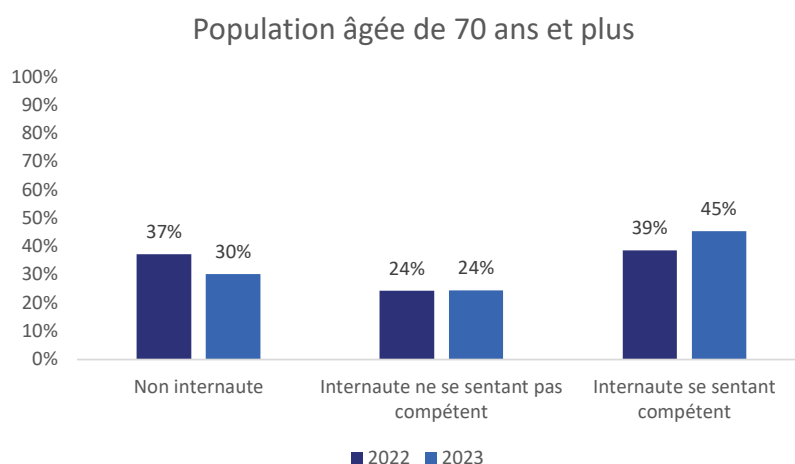
Ensuite, entre 2022 et 2023, la proportion de répondants ne se sentant pas compétents dans l'usage des outils numériques reste similaire (de 22 % à 23 %) et leur profil proche : ce sont à nouveau un peu plus souvent des **personnes âgées de 60 ans et plus, des personnes pas ou peu diplômées, des inactifs, des retraités, des personnes sans enfants vivant seules ou dans un foyer de deux personnes.**

Toutefois, on note une légère progression du sentiment de compétence parmi certains profils. Ainsi, en 2023, 45 % des 70 ans et plus se sentent compétents en matière de numérique. Cela reste moins élevé qu'en moyenne (69 %) mais constitue une amélioration par rapport à 2022, seuls 39 % des 70 ans et plus ayant alors déclaré se sentir compétent. Cette évolution ne s'explique pas tant par une réduction du sentiment d'incompétence, qui reste au même niveau en 2023 qu'en 2022 (24 %), que par un effet de vase communicant en lien avec la réduction de la part de non-internautes dans cette tranche d'âge. **Les néo-internautes ne sont pas forcément immédiatement à l'aise avec les nouvelles technologies.**



## L'évolution de l'éloignement du numérique auprès des plus âgés (en %)

- Champ : ensemble de la population de 70 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique.

Le phénomène est différent pour les non-diplômés, le vase communicant s'opérant ici des internautes ne se sentant pas compétents vers ceux se sentant compétents. tandis que la part de non-internautes reste similaire parmi cette population. Ainsi, 36 % des non-diplômés ne sont pas internautes en 2023, une proportion similaire à celle observée en 2022 (37 %), 17 % seulement ne se sentent pas compétents (contre 21 % en 2022 soit un recul de 4 points en un an) et 47 % s'estiment compétents (42 % en 2022). Le sentiment de compétence progresse donc de 5 points de pourcentage au sein de cette population.

Pourtant, si **le sentiment de ne pas être compétent se maintient dans l'ensemble de la population**, c'est bien qu'il reste stable pour de nombreuses catégories de la population mais aussi que les réductions observées pour les plus âgés et les moins diplômés sont compensées par des augmentations pour d'autres catégories de la population. Ceci s'observe particulièrement pour les personnes au chômage. Les personnes en recherche d'emploi sont traditionnellement souvent des internautes (5 % de non-internautes en 2023) mais confrontées à des difficultés face à certaines normes d'usage. En 2022, 22 % déclaraient déjà ne pas se sentir compétentes dans l'usage des outils numériques. En 2023, 29 %, soit plus d'un quart des chômeurs, partagent ce sentiment d'incompétence, soit une progression de 7 points en l'espace d'un an des chômeurs éprouvant des difficultés à l'égard du numérique.

Fait notable, **le sentiment de compétence ne croit pas avec la fréquence d'usage d'internet** : 89 % des internautes ne se sentant pas compétents utilisent internet tous les jours soit tout autant que les internautes se sentant compétents (90 %). Le temps passé en ligne, la variété de ses usages n'est ainsi pas forcément synonyme d'une plus grande aisance avec le numérique.

## Être éloigné du numérique en 2023

Une partie de l'éloignement du numérique semble s'expliquer par **la perception de l'utilité de cette dimension numérique pour sa propre vie**, ce qui invite à dépasser la vision traditionnelle centrée sur le seul objectif de connexion pour tous pour s'intéresser aux potentialités perçues et aux résultats obtenus par les individus.

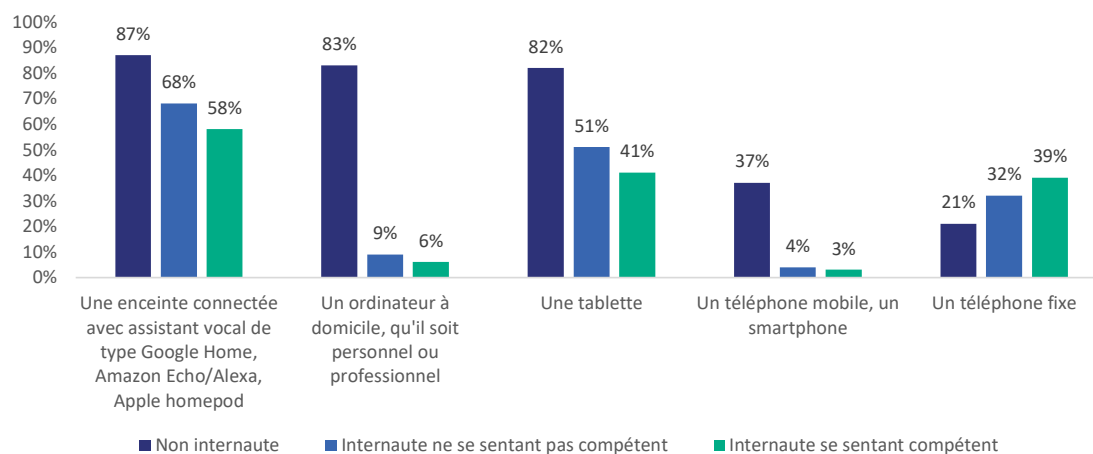
**Ce phénomène est particulièrement marqué pour les non-internautes.** Les personnes les plus éloignées du numérique en 2023 ne sont pas seulement non-internautes mais ont aussi un très faible usage des équipements informatiques. **Ainsi, 83 % des non-internautes n'ont jamais utilisé d'ordinateur à domicile (qu'il soit personnel ou professionnel) au cours des six derniers mois** contre 9 % des internautes ne se sentant pas compétents et 6 % des internautes se sentant



compétents. L'usage de la tablette est tout aussi rare parmi les non-internautes (82 % n'en utilisent jamais) sans toutefois atteindre celui des enceintes connectées (87 %) dont 9 % des non-internautes ignorent en outre s'ils en ont fait ou non usage<sup>9</sup>.

*Le degré de « non-usage » d'équipements numériques au cours des six derniers mois (en %)*

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -  
Personnes ayant déclaré ne « jamais » avoir utilisé ces équipements au cours des douze derniers mois.



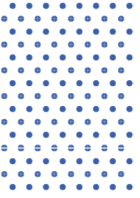
Source : CREDOC, Baromètre du numérique, 2023.

En outre, l'éloignement du numérique est, sans surprise, corrélé avec **une moindre connaissance des dernières innovations technologiques telles que les outils d'intelligence artificielle comme ChatGPT, Google Bard, Midjourney ou Dall-E**. Ainsi, 57 % des non-internautes ignorent ce dont il s'agit contre 34 % des internautes ne se sentant pas compétents et seulement 24 % des internautes se sentant compétents dans leurs usages numériques. La connaissance des dispositifs de signalement mis en place par les pouvoirs publics, pour signaler du contenu illicite, comme Pharos, est également plus faible au sein des éloignés du numérique : 17 % des non-internautes et près du double d'internautes ne se sentant pas compétents (33 %) en ont connaissance contre 45 % d'internautes se sentant compétents. Cette différence de notoriété, qui peut sembler anecdotique pour les non-internautes, moins exposés à la violence en ligne, l'est pourtant particulièrement pour les internautes non compétents. 23 % d'entre eux indiquent avoir été victimes d'escroquerie ou de fraude en ligne, soit autant que les internautes se sentant compétents dans leurs usages du numérique.

**Confrontés à une difficulté, les personnes éloignées du numérique n'adoptent pas les mêmes réactions selon leur usage d'internet.** Les non-internautes sont ainsi majoritaires à déclarer ne jamais utiliser d'outils informatiques et numériques. Cette proportion est en léger recul entre 2022 et 2023, de 58 % des non-internautes à 61 %. 19 % des non-internautes font appel à une personne de leur entourage, les membres de leur foyer ou leurs collègues, soit autant qu'en 2022. 7 % (proportion également identique à 2022) déclarent se débrouiller seul. 5 % (6 % en 2022) cessent l'utilisation des outils numériques.

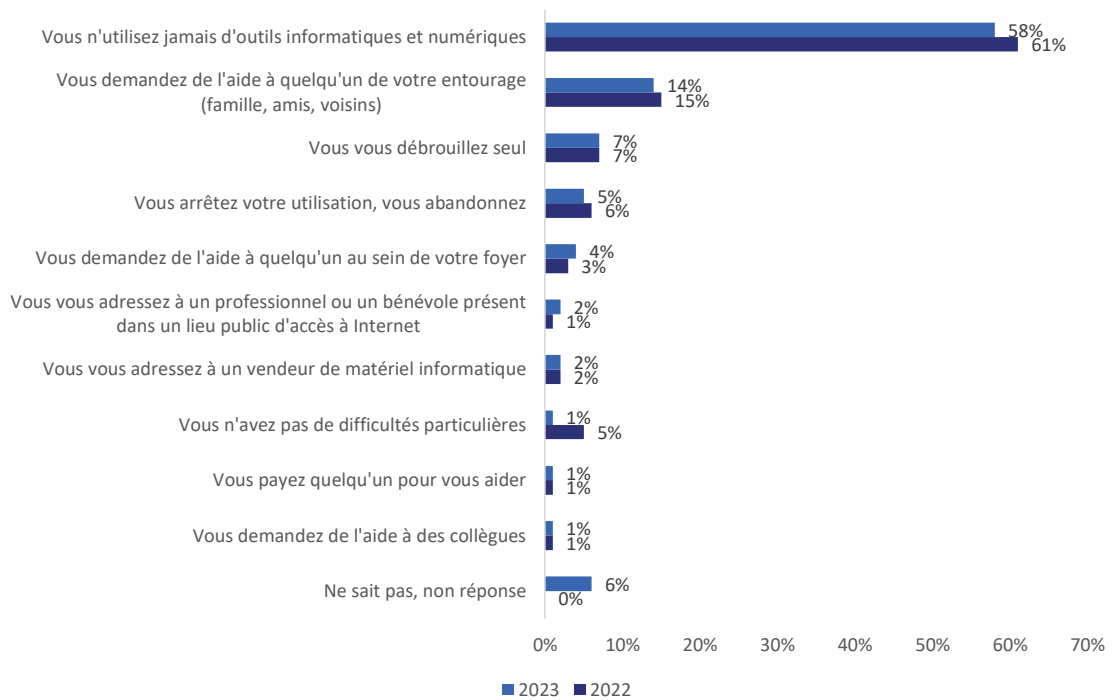
Notes .....

<sup>9</sup> Alors que la connexion à internet est omniprésente dans les modes de vie de la population française, l'usage d'équipements informatiques et numériques sans être soi-même un internaute détonne. Des usages de ce type, marginaux une fois rapportés à ceux de l'ensemble de la population, existent pourtant bel et bien parmi les catégories de la population du numérique. Il est ainsi possible de mobiliser des équipements informatiques de manière non connectée, bien que la possibilité en soit de plus en plus réduite et l'intérêt limitée, notamment pour les tablettes. Des usages en lien avec la bureautique ne requiert ainsi pas de connexion, de même que la consultation de documents déjà stockés localement (vidéo, musique, fichiers textes). Les personnes éloignées du numérique peuvent également ne pas réaliser que leur équipement se connecte à Internet, par exemple pour opérer des mises à jour, si elles-mêmes n'ouvrent pas de navigateur internet ou d'application.



*Stratégies mises en œuvre par les non-internautes en cas de difficultés avec les outils informatiques et numériques*

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus non-internaute résidant en France hexagonale, en % -

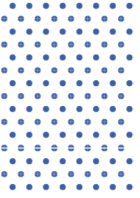


Source : CREDOC, Baromètres du numérique

Les attitudes des internautes ne se sentant pas pleinement en maîtrise des outils informatiques et numériques sont plus contrastées : 30 %, en 2022 comme 2023, indiquent se débrouiller seul. 48 % des membres de cette catégorie d'éloignés font appel à des proches (24 % pour son entourage, 23 % pour les membres de son foyer, 1 % pour ses collègues), en recul par rapport à 2022 (-4 points) notamment en raison du moindre recours aux membres extérieurs à son foyer. Cette évolution pourrait être symptomatique d'un mouvement plus général de repli sur son foyer dans un contexte accru de méfiance envers autrui<sup>10</sup>.

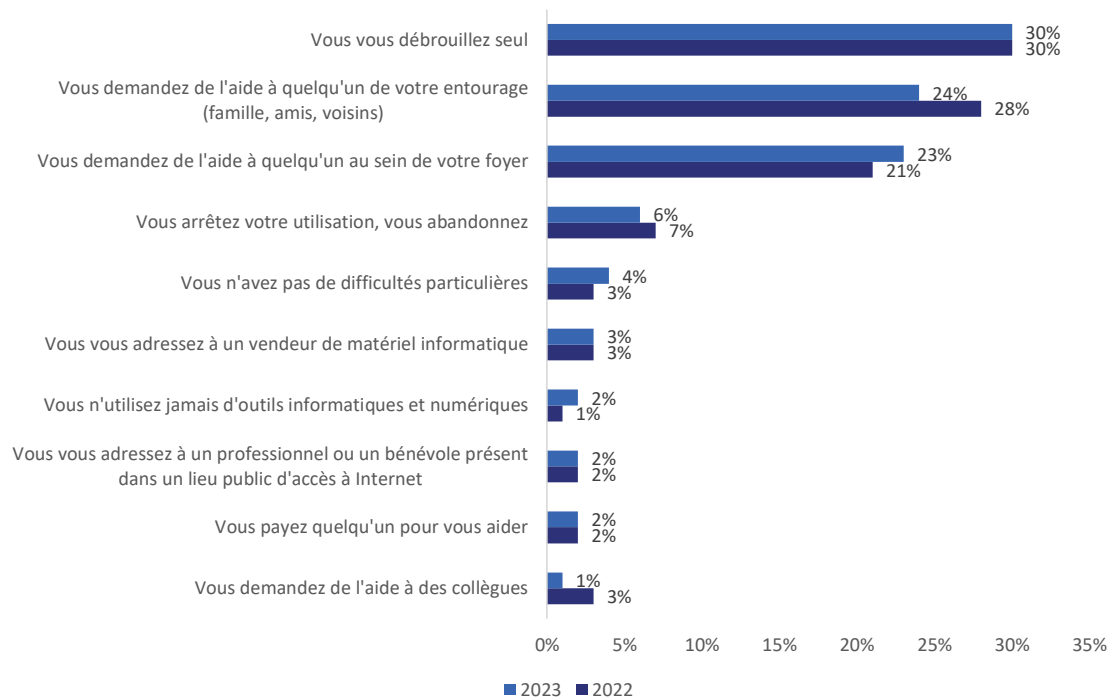
Notes .....

<sup>10</sup> CREDOC, « 2024 : Le Backlash », Note de conjoncture sociétale, mars 2024.



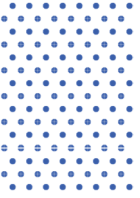
*Stratégies mises en œuvre par les internautes ne se sentant pas compétents en cas de difficultés avec les outils informatiques et numériques*

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus internautes et ne se sentant compétente dans son usage du numérique résidant en France hexagonale, en %



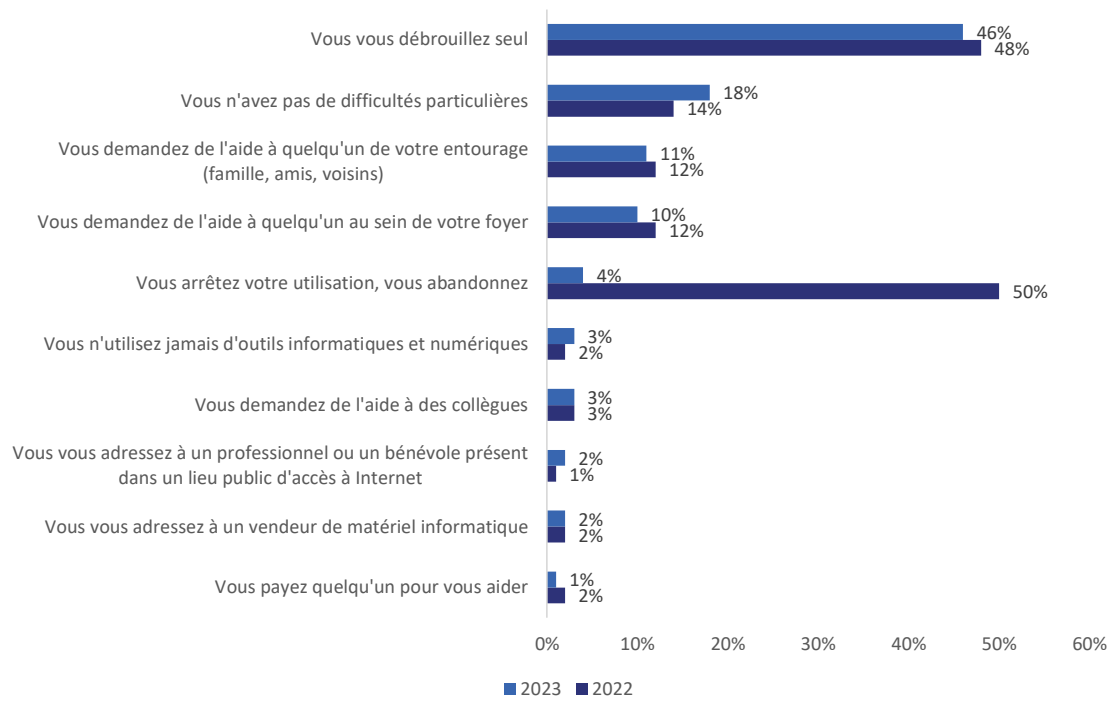
Source : CREDOC, Baromètres du numérique

Les internautes se sentant en confiance par rapport à leur maîtrise de la technologie indiquent davantage encore se débrouiller seuls (46 % contre 48 % en 2022) ou ne pas avoir de difficultés particulières (18 % contre 14 % en 2022). 24 % font appel à une personne de leur foyer, de leur entourage ou à l'un de leurs collègues pour les aider en cas de besoin (contre 27 % en 2022).



*Stratégies mises en œuvre par les internautes se sentant compétents en cas de difficultés avec les outils informatiques et numériques*

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus internautes et se sentant compétente dans son usage du numérique résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètres du numérique

# CHAPITRE 1 : DÉFINITIONS ET CONTOURS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Dans le contexte d'une technologisation croissante de la société, les besoins en termes de médiation numérique, c'est-à-dire d'accompagnement et de formation aux usages numériques à des fins d'inclusion numérique et sociale, apparaissent particulièrement importants. Comme le soulignait Monique Linard, « Il y a un prix à payer pour rendre les technologies (...) efficaces : le même que celui qui est nécessaire pour rendre efficace n'importe quelle autre formation : on ne peut plus continuer d'espérer que les technologies feront apprendre et formeront toutes seules. » (1989).

Les évolutions récentes liées à la numérisation progressive de l'ensemble des activités et démarches de la vie quotidienne, notamment administratives, ont toutefois provoqué des évolutions qui questionnent le périmètre de ce champ professionnel.

## DÉFINITION DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

### Aspects généraux de la médiation

Au sens le plus général du terme, la médiation est entendue comme **une mise en relation entre deux éléments par un intermédiaire**, le *médiateur* (le médium constitue le milieu entre deux points). Les origines historiques lointaines de la médiation sont religieuses et juridiques. Pour Beillerot (2004),

---

*« La médiation ne date pas d'hier. Non seulement on la trouve sous différentes formes dans toutes les sociétés humaines, mais dans notre propre aire culturelle, elle puise ses origines à deux sources : la philosophie grecque et le christianisme. Les Grecs ont eu une vive conscience que le juge était un médiateur ; Jésus est plusieurs fois nommé, dans le nouveau testament, comme le médiateur entre Dieu et les hommes (...). Ces rappels nous indiquent déjà que le médiateur occupe une position de milieu, où trois caractères, celui de la différence, de l'altérité et de la relation, lui permettent de jouer un rôle propre dans la conciliation de deux termes en état de division et d'opposition, pour faire surgir un résultat. »*

---

La médiation a donc pour fonction première de **concilier deux parties jusqu'alors distantes**, voire en conflit, en rétablissant la communication (Liquète, 2010). Autrement dit, la médiation permet de transformer la relation entre des sujets, ou entre des sujets et des objets (tels que des connaissances, des savoirs ou savoir-faire), dans un sens mélioratif. Parce qu'elle vise à faciliter la circulation entre deux univers distincts, la médiation peut être perçue à travers l'image d'un pont (Simmonot, 2014).

Dans le cas de l'éducation et de la formation, **la médiation vise habituellement à soutenir une personne dans son cheminement de construction du savoir et de développement de soi**



(Rinaudo, 2015) ; elle vise donc à mettre en relation un ou des acteur(s) avec des connaissances et des savoirs, afin précisément qu'ils construisent un savoir propre. L'action du tiers qu'est le médiateur se situe à l'intérieur de la « zone proximale de développement » (Vygotsky, 1978), qui désigne ce qu'un individu peut apprendre avec de l'aide et qui se situe entre ce que l'individu est capable de faire seul et ce qu'il ne sera pas capable de faire à ce stade, même avec de l'aide.

Dans ce cas, le médiateur accompagne également le sujet afin de **lui faciliter la compréhension par la construction de sens**, pouvant se solder par un changement (d'actions, de représentations, etc.) de la part du second (Liquète, 2010). La *médiation* se distingue de la *médiatisation*, laquelle vise à instrumenter des opérations et relève donc de l'univers de la technique, là où la médiation est fondamentalement humaine (Linard, 1989 ; Peraya, 1999).

Il convient de préciser que **la médiation peut être considérée à la fois comme une activité et un métier**. Ainsi, il existe des professionnels spécifiquement formés et qualifiés en tant que « médiateurs », dont la médiation constitue le cœur de métier. Il existe également des professionnels (et des bénévoles) pour qui l'activité de médiation ne constitue qu'une activité parmi d'autres.

## Éducation populaire et médiation numérique

La médiation numérique, comme d'autres formes de médiations liées à la formation des adultes, entretient traditionnellement **un lien fort avec l'éducation populaire qui s'intéresse à la formation civile et civique** (Beillerot, 2004). L'éducation populaire trouve son origine historique dans le « Rapport sur l'instruction » de Condorcet de 1792, que ce dernier présente à l'Assemblée nationale en affirmant que : « *L'instruction ne doit pas abandonner les individus au moment où ils sortent de l'école : elle doit embrasser tous les âges, il n'y en a aucun où il n'est pas utile d'apprendre car l'instruction doit assurer aux Hommes, dans tous les âges de la vie, la faciliter de conserver leurs connaissances ou d'acquérir de nouvelles* ». Elle s'affirme progressivement, au cours des XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles (Christen et Besse, 2017), avec l'idée que l'éducation permanente, tout au long de la vie, est centrale dans la construction de la citoyenneté. Elle est en particulier soutenue par les fédérations d'éducation populaire (Ligue de l'enseignement, Francas, Céméa, Peuple et Culture...) et différents types de structures socioculturelles (maisons de la Jeunesse et de la Culture, centres sociaux, universités populaires...).

L'éducation populaire est plus précisément définie par la Charte de l'éducation populaire (Cnajep, 2005) comme un « **art de s'éduquer par soi-même avec d'autres** » ; **elle constitue donc une éducation hors de l'école, impliquée dans une variété de territoires et en direction d'une diversité de publics sans condition d'âge**. Elle a permis l'émergence de modèles pédagogiques inventés pour redynamiser ou contourner ceux utilisés dans le modèle scolaire (Porte, 2021). Elle se caractérise en particulier par l'importance accordée aux cadres collectifs, l'horizontalité des rapports, et la volonté d'accompagner les groupes d'individus vers plus d'autonomie. À cet égard, « apprendre en faisant » constitue une pratique commune aux acteurs impliqués (ibid.). Plus récemment, **l'éducation populaire s'est également saisie de nouveaux outils de sociabilité et de partage des connaissances permis par les technologies** (réseaux sociaux, logiciels libres...) **et a également investi de nouveaux lieux** d'exercice de la citoyenneté (tiers-lieux, fablab, etc.) (Chateigner, 2012 ; Richez, 2013).

C'est précisément dans le cadre des espaces d'éducation populaire que s'est développée la médiation appliquée au domaine des technologies numériques. Cette forme particulière de médiation apparaît initialement dans le giron des bénévoles présents dans les clubs informatiques des années 1970-1980. Ceux-ci ont permis le développement des premières structures, souvent associatives, qui ont porté une **médiation numérique ancrée dans l'éducation populaire** (Plantard, 2021), prônant la diffusion d'une culture technique, se définissant comme un minimum de connaissances et de savoir-faire permettant à un individu de se « réapproprier » les technologies. Comme le souligne Le Crosnier : « *Cette culture numérique se transmet par horizontalité : les premiers acteurs écrivent des tutoriels pour aider les suivants à les rejoindre ; les groupes se*

*constituent qui échangent savoirs et savoir-faire ; des lieux deviennent emblématiques de la volonté de travailler en commun, à l'image des fablabs. » (2016).*

**La médiation numérique commence à se professionnaliser à la fin des années 1990** ; elle est alors fréquemment évoquée sous le vocable d'« animation multimédia ». La « médiation numérique » est consacrée en tant que telle en 2011, à l'occasion des *Premières Assises de la Médiation Numérique* (Denouël et Granjon, 2023). C'est la même année que Philippe Cazeneuve, sociologue, spécialiste de l'Ingénierie pédagogique appliquée aux TIC et militant d'un Internet citoyen et non marchand<sup>11</sup>, proposait une première définition spécifique à la médiation numérique, qui est présentée comme consistant à « *accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques.* » En 2015, le Réseau National de la Médiation Numérique propose une autre définition, plus extensive, qui invite à penser la médiation numérique comme

---

*« la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, [afin de] développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique ; elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises ; elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique ». (ibid.)*

---

En 2017, Pascal Plantard apporte des éléments de définition supplémentaires sur la posture des médiateurs numériques, en insistant sur l'aspect historiquement émancipateur de leur action :

---

*« La médiation numérique se situe dans l'éducation informelle comme, avant elle, la médiation culturelle. Il s'agit avant tout de favoriser l'appropriation des technologies par un accompagnement des personnes, dont certaines pensent que 'ce n'est pas pour elles'... Cette médiation ne s'impose pas, elle propose un parcours qui permet d'appivoiser ces outils et, en cela, ne participe pas à la construction d'un discours massif en faveur du 'tout technologique' mais plutôt d'une démarche d'émancipation par la culture, numérique dans ce cas. »*

---

Aujourd'hui, les fablabs se trouvent aussi bien au sein de structures nouvelles qu'au sein de réseaux plus anciens (MJC, centres sociaux, centres de culture scientifique et technique). Les acteurs de la médiation numérique, en particulier ceux investis dans le numérique libre (Framasoft par ex.), se sont également **saisis de la notion de « communs »** car elle met l'accent sur les communautés d'utilisateurs (Porte, 2021).

Au total, il est possible de dégager **trois grands traits distinctifs de la médiation numérique** :

- un rôle d'accompagnement des publics dans leurs usages des technologies numériques ;
- la diffusion d'une culture numérique et l'engagement dans un processus d'autonomisation par ces mêmes publics ;

Notes .....

<sup>11</sup> Voir « Vers une définition de la médiation numérique » : <https://savoiresentes.info/2019/07/vers-une-definition-de-la-mediation-numerique/>

- une démarche d'émancipation issue de l'éducation populaire, ancrée dans la réflexivité du sujet sur ses propres pratiques.

## Un champ professionnel aux frontières poreuses

S'il est possible de dégager les éléments centraux de la médiation numérique, **le périmètre du champ professionnel demeure marqué par un certain flou**, pour plusieurs raisons.

Dès la fin des années 1990, la médiation numérique entretient des liens étroits avec **les politiques publiques** qui la mobilisent pour favoriser l'appropriation des technologies numériques par les citoyens (Denouël et Granjon, 2023) et qui contribuent à la professionnaliser. Des médiateurs numériques sont recrutés dans le cadre d'emplois publics aidés (les « emplois jeunes » à la fin des années 1990 puis le programme « 2 000 emplois d'avenir en espace public numérique » en 2012). Plus récemment, **le dispositif « conseillers numériques » annoncé en novembre 2020, porté par le Programme Société Numérique de l'ANCT**, impliquait la mobilisation de 200 millions d'euros du plan France Relance avec le recrutement et la formation de 4000 médiateurs numériques. Dans le même temps, plusieurs emplois-types et titres professionnels se sont succédé (Turet et Oulahbib, 2017). Malgré leur révision régulière, le mandat des médiateurs numériques demeure très hétérogène, comme en témoigne la variété des intitulés de postes et de missions occupées. Pour Denouël et Granjon (2023),

---

*« Cette situation s'observe d'ailleurs sur le terrain où l'on constate que les personnes en charge des activités de médiation numérique présentent des statuts, des profils et des rapports à ces activités pour le moins variés. On repère ainsi des professionnels salariés avec divers intitulés de poste : « médiateur numérique », « animateur multimédia en espace public numérique », « fab manager » ou « animateur/facilitateur de tiers-lieu » ; ces professionnels pouvant être certifiés ou diplômés de formations liées à la médiation numérique, être issus d'autres secteurs professionnels comme celui du développement web ou avoir tout simplement « appris sur le tas » ».*

---

Dans le même temps, **d'autres professionnels, comme les travailleurs sociaux, ont vu la médiation numérique pénétrer leur périmètre**, notamment en raison de la dématérialisation de la relation administrative (Borelle, Pharabod et Peugeot, 2022). Les travailleurs sociaux se caractérisent notamment par un savoir-faire administrativo-relationnel qui constitue selon Ravon et Ion (2012) « l'alchimie du métier ». À la relation avec l'individu ou le groupe « bénéficiaire » de son action, s'ajoutent les relations que le travailleur social entretient avec un « milieu » fait d'administrations, d'institutions privées et publiques (le réseau et les partenaires) (Sorin, 2023) : *« Il doit avant tout être capable d'utiliser tous les rouages de l'organisation qui circonscrit son activité. Médiateur entre l'individu et la loi, les règlements, les normes, le travailleur social doit savoir appliquer le général au particulier, les textes à la situation singulière ; bref, il doit savoir interpréter, puisque, par définition, son problème est de résoudre, au moins temporairement, les cas non réglés par les procédures habituelles »* (Ravon et Ion, 2012). Autrement dit, les évolutions récentes autour de la dématérialisation ont rapproché les médiations numérique, sociale et administrative, amenant différents groupes professionnels à devenir parties prenantes d'un même « système de professions » (Abbott, 1988), devenant des « groupes voisins » (Veziat, 2016), ce qui n'est pas sans questionner les différentes identités professionnelles (voir CHAPITRE 2).

De ce panorama, **il est possible d'identifier trois grands profils d'acteurs** pouvant exercer plus ou moins fréquemment des activités de médiation numérique :

- les **professionnels dont la médiation numérique** constitue le **cœur de métier**, c'est-à-dire les médiateurs spécialisés intervenant auprès des publics sur des dispositifs numériques, et ancrés dans l'éducation populaire ;

- **les professionnels dont il ne s'agit pas du cœur de métier**, qui exercent occasionnellement *une activité* de médiation numérique en bibliothèque ou dans l'animation, l'éducation, ou le travail social.
- **les bénévoles**, exerçant au sein d'associations, de clubs informatiques et de réseaux informels, dans lesquels circulent des éléments de savoirs sur les technologies.

## TRAJECTOIRES D'APPROPRIATION ET AUTONOMISATION DES PUBLICS

L'action des professionnels de la médiation numérique peut permettre aux individus de se positionner vis-à-vis des technologies, de manière éclairée, et dans une trajectoire d'appropriation.

### Appropriation

La sociologie des usages décrit l'**appropriation** comme un processus lent, progressif, durant lequel l'utilisateur intègre un dispositif technique à sa pratique, en l'adaptant à sa culture, ses besoins, et ses valeurs (Jouët, 2000). Il s'agit donc d'un processus qui dépend du contexte socioculturel dans lequel évoluent les individus (Larroze-Marracq, 1999), ce qui explique le manque de sens de certaines normes d'usages dominantes pour une partie des individus (voir PROLOGUE). L'appropriation des technologies suppose donc un travail de construction puisque les usages prennent toujours place dans un contexte spécifique : il s'agit bien d'une « construction sociale des usages » reposant sur « l'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique » (Proulx 2005) qui se prolonge par une « intégration significative et créatrice de cette technologie dans la vie quotidienne de l'individu ou de la collectivité » (Proulx, 2001). Dans cette perspective, les pratiques se fondent sur les représentations, attitudes et compétences propres à chacun (Proulx, 2005) avec la possibilité de « déplacement d'usage » entre ce qui est prescrit par les concepteurs de l'objet et les pratiques des usagers (Akrich, 1998).

Serge Proulx (2002) nomme ainsi « trajectoire d'usage » le parcours particulier qu'un individu accomplit dans sa relation avec les technologies, et dont l'appropriation constitue l'aboutissement.

L'appropriation nécessite :

- La **maîtrise technique et cognitive** de l'objet technique ;
- L'intégration significative de l'objet technique dans la **pratique quotidienne** de l'utilisateur ;
- L'**usage répété** de cette technologie qui ouvre vers des possibilités de création (actions qui génèrent de la nouveauté dans la pratique de l'individu).

Comme l'explique Plantard (2016), l'appropriation des technologies numériques est davantage que la simple maîtrise d'un outil, c'est un processus qui voit se succéder plusieurs phases :

---

*« La phase amorce renvoie au temps de la découverte et de l'étonnement. Les phases de confiance et de construction participent du temps de comprendre. La phase d'autonomisation marque le temps de l'incorporation, de la réflexivité et du contre-don. L'évolution de la personne dans le processus d'appropriation est modélisée en phases, mais n'est pas linéaire. En fonction de la situation de la personne et de l'instrument, le parcours peut revenir à une phase antérieure, voire reboucler complètement ».*

---

Contrairement aux idées reçues, les processus d'appropriation ne sont toutefois pas toujours habilitants, et la confrontation aux normativités numériques peut aussi être causes de souffrance ou de dévalorisation (voir PROLOGUE). L'appropriation des technologies relève donc d'un

processus qui engage les interactions culturelles des individus tout en les modifiant en retour. Une approche de l'appropriation par les usages permet donc de s'affranchir d'un déterminisme technique pour étudier le « processus d'intériorisation progressive de compétences techniques et cognitives à l'œuvre chez les individus et les groupes qui manient quotidiennement ces technologies » (Proulx, 2005). Il s'agit donc d'une approche autant individuelle que sociale qui analyse la mise en pratique de l'objet technique dans un cadre qui englobe les interactions entre les humains et les machines et qui s'inscrit dans un contexte socioculturel spécifique à chaque individu (marqué par l'appartenance à une communauté culturelle particulière, à une catégorie d'âge, à un genre, à une catégorie socioprofessionnelle spécifique, etc.).

## Autonomisation

Appliquée à des situations hétérogènes, l'autonomie n'est pas une caractéristique qui pourrait être rattachée à un individu. Brigitte Albero la définit plutôt comme une « *disposition potentielle qui s'actualise différemment au cours de la vie et à partir de la mobilisation intentionnelle et réfléchie d'un ensemble concourant de capacités de la part de sujet mais aussi selon les conditions extérieures plus ou moins favorables à leur développement* » (2013). **L'autonomisation est donc un processus** qui désigne un certain type de relation entre un sujet et le contexte social dans lequel il se trouve et qui va ainsi permettre de qualifier si, dans un contexte donné, celui-ci est capable d'agir de manière autonome. Ainsi, **l'autonomie n'est jamais acquise une bonne fois pour toute ; au contraire, elle est toujours dépendante du rapport entre un individu et son environnement, d'où la nécessité d'évoquer plutôt un processus d'autonomisation** ou de dé-autonomisation (Albero et Eneau, 2017) afin de rendre compte du caractère fluide et dynamique du rapport entre un individu et ce qui l'entoure.

En ce qui concerne les usages numériques, la notion d'autonomisation rejoint l'approche par « halo » de l'éloignement numérique<sup>12</sup> (voir PROLOGUE), **un individu pouvant se sentir autonome dans certains usages**, par exemple, l'utilisation d'une messagerie instantanée ou celle d'un moteur de recherche, et **non-autonome pour d'autres**, comme l'utilisation d'un traitement de texte ou le remplissage d'un formulaire administratif en ligne. Il s'agit donc de prendre acte du caractère dynamique des processus d'autonomisation pour comprendre qu'il s'agit également d'un *continuum* de pratiques qui ne peuvent pas être décrits à l'aide de la seule dichotomie autonome/non-autonome, mais bien plutôt en termes de **processus dépendant d'un contexte** (nature de l'environnement sociotechnique, rapport à autrui, etc.) entrelacés à des déterminations propres aux individus (déterminations biographiques, socio-économiques, représentations, croyances, etc.). On n'est donc pas, en soi, peu autonome ou très autonome : on pourra avoir des usages qui peuvent être qualifiés d'autonomes à un moment donné, dans un contexte donné et liés à une activité donnée mais qui, dans un autre contexte, ne présenteront plus ces traits d'autonomie. L'autonomisation est donc un processus fragile, jamais totalement acquis et il suffit qu'une des caractéristiques de l'environnement soit modifiée pour remettre en cause le processus. **Le rôle de la médiation numérique apparaît alors** (Plantard, 2017) **comme une démarche permettant de faire en sorte que les rapports entre individu et son environnement lui permette de s'engager dans un processus d'autonomisation via un accompagnement humain et une réflexivité sur ses usages** : il ne s'agit donc pas d'un simple accompagnement sociotechnique de type « prise en main », mais d'un processus humain et nécessairement intersubjectif, tenant compte des caractéristiques propres des individus (notamment leur dotation en capitaux) et de leurs représentations.

Aussi, l'appropriation des outils numériques par les individus et le développement de leur capacité à s'autonomiser passe donc par un processus itératif, la médiation numérique permet, via une dynamique intersubjective dans le parcours d'appropriation, « *le passage d'une étape à une autre qui sollicite systématiquement l'intervention d'un tiers* » (Perret et Plantard, 2020).

Notes .....

<sup>12</sup> ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@souin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

Compte tenu de ce caractère dynamique de l'appropriation des outils numériques et de l'autonomisation des personnes, Archias et Manouvrier (2020) notent que la médiation numérique doit viser une « *réelle capacitation des individus, au-delà des usages prescrits* » : plus que le seul accompagnement à des usages de base ou des démarches administratives à destination de personnes en difficultés, il s'agit de mettre en œuvre des « *parcours individualisés qui visent une capacitation des individus, organisée autour d'activités et de compétences qui fassent sens vis-à-vis de leur trajectoire d'administrés, mais aussi de citoyens ou de professionnels* ».

## LE PAYSAGE ACTUEL DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE PROFESSIONNELLE : COUVERTURE DES TERRITOIRES ET POPULATIONS ÉLOIGNÉES DU NUMÉRIQUE

La médiation professionnelle du numérique est historiquement un environnement foisonnant d'initiatives, d'approches complémentaires et de professionnels, impliquant un large spectre de lieux physiques d'inclusion numérique. **Le travail réalisé par le Programme Société Numérique de l'ANCT dans le cadre de la cartographie des lieux d'inclusion numérique<sup>13</sup> rend compte de la diversité mais aussi de la densité de ces espaces de médiation sur le territoire.** En effet, les lieux dits « d'inclusion numérique », ayant pour vocation à rendre le numérique accessible à tous, proposent bien souvent des dispositifs de médiation. Les lieux référencés par l'ANCT considérés comme des lieux de médiation numérique seront ceux assurant un accompagnement des publics vers l'appropriation des technologies numériques et permettant ainsi l'autonomisation en tenant compte des contextes d'usage. Ainsi, les lieux **exclusivement** tournés vers l'aide à l'accomplissement des démarches administratives en ligne ne sont pas pris en compte dans les présentes analyses. Si ces lieux peuvent permettre un repérage des personnes en difficulté avec le numérique et une orientation de ces derniers vers des dispositifs de médiation numérique, l'aide qui y est délivrée ne s'inscrit pas dans la finalité émancipatrice propre à la médiation numérique.

### La cartographie nationale des lieux de médiation numérique

Pilotée par le Programme Société Numérique de l'ANCT, la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique a pour objet de **répertorier et géolocaliser les structures dédiées à l'accompagnement au numérique sur l'ensemble du territoire national.** Elle s'inscrit dans une démarche d'accès à l'information, mais aussi de structuration de la médiation numérique professionnelle. En effet, elle est collaborative, s'appuyant sur les données remontées par les acteurs locaux, et constamment actualisée. Elle contribue ainsi à rendre plus lisible la diversité d'offres en matière de médiation numérique professionnelle.

La cartographie peut être mobilisée par les particuliers comme pour les professionnels afin d'orienter des personnes éloignées du numérique vers des lieux de médiation. Des webinaires présents sur le site de la cartographie permettent d'en faciliter l'usage, que ce soit dans une visée d'orientation de bénéficiaires ou d'actualisation des données.

Au-delà d'un simple outil de référence, la cartographie est donc elle-même **un vecteur de lutte contre l'éloignement du numérique.**

Les espaces de médiation numériques sont très divers. Ils peuvent se situer physiquement dans des structures locales déjà existantes comme des mairies, des bibliothèques, des médiathèques, des locaux d'associations, des campus, et également dans des lieux spécifiquement consacrés au numérique comme des Espaces Publics Numériques (EPN). Parfois, des espaces de médiation

Notes .....

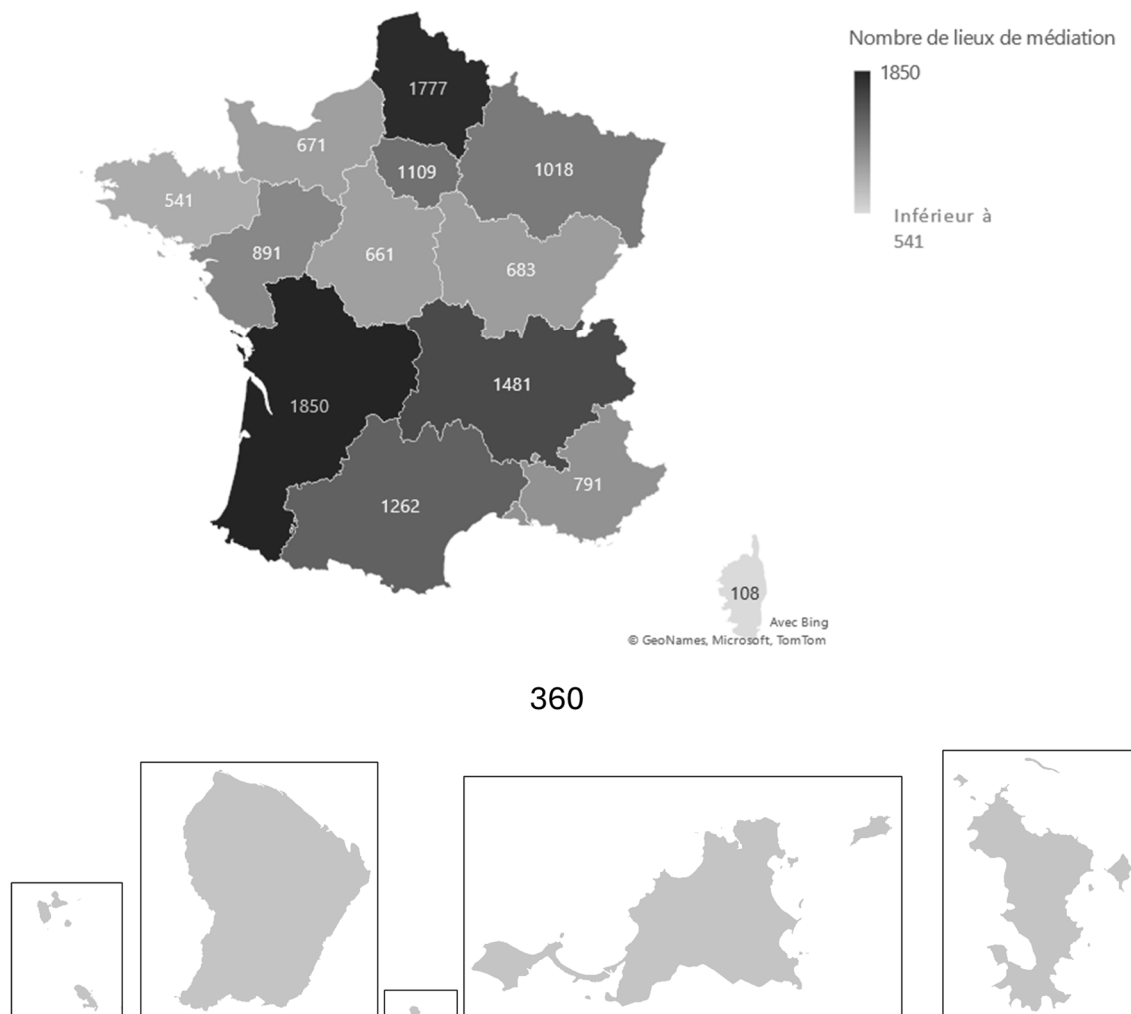
<sup>13</sup> <https://cartographie.societenumerique.gouv.fr/cartographie>

numérique sont présents au sein même de structures locales proposant une aide à l'accès aux droits et aux démarches administratives. Dans ce cas de figure, l'accompagnement vers l'appropriation du numérique est proposée comme une offre supplémentaire et complémentaire à l'offre d'accompagnement principale.

**Au 25 novembre 2024, 13 203 lieux de médiation numérique étaient recensés sur le territoire français, dont 12 843 sur le territoire métropolitain<sup>14</sup>.**

Au niveau régional, le nombre de lieux de médiation varie de 541 à plus de 1 800 en France hexagonale. La Nouvelle Aquitaine (1850 lieux), les Hauts-de-France (1777 lieux) et l'Auvergne-Rhône-Alpes (1481 lieux) sont les régions comportant le plus de lieux de médiation numérique. À l'inverse, la Bretagne (541), la Bourgogne-Franche-Comté (683), le Centre-Val de Loire (661) sont les régions comportant le moins de lieux de médiation en France hexagonale. À l'Outre-Mer, 360 lieux de médiation sont présents. Ce chiffre varie selon le territoire concerné de 2 lieux à Saint-Martin à 160 pour la seule Réunion.

*Nombre de lieux de médiation recensés par région (France entière)*



Source : ANCT, Cartographie des lieux d'inclusion numérique, 2023.

Notes .....

<sup>14</sup> Le nombre de lieux retenus dans le rapport est inférieur à celui affiché sur la cartographie officielle des lieux de médiation numérique pour trois raisons : i) l'actualisation constante de sa base de données de lieux de médiation par l'ANCT ; ii) la prise en compte dans ce rapport d'un lieu de médiation par adresse physique, alors même que plusieurs dispositifs de médiation sont susceptibles de cohabiter au sein d'un même espace ; iii) les lieux proposant exclusivement un accompagnement dans les démarches administratives ou à l'insertion professionnelle ont été écartés afin de porter les analyses sur les espaces de médiation numérique, et non de médiation administrative.

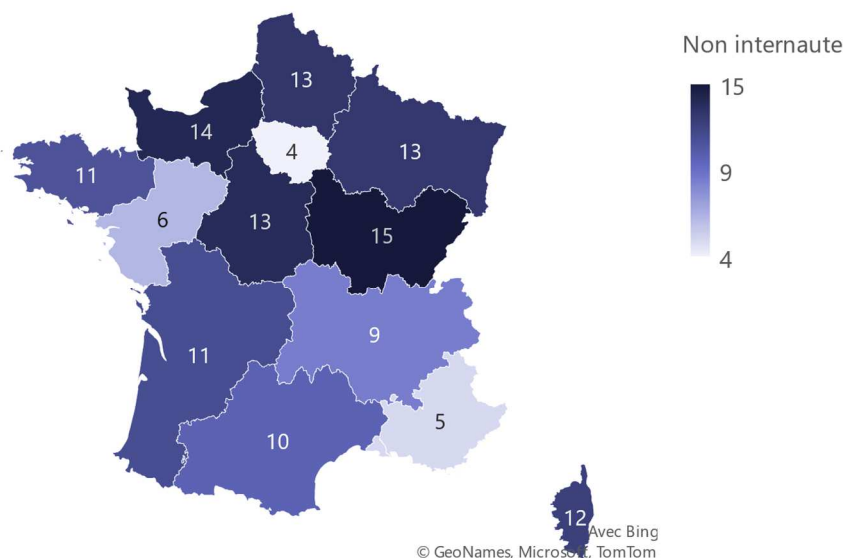


Les données du baromètre du numérique permettent d'aller plus loin dans l'examen de l'adéquation géographique entre offre de lieux de médiation numérique et besoins en médiation pour la France hexagonale. Seul le territoire métropolitain peut être pris en compte en raison du périmètre d'enquête du baromètre du numérique, qui ne couvre pas les territoires ultramarins et ne permet donc pas une analyse de l'ensemble du territoire national.

Un premier examen du lieu de résidence des non-internautes révèle une surreprésentation de ces derniers dans les Hauts-de-France (13 %) et en Nouvelle-Aquitaine (13 %), deux régions disposant d'un grand nombre lieux de médiation. Mais les non-internautes sont particulièrement présents dans la région Bourgogne-Franche-Comté (16 %) où le nombre de lieux de médiation recensés dans le cadre de la cartographie nationale est moins conséquent.

#### Part de non-internautes par région

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -

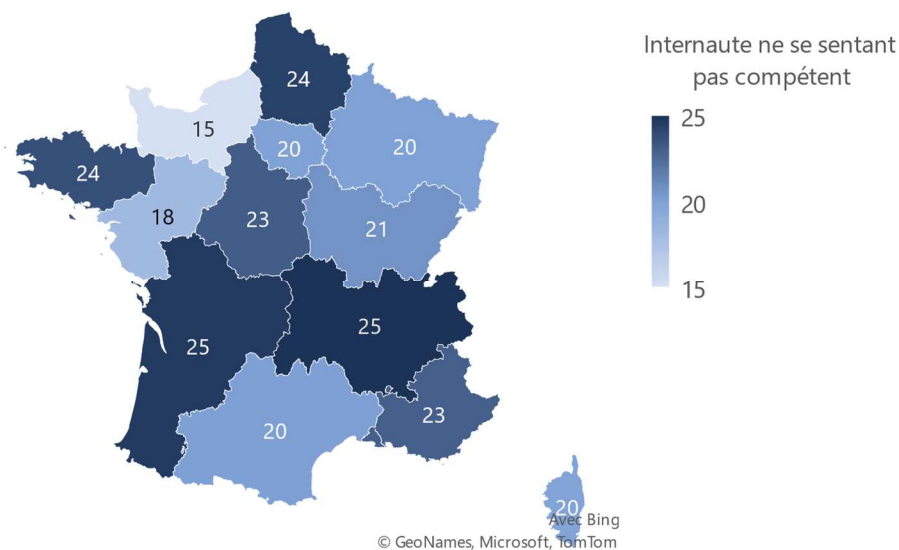


Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Les internautes ne se sentant pas pleinement compétents dans leur usage du numérique sont eux surreprésentés en Centre-Val de Loire (28 %), Ils sont également plus nombreux en Bretagne et en Pays de la Loire (27% respectivement dans les deux régions).



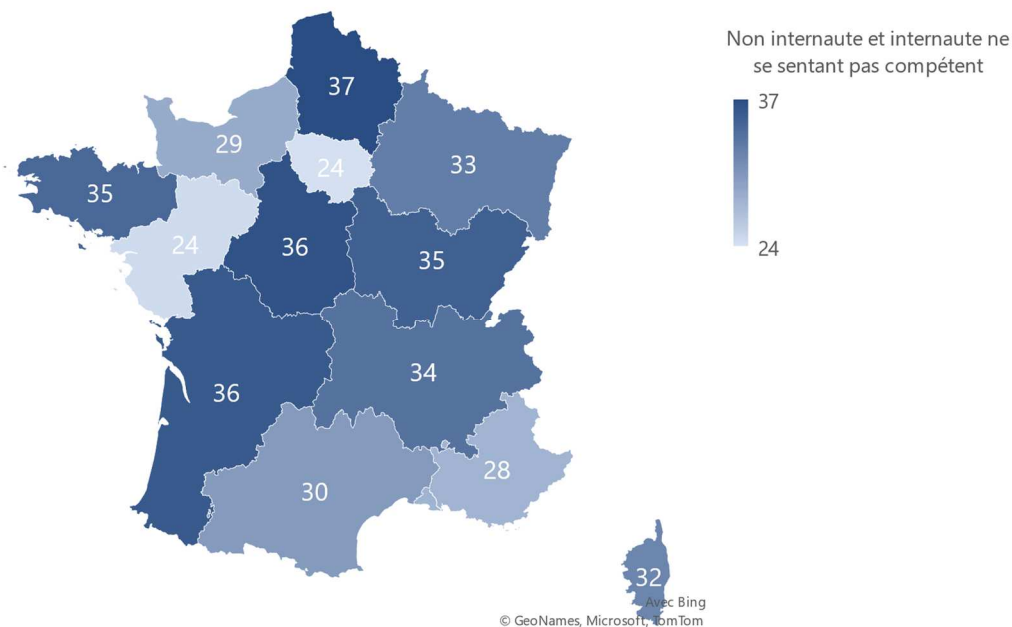
*Part d'internautes ne se sentant pas compétents dans leur usage du numérique, par région*  
 - Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

En additionnant la proportion de non-internautes et celle des internautes se considérant peu compétents dans leur utilisation du numérique, on peut calculer le taux d'éloignement numérique et analyser sa répartition par région. **Ce taux d'éloignés du numérique est particulièrement élevé dans les Hauts-de-France (37 %) et en Nouvelle-Aquitaine (36 %).**

*Part des éloignés du numérique (non-internautes et internautes ne se sentant pas compétents dans leur usage du numérique), par région*



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

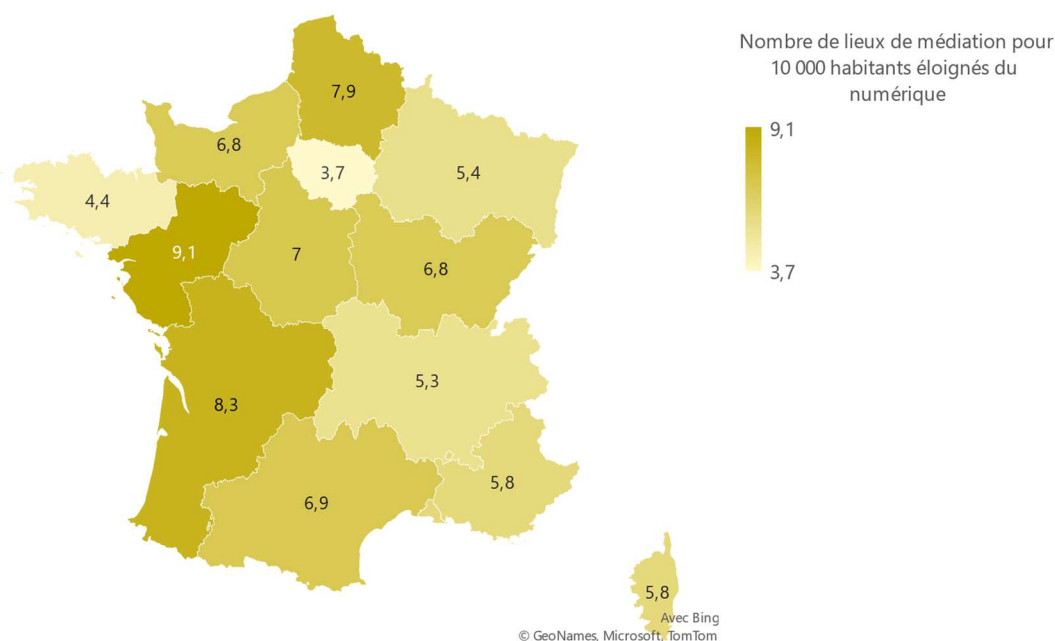
Il est ainsi possible, en extrapolant le nombre de personnes éloignées du numérique par région, sur la base des données du baromètre du numérique, de déterminer dans quelle mesure les lieux de médiations couvrent les besoins des populations, par région. Cette analyse vise à éclairer les spécificités territoriales en matière d'éloignement numérique et de couverture en lieux de médiation, afin d'identifier les besoins et opportunités propres à chaque région. En croisant ces

données, il est en effet possible de mieux comprendre comment les infrastructures actuelles répondent aux besoins des populations et d'orienter les actions pour renforcer l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire. Il ne s'agit en aucun cas d'un classement des régions.

Ce rapprochement des données permet d'ailleurs de constater que de nombreux cas de figure coexistent sur le territoire hexagonal, fruits de la géographie locale, des infrastructures existantes et des caractéristiques sociodémographiques de la population locale :

- **Une couverture élevée dans des régions comportant un grand nombre d'éloignés du numérique** : certaines des régions marquées par une proportion importante de personnes éloignées du numérique dispose d'une couverture élevée en lieux de médiation accessibles à cette population. Il en va ainsi des Hauts-de-France, région comportant jusqu'à 37 % d'éloignés du numérique (internautes ne se sentant pas compétents et non-internauts confondus) qui dispose d'une couverture de 7,9 lieux de médiation pour 10 000 personnes éloignées du numérique ; et de la Nouvelle-Aquitaine avec une couverture de 8,3 lieux pour 10 000 personnes éloignées du numérique. Il semble s'agir du cas le plus fréquent. Les régions Centre et Bourgogne-Franche-Comté sont également concernées, avec un taux de couverture un peu plus faible de leurs besoins.
- **Une couverture faible ou modérée comportant un grand nombre d'éloignés du numérique**. La région Bretagne est marquée par un phénomène d'éloignement du numérique qui concerne plus d'un tiers (35 %) de sa population, alors que la région ne compte encore que 4,4 lieux de médiation numérique pour 10 000 éloignés.
- **Une couverture élevée dans des régions comportant un plus faible nombre d'éloignés du numérique**. Les Pays-de-la Loire, une région avec une population moins souvent éloignée du numérique (24 %), dispose d'une bonne couverture en lieux de médiation (9,1 pour 10 000 éloignés).
- **Une couverture plus faible dans des régions comportant un plus faible nombre d'éloignés du numérique**. Enfin, des régions comme l'Île de France ou la Provence-Alpes-Côte d'Azur, comportant moins de personnes éloignées du numérique ont également une couverture plus faible en lieux de médiation (3,7 pour l'Île-de-France notamment).

*Part des lieux de médiation rapportés à la population éloignée du numérique (non-internauts et internauts ne se sentant pas compétents dans leur usage du numérique), par région*



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Les régions étant vastes et les temps de déplacement pour accéder à des services variant d'un territoire à un autre, une granularité plus fine est toutefois souhaitable pour qualifier la proximité du lieu de résidence des éloignés avec l'offre existante.

## La proximité des usagers aux lieux de médiation du numérique

Le distancier METRIC-OSRM a été utilisé pour rendre compte de la distance entre le lieu de résidence des personnes interrogées dans le cadre du baromètre du numérique et les lieux de médiation numérique. Le distancier METRIC, développé par l'INSEE, utilise des données géographiques précises pour calculer les distances entre deux adresses en estimant un temps de déplacement par la route en voiture. Dans le cadre des analyses suivantes, **un temps de trajet a donc été estimé entre le centre de la commune de résidence des répondants d'une part** (leurs adresses précises n'ayant pas été collectées), **et l'adresse des lieux de médiation d'une numérique d'autre part.**

Une catégorisation de ces distances a ensuite été réalisée pour distinguer :

- **La présence d'un lieu de médiation dans la commune de résidence** du répondant ;
- **La présence d'un lieu de médiation proche de la commune de résidence** du répondant, soit à moins de sept minutes de trajet en voiture ;
- **La présence d'un lieu de médiation à distance de la commune de résidence** du répondant, soit un temps de sept minutes ou plus en voiture.

Le seuil de sept minutes correspond à celui retenu par l'Insee pour déterminer la proximité aux principaux services de la vie courante<sup>15</sup>.

Ce rapprochement entre le lieu de résidence des répondants du baromètre du numérique et l'emplacement des lieux de médiation apporte un enseignement de taille : **80 % de la population hexagonale<sup>16</sup> dispose d'au moins un lieu de médiation numérique professionnelle dans sa commune ou à proximité** (67 % des Français métropolitains disposent d'un lieu de médiation dans leur propre commune, 13 % peuvent accéder à un lieu de médiation en moins de sept minutes par la route). Et, 20 % des Français vivent à sept minutes ou plus d'un lieu de médiation professionnelle.

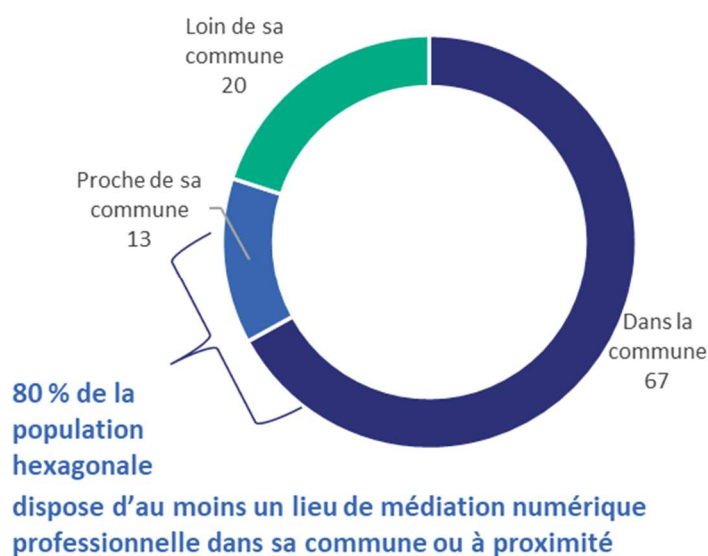
### Notes .....

<sup>15</sup> Voir. Max Barbier et al., « L'accès aux services, une question de densité des territoires », Insee Première n°1579, paru le 6 janvier 2016. Le seuil de sept minutes est issu de l'analyse de la distribution des temps d'accès communaux aux principaux services de la vie courante (figure 1 de la publication). La moitié de la population y accède en moins de 4 minutes, tandis que 95 % y parviennent en moins de 9 minutes. Ce seuil intermédiaire permet ainsi d'évaluer si un individu se situe, par rapport à l'ensemble de la population, dans une situation de proximité ou d'éloignement vis-à-vis de ces services.

<sup>16</sup> Pour rappel, les données du baromètre du numérique ne sont pas recueillies à l'Outre-Mer.

### Proximité du lieu de résidence avec un lieu de médiation numérique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

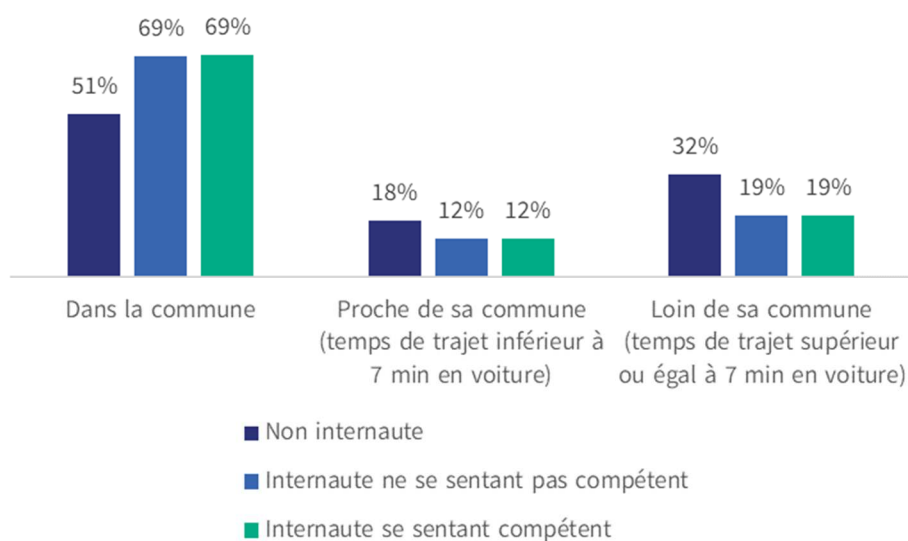
Derrière ce constat encourageant se cachent **des disparités selon le degré d'éloignement au numérique des répondants**. Si les différences au sein des internautes, qu'ils se sentent compétents ou au contraire en difficultés par rapport au numérique, sont minimes, **elles sont vastes entre les non-internautes et les autres**. En effet, seuls 51 % des non-internautes vivent dans une commune disposant d'un lieu de médiation tandis que 18 % vivent à moins de sept minutes d'un tel lieu et 32 % à sept minutes ou plus<sup>17</sup>.

#### Notes .....

<sup>17</sup> Ces analyses ont été produites en plusieurs étapes : 1) les données de la cartographie de l'ANCT ont été rapprochées des données du baromètre du numérique sur la base des codes Insee (ou codes commune) des lieux de médiation d'une part, de résidence des répondants au baromètre d'autre part. 2) La distance des répondants aux lieux de médiation par la route a été calculée à l'aide du distancier de l'Insee METRIC-OSRM (cf. plus haut). 3) Les données du baromètre du numérique ont ensuite été mobilisées pour distinguer trois profils de répondants, sur la base de leurs réponses aux questions de l'enquête : les non internautes, les internautes ne se sentant pas compétents dans leur usage du numérique et les internautes se sentant compétents. Grâce aux étapes antérieures, il est possible de connaître la distance de chacun de ces profils à des lieux de médiation.

*Proximité du lieu de résidence avec un lieu de médiation numérique selon l'éloignement du numérique*

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Note de lecture : 51 % des non-internautes vivant dans une commune où se trouve un lieu de médiation.

Les effectifs concernés sont trop faibles pour aller plus loin et déterminer dans quelles régions se situent les non-internautes vivant à sept minutes ou plus des lieux de médiation.

Cependant, à partir des données spatiales examinées plus haut, il est possible d'estimer **que ces non-internautes distants des lieux de médiations sont surreprésentés dans certaines régions disposant d'une couverture en lieux de médiation numérique moins développée que dans d'autres régions, comme la Bretagne (27 % de non-internautes et 1,6 lieux de médiation pour 10 000 habitants).**

Les internautes ne se sentant pas compétents à l'égard du numérique sont eux particulièrement bien couverts par les dispositifs en place puisque 69 % ont un lieu de médiation numérique dans leur commune, 12 % dans une commune proche et 19 % n'ont accès à une médiation professionnelle qu'à sept minutes ou plus de leur domicile. Nous verrons dans le CHAPITRE 2 que cette relativement bonne couverture n'est pas forcément associée à une connaissance de l'existence de ces lieux par ce public.

**En tout état de cause, ces analyses plaident en faveur d'une poursuite du développement des structures de médiation numérique professionnelle dans les régions non seulement peuplées mais aussi aux temps de déplacement plus longs.** Des dispositifs de médiation mobile existent et peuvent apporter une réponse à cette mobilité entravée.

# CHAPITRE 2 : LA MÉDIATION NUMÉRIQUE FACE À UNE « ÉPREUVE DE PROFESSIONNALITÉ »

Portée par le plan « Action publique 2022 » qui visait la dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives à l'horizon 2022, la dématérialisation (ou numérisation) des démarches administratives s'est progressivement imposée comme une nouvelle norme du service public (Borelle et al, 2022). Les tâches administratives, qui peuvent être définies comme toute « activité liée à la gestion des affaires de la maison qui impose d'entrer en relation ou de recourir à une institution » (Dagiral, 2007), nécessitent en effet de plus en plus une utilisation du numérique. Dans les cas où cette numérisation s'est substituée aux autres canaux d'accès à l'administration (guichet, voie postale, ligne téléphonique), celle-ci implique *de facto* une « obligation de connectivité » (Mazet, 2019). **Si cette dématérialisation a permis une simplification des démarches pour certains publics, elle ne bénéficie toutefois pas à toutes les catégories de la population** (Brotcorne et Valenduc, 2009). En produisant **une désintermédiation de la relation citoyen-administration**, la numérisation des démarches impose de disposer non seulement d'un accès matériel à Internet et de certaines habiletés techniques, mais aussi, et surtout, de maîtriser la langue, l'écrit, et plus largement les procédures administratives. Ainsi, dans ce contexte, l'accès aux droits repose sur un « sens pratique de l'administration » (Dubois, 2012), c'est-à-dire sur **un ensemble de compétences administratives qui ne sont pas initialement liées au numérique** (identifier le bon interlocuteur, traduire sa situation dans des catégories administratives, identifier le statut des documents, signaler un éventuel problème, etc., Borelle et al, 2022b). D'ailleurs, il est intéressant de noter qu'un Français sur deux déclare connaître des difficultés dans la réalisation de démarches en ligne<sup>18</sup> et cette proportion importante nous invite justement à **penser les impacts de la dématérialisation des démarches administratives au-delà de la question technologique** en lien avec les compétences numériques des individus. Sans toutefois exclure que **la dématérialisation confronte certains publics<sup>19</sup> à des pratiques du numérique complexes pour eux** (Pasquier, 2018, 2022). En tout état de cause, qu'il s'agisse de l'implication de compétences administrative ou numérique, ces travaux ont dressé le constat de l'apparition de **freins à l'accès aux droits**, de nature à générer des **formes de non-recours** (Odenore, 2012 ; Okbani, 2013 ; Warin, 2017 ; Mazet, 2017), suscitant des alertes du Défenseur des Droits (2019, 2022).

Une chose est sûre, la numérisation croissante de la société<sup>20</sup>, et tout particulièrement celle de la relation administrative, n'est pas sans effet sur les différents métiers de l'accompagnement (numérique, social, etc.) des publics : elle est en effet venue interroger directement les pratiques de ces professions (Davenel, 2016 ; Mazet et Sorin, 2020 ; Okbani, 2020 ; Flaux, 2021). Les demandes d'accompagnement liées à la réalisation de démarches administratives en ligne, constituent à cet égard une véritable « **épreuve de professionnalité** » pour ces métiers, **en mettant en tension ce qu'ils considèrent devoir faire et ce qu'ils font en réalité** (Ravon et Vidal-Naquet, 2014), c'est-à-

## Notes .....

<sup>18</sup> Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, 2022.

<sup>19</sup> Voir ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

<sup>20</sup> La plupart des systèmes et appareils en matière d'information et de communication reposent désormais sur la numérisation, qui s'est imposée comme le mode contemporain dominant de traitement et de diffusion de l'information textuelle, sonore et iconographique (Plantard, 2014). La dématérialisation est, quant à elle, un processus de remplacement des supports d'informations matériels par un format numérique.

dire les « *manières de tenir ensemble la même chose et son contraire, à savoir ce que l'on est dans l'obligation de faire et ce que l'on fait en réalité. C'est une telle tension – qui (...) tend à s'inscrire dans la durée – que nous considérons ici comme une épreuve* » (Ravon et Vidal-Naquet, 2018). En effet, comme nous l'avons évoqué dans le chapitre précédent, **la médiation numérique, ancrée dans l'éducation populaire, a traditionnellement pour objectif de favoriser l'acquisition d'une culture technique dans une double logique d'émancipation et d'engagement dans un processus d'autonomisation.** L'aide aux démarches en ligne sollicitée auprès des médiateurs numériques est sous-tendue par une urgence sociale qui vient de fait interroger l'activité traditionnelle de ces professionnels, tandis que pour d'autres métiers, (travailleurs sociaux, écrivains publics, médiateurs administratifs, etc.), c'est l'irruption du numérique qui a modifié leur quotidien et vient reconfigurer les conditions d'exercices de leurs missions (Mazet et Sorin, 2020 ; Gascoin, 2023).

Il convient de souligner que si quelques études de qualité ont cherché à analyser les conséquences de la dématérialisation administrative sur différents groupes professionnels existents (voir infra), la question a été dans l'ensemble peu investiguée.

## COMPRENDRE LES RÉCONFIGURATIONS PROFESSIONNELLES EN COURS FACE À LA NUMÉRISATION DE LA SOCIÉTÉ ET À LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES DU SERVICE PUBLIC

### Des « épreuves de professionnalité » pour différents groupes professionnels

Il convient de préciser d'emblée qu'il n'existe pas de configuration commune à l'ensemble des professionnels pratiquant un accompagnement au numérique, mais des environnements sociotechniques situés et des dispositions propres aux individus et aux groupes professionnels. Il est donc impossible de considérer les professionnels de manière univoque, même s'il est possible de repérer, pour chacun d'eux, des formes d'épreuves de professionnalité (Ravon et Vidal-Naquet, 2016) liées à l'irruption de la question sociale et/ou du numérique dans leurs pratiques.

#### LES MÉDIATEURS DU NUMÉRIQUE

Les activités de médiation sont en partie structurées par **les prescriptions de la structure** à ses travailleurs et par **les moyens** dont les professionnels disposent pour agir (Sorin, 2021), mais aussi par **la demande des publics** telle qu'elle s'exprime sur le territoire d'implantation des structures de médiation (Mazet et al., 2021). Afin de répondre aux demandes croissantes d'accompagnement dans la relation numérique avec les administrations (voire avec des services privés), **les médiateurs se trouvent en situation de devoir réaliser un accompagnement administratif, variable en nature et en volume en fonction des publics et lieux d'intervention** (Sorin et Stefan, 2023). Cette aide sollicitée par les publics est principalement liée à la numérisation croissante de la société et à la dématérialisation des démarches de service public. En effet, **la dématérialisation de la relation entre l'administration et les citoyens** a eu pour conséquence de confronter ces derniers aux langages et procédures de l'administration autant qu'à des pratiques numériques complexes pour certains d'entre eux. Et cela peut être vécu comme **une source de difficultés majeures**, notamment pour les individus qui ne possèdent pas une bonne maîtrise de l'écrit. L'irruption de cette médiation administrative dans le travail des médiateurs numériques s'effectue le plus souvent sans lien direct avec les administrations, tandis que les médiateurs eux-mêmes ne sont généralement pas formés aux démarches administratives (Plantard, 2021). En outre, les possibilités



de réorientation des publics vers des professionnels de la médiation administrative (voir *infra*) apparaissent inégales selon les territoires (Sorin et Stefan, 2023). Ainsi, **nombre de médiateurs numériques se trouvent confrontés à des démarches administratives pour lesquelles ils ne sont pas formés, ne disposent pas de ressources spécifiques, ni de référents dans les administrations publiques** (Borelle et al, 2022).

Les travaux existants montrent, à cet égard, **qu'une large part des médiateurs numériques accueille difficilement cette irruption**, en considérant que cette tâche d'aide à la réalisation des démarches administratives (Mazet *et al.*, 2021) les éloigne de leur « vrai boulot » (Bidet, 2011) d'encapacitation des publics (voir CHAPITRE 1). Plus généralement, elle met à l'épreuve leur posture professionnelle (Borelle et al, 2022), que l'on peut définir comme « *la manifestation d'un état mental, façonné par nos croyances et orienté par nos intentions qui exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification* » (Lameul, 2006). Le temps consacré à l'aide aux démarches administratives complique en effet la réalisation d'activités plus directement liées à l'encapacitation des individus, comme l'organisation et l'animation d'ateliers collectifs.

Ainsi, **les professionnels se trouvent parfois contraints à devoir faire à la place des personnes accompagnées faute de pouvoir faire autrement pour répondre à des situations d'urgence sociale produites par la dématérialisation des démarches administratives** (Dif-Pradalier et al, 2022). Or, le *faire à la place* peut constituer une modalité d'accompagnement importante pour certains médiateurs de l'accompagnement au numérique, (Mazet et Pedrot, 2021 ; Sorin et Stephan, 2023), fort éloignée de la démarche à finalité émancipatrice propre à la médiation numérique. Cette situation n'est pas sans provoquer des tensions dans la relation d'aide, les médiateurs numériques devant prendre, souvent seuls, la décision de réaliser de telles activités, et, le cas échéant, assumer le coût relationnel d'un refus d'aider (Mazet et Sorin, 2020). De plus, dans ce type d'accompagnement, les médiateurs peuvent se trouver **confrontés à un public « en quête de solution clé en main »** (Borelle et al, 2022) pour résoudre des problématiques de court terme, et donc moins disposé à entrer dans une dynamique d'apprentissage (Mazet *et al.*, 2021). À l'inverse, et de manière intéressante, les publics qui sollicitent les médiateurs numériques pour être accompagnés plus largement sur les usages du numérique du quotidien sont souvent **engagés dans un processus d'autonomisation**, favorisant un parcours de médiation de long terme impliquant le suivi de plusieurs ateliers collectifs et/ou individuels<sup>21</sup>.

## LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

La dématérialisation de la relation avec les services publics conduit également à une **reconfiguration du travail social** (Meyer, 2014). Dans le cas des travailleurs sociaux, une partie d'entre eux considère la dématérialisation comme une **source de problèmes** pour leurs bénéficiaires mais aussi **pour eux-mêmes** (Potin *et al.*, 2020), en provoquant à la fois une déqualification face à leurs missions de médiation sociale et une charge de travail supplémentaire (Mazet et Sorin, 2020). En effet, les travailleurs sociaux valorisent généralement peu les tâches administratives qu'ils peuvent se trouver contraints de réaliser (Coton et Proteau, 2012), celles-ci constituant un « sale boulot » (Lhuillier, 2005) par rapport à l'accompagnement des familles à la parentalité ou à la mise en place de mesures de protection (Mazet et Sorin, 2020). En outre, ces tâches administratives qui, comme nous l'avons dit, sont désormais également numériques, sont souvent considérées par les travailleurs sociaux comme faisant **l'objet de processus de report des grands opérateurs de services publics vers les acteurs de proximité** (Okbani, 2020 ; Flaux, 2021).

À cet égard, le malaise exprimé par les travailleurs sociaux est renforcé par le fait qu'ils doivent souvent agir, à l'instar des médiateurs numériques, en l'absence d'un mandat clair (Okbani, 2020).

Notes .....

<sup>21</sup> Forzy, Dubus, Gaffiot (2024). La médiation numérique : quels effets sur quels publics ? Rapport d'Asdo études pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires



Or, l'absence de reconnaissance institutionnelle de certaines de ces pratiques peut générer chez les professionnels une tension entre éthique et morale (Ricoeur, 1999), c'est-à-dire entre « ce qui est estimé bon » pour les bénéficiaires et « ce qui s'impose comme obligatoire » (Svandra, 2016). Autrement dit, lorsqu'une demande vient des usagers, c'est généralement sur le professionnel que repose la décision de décider si cette pratique entre dans le périmètre de ses missions (c'est-à-dire que cette situation implique une forme d'« automandat » et d'en peser les conséquences ; Okbani, 2022). Certains travaux montrent à cet égard que tous les professionnels du secteur social ne s'engagent pas dans l'accompagnement au numérique, certains d'entre eux excluant les usages numériques de leur champ d'intervention. **Ces postures professionnelles relèvent de variables contextuelles telles que les conditions et la charge de travail, et de variables individuelles relatives à leurs niveaux de compétence numérique, ainsi qu'à leur conception du métier** (Sorin, 2023).

En outre, les travailleurs sociaux apparaissent, pour certains, **peu formés aux outils et aux enjeux du numérique** (Kellner *et al.*, 2010). Une enquête de 2016 réalisée pour les *Cahiers de l'inclusion numérique* montrait que seuls 30 % des professionnels de l'action sociale ont la capacité de répondre aux difficultés que rencontrent leurs usagers face au numérique (Granjon, 2022). Plus récemment, une étude (Obnaki, 2022) a montré la permanence des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux avec le numérique et la faiblesse des formations. Ainsi, comme le rapportent Mazet et Sorin (2020),

---

*« S'il arrive, localement, que des formations ou présentations soient dispensées par les opérateurs de service dématérialisant à destination des services sociaux, dans la très grande majorité des cas rencontrés et connus, les agents se voient imposer des interfaces techniques institutionnelles éditées par leurs partenaires, devenues incontournable dans le cadre de leur intervention, sans préparation, possibilité de prise de parole ou de rétroaction. Les agents se retrouvent, de ce point de vue, dans une situation identique à celle des usagers : ils doivent savoir et pouvoir maîtriser les interfaces numériques qui leur sont imposées extérieurement par les institutions dématérialisant, et font pourtant partie intégrante de leur travail. »*

---

En outre, les professionnels du secteur social sont généralement peu armés pour orienter leurs bénéficiaires vers des structures en mesure de dresser des diagnostics sur le niveau d'accompagnement numérique nécessaire (Granjon, 2022).

Enfin, des **problèmes déontologiques** surgissent quant à certaines pratiques numériques, ou encore au **stockage** et à la **confidentialité des données personnelles** (Bertaud du Chazaud et Delisle, 2019). Ainsi, pour venir en aide à un usager, l'accompagnement peut constituer une **démarche intrusive**, ce qui en vient à questionner **l'éthique** des professionnels impliqués (Aouici et Peyrache, 2021), tiraillés entre leur volonté d'aider des personnes en difficulté et la nécessité de protéger les informations personnelles (comptes bancaires, réseaux sociaux, mots de passe, etc.) de ces mêmes usagers.

## LE CAS DES MEDIATEURS ADMINISTRATIFS

Les agents d'accueil dans les points d'accès mutualisés aux services publics, tels que les espaces France Services, peuvent être également impliqués dans l'aide à la réalisation des démarches administratives en ligne.

Peu d'études concernent spécifiquement la situation de **ces médiateurs administratifs** (sans lien avec la médiation administrative dans le domaine juridique) dans le contexte de la

dématérialisation. Un travail récent mené par Borelle et al. (2022) a toutefois montré que cette médiation administrative, déployée dans certains points d'accès mutualisés aux services d'intérêt général, semble évoluer d'une fonction d'accueil et d'orientation à une fonction d'accompagnement des usagers dans leurs démarches en ligne, confrontant là aussi des professionnels à une reconfiguration de leur activité. Pour ces auteures, cette évolution constitue pour les médiateurs administratifs, au contraire des médiateurs numériques et des travailleurs sociaux, « une revalorisation du travail de guichet » traditionnellement déprécié (Gabarro, 2018). Ainsi, pour les médiateurs administratifs, l'installation de tâches liées à l'accompagnement aux démarches en ligne semble vécue de manière plus positive comme **une montée en compétences**. Investis d'une mission d'accompagnement reconnue institutionnellement, les agents en points d'accès assument en effet de *faire à la place* des usagers, et apparaissent, en tout état de cause, bien mieux outillés que les médiateurs numériques ou les travailleurs sociaux pour aider les personnes dans leurs démarches administratives, dans la mesure où ils bénéficient de formations qui leur permettent de se familiariser avec les démarches et les interfaces des administrations. Ils peuvent également entrer davantage, et plus aisément, en interaction avec les différents organismes concernés par le biais d'accès privilégiés, de manière formelle *via Admin+* ou via des contacts personnels. Le fait d'être « *la passerelle entre tous les différents organismes* », selon les termes d'une médiatrice administrative rapportés par Borelle *et al.* (2022), est perçu comme une dimension très valorisante. En outre, les professionnels sont également plus familiers des solutions existantes<sup>22</sup> pour faire face aux enjeux déontologiques et juridiques liés à l'accompagnement de l'administratif en ligne (respect de la vie privée, consentement et établissement des responsabilités).

\*\*\*

Prises ensemble, ces reconfigurations professionnelles suggèrent de penser l'enjeu de l'accompagnement des publics vis-à-vis de la dématérialisation des démarches administratives selon **une juste articulation entre la médiation numérique et la médiation administrative**. La complémentarité de l'intervention de ces professionnels apparaît comme un élément clef pour **éviter un report de la charge et de la responsabilité** du bon fonctionnement des procédures administratives sur les individus.

## ÉTAT DE LA CONNAISSANCE DES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT ET FACTEURS DE RECOURS AUX ESPACES NUMÉRIQUES

Alors que la médiation professionnelle est confrontée à des **enjeux croissants de reconfiguration**, quelle est sa **notoriété auprès des personnes en difficulté à l'égard du numérique** ? Les différents espaces de médiation sont-ils considérés comme des **lieux pertinents** pour accroître sa maîtrise des outils informatiques et numériques par la population ? La présence d'un lieu de médiation numérique dans sa commune de résidence a-t-elle ou non **un impact sur son repérage des offres de médiation disponibles** ?

Notes .....

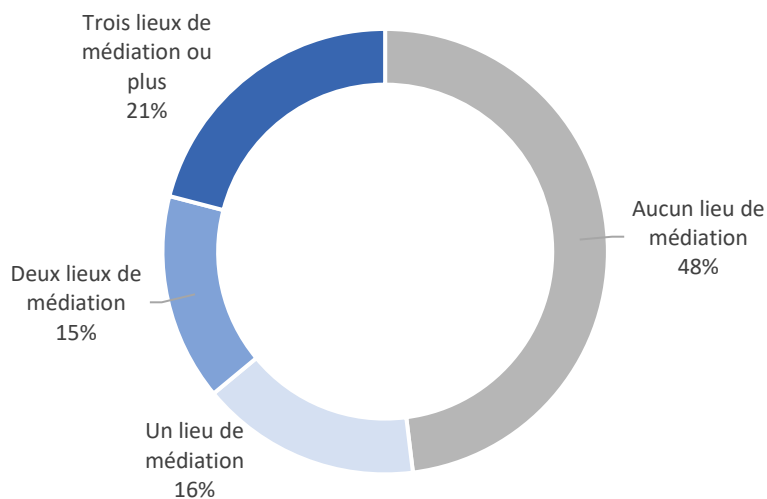
<sup>22</sup> A ce titre, le dispositif Aidants Connect permet, via une habilitation, de sécuriser juridiquement leur accompagnement des usagers, notamment au regard des enjeux de confidentialité et de sécurité des données lorsqu'il réalise des démarches pour autrui. L'accompagnement via ce dispositif permet de garantir un accompagnement humain et sécurisé pour toutes les personnes en difficulté dans leurs démarches en ligne et peut être une première étape dans un parcours d'autonomisation sur les usages numériques. La majorité des professionnels accompagnant des usagers via Aidants Connect redirigent ensuite la personne vers des médiateurs numériques pour qu'ils puissent entrer dans un parcours d'autonomisation.

## La connaissance des lieux de médiation numérique

Interrogés sur leur connaissance des lieux de médiation numérique dans le cadre du baromètre du numérique 2023, **52 % des Français déclarent connaître au moins un des lieux proposés**. 16 % n'en connaissent qu'un seul type, 15 % deux types et 21 % en connaissent trois types différents ou plus.

*Nombre de lieux de médiation connus*

*- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -*



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Les mairies et les intercommunalités (33 %) d'une part, les médiathèques et bibliothèques (32 %) d'autre part sont les lieux les mieux identifiés en tant qu'espace de médiation numérique. Dans la pratique, les médiathèques et bibliothèques semblent, pour l'heure, toujours constituer des lieux de médiation numérique privilégiés par les usagers, illustrant ainsi, sur un temps long, **la permanence des représentations d'une médiation numérique en partie culturelle** (Plantard, 2021).

19 % des Français évoquent un espace France Services, 17 % une association de proximité et 15 % un espace public numérique. Près d'un Français sur dix identifie également les cybercafés et taxiphones (12 %) ou encore d'autres lieux comme les ressourceries ou les fablab (10 %) comme des espaces possibles de médiation au numérique.

À cet égard, le rapport aux lieux de médiation apparaît en partie contextuel, dans les Quartiers prioritaires de la politique de la ville, le recours aux aidants informels (écrivain public, taxiphone, associations de proximité) apparaît privilégié par rapport aux solutions institutionnelles, par méconnaissance mais aussi en raison d'une certaine défiance (Archias, 2022).

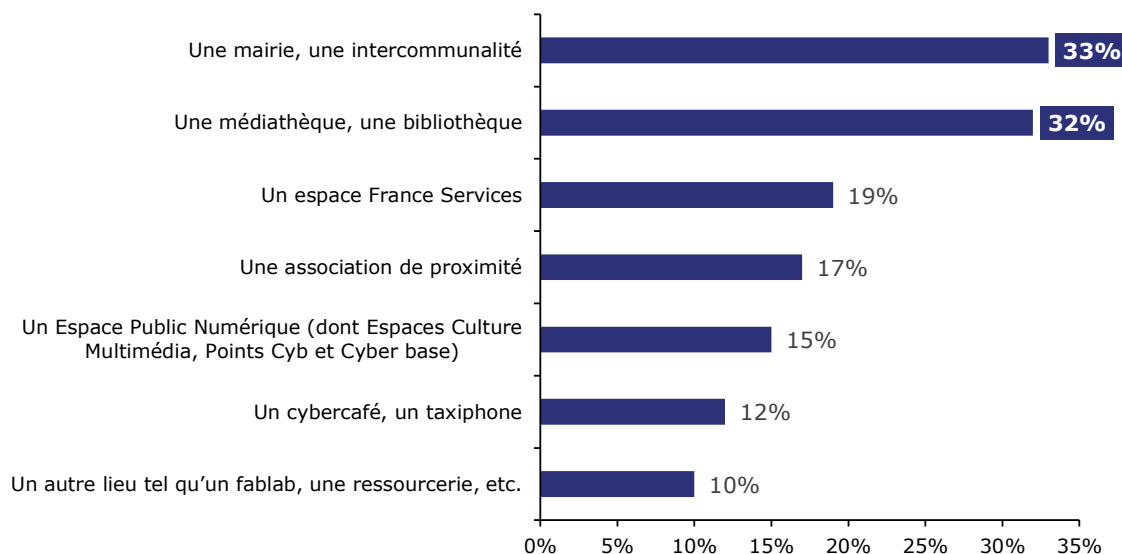
En tout état de cause, l'approche citoyenne et participative de l'éducation populaire, qui s'est emparée de l'accompagnement au numérique dans le prolongement de ses missions historiques promouvant une citoyenneté active<sup>23</sup>, est également identifiée par une partie de la population.

Notes .....

<sup>23</sup> Porte, E. (2021). Innovations techniques et modernité éducative : l'éducation populaire dans la culture numérique. Informations sociales, n° 202(1), 80-89. <https://doi.org/10.3917/inso.202.0080>.

## Connaissance des lieux de médiation

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Les personnes non-internautes ne sont pas nécessairement moins bien informées de l'existence de lieux de médiation : 54 % des non-internautes en connaissent au moins un contre 52 % des internautes se sentant compétents<sup>24</sup> sur le plan numérique et 49 % des internautes ne se sentant pas numériquement compétents. Les internautes ne se sentant pas compétents sont moins avertis de la diversité des espaces possibles : 19 % n'en connaissent qu'un seul type et seuls 17 % en citent trois types ou plus.

Ces disparités au sein des éloignés du numérique repose en grande partie sur le **profil sociodémographique** différencié de ces deux catégories.

**Les personnes âgées de 70 ans et plus, celle à la retraite ou inactifs, les non diplômés, les personnes vivant seules, les résidents des communes rurales ou de petite taille (inférieures à 20 000 habitants) sont plus représentés parmi les non-internautes.** En lien avec leur grand âge, les femmes sont aussi plus souvent non-internautes que les hommes. Certaines de ces caractéristiques, comme le fait d'être âgé ou de résider en ruralité, pourrait aller de pair avec une **connaissance marquée de son territoire**, des espaces qui y sont accessibles pour y recevoir de l'assistance et en particulier lorsqu'il s'agit de lieux repères, historiquement implantés dans le territoire, comme les mairies.

Les sexagénaires, les diplômés de niveau BEPC, les chômeurs, les personnes vivant dans des foyers de deux personnes sont davantage représentés au sein des internautes ne se sentant pas compétents, de même que les membres de la classe moyenne. Ce profil pourrait avoir davantage la capacité de chercher des ressources sur Internet ou au sein de son foyer et moins connaître les espaces physiques de médiation.

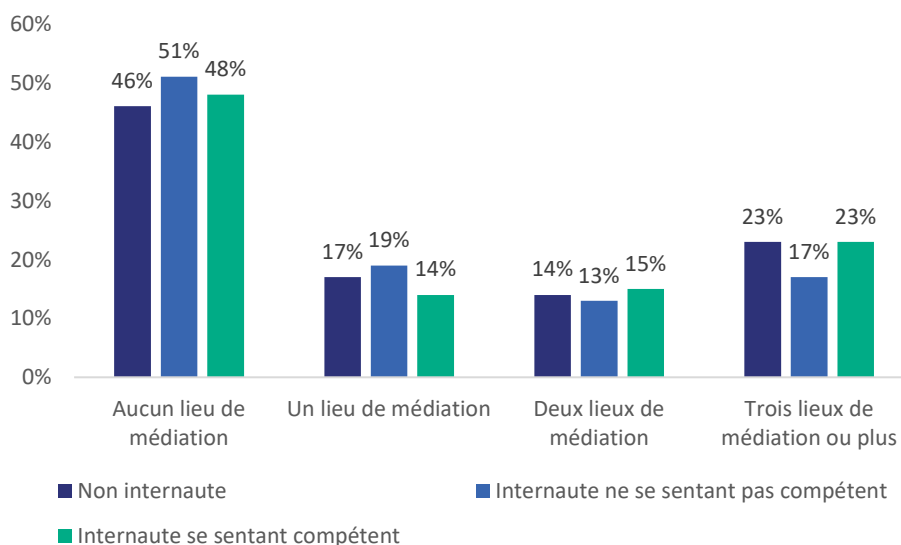
En contraste avec ces deux catégories, précisons que les hommes, les moins de 60 ans, les diplômés d'un niveau bac ou supérieur, les actifs occupés, les hauts revenus, les foyers de trois personnes ou plus, les personnes résidant dans des villes de 100 000 habitants et plus ou dans l'agglomération sont surreprésentés parmi les internautes se sentant compétents. Leur profil sociodémographique plus favorisé explique également leur meilleure connaissance des espaces-ressources accessibles, même en l'absence de besoin spécifique en termes de médiation numérique.

## Notes .....

<sup>24</sup> La réalisation d'une régression logistique confirme cet effet propre aux non-internautes : à âge, sexe, niveau de diplôme, niveau de ressources du foyer, taille d'agglomération de résidence et éloignement physique d'un lien d'inclusion numérique similaires, le fait d'être non-internautes est associé à une meilleure connaissance d'au moins un lieu de médiation numérique parmi ceux proposés.

### Nombre de lieux de médiation connus selon l'éloignement du numérique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Les lieux de médiation ne bénéficient pas tous de la même notoriété selon le degré d'éloignement du numérique. Bien que les mairies et intercommunalités ainsi que les médiathèques et les bibliothèques restent les lieux de médiation les plus connus quel que soit le rapport entretenu avec le numérique, force est de constater que les internautes ne se sentant pas compétents sont moins au fait de la possibilité d'une médiation numérique dans ces lieux.

Ces derniers indiquent significativement moins souvent connaître l'ensemble des lieux proposés, à l'exception notable des espaces France Services qui bénéficient d'un niveau de notoriété proche quel que soit le profil concerné (absence de différences significatives sur le plan statistique). 19 % des internautes ne se sentant pas compétents les mentionnent, 19 % également des internautes se sentant compétents et 16 % des non-internautes. Cette notoriété comparable pourrait s'expliquer par la fonction prioritairement administrative de la médiation dans ces espaces<sup>25</sup> mais aussi par les campagnes de communication nationale déployées pour accroître la notoriété de ces lieux auprès de la population.

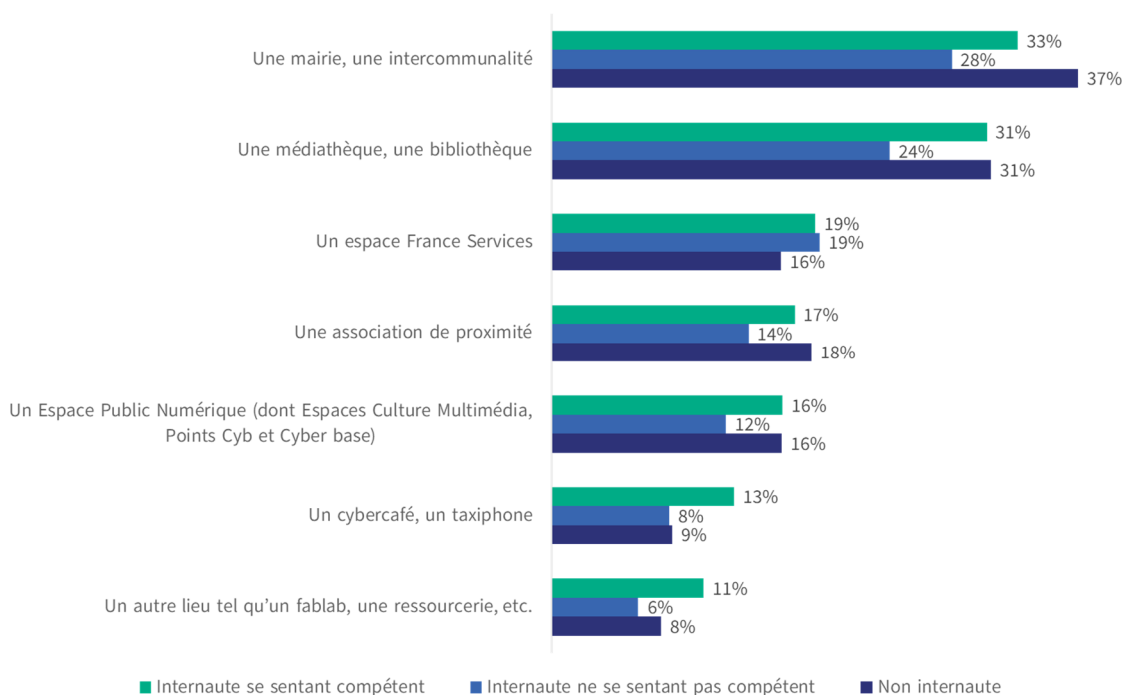
Les niveaux de connaissance des espaces de médiation numérique par les non-internautes, s'ils sont proches de la moyenne dans l'ensemble, sont plus élevés concernant les mairies et intercommunalités. Ces lieux, première ligne des services publics de proximité, à l'ancrage séculaire dans la vie locale, sont en effet mis en avant de manière significativement supérieure à la moyenne par les non-internautes : 37 % les citent pour 33 % des internautes se sentant compétents, 28 % des internautes ne se sentant pas compétents et, pour rappel, 32 % de l'ensemble de la population française.

#### Notes .....

<sup>25</sup> Une offre de médiation numérique est parfois proposée au sein des espaces France Services et est assurée par des médiateurs numériques en complément de l'intervention des agents France Services qui propose un accompagnement administratif.

### Connaissance des lieux de médiation selon l'éloignement au numérique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -

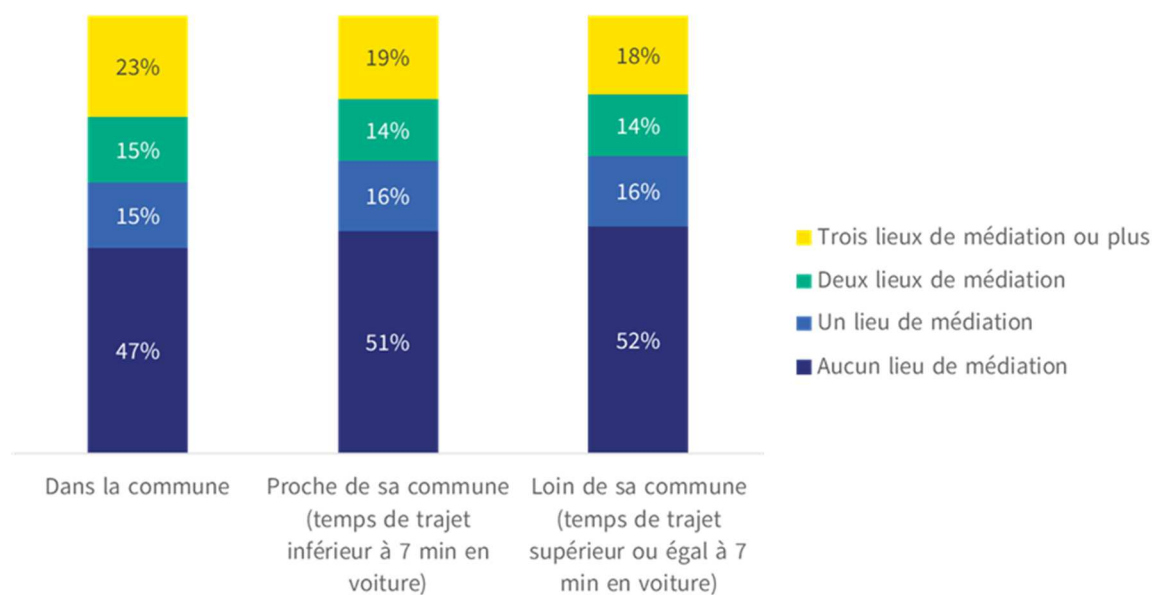


Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Quel que soit leur rapport au numérique, un premier constat de taille peut être tiré du rapprochement des répondants interrogés dans le cadre du baromètre du numérique et de la cartographie des lieux de médiation numérique de l'ANCT : **la présence d'un lieu de médiation dans sa commune va de pair avec la connaissance d'un éventail plus large des lieux de médiation**. 53 % des personnes vivant dans une commune disposant d'un lieu de médiation numérique connaissent au moins l'un des lieux de médiation cité et 23 % en connaissent même trois ou plus. À l'inverse, 49 % des personnes vivant à moins de sept minutes de route d'un lieu de médiation en connaissent au moins un et seulement 19 % trois ou plus. Les résultats des personnes à sept minutes ou plus de route sont similaires (48 % de connaissance d'au moins un lieu, 18 % de trois lieux ou plus) sans être statistiquement significatifs.

### Nombre de lieux de médiation connus selon l'éloignement géographique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



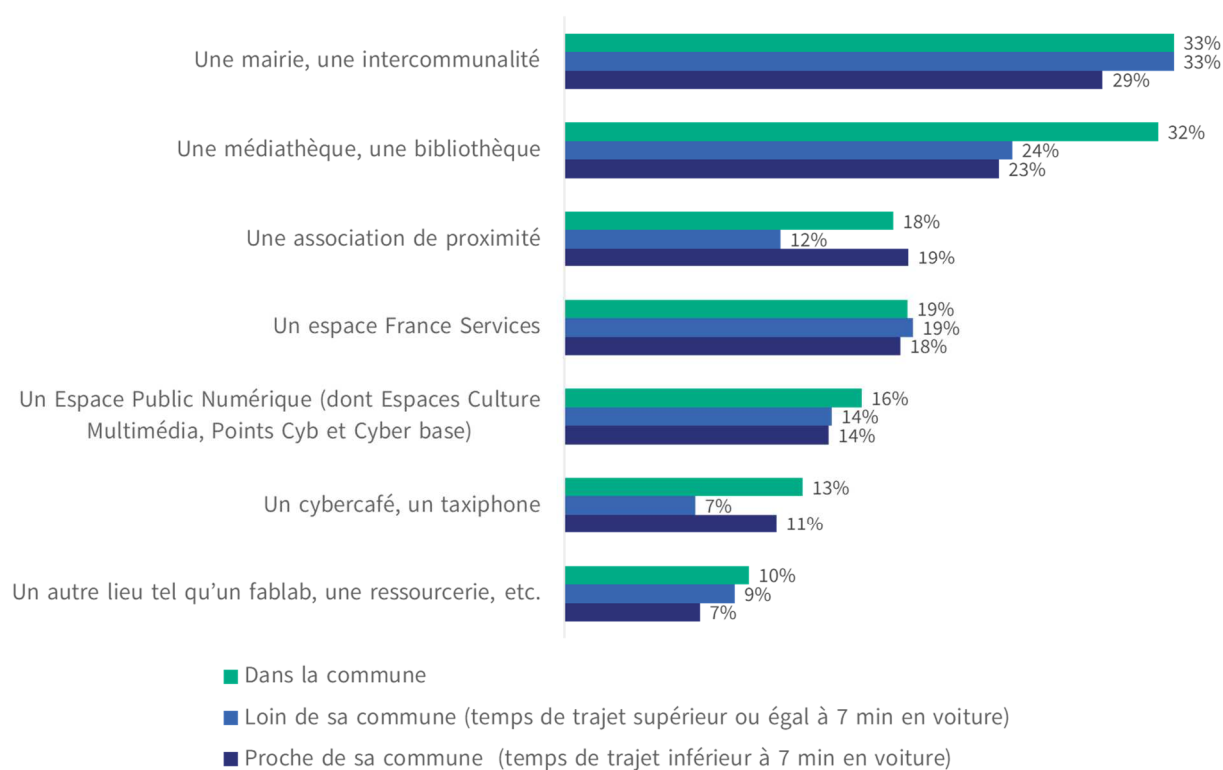
Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Il est permis de supposer que le fait de résider à proximité d'un lieu de médiation numérique améliore la connaissance des différents espaces de médiations numériques mobilisables. Le type de lieu connu varie cependant peu selon la distance à un lieu de médiation, à l'exception de la connaissance :

- Des mairies et intercommunalités, avec une connaissance **moins forte parmi les gens proches d'un espace de médiation** (29 % contre 33 % de ceux vivant dans une commune disposant d'un lieu de médiation et également 33 % de ceux en vivant au contraire éloignés).
- Des médiathèques et bibliothèques, qui sont **mieux repérées par les personnes vivant dans une commune dotée d'un lieu de médiation** (32 %) mais moins par celles vivant à moins de sept minutes d'un lieu de médiation numérique (23 %).
- Des cybercafés et taxiphones, également davantage **identifiés par les personnes vivant dans une commune comportant au moins un lieu de médiation** (13 %) plutôt que par celles vivant à sept minutes ou plus d'un de ces lieux (7%).

## Connaissance des lieux de médiation selon la proximité à un lieu de médiation numérique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

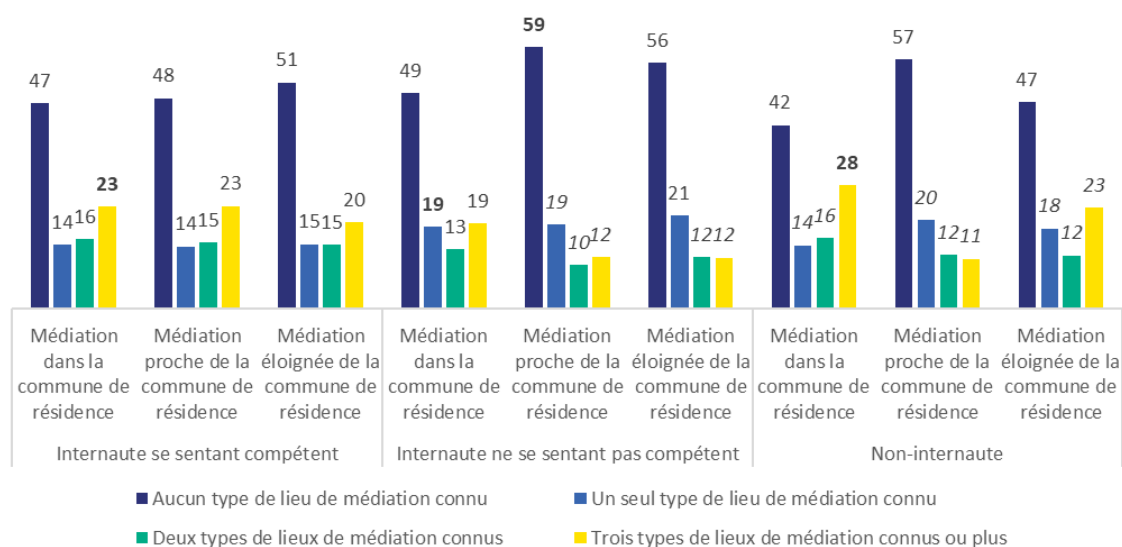
En mobilisant de concert la **distance au numérique** et la **distance géographique aux lieux de médiation**, on tire ces enseignements supplémentaires :

- **la présence d'un lieu de médiation dans la commune de résidence vient renforcer la diversité des espaces connus par les internautes se sentant compétents dans leurs usages numériques** : 23 % des internautes se sentant compétents et vivant dans une commune pourvue d'un lieu de médiation connaissent trois types de lieux de médiation ou plus. Cette catégorie d'internautes affiche des niveaux de connaissance particulièrement supérieurs à l'égard des bibliothèques et médiathèques (33 %), des Espaces numériques (17 %), des cybercafés (14 %) et des fablabs (11 %).
- **la connaissance des lieux varie grandement pour les internautes ne se sentant pas compétents selon la proximité effective d'un lieu de médiation numérique à leur domicile** : 51 % de ceux disposant d'un lieu de médiation dans leur commune connaissent au moins un des types de lieux proposés pour 41 % de ceux vivant dans une commune proche d'un lieu de médiation sont dans ce cas. Et 44 % des internautes ne se sentant pas compétents mais vivant loin d'un lieu de médiation, un niveau de connaissance légèrement supérieur, peut-être expliqué par le besoin accru d'identifier les lieux ressources sur son territoire.
- **Les effets de la proximité d'un lieu de médiation numérique sont moins visibles pour les non-internautes en raison de leurs effectifs réduits**. On notera toutefois que 58 % des non-internautes vivant dans une commune offrant un lieu de médiation numérique en connaissent au moins un type contre 43 % de ceux vivant dans une commune proche et de 53 % de ceux en vivant éloignés.



## Connaissance des lieux de médiation selon la proximité à un lieu de médiation numérique et le degré d'éloignement au numérique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Note : les résultats en italique portent sur de faibles effectifs et ne sont pas significatifs.

La réalisation de régressions logistiques permet de distinguer les effets propres de certaines dimensions et de récapituler le niveau de connaissance des lieux de médiation pour différentes catégories de la population. Ainsi, **les internautes ressentant des difficultés dans la maîtrise des outils numériques connaissent moins souvent un espace possible de médiation numérique, quel que soit leur sexe, âge, niveau de diplôme ou de ressources ou encore quelle que soit la taille de leur commune de résidence ou leur éloignement physique à un lieu de médiation numérique par rapport aux internautes se sentant compétents.**

## L'identification de la médiation numérique professionnelle comme outil pertinent en cas de difficultés face au numérique

Le dispositif jugé le plus adapté pour permettre de mieux maîtriser les outils numériques n'est pas le même selon le niveau d'éloignement au numérique. Ainsi, la formation seul, sur internet, est le dispositif le plus souvent mis en avant par les internautes ne rencontrant pas de difficultés particulières (33 %), devant le cercle amical ou familial (25 %) ou la formation sur le lieu de travail (10 %). L'autoformation est donc privilégiée par les utilisateurs les moins en distance du numérique, c'est-à-dire disposant déjà d'habiletés techniques plus ou moins importantes.

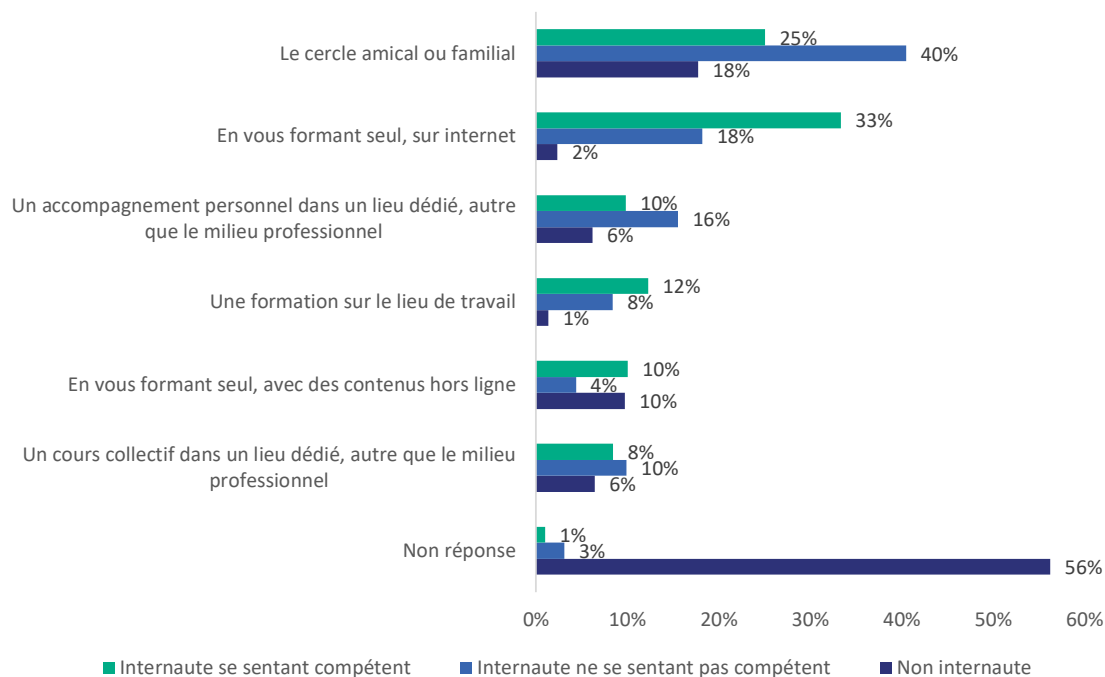
**Les internautes éprouvant des difficultés à l'égard du numérique évoquent moins l'autoformation (18 %) que les internautes sans difficultés, et valorisent bien davantage le cercle amical ou familial (40 %).** L'accompagnement personnel dans un lieu dédié autre que le milieu professionnel est cité dans des proportions similaires à l'autoformation (16 %). Cet accompagnement est davantage valorisé par ces internautes en difficulté que par les autres profils de la population (internautes se sentant compétents, non-internautes). Plusieurs hypothèses peuvent être émises à cet égard : la « personnalisation » de l'accompagnement peut s'avérer attractive pour des personnes à la recherche de solutions précises, souhaitant obtenir des conseils adaptés à leur rapport particulier au numérique et un soutien dans un contexte potentiellement moins anxiogène que l'environnement professionnel ou moins « stigmatisant » que dans le cadre d'un cours collectif. La préférence pour le cercle amical et familial peut faire écho à cette crainte de stigmatisation, de besoin d'appui sur un problème particulier et apparaît moins engageant que le déplacement dans un lieu externe qui, au-delà de cette crainte de stigmatisation, implique de se

documenter sur l'existence de ce lieu (moyens d'accès, horaires d'ouverture) et de se dégager du temps pour s'y rendre.

Pour les non-internautes, l'incertitude est grande : 56 % des personnes ne se connectant jamais à Internet ne savent indiquer quel serait le dispositif le plus adapté pour mieux maîtriser les outils numériques. Celles qui répondent mettent, comme les éloignés du numérique internautes, l'accent sur le cercle amical ou familial (18 %). La formation seul, avec des contenus hors ligne, est ensuite avancée par 10 % des non-internautes. 6 % citent également un accompagnement personnel dans un lieu dédié, autre que le milieu professionnel et autant des cours collectifs dans un lieu dédié.

*Dispositif jugé le plus adapté pour mieux maîtriser les outils numériques selon l'éloignement du numérique*

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

Une analyse du dispositif jugé le plus pertinent pour faire progresser sa maîtrise du numérique en fonction de la proximité géographique à un lieu de médiation dresse un constat encourageant pour la médiation professionnelle : les personnes disposant d'un lieu de médiation numérique dans leur commune de résidence citent davantage un accompagnement personnel dans un lieu dédié, autre que le milieu professionnel (11 %) et un cours collectif dans un lieu dédié, à nouveau autre que le milieu professionnel (9 %) ; des écarts faibles en termes de points de pourcentage mais significatives. La non-réponse est en outre moins forte pour les personnes vivant dans ces communes. Ces dispositifs sont moins cités par les personnes ne vivant pas immédiatement dans une commune offrant un lieu de médiation numérique mais à vingt minutes ou moins par la route (9 % pour l'accompagnement personnel, 7 % pour le cours collectif).

Le croisement de l'éloignement du numérique et de l'éloignement physique d'un lieu de médiation numérique a été réalisé pour déterminer si **cette proximité des lieux de médiation avait un effet sur la perception du dispositif le plus adapté**, non pas uniquement sur l'ensemble des habitants quel que soit leur rapport au numérique mais sur ceux en ayant potentiellement le plus besoin.

- Pour les internautes ayant le sentiment de ne pas pleinement maîtriser les outils numériques, vivre dans une commune disposant d'un lieu de médiation se traduit bien par une plus grande citation d'un accompagnement personnel (16 %) ou d'un cours collectif (11 %). Vivre à proximité d'une telle commune plutôt que dans la commune se traduit bien plus

souvent qu'en moyenne (48 %, +20 points par rapport à l'ensemble de la population) par une mobilisation des cercles amicaux et familiaux pour cette catégorie d'internautes en difficulté.

- **Concernant les non-internautes**, la faiblesse des effectifs limite les analyses pouvant être effectuées. Tout juste notera-t-on que les **non-internautes sont plus à même de se prononcer sur cette question du vecteur idéal de médiation quand ils vivent dans une commune comportant au moins un lieu de médiation** (49 % de réponses pour les non-internautes vivant dans une telle commune contre 44 % en moyenne pour l'ensemble des non-internautes).

La réalisation d'une régression logistique, avec les mêmes variables de contrôle (sexe, âge, niveau de diplôme, niveau de ressources, taille d'agglomération de résidence, degré d'éloignement numérique et d'éloignement à un lieu de médiation numérique) et de référence sur la perception d'un accompagnement personnel ou collectif en dehors de son lieu de travail permet de confirmer le repérage, toutes choses égales par ailleurs, de ces espaces comme adaptés à la montée en compétences numériques auprès des internautes ne se sentant pas compétents<sup>26</sup>.

Au-delà de la notion de dispositif idéal, quel est le comportement des Français une fois confrontés à une difficulté lors de l'utilisation d'outils informatiques et numériques ? Si **l'attitude la plus répandue au sein de la population française âgée de 18 ans et plus et résidant en France hexagonale est de « se débrouille[r] seul » (39 %)** et s'avère donc conforme avec l'idée que « la formation seul sur internet » est l'approche privilégiée, l'éloignement **au numérique modifie profondément les ressources mobilisées** :

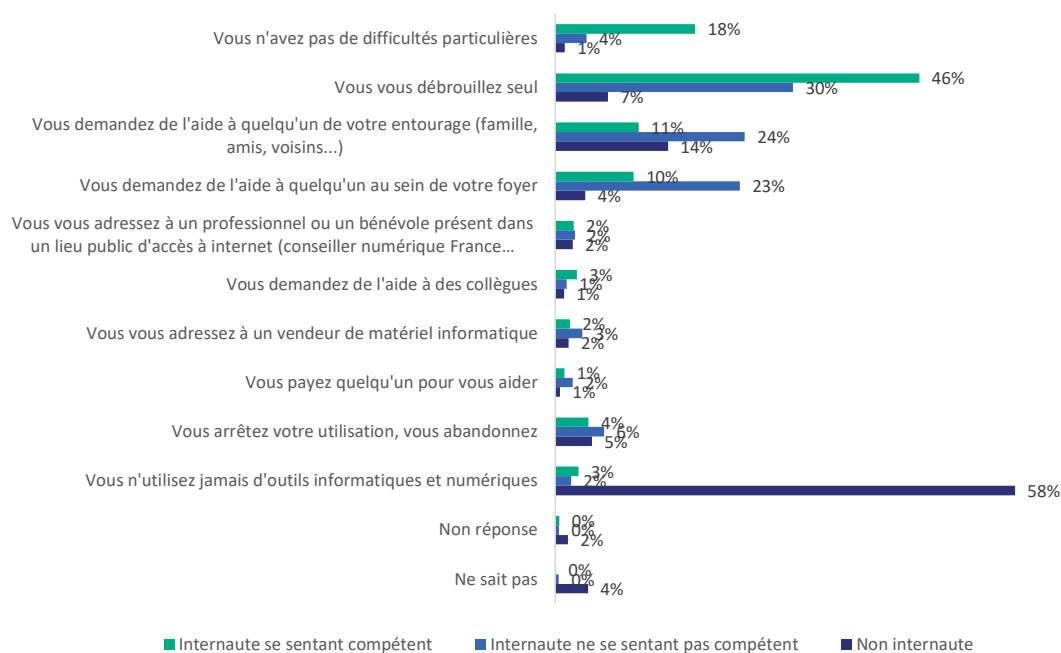
- Une majorité (58 %) de **non-internautes ne se considère pas concernée** par la question puisqu'elle n'utilise jamais d'outils de ce type. En cas de difficultés informatiques ou de besoin de réaliser une action sur Internet, les non-internautes privilégient ensuite l'aide de leur entourage (14 %).
- Les **internautes ne se sentant pas pleinement compétents** dans leurs usages numériques font davantage appel à leur **entourage (24 %)** et aux membres de leur **foyer (23 %)** en cas de difficultés mais **abandonnent** également plus souvent l'utilisation des outils numériques et informatiques (**6 %**). Ils indiquent moins souvent se débrouiller seuls (30 %) ou ne pas rencontrer de difficultés (4 %).
- En miroir, **les internautes se sentant compétents** sont plus nombreux à compter sur **leurs propres compétences** : 46 % se débrouillent seuls quand ils rencontrent des difficultés. 18 % indiquent même ne pas rencontrer de difficultés. Ils font également plus souvent appel à leurs collègues (3 %), un écart faible mais significatif.

#### Notes .....

<sup>26</sup> Cette forme de médiation est également jugée comme plus adaptée à la maîtrise du numérique par les 18-24 ans et les 25-39 ans, ainsi que par les personnes disposant de bas revenus.

## Attitude face à des difficultés lors de l'utilisation des outils numériques selon l'éloignement du numérique

- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -



Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

## Éloignement au numérique, éloignement institutionnel

Ainsi, pour récapituler les enseignements précédents, on notera que la **connaissance précise des espaces possibles de médiation numérique est moins forte auprès des internautes estimant ne pas maîtriser pleinement les outils numériques** mais que la **présence d'un lieu de médiation du numérique dans leur commune de résidence est bien en lien avec une plus grande valorisation de l'accompagnement personnel ou collectif pour mieux maîtriser les outils numériques chez ces internautes en difficulté**. La présence d'un lieu de médiation dans la commune de résidence est également liée à une **moins grande incertitude des non-internautes à l'égard du dispositif le plus pertinent pour se former**. Toutefois, elle n'a qu'un impact limité sur la mobilisation effective de ces ressources, y compris par les catégories de la population éloignées du numérique : si on observe bien une mobilisation légèrement plus fréquente d'un « accompagnement » individuel ou collectif dans les communes comportant un lieu de médiation, cette dernière paraît davantage en lien avec la structure démographique de la population (âge, sexe) que relevant de la présence seule du lieu de médiation (cf. les résultats de la régression). Ceci nous conduit ainsi à nous interroger sur les freins à la mobilisation de ces espaces pour les catégories de la population les plus concernées.

Le tableau ci-dessous reprend ces effets de la proximité d'un lieu de médiation numérique sur les comportements et perceptions des populations éloignées du numérique autour de trois aspects : la connaissance des lieux de médiation, le rapport à l'accompagnement et la mobilisation des dispositifs. Les constats varient selon les catégories concernées (internautes peu compétents et non internautes) mais montrent un effet positif global de la proximité géographique pour le repérage, la valorisation et la mobilisation des aides numériques, tout en tenant compte d'effets structurels propres aux territoires concernés.

*Récapitulatif de l'impact de la présence d'un lieu de médiation au numérique à proximité de sa commune de résidence, selon le rapport au numérique et la thématique d'action (notoriété, mobilisation des dispositifs...)*

*- Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus résidant en France hexagonale, en % -*

<i>Thème</i>	<i>Catégorie d'éloignés du numérique concernée</i>	<i>Constat</i>	<i>Impact de la proximité d'un lieu de médiation</i>
Connaissance des espaces de médiation	Internautes ne se sentant pas compétents	Moindre repérage des lieux possibles de médiation par rapport en moyenne	Amélioration du repérage des lieux de médiation en cas de présence d'un lieu de médiation dans sa commune de résidence
Rapport à la médiation, à l'accompagnement	Internautes ne se sentant pas compétents	Valorisation de l'aide de l'entourage amical ou de l'accompagnement personnel, en cas de difficultés numériques	Valorisation plus grande de l'accompagnement personnel et des cours collectif en cas de présence d'un lieu de médiation dans sa commune de résidence / du cercle amical en cas de présence d'un lieu de médiation à moins de 7 minutes par la route
Rapport à la médiation, à l'accompagnement	Non internautes	Faible identification du dispositif à mobiliser en cas de difficultés numériques	Amélioration du repérage des acteurs mobilisables en cas de présence d'un lieu de médiation dans sa commune.
Mobilisation des lieux de médiation	Internautes ne se sentant pas compétents Non internautes	Mobilisation de son entourage, après des tentatives de résoudre soi-même la situation (pour les internautes ne se sentant pas compétents)	Mobilisation un peu plus fréquente d'un accompagnement individuel et collectifs en cas de présence d'un lieu de médiation dans sa commune (mais paraît dû à des effets structurels, les lieux étant implantés dans des territoires où résident des catégories de la

			population plus promptes à se saisir de ces dispositifs quel que soit leur niveau de compétence numérique)
--	--	--	--

Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2023.

L'enquête Conditions de Vie et Aspirations, dans laquelle s'insère pour partie le baromètre du numérique, apporte des éléments de réponse supplémentaires. S'appuyant sur une méthodologie différente de celle du baromètre, exclusivement en ligne, elle permet surtout d'analyser le profil des internautes estimant ne pas pleinement maîtriser les outils numériques, à partir de la même question.

Les internautes ne se sentant pas pleinement en maîtrise des outils numériques, tels que repérés par l'enquête Conditions de Vie et Aspirations, se distinguent des autres internautes par **leur regard plus pessimiste sur leurs propres conditions de vie et celles de la société mais aussi par leur plus grande défiance à l'égard des institutions et des éventuels dispositifs d'aide des pouvoirs publics**. Rappelons que les populations en recherche d'emploi, à faible niveau de diplôme, appartenant aux classes moyennes, sont surreprésentées parmi ces populations internautes en difficulté avec le numérique :

- Ces internautes en difficultés **se sentent moins libres de vivre leur vie comme ils l'entendent** (76 % contre 83 % des internautes dits « compétents »). Ils sont plus souvent atteints de maladies chroniques, en situation de handicap ou atteints d'une affection de longue durée (35 % contre 30 %).
- 56 % ont l'impression que **leurs conditions de vie se sont dégradées** au cours des dix dernières années (contre 42 % des internautes se sentant compétents) et 74 % estiment que le niveau de vie de l'ensemble de la population s'est dégradé sur la même période (contre 65 % des internautes se sentant compétents). Ils ont plus souvent dû modifier leurs comportements au quotidien face à l'augmentation récente des prix (73 % contre 68 %) et se restreignent davantage de manière régulière dans leur budget (68 % contre 60 %). 58 % estiment que leurs conditions de vie vont se détériorer dans les cinq prochaines années (contre 42 % des internautes se sentant compétents).
- **Les internautes ne se sentant pas pleinement compétents dans leur utilisation du numérique ont une fréquentation moindre des équipements sportifs et de loisirs** : 64 % ne se rendent jamais dans une bibliothèque ou médiathèque (contre 60 % des internautes se sentant compétents), 61 % dans un stade ou une piscine (contre 57 %), 38 % dans un cinéma (contre 33 %). Sans doute en lien avec leurs pratiques numériques, ils sont bien plus souvent des spectateurs quotidiens de la télévision (70 % contre 60 % des internautes se sentant compétents).
- **Cette catégorie d'internautes est également moins confiante** : 67 % estiment qu'« on n'est jamais assez méfiant » plutôt qu'il est « possible de faire confiance aux autres » (contre 61 % des internautes se sentant compétents) et 72 % ne font pas confiance au gouvernement pour résoudre les problèmes qui se posent en France actuellement (contre 67 %). 83 % ne font pas confiance aux femmes et hommes politiques (pour 76 % des internautes se sentant compétents). Cette méfiance plus prononcée se retrouve également à l'égard des médias (73 % contre 68 %), de la justice (58 % ne lui font pas confiance contre 54 %), des associations (36 % contre 31 % des internautes se sentant compétents).

L'ensemble de ces éléments est susceptible d'avoir **un impact sur la propension des internautes en difficulté à se rendre dans des lieux publics de médiation numérique** sans qu'il soit possible à ce stade de déterminer lesquels pèsent le plus dans ces comportements. La distance au numérique est susceptible en retour d'alimenter cette précarité et ce pessimisme à l'égard de sa vie en rendant plus difficile la participation à la vie sociale et économique du pays.

## POUR RÉSUMER

Des différents constats posés dans ce chapitre ressortent trois éléments.

*1° Les besoins de formation (au sens large) rencontrés par les différents professionnels de l'accompagnement au numérique apparaissent importants et semblent destinés à aller en s'amplifiant, en touchant de nombreux domaines.*

Tout particulièrement, les médiateurs ont besoin, dans leur formation initiale et « tout au long de la vie », de **s'approprier des connaissances de plus en plus larges et variées**, et à l'évidence pluridisciplinaires (Denouël et Granjon, 2023) pour faire face à la technologisation accrue de la société. Dans le cas des médiateurs numériques,

---

*« La maîtrise technique (logicielle et matérielle) n'est qu'une faible part des compétences attendues, lesquelles relèvent aussi de l'animation, de la pédagogie, du management de projets, notamment dans une perspective de développement territorial. La médiation numérique nécessite aujourd'hui des connaissances et des aptitudes relevant de divers domaines : droit du numérique, aménagement territorial, politiques publiques, sociologie des usages et des cultures numériques, ingénierie pédagogique, connaissance des publics, gestion opérationnelle (administrative et financière) d'espaces dédiés, etc. » (ibid.)*

---

Il en est de même pour les travailleurs sociaux, pour qui la prise en compte de la question numérique dans les formations en travail social demeure trop marginale (Mazet et Sorin, 2020).

*2° La dématérialisation administrative a eu un impact important sur les professionnels de l'accompagnement au numérique, participant d'une « épreuve de professionnalité » et tendant à brouiller les frontières entre différents métiers.*

Il semble important d'aller vers **une clarification** permettant aux différents acteurs d'occuper des places différenciées. En effet, les médiateurs administratifs apparaissent bien mieux outillés que les médiateurs numériques pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en ligne, lesquelles nécessitent, au-delà des aspects techniques, des compétences avant tout administratives. Les médiateurs numériques ont quant à eux besoin de **conserver du temps et des moyens pour remplir leur mission première de diffusion de la culture technique et d'autonomisation des groupes d'individus**. Cette différenciation n'empêche pas et rend même nécessaire, dans le même temps, une mise en réseau des groupes professionnels qui apparaissent de plus en plus appartenir à un même écosystème (Borelle et al, 2022).

*3° L'offre de médiation, diverse et en reconfiguration, ne rencontre pas toujours son public.*

**Les lieux habituels de la vie locale et politique (mairies, intercommunalités, médiathèques, bibliothèques) restent dans l'ensemble les mieux identifiés par la population française** comme des espaces possibles de médiation au numérique. La connaissance des lieux de médiation est moins forte parmi les internautes ne maîtrisant pas pleinement les outils numériques.

# CHAPITRE 3 : LES ENVIRONNEMENTS CAPACITANTS, DES VOIES DE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Dans un contexte de numérisation de la société et de persistance des inégalités socio-numériques<sup>27</sup> (voir PROLOGUE du présent rapport), la médiation numérique, c'est-à-dire les métiers de l'accompagnement et la formation aux usages numériques à des fins d'inclusion numérique et sociale, s'impose comme primordiale. À cet égard, la question de l'accompagnement et de la formation des acteurs de la médiation (voir CHAPITRE 2) apparaît particulièrement centrale (Plantard, 2021). Cette nécessité fait écho aux objectifs formulés dans la feuille de route de la politique nationale d'inclusion numérique 2023-2027 (*France Numérique Ensemble*) visant, notamment, à structurer la filière des acteurs de la médiation numérique et à développer la formation.

L'engagement dans des situations d'apprentissage et l'adoption de nouvelles pratiques ne vont toutefois pas de soi (Collectif DESIR, 2022). Ils impliquent une mise en mouvement des acteurs et des organisations destinées à modifier les routines, ce que Rogers (1962) nomme le « déverrouillage ». Un certain nombre de travaux montrent qu'une agentivité, c'est-à-dire « *la capacité humaine à influencer intentionnellement sur le cours de sa vie et de ses actions* » (Bandura, 1986), individuelle et collective, favorise le développement professionnel. Cette agentivité peut être construite en articulant les niveaux « meso » des organismes et collectifs d'acteurs et le niveau « micro » des acteurs eux-mêmes, participant ainsi de l'adaptabilité des acteurs et des organisations (Paquelin, 2022). En ce sens, **le concept d'environnement capacitant** (Ul Haq, 1995 ; Falzon, 2013) **ouvre des perspectives importantes** pour favoriser l'« apprenance » (Carré, 2005) c'est-à-dire le développement de l'ensemble des dispositions des personnes, favorables à l'acte d'apprendre.

Il convient de souligner qu'il ne s'agit pas ici de fournir un modèle d'environnement capacitant, de tels environnements n'étant pas naturalisables car fondamentalement dépendant de contextes particuliers. Plus modestement, l'objectif de ce dernier chapitre, en forme d'ouverture, est **d'alimenter la réflexion en cours sur la formation et le développement des professionnels de l'accompagnement au numérique, en s'intéressant au rôle que peuvent jouer les organisations.**

## DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET FORMATION

La volonté d'acquérir de nouvelles compétences est souvent à l'origine des mécanismes de formation, sans que la notion de « compétences », versatile et protéiforme, ne soit toujours bien définie. Celle-ci évoque tantôt une adaptation à court terme de capacités précises, tantôt une transformation plus large (Fernagu et Batal, 2016 ; Kaddouri, 2019). Comme le souligne Carré (2020),

Notes .....

<sup>27</sup> Voir ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.



---

*« Qu’y a-t-il de commun entre un fast learning technique de trente minutes en centre d’appels, un stage « inter-entreprises » de management de deux jours en organisme de formation, un programme de professionnalisation en Master de deux ans à l’université, et le temps long des leçons de l’expérience, voire l’autoformation professionnelle d’une vie entière ? [...] De l’apprentissage-minute d’habiletés ponctuelles à l’œuvre de création de soi, l’idée de formation brasse large ! »*

---

Pour Fernagu (2022), la plupart des approches traditionnelles visant au développement des compétences relèvent tantôt d’approches ressourcistes qui « *partent du principe qu’il suffit de mettre des ressources (de travail ou de formation) à disposition des individus pour qu’ils apprennent*[mais] *s’interrogent peu sur l’utilisabilité (voire l’utilité), la congruence ou la transférabilité des ressources proposées (...)* », tantôt d’approches « délégataires » qui « *imputent la responsabilité du développement des compétences aux individus eux-mêmes* ». Dans les deux cas, le rôle joué par les organisations dans l’appropriation des ressources par les agents est peu pris en compte. Ainsi, « ***trop de ressources continuent d’être pensées à la fois indépendamment des conditions d’usage, de leurs usages et de leurs usagers*** » (Cuvelier et Fernagu, 2023). Or, de nombreux travaux portant sur la formation des adultes tendent désormais à montrer que le développement des compétences est en réalité le résultat d’une articulation entre les ressources internes de l’individu, et les ressources externes liées à l’environnement de travail (Fernagu-Oudet et Batal, 2013 ; Jonnaert et al., 2015 ; Coulet, 2016). Autrement dit, **les compétences devraient être davantage appréhendées en lien avec le contexte dans lequel elles sont destinées à se déployer**, afin d’éviter « *la sur-responsabilisation individuelle des professionnels eu égard à leur propre développement* » (Fernagu, 2022). Il s’agit également de tenir compte des facteurs psychosociaux permettant la prise en main de la situation professionnelle par l’agent lui-même, dans son contexte (Jézégou, 2005). Ainsi, en 2004, Jonnaert et al. proposaient une définition enrichie de la compétence, considérée comme essentiellement contextuelle, c’est-à-dire liée aux ressources et à l’organisation dans laquelle évolue l’agent : « *La compétence est la mise en œuvre par une personne en situation, dans un contexte déterminé, d’un ensemble diversifié mais coordonné de ressources ; cette mise en œuvre repose sur le choix, la mobilisation et l’organisation de ces ressources et sur les actions pertinentes qu’elles permettent pour un traitement réussi de cette situation* ».

A cet égard, la théorie socio-cognitive de Bandura (1999) apporte un certain nombre de clés de compréhension du fonctionnement humain en soulignant l’interaction réciproque et permanente entre des facteurs environnementaux (« *les propriétés de l’environnement social et organisationnel, les contraintes qu’il impose, les stimulations qu’il offre et les réactions qu’il entraîne aux comportements* »), personnels (« *les événements vécus aux plans cognitif, affectif, biologique et leurs perceptions par le sujet* ») et comportementaux. Ce modèle suppose que « *pour bien comprendre le fonctionnement global [...], il est indispensable de considérer les trois séries de déterminants comme étant en interaction permanente dans des importances respectives variables et contingentes* » (Carré, 2001 p. 33). Dès lors, **s’interroger sur les facteurs susceptibles de favoriser le développement professionnel suppose que l’on examine les conditions des interactions entre les facteurs individuels et contextuels.**

# VERS DES « ENVIRONNEMENTS CAPACITANTS »

## Des capacités aux environnements capacitants

L'approche par les capacités<sup>28</sup> (voir PROLOGUE) ouvre des perspectives importantes pour comprendre la manière dont les individus sont mis en capacité (ou non), dans une organisation et un contexte de travail (ou de formation) donné, de se saisir et d'utiliser les ressources présentes dans leur environnement et d'acquérir de nouvelles compétences (Fernagu-Oudet et Batal, 2013) pour favoriser leur pouvoir d'agir (Zimmermann, 2016).

Les « capacités » (Sen, 1985, 2003) constituent l'ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre et l'ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir<sup>29</sup>. Pour Sen (1992, p. 66) « *La capacité est (...) un ensemble des vecteurs de fonctionnements, qui indique qu'un individu est libre de mener tel ou tel type de vie* ». Aussi, les capacités s'intéressent particulièrement aux possibilités dont disposent les individus : c'est la conversion des opportunités et des ressources en réalisations qui sont au cœur de l'approche. Ainsi, **l'approche par les capacités invite à se saisir de la question de l'environnement dans lequel un individu évolue**. Comme le soulignent Corteel et Zimmermann (2007), la contribution théorique est d'appréhender ce qu'une personne est en mesure de faire et les possibilités qui lui sont offertes dans ses rapports à son environnement :

---

*« L'approche par les capacités [capacités] prend en compte aussi bien ce qu'une personne est capable de faire — ses compétences — que les possibilités réelles de développer et mettre en œuvre ces compétences — à savoir les opportunités et les moyens d'agir. C'est là une différence essentielle par rapport à la logique compétences. Elle est d'autant plus importante que (...) les opportunités et les moyens d'agir sont fortement tributaires de l'organisation du travail, du management et échappent au contrôle du salarié. » (Zimmermann, 2016, p. 368).*

---

Prolongeant cette réflexion autour des capacités, certains auteurs ont développé la **notion d'« environnement capacitant »** (Ul-Haq, 1995), **en tant qu'environnement porteur de capacités**. Cette conceptualisation s'est déployée en particulier dans le cadre de l'ergonomie constructive (Falzon, 2005 ; Arnoud et Falzon, 2013 ; Falzon, 2013), discipline qui s'intéresse à la manière dont les environnements de travail assurent le bien-être tout en contribuant au développement des individus, et dans les sciences de l'éducation et de la formation (Fernagu, 2012). Plus concrètement, les environnements capacitants peuvent être définis comme « *des environnements techniques, sociaux et organisationnels qui fournissent aux individus l'occasion de développer de nouveaux savoir-faire et de nouvelles compétences, d'élargir leurs possibilités d'action, leur degré de contrôle sur leur tâche et leurs modes opératoires, c'est-à-dire leur autonomie* » (Pavageau et al., 2007).

**La notion d'environnement capacitant vise donc à interroger le rôle des organisations dans le développement des capacités de leurs agents** : un tel environnement favorise l'autonomie des individus ainsi que l'accroissement des possibilités d'action concrètes dans une perspective développementale. L'intérêt de cette orientation théorique est lié à la dialectique

Notes .....

<sup>28</sup> Voir ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

<sup>29</sup> *Ibid*

individu/environnement qu'elle permet afin de comprendre comment les caractéristiques des environnements de travail vont influencer les conditions d'apprentissage.

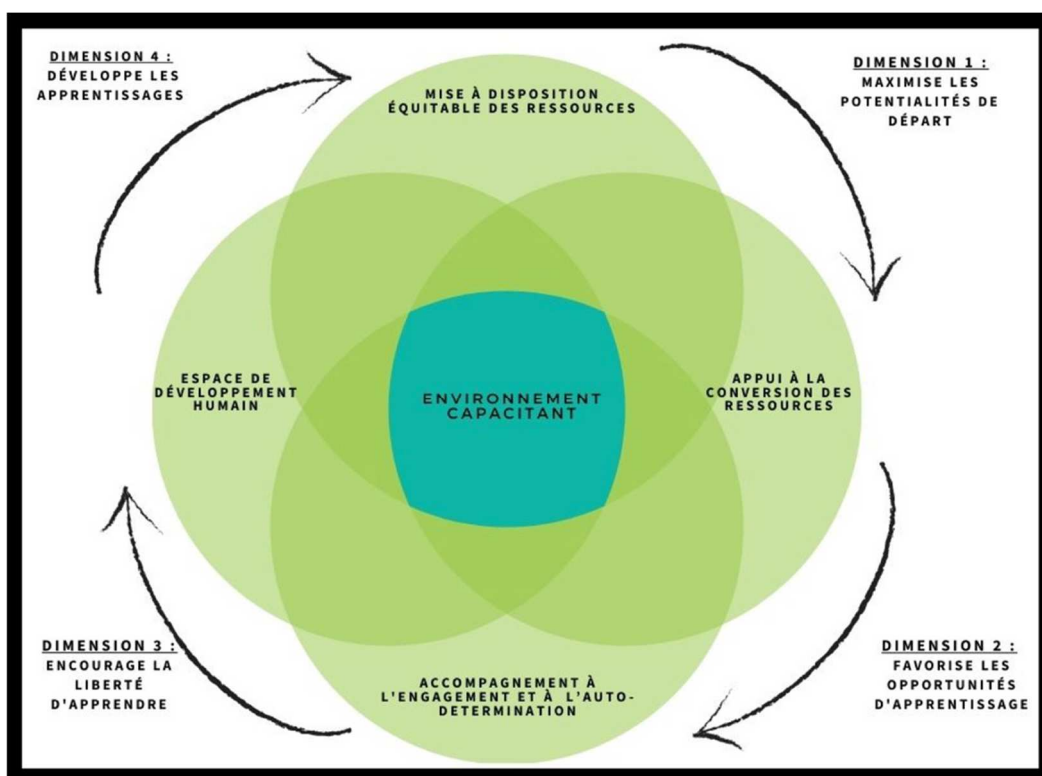
Concrètement, il s'agit d'identifier ce qui facilite (ou entrave) les possibilités d'action d'un agent dans son activité (Blandin, 2022), c'est-à-dire « *non [pas] à ce qu'ils [les agents] réalisent, mais à ce qu'ils sont effectivement mis en capacité de réaliser, à la manière dont leur environnement soutient ces processus* » (Fernagu, 2022). En effet, l'environnement peut favoriser le développement professionnel en actionnant plusieurs leviers, tels que :

- **le contenu de travail** : en variant les activités (Fernagu, 2012), en permettant des temps de réflexivité et d'analyse de sa pratique, ou encore en offrant d'être confronté à des situations correspondant à la zone proximale de développement des individus (Delgoulet et Vidal-Gomel, 2013) (qui désigne ce qu'un individu peut apprendre avec de l'aide et qui se situe entre ce que l'individu est capable de faire seul et ce qu'il ne sera pas capable de faire à ce stade, même avec de l'aide, voir CHAPITRE 1) ;
- **Le mode d'organisation du travail** : celui-ci peut permettre de développer des compétences comme les pratiques coopératives, la prise d'initiative et la liberté d'agir (Delgoulet et Vidal-Gomel, 2013), la possibilité de tutorer de nouveaux arrivants, de participer à des groupes de travail (Fernagu, 2012) ;
- **La gestion des ressources humaines et de formation** : en facilitant l'accès à la formation en vue de renforcer les capacités d'action (Fernagu, 2012).

Ces actions (travail collaboratif, pratiques réflexives, formation, etc.) **ont en commun de fonctionner comme des situations à partir desquelles il est possible d'apprendre** (Lameul, Jezegou, Trollat, 2009). Du point de vue des résultats, un environnement de travail capacitant permet donc de favoriser l'appropriation des ressources (voir CHAPITRE 1), d'accroître le sentiment de compétence (Bandura, 2003) et l'autodétermination (Ryan et Deci, 2017) dans une perspective développementale (Fernagu, 2018). Il nécessite toutefois l'activation de « facteurs de conversion ».

## Le rôle central des facteurs de conversion

Les *facteurs de conversion* constituent le cœur de la notion d'environnement capacitant : ils correspondent à **l'ensemble des facteurs qui facilitent (ou entravent) la capacité d'un individu à faire usage des ressources à sa disposition** pour les convertir en réalisations concrètes (Fernagu, 2012), c'est-à-dire qu'"[i]ls traduisent les freins et leviers à l'appropriation des ressources disponibles (qu'elles soient internes ou externes) et leurs conditions d'usage (accessibilité, utilisabilité, congruence, etc.) en situation" (Cuvelier et Fernagu, 2023). Il s'agit donc de repérer les facteurs permettant d'activer les capacités et les opportunités des personnes pour favoriser leur pouvoir d'agir. Ces facteurs peuvent être individuels (caractéristiques physiques, psychologiques, niveau de formation), sociaux (réseau de connaissances) ou environnementaux (contexte normatif, moyens techniques, organisation du travail, etc.). (Robeyns, 2000). Cette grille d'analyse permet de s'intéresser au *processus* qui permet la mise en œuvre des compétences. Autrement dit, l'environnement capacitant dessine des usages possibles dans un contexte donné.

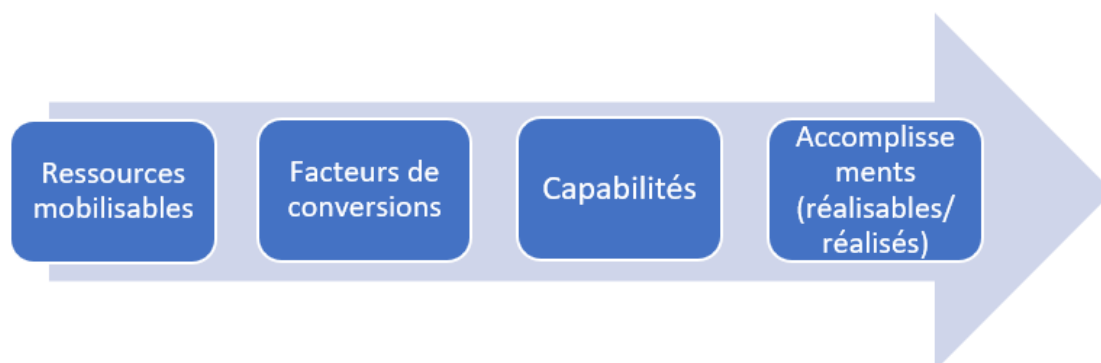


Puzos, P. (2023). Grande École du Numérique et Contextes Socio-Spatiaux des « Environnements Capacitants », [thèse de doctorat inédite]. Université Rennes 2.

Concrètement, un environnement capacitant contient quatre dimensions (Puzos, Hardouin et Plantard, 2022) :

- C'est un environnement qui met à disposition un certain nombre de ressources.
- C'est un environnement qui facilite la conversion des ressources mises à disposition en réalisations concrètes.
- C'est un environnement qui participe à la mise en place de conditions permettant de soutenir la réalisation de choix auto-déterminés.
- *In fine*, c'est un environnement qui encourage la liberté de chacun à pouvoir sélectionner, parmi un ensemble d'opportunités accessibles, des possibilités de réalisation.

*Les quatre dimensions de l'environnement capacitant selon Puzos, Hardouin et Plantard (2022)*



CREAD, 2024

À cet égard, l'existence d'une communauté de pratique dans un environnement professionnel donné constitue souvent un facteur de conversion positif majeur.

## Les communautés de pratiques

La littérature a, en effet, montré **la pertinence de la mise en place d'espaces collaboratifs qui permettent le partage d'expériences et de pratiques** variées. Ceux-ci permettent généralement de favoriser l'apprentissage individuel et collectif tout en contribuant à développer une image positive de son identité professionnelle (Vanblaere et Devos, 2016) ; ils fonctionnent donc comme **un outil au service de la professionnalisation des personnes et de leurs activités**. C'est le but premier d'un environnement capacitant défini comme un espace favorisant l'autonomie des individus ainsi que l'accroissement des possibilités d'action concrètes (Zimmermann, 2008, 2011).

Une communauté de pratique est un groupe d'individus qui témoignent d'un intérêt commun pour un domaine précis et qui se réunissent régulièrement, pour partager leurs pratiques quotidiennes. Ce faisant, ils rassemblent des ressources utiles à leurs activités et développent de nouvelles façons de considérer leur identité professionnelle (Lave & Wenger, 1991 ; Wenger, 1998). Ces communautés sont donc animées par un engagement mutuel de leurs membres, l'existence d'une entreprise commune, et le partage d'un répertoire (Wenger, 2009). Pour Wenger, l'engagement mutuel correspond aux relations qui relient les membres de la communauté pour en faire une entité sociale, tandis que l'entreprise commune désigne l'ensemble des actions communes (Berry, 2008), et le répertoire partagé est constitué par les routines, mots, et outils créés par la communauté (Wenger, 2005). Comme le soulignent Wenger et Snyder (2000), le fonctionnement des communautés de pratiques est généralement autonome, il s'agit surtout pour les organisations de favoriser leur émergence, en termes d'infrastructure et de conditions organisationnelles favorables.

S'il existe plusieurs définitions de ces collectifs, celle de Barab, Makinster & Scheckler (2004) présente l'avantage de synthétiser les traits saillants. Pour ces auteurs, une communauté de pratique est avant tout « *un réseau social persistant et actif d'individus qui partagent et développent un fond de connaissances, un ensemble de croyances, de valeurs, une histoire et des expériences concentrées sur une pratique commune et/ou une entreprise commune* » (traduction de Chanier et Cartier, 2006). Les capacités d'agir des différents acteurs du projet sont également renforcées par la présence de « *compétences collaboratives* » définies comme les capacités à créer des liens pour réaliser volontairement une œuvre collective (Dejours, 1993 ; Loisy et Lameul, 2022).

La littérature a mis en évidence les avantages de tels réseaux d'échange, soulignant que **le partage d'expertises variées au sein de groupes professionnels favorise l'apprentissage individuel et collectif et contribue à former une image individuelle positive des participants par le soutien social des autres membres du groupe** (Ilomäki et Lakkala, 2018 ; Labelle et Jacquin, 2018 ; Vanblaere et Devos, 2016 ; Chaniel, 2021). Ainsi, pour Paquelin (2020), « *ces collectifs (...) contribuent à l'apprenance organisationnelle. Ces collectifs, par leur engagement et leurs actions inscrites dans une temporalité suffisamment longue, redéfinissent les conditions de la transformation, participent à la création, à la mise en œuvre et à l'analyse des pratiques nouvelles* ».

L'établissement de cadres pour favoriser la mise en relation entre les ressources mises à disposition des agents et le développement professionnel réel (Cuvelier et Fernagu, 2023) est une question centrale pour la formation des acteurs de la médiation numérique, en particulier dans un contexte d'évolution rapide des technologies et des exigences du métier. La notion d'environnement capacitant, qui découle du concept des capacités, offre des perspectives intéressantes pour penser la co-construction, entre les agents et les organisations, de cette mise en relation, de nature à favoriser les parcours d'appropriation de nouvelles connaissances et habiletés.

### *Des dynamiques capacitantes pour la médiation numérique.*

Au regard des éléments de définition avancés dans ce chapitre, l'environnement capacitant appliqué à la médiation numérique apparaît comme un environnement dynamique dans lequel s'entrecroisent trois dimensions :

- une dimension individuelle qui prend en compte les conditions d'existence des individus et la manière dont ses dernières viennent s'articuler à l'usage des technologies et à leur appropriation ;
- une dimension liée aux différents contextes d'usage de ces technologies (loisirs, usage obligé, etc.) ainsi que de leurs caractéristiques (type d'équipement, configuration des différentes interfaces, aménagement des espaces, etc.) ;
- une dimension territoriale (politiques publiques en termes d'accessibilité et de valorisation des lieux de médiation, mise en réseau des différents acteurs territoriaux, etc.).

Compte tenu de la singularité des contextes individuels, organisationnels et territoriaux, il n'est pas possible de dresser une liste exhaustive des variables permettant la mise en place d'un environnement capacitant propre à la médiation numérique, son émergence étant toujours relative aux individus, contextes et écosystèmes territoriaux. Au regard des éléments de définition présentés, on peut cependant décliner quelques exemples de caractéristiques nécessaires à une dynamique capacitante des lieux dédiés à la médiation numérique :

- mettre à disposition des ressources, tant matérielles (équipements numériques, documentation) qu'humaines (médiateurs, référents dédiés) ou encore pédagogiques (applications, parcours d'apprentissage, etc.) ;
- avoir une configuration qui permet l'usage de ces ressources tant dans la dimension organisationnelle (horaires d'ouverture, accessibilité en ligne des ressources) que matérielle (espaces modulaires permettant facilement un passage du collectif à des activités plus individuelles, à des activités en réseau puis en autonomie ;
- avoir une organisation qui permet des initiatives individuelles, tant de la part des médiateurs que des personnes accompagnées, et une co-construction entre eux des parcours d'autonomisation ;
- permettre une circulation des connaissances et des pratiques en permettant des temps collectifs entre professionnels.

Ces dynamiques capacitantes, jamais figées, sont toujours situées et différentes selon les environnements. Elles peuvent être portées et mises en œuvre par des structures diverses (centres sociaux, médiathèques, biblio-thèques, associations etc.) tout en réinterrogeant leur fonction de lieux de médiation numérique vers plus de proximité, d'ouverture et de polyvalence (Siguier-Rigoni, 2022) au service de la capacitation des individus qui y travaillent ou y sont accompagnés.

# CONCLUSION

Dans une société où la connectivité est devenue la norme, l'ampleur et l'hétérogénéité des difficultés face aux technologies numériques apparaissent encore trop souvent invisibilisées, notamment en raison de la permanence, au long cours, des représentations caricaturales de l'éloignement du numérique comme relevant d'une simple « fracture » à combler. L'acquisition d'une vision fine de la diversité des situations d'éloignement des normes sociales d'usage est toutefois indispensable pour concevoir des politiques publiques « capacitanes ». Il apparaît donc particulièrement important d'objectiver la nature des différentes formes de distance entretenues par les groupes d'individus vis-à-vis des normes sociales d'usages (Plantard, 2021).

Ce rapport montre que les personnes sans accès ou disposant de mauvaises conditions d'accès aux technologies numériques, ainsi que celles moins autonomes sur le plan des usages et celles dont les résultats tirés de ces usages sont moindres, sont généralement issues de milieux modestes peu ou pas diplômés, moins souvent actives professionnellement et/ou plus isolées que les autres. A cet égard, les différentes recherches menées en sciences humaines et sociales concordent pour montrer que les fragilités numériques sont fortement liées aux inégalités sociales existantes. Le rôle joué par les inégalités, qu'il convient désormais d'appeler « socionumériques », dans le rapport aux technologies, est confirmé par les grandes enquêtes de cadrage comme le montrent les derniers chiffres issus du baromètre du numérique du Crédoc et de l'enquête Capuni Individus menée par le GIS M@rsouin. Les usages, quant à eux, apparaissent fondamentalement conditionnés par les contextes de vie particuliers. Les technologies numériques, arrivées dans les milieux modestes après avoir été conçues et utilisées initialement par des individus diplômés et favorisés, n'ont pas échappé à une appropriation socialement différentielle des dispositifs sociotechniques dont le rapport à l'écrit constitue l'un des traits saillants (Pasquier, 2018).

L'accès aux services publics n'est pas épargné par l'asymétrie constatée dans la distribution des avantages tirés des usages d'Internet. Dans ce contexte, la dématérialisation de la relation administrative pose la question de l'accès aux droits pour tous les citoyens, notamment ceux dont la fragilité numérique est la plus importante et dont les usages sont les plus éloignés de l'écrit. L'accompagnement humain apparaît à cet égard d'une importance particulière, d'où le choix de placer une focale dans ce rapport sur les différentes formes de médiations numériques et administratives. Ces dernières varient selon le type d'accompagnement : faire « à la place de » pour assister, faire avec, ou encore former pour apprendre à faire, constituent autant d'approches différentes. Cette diversité peut permettre de répondre à une grande variété de situations de vulnérabilité. Toutefois, dans les faits, l'irruption des difficultés rencontrées par certains citoyens dans un contexte de dématérialisation de la relation administrative, a engendré une « épreuve de professionnalité » (Ravon et Vidal-Naquet, 2018) pour les professionnels de l'accompagnement au numérique qui est venue questionner leurs pratiques.

Relever le défi du numérique inclusif implique donc d'abord de cerner les besoins spécifiques des médiateurs et accompagnateurs en menant, avec eux, une réflexion sur leurs besoins dans leurs territoires. Il apparaît nécessaire, notamment, de répondre aux besoins en formation initiale et « tout au long de la vie » de ces professionnels sur la base de formations pluridisciplinaires et qualifiantes, de nature à leur permettre d'assurer un ensemble de tâches larges et variées. Dans le même temps, une clarification des rôles et des tâches entre les différents professionnels pourrait également être envisagée. Le cœur de métier des médiateurs numériques, ancrés dans l'éducation populaire, est de favoriser l'engagement des usagers dans un processus réflexif d'appropriation des technologies numériques et l'acquisition d'une culture numérique. Les médiateurs administratifs apparaissent, quant à eux, mieux armés pour apporter une aide plus ponctuelle liée à la relation administrative en ligne. Cette différenciation devrait s'accompagner d'une mise en réseau entre

ces acteurs, ainsi qu'avec les différents types de travailleurs sociaux, de l'assistant de service social de secteur à l'éducateur spécialisé. Médiateurs et travailleurs sociaux, en association avec les métiers du « care » ou du « prendre soin » (médico-social, parentalité, jeunesse, etc.) font généralement partie d'un même écosystème territorial qui peut, dans certains cas (QPV, Cités éducatives, etc.) aller jusqu'au professionnels de l'éducation, de la formation et de la culture. Cette mise en réseau apparaît comme une condition absolument nécessaire à l'activation de dynamiques capacitantes adaptées aux spécificités des contextes d'intervention pour une médiation numérique de proximité.



# BIBLIOGRAPHIE

- Abbott, A. (1988). *The System of Professions : An essay on the Division of Expert Labor*, Chicago : University of Chicago Press.
- Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation permanente*, 134, 79-89.
- Albero, B. (2013). Technologie(s) de la formation. Dans : Anne Jorro (éd.), *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation* (pp. 309-313). Louvain-la-Neuve: De Boeck Supérieur.
- Albero, B., & Eneau, J. (2017). Autonomie, apprentissages, formation : Délimitations et instruments conceptuels. Présentation au séminaire IDEE : Interactions digitales pour l'éducation et l'enseignement. Rennes, France.
- Alberola, É., Croutte, P. et Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 32-36.
- Aouici, S. & Peyrache, M. (2021). Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites. *Retraite et société*, 87, 191-202. <https://doi.org/10.3917/rs1.087.0191>
- Archias, P. (2022). Les habitants des quartiers prioritaires ne sont pas des exclus du numérique. *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 75, 9-10. <https://doi.org/10.3917/cdsu.075.0009>
- Archias, P. et Manouvrier, S. (2020), Comprendre la diversité des pratiques pour accompagner la capacitation numérique : retour sur l'étude Capital numérique. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2.
- Arnoud, J., & Falzon, P. (2013). La *co-analyse constructive des pratiques*. In P. Falzon (Ed.), *Ergonomie constructive* (pp. 223-236). Paris : PUF.
- Balandier, G. (1961). Phénomènes sociaux totaux et dynamique sociale. *Les Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 30, p. 23-34.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action*. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1999). Social cognitive theory of personality. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed., pp. 154-196). Guilford Press.
- Bandura, A. (2003). *Auto-efficacité, le sentiment d'efficacité personnelle*, Bruxelles, De Boeck.
- Barab, S. A., MaKinster, J. G., & Scheckler, R. (2004). Designing system dualities: Characterizing and online professional development community. In S. A. Barab, R. Kling, and J. H. Gray (Eds.). *Designing for virtual communities in the ser-vice of learning* (pp. 53-90). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Beillerot, J. (2004). Médiation, éducation et formation. *Tréma*, 23, 27-34.
- Berry, V. (2008). Les communautés de pratiques : note de synthèse. *Pratiques de formation/Analyses : Revue internationale de sciences humaines et sociales*, 54, 12-47. hal-03916551
- Bertaud du Chazaud, J. & Delisle, É. (2019). Enjeux éthiques du numérique dans le secteur social : rôle et réflexions de la CNIL. *Vie sociale*, 28, 65-76. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0065>
- Bidet, A. (2011). *L'engagement dans le travail : Qu'est-ce que le vrai boulot ?* Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.bidet.2011.01>
- Bihl, A. et Pfefferkorn, R. (2008). *Le système des inégalités*. Paris : La Découverte.
- Blandin, B. (2022). Pour une approche mésologique des « environnements capacitants » dans une perspective d'ingénierie. *Travail et Apprentissages*, 23, 130-147. <https://doi.org/10.3917/ta.023.0130>
- Borelle, C., Pharabod, A. & Peugeot, V. (2022a). Numérisation des démarches administratives : Les professionnels de la médiation à l'épreuve. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, 65-81.

- Borelle, C., Pharabod, A. & Solchany, S. (2022b). Faire ses démarches administratives en contexte numérique: Reconfigurations d'un travail invisibilisé. *Gouvernement et action publique*, OL11, 97-119. <https://doi.org/10.3917/gap.224.0097>
- Bourdieu, P. (1979). Les trois états du capital culturel. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 30, 3-6.
- Brotcorne, P. & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet : Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers du numérique*, 5, 45-68. <https://www.cairn.info/revue-2009-1-page-45.htm>.
- Bruna, Y. (2014). La déconnexion aux technologies de géolocalisation : Une épreuve qui n'est pas à la portée de tous. *Réseaux*, 186, 141-161.
- Burchardt, T. et Hick, R. (2018). Inequality, Advantage and the Capability Approach. *Journal of Human Development and Capabilities*, 19(1), 38–52.
- Carré P. (2005), *L'apprenance*, Paris, Dunod.
- Carré P. (dir.) (2001), *De la motivation à la formation*, Paris, L'Harmattan.
- Carré, P. (2020). *Pourquoi et comment les adultes apprennent : De la formation à l'apprenance*. Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.carre.2020.01>
- Chanial, E. (2021). Médiation numérique par les pairs contre le non-recours aux droits des aînés. *Retraite et société*, 87, 221-230. <https://doi.org/10.3917/rs1.087.0221>
- Chateigner, F. (2012). « *Éducation populaire* » : les deux ou trois vies d'une formule. Thèse de doctorat de science politique : Strasbourg, Université de Strasbourg.
- Christen, C., Besse, L. (dir) (2017). *L'éducation populaire 1815-1945. Perspectives françaises et européennes*. Villeneuve-d'Ascq : PU du Septentrion.
- Clerget, J. et Plantard, P. (2023). Rendre visibles les inégalités numériques : concepts et enjeux. *Palimpseste*, 10, 7-9
- Collectif DESIR, coordonné par Clerget, J., Lameul, G., Plantard, P. et Serreau, M. (dir.) (2022). *Transformations pédagogique et numérique dans l'enseignement supérieur. Quatre années pour changer les pratiques*. Paris : Presses des Mines.
- Comité pour les relations nationales et internationales des associations de jeunesse et d'Éducation populaire (Cnajep), 2015, *Charte de l'Éducation populaire*. Adoptée par l'Assemblée générale du Cnajep le 15 décembre 2005.
- Compiègne, I. (2011). *La société numérique en question(s)*, Auxerre : Éditions Sciences humaines.
- Corteel, D., & Zimmermann, B. (2007). Capacités et développement professionnel. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (98), 25-39.
- Coton, C. et Proteau, L. (2012). *Les paradoxes de l'écriture : sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*. Presses universitaires de Rennes.
- Coulet, J-C. (2016). Compétence, compétences transversales et compétences clés : peut-on sortir de l'impasse ? *Éducation et socialisation*, 41. <http://journals.openedition.org/edso/1708>
- Dagiral, E. (2007). La construction socio-technique de l'administration électronique. Les usagers et les usages de l'administration fiscale. thèse de doctorat, Ecole des Ponts – ParisTech ; Université Paris Est - Marne-la-Vallée. <https://shs.hal.science/tel-01129072>
- Davenel, Y-M. (2016). *Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation*. Les Études connexions solidaires, Emmaüs Connect.
- Défenseur des Droits (2022). *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?* (rapport).
- Défenseur des droits. (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* (rapport).
- Dejours, C. (1993). Coopération et construction de l'identité en situation de travail. *Multitudes*, 2.
- Delgoulet, C. & Vidal-Gomel, C. (2013). Le développement des compétences : une condition pour la construction de la santé et de la performance au travail. Dans : Pierre Falzon éd., *Ergonomie*

- constructive* (pp. 17-32). Paris cedex 14: Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.falzo.2013.01.0017>
- Denouël, J. & Granjon, F. (2023). La médiation numérique à l'épreuve de ses référentiels. *Formation emploi*, 164, 43-63.
- Dif-Pradalier, M. & Roux, N. (2022). Le tiers employeur ou l'emploi quoi qu'il en coûte ? *Formation emploi*, 157, 7-26.
- DiMaggio P. ET Hargittai E. (2002). From the "Digital Divide" to "Digital Inequality": Studying Internet use as penetration increases. Working paper, Princeton University Center for Arts and Cultural Policy Studies.
- DiMaggio, P. et al. (2004). Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use. In: K. Neckerman, K. (eds). *Social inequality*. New York : Russell Sage Foundation, 355–400.
- Dubois, V.(2012). Formes et fondements sociaux de la compétence administrative. *Sociologies pratiques*, 24, 19-24. <https://doi.org/10.3917/sopr.024.0019>
- Elias, N. (1991), *Mozart. Sociologie d'un génie*, Paris : Seuil.
- Falzon, P. (2013). Pour une ergonomie constructive. Dans : Pierre Falzon éd., *Ergonomie constructive* (pp. 1-16). Paris cedex 14: Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.falzo.2013.01.0001>
- Falzon, P., (2005). Ergonomics, Knowledge Development and the Design of Enabling Environments. Proceedings of the Humanizing Work and Work Environment. HWWE' 2005 Conference. Guwahati, India, 10-12 décembre.
- Fernagu Oudet S., Batal C. (dir.) (2016). *Révolution dans le management des ressources humaines : des compétences aux capacités*. Lille : Septentrion.
- Fernagu Oudet, S. (2018). Les capacités au prisme de la capacité à s'autodéterminer : les Clubs de dirigeants de PME. *Formation emploi*, 142, 231-254. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.5943>
- Fernagu, S. (2022). L'approche par les capacités dans le champ du travail et de la formation : vers une définition des environnements capacitants ? *Travail et Apprentissages*, 23, 40-69. <https://doi.org/10.3917/ta.023.0040>
- Fernagu, S. et Cuvelier, L. (2023). Sujets capables et environnements capacitants : des cadres pour penser les situations d'apprentissage pour et dans le travail. *Transformation*, 1(25).
- Fernagu-Oudet, S. (2012). Concevoir des environnements de travail capacitants comme espace de développement professionnel : le cas du réseau réciproque d'échanges des savoirs à La Poste.
- Fernagu-Oudet, S. et Batal, C. (2013). Les compétences, un folk concept en difficulté ? *Savoirs*, 33, 39-60.
- Flaux A. (2021). Les « aidants numériques ». Des intermédiaires sociaux dans l'accès aux droits ? Enquête sur les acteurs de l'inclusion numérique parisiens. Mémoire de master 2, université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, *Dossier d'étude*, Cnaf, 218. [www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous\\_connaitre/Recherche\\_et\\_statistiques/Dossiers%20d%27%C3%A9tudes/2021\\_DE\\_218\\_2e\\_prix\\_Cnaf.pdf](http://www.caf.fr/sites/default/files/medias/cnaf/Nous_connaitre/Recherche_et_statistiques/Dossiers%20d%27%C3%A9tudes/2021_DE_218_2e_prix_Cnaf.pdf)
- Gabarro, C. (2018). Évolution du travail à l'assurance maladie. Quand le recours à la nouvelle gestion publique redéfinit l'identité professionnelle des guichetiers. *Rhizome*, 67, 47-53. <https://doi.org/10.3917/rhiz.067.0047>
- Gascoin, P. (2023). Travailleurs socionumériques ? *VST - Vie sociale et traitements*, 157, 12-15. <https://doi.org/10.3917/vst.157.0012>
- Granjon, F. (2022a). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée*. Paris : Presses des mines.
- Granjon, F. (2022b). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et sociétés*, 47, 81-97.
- Gilmont, J.-F. (2004). *Une introduction à l'histoire du livre et de la lecture : du manuscrit à l'ère électronique*, Paris : Éditions du CEFAL.
- Haq, M. U. (1995). *Reflections on Human Development*. New York: Oxford University Press.

- Helsper, E. (2021). *The Digital Disconnect*. Londres : Sages.
- Ignatow, G., et Robinson, L. (2017). Pierre Bourdieu: Theorizing the Digital Information. *Communication & Society*, 20(7), 950–966.
- Ilomaki, L., & Lakkala, M. (2018). Digital Technology and Practices for School Improvement: Innovative Digital School Model. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 13(25). <https://doi.org/10.1186/s41039-018-0094-8>
- Jauréguiberry, F. (2012). Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication. In Proulx, S. et Klein, A., *Connexions : communication numérique et lien social*. Namur : Presses universitaires de Namur, pp. 335-350.
- Jauréguiberry, F. (2014). La déconnexion aux technologies de communication. *Réseaux*, 4(186), pp. 15-49.
- Jézégou, A. (2005). *Formations ouvertes : libertés de choix et autodirection de l'apprenant*. Paris : L'Harmattan
- Jonnaert, P. et al. (2004). Contribution critique au développement des programmes d'études : compétences, constructivisme et interdisciplinarité. *Revue des sciences de l'éducation*, 30(3), 667–696. <https://doi.org/10.7202/012087ar>
- Jonnaert, P. et al. (2015). Résultats d'une recherche exploratoire sur la notion de compétence. *Assempe, La revue universitaire des sciences de l'Éducation*. Université Félix Houphoët Boigny, Abidjan, Côte d'Ivoire, numéro spécial.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 100, 487-521.
- Kaddouri, M. (2019). Les dynamiques identitaires : une catégorie d'analyse en construction dans le champ de la formation des adultes. *Savoirs*, 49, 13-48. <https://doi.org/10.3917/savo.049.0013>
- Katz, J. et Rice, R. (2002). *Social Consequences of Internet Use: Access, Involvement and Expression*, Cambridge : MIT Press.
- Kellner, C., et al. (2010). (Re)penser le non-usage des tic. *Questions de communication*, 18, 7-20. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.395>
- Lahire B. (1993), *La Raison des plus faibles*, Lyon : PUL.
- Lameul G., Jézégou A., Trollat A.-F. dir. (2009). *Articuler dispositifs de formation et dispositions des apprenants*. Lyon : Chronique sociale.
- Lameul, G. (2006). *Former des enseignants à distance ? Etude des effets de la médiatisation de la relation pédagogique sur la construction des postures professionnelles*. Thèse de doctorat inédite, Université Paris Ouest La Défense, Paris.
- Lave J. & Wenger E. (1991), *Situated learning : Legitimate peripheral participation*, Cambridge, UK : Cambridge University Press.
- Le Crosnier, H. (2017). La culture numérique a-t-elle besoin de médiation ? *Cahiers de l'action*, 48, 9-14.
- Lhuillier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 14, 73-98. <https://doi.org/10.3917/trav.014.0073>
- Linard, M. (1989). *Des machines et des hommes. Apprendre avec les nouvelles technologies*, Paris : L'Harmattan.
- Liquète, V. (2010). Formes et enjeux de la médiation. In : Liquète, V. (Ed.), *Médiations*. Paris : CNRS Éditions.
- Livingstone, S. et Helsper, E. (2007). Gradations in Digital Inclusion: Children, Young People and the Digital Divide. *New media & society*, 9 (4), pp. 671-696.
- Loisy, C. & Lameul, G. (2022). Le travail pédagogique dans le supérieur : Essai de modélisation des dimensions numérique et collective. *Spirale - Revue de recherches en éducation*, 69, 105-115. <https://doi.org/10.3917/spir.069.0105>
- Mauss, M. (1925). Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. *L'Année sociologique*, t. I (1923-1924), p. 30-186.

- Mazet, P. & Sorin, F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux. *Terminal*, 128. <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>
- Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *La Revue Française de service sociale*, 264(1), pp. 57-65.
- Mazet, P. (2019). « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme>
- Mazet, P., et al. (2021). Lieux et acteurs de la médiation numérique : quels impacts des demandes d'aides e-administrative sur l'offre et les pratiques de médiation ? <https://www.labacces.fr/?Rapport>
- Merton, R.K. (1968). The Matthew Effect in Science : The Reward and Communication Systems of Science are Considered. *Science*, volume 159, number 3810 (5 January), pp. 56–63.
- Meyer V., 2014, *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* Bordeaux, Les Études hospitalières.
- Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge : Cambridge University Press.
- ODENORE, 2012. *L'envers de la « fraude sociale », le scandale du non-recours aux droits sociaux*. Paris, éd. La Découverte.
- Okbani N. (2020). Le travail social à l'épreuve du numérique, rapport intermédiaire, <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03470833/document>
- Okbani, N. (2013). Focus – L'influence du territoire et le rôle des institutions dans le non-recours au RSA activité. *Informations sociales*, 178, 82-85. <https://doi.org/10.3917/inso.178.0082>
- Okbani, N. (2022). Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social. *Informations sociales*, 205, 38-46. <https://doi.org/10.3917/inso.205.038>
- Okbani, N., Camaji, L. & Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, 3-10.
- Okbani, N., Camaji, L. & Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, 3-10. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0003>
- Paquelin, D., (2022). Des environnements numériques aux environnements capacitants : une expérience d'enseignement-apprentissage renouvelée. Colloque ACFAS 2022, Québec, 12 mai 2022.
- Pasquier, D. (2018)., *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris : Presses des Mines.
- Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205, 14-20.
- Pavageau, P., Nascimento, A. et Falzon, P. (2007). Les risques d'exclusion dans un contexte de transformation organisationnelle. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (9-2). <https://doi.org/10.4000/pistes.2960>
- Peraya, D. (1999). Médiation et médiatisation : le campus virtuel. *Hermès, La Revue*, 25, 153-167.
- Perret, D. et Plantard, P. (2020). Pratiques numériques des enseignants en Bretagne pendant le confinement. Analyse anthropologique des premières données qualitatives et quantitatives. *Formation et profession*, 28(4), 1-12.
- Plantard, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*, Paris : FYP éditions.
- Plantard, P. (2015). *Les imaginaires numériques en éducation*. Paris : Manucius, coll. "Modélisations des imaginaires".
- Plantard, P. (2016). Temps numériques et contretemps pédagogiques en Collège Connecté, *Distances et médiations des savoirs*, 16.
- Plantard, P. (2017). Un processus inavouable de sur-exclusion. *Lien social*, 1207, pp.28-29.
- Plantard, P. (2021a). La médiation numérique, entre l'injonction de la dématérialisation et la nécessité de l'accompagnement. *Horizons Publics*, 24, 42-53.

- Plantard, P. (2021b). Numérique et travail social : entre normes et médiation. *Informations sociales*, 202, 44-53.
- Porte, E. (2021). Innovations techniques et modernité éducative : l'éducation populaire dans la culture numérique. *Informations sociales*, 202, 80-89.
- Potin, É., Henaff, G., Trellu, H. (2020). *Le smartphone des enfants placés: Quels enjeux en protection de l'enfance ?*. Érés. <https://doi.org/10.3917/eres.potin.2020.01>
- Proulx, S. (2001). Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ? Actes du XIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication : « Émergences et continuité dans les recherches en information et communication » (p.57-66). Paris: UNESCO- SFSIC.
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances. Dans : Vieira, L. et Pinède, N. (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, tome 1, 7-20.
- Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une « société du savoir ». *Ann. Télécommun.* 57, 180–189.
- Puzos, D., Hardouin, M. & Plantard, P. (2022). Formation inclusive au numérique en période de confinement : des ingénieries bouleversées. Étude de cas de la préparation numérique à travers la notion d'environnement capacitant. *Phronesis*, 11, 75-95. .
- Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide. A Weberian Approach to Digital Inequalities*, Oxford : Routledge, 2017.
- Ravon, B. & Ion, J. (2012). *Les travailleurs sociaux*. Paris : La Découverte.
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2014). Épreuve de professionnalité. Dans P. Zawieja et F. Guarnieri, *Dictionnaire des risques psychosociaux*. Le seuil, 268-272.
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, 67, 74-81. <https://doi.org/10.3917/rhiz.067.0074>
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (coord.) (2016). Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité. *SociologieS*. <http://journals.openedition.org/sociologies/5363>.
- Richez J.-C., 2013, *Éducation populaire : entre héritage et renouvellement, Jeunesses études et synthèses, n° 14*. Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (Injep)
- Ricœur P. (1999). Ethique et morale. Dans : Ricœur, P., *Lectures 1. Autour du politique*. p. 258-70. Editions du Seuil.
- Rinaudo, J-L. (2015). Médiation numérique en éducation. *Distances et médiations des savoirs*, 12.
- Robeyns, I. (2000). *An unworkable idea or a promising alternative? sen's capability approach re-examined*. Cambridge, UK: wolfson College.
- Robeyns, I. (2005). Selecting Capabilities for Quality of Life Measurement. *Social Indicators Research*, 74(191), 191–215.
- Robinson, L. et al. (2020). Digital Inequalities 2.0: Legacy Inequalities in the Information Age. *First Monday*, vol. 25, n° 7.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. New York, Free Press of Glencoe.
- Ryan, R.M. et Deci, E.L. (2017). *Self-determination theory. Basic psychological needs in motivation, development and wellness*. New York, NY : Guilford Press.
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. *New Media and Society*, vol. 6, n° 3, 341-362.
- Sen, A. (1985). *Commodities and Capabilities*. Amsterdam, North-Holland.
- Sen, A. (1992). *Inequality reexamined*. Oxford : Clarendon Press
- Sen, A. (1997). Human capital and human capability. *World Development*, 25(12), 1959–1961.



- Siguiet Rigoni, C. (2022). La technologie et les pratiques évoluent... la médiation numérique aussi ! *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 75, 26-28. <https://doi.org/10.3917/cdsu.075.0026>
- Simonnot, B. (2014). Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques. *Les Cahiers d'Esquisse*, 4, pp.21-33.
- Sorin, F. (2021). Les usages des réseaux sociaux numériques dans le cadre de l'accompagnement socioéducatif : L'exemple du dispositif « Promeneurs du Net » et de la présence éducative sur Internet. *Revue des politiques sociales et familiales*, 138, 41-59. <https://doi.org/10.3917/psf.138.0041>
- Sorin, F. (2023). *Pratiques et usages des technologies numériques dans l'accompagnement éducatif et social. Manières de faire et raisons d'agir des travailleurs sociaux*. Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, Université Rennes 2.
- Sorin, F. et Stephan, J. (2023). *La part d'accompagnement e-administratif dans l'activité des médiateur.trice.s numériques en Bretagne*. Rapport de recherche, Hub Breton pour un numérique inclusif, Ti Lab, Centre de recherche d'Askoria.
- Svandra, P. (2016). Repenser l'éthique avec Paul Ricœur: Le soin : entre responsabilité, sollicitude et justice. *Recherche en soins infirmiers*, 124, 19-27. <https://doi.org/10.3917/rsi.124.0019>
- Syvertsen, T. (2017), *Media Resistance - Protest, Dislike, Abstention*, Palgrave : Macmillan.
- Turet, A. & Oulahbib, N. (2017). « 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*, 48, 31-40.
- Van Deursen, A. et Helsper, E. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online ?, *Studies in Media and Communications*, 10, 29-52.
- Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*, Cambridge : Polity Press.
- Vanblaere, B. & Devos, G. (2016). Relating school leadership to perceived professional learning community characteristics: A multilevel analysis. *Teaching and Teacher Education : An International Journal of Research and Studies*, 57(1), 26-38.
- Vezinat, N. (2016). *Sociologie des groupes professionnels*, Paris : Armand Colin.
- Warin, P. (2017). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble. <https://doi.org/10.3917/pug.warin.2017.01>
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. Cambridge, MA : MIT Press.
- Wenger, E. et Snyder, W (2000). Communities of Practices : the organizational frontier. *Harvard Business Review*, January-February, 139-145.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: learning, meaning, and identity*. Cambridge : Cambridge Univ. Press.
- Wenger, E. (2005). *La théorie des communautés de pratique : Apprentissage, sens et identité*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Wenger, E. (2009), A social theory of learning, in K. Illeris (ed.), *Contemporary theories of learning*,
- Wyatt, S. (2010). Les non-usagers de l'internet. Axes de recherche passés et futurs. *Questions de communication*, n° 18, pp. 21-36.
- Zimmermann, B. (2006). Pragmatism and the Capability Approach : Challenges in Social Theory and Empirical Research. *European Journal of Social Theory*, 9(4), 467-484.
- Zimmermann, B. (2008). « Capacités et enquête sociologique », in J. De Munck, B. Zimmermann (dir.). *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme* (pp. 113-137). Paris : EHESS, coll. « Raisons pratiques ».
- Zimmermann, B. (2011). *Ce que travailler veut dire Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*. Paris : Economica.
- Zimmermann, B. (2016). Développement des compétences et capacité d'agir, in S. Fernagu Oudet, C. Batal (dir.) *(R)évolution du management des ressources humaines. Des compétences aux capacités*. Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.







COMPRENDRE

LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE  
FRANÇAISE

LES PROFESSIONNELS DE LA  
MÉDIATION NUMÉRIQUE AU DÉFI  
DE L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE



Agence nationale de la cohésion des territoires – Mars 2025