



FAIRE ACTE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE : dimensions structurantes, faisceau de tâches et conventions pédagogiques

Matthieu Demory, doctorant :

- Aix-Marseille Univ., MESOPOLHIS, CNRS, Science Po Aix
- Observatoire des Mondes Numériques en Sciences Humaines

INTRODUCTION

- Sociologie de la culture et de l'éducation
- Dimension praxéologique de la médiation numérique

1. CADRES DE LA THÈSE : CONSTAT DE DÉPART, DÉFINITION DE L'OBJET, PROBLÉMATIQUE
2. DIMENSIONS STRUCTURANTES DES ACTES DE MÉDIATION NUMÉRIQUE
3. FAISCEAU DE TÂCHES DES PROFESSIONNELLES
4. CONVENTIONS PÉDAGOGIQUES



1. CADRES DE LA THÈSE

- Constat de départ
- Définition de l'objet
- Problématique

CONSTAT DE DÉPART — LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

- Fracture numérique vs. Les inégalités numériques
- Les inégalités numériques et les inégalités sociales
- Les inégalités numériques comme problème public

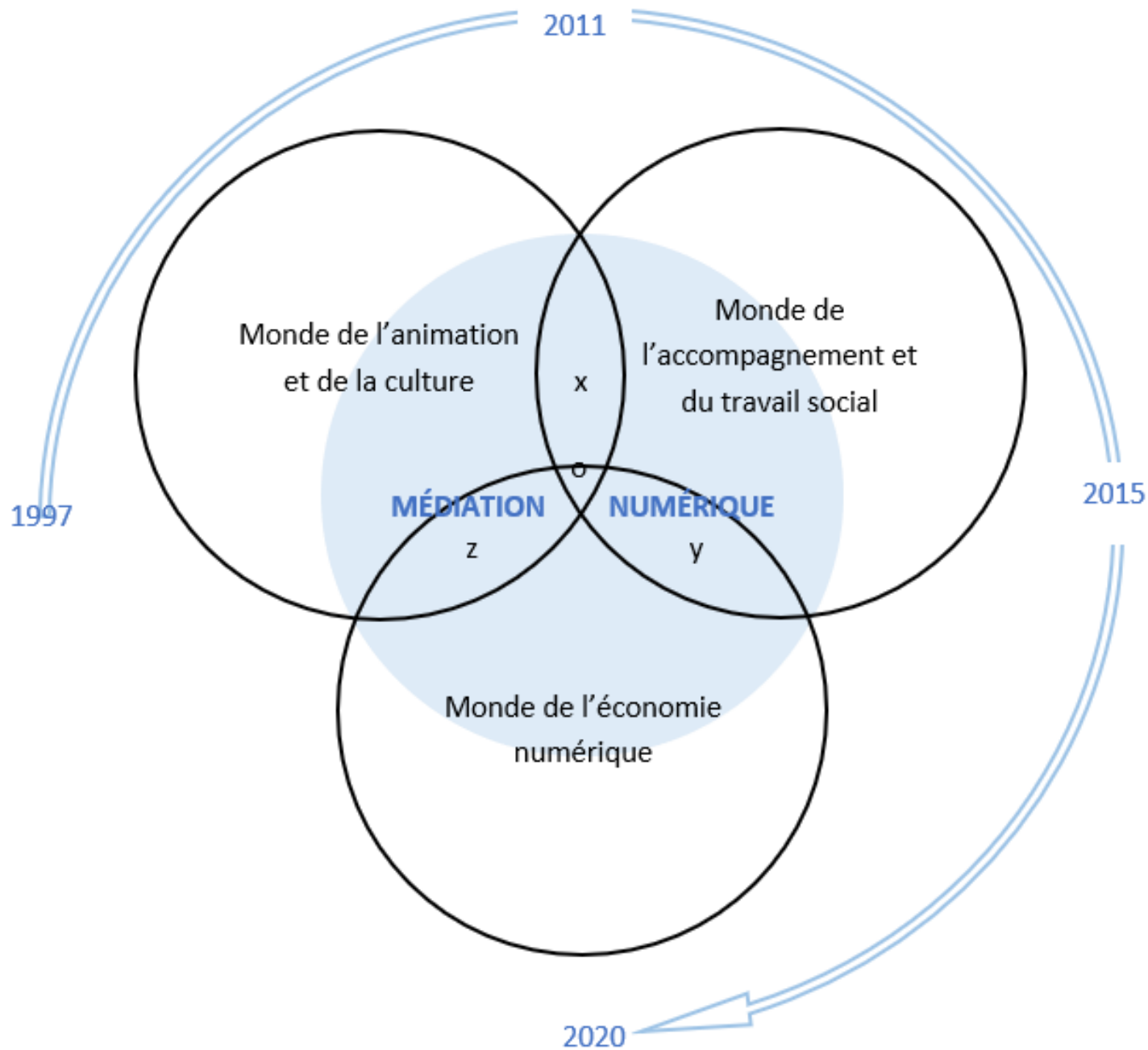
DÉFINITION DE L'OBJET — LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

La médiation numérique est un processus relationnel de régulation démocratique du problème public des inégalités numériques, incarné dans une relation pédagogique inclusive, visant la démocratisation de la culture numérique par la transmission de savoirs sur les usages des outils numériques.

PROBLÉMATIQUE — LE PRÉTEXTE

Dans quelles mesures la médiation numérique dont le fondement repose sur l'inclusion numérique par l'apprentissage d'usages divers en vue de la maîtrise des outils numériques, constitue un prétexte pour l'inclusion sociale et tenter de réguler les inégalités sociales.

HYPERTEXTE





2. DIMENSIONS STRUCTURANTES

- Sacrée
- Politique
- Pédagogique

DIMENSION SACRÉE

- Les professionnel.les de la médiation numérique : entités divines et salvatrices
 - « Nous sommes les bons dieux du numérique » (Nadine, responsable MSAP)
 - « je vais connaître le bug de l'an 2000, c'est-à-dire je vais être gourou, et oui comme tous les responsables informatique ou techniciens informatique de l'époque, on a changé de statut pile à cette année-là, on est passé gourou, voire sorcier ou magicien, ou guérisseur, un truc comme ça, des statuts un peu particuliers, ou limite on allumait des cierges avant de venir nous voir et j'exagère à peine, j'ai vu des agriculteurs bien les pieds sur terre par ailleurs, venir me voir comme on va voir un marabout » (Emilien, médiateur numérique indépendant)
- Les choses sacrées de la médiation numérique
 - Le commodore 64
 - L'imprimante 3D



DIMENSION POLITIQUE

- « La médiation est politique » (Six, 1995, p. 224)
 - « La médiation rend confiance à la personne et à la personne dans la cité ; un médiateur doit avoir la force morale de contrecarrer la dilution politique ; il sait que toute médiation est “politique”, qu’elle implique une situation dans la cité [...] elle invite chacun à la citoyenneté, à être acteur c’est-à-dire à agir en citoyen responsable » (*Ibid.* p. 224-225).
- Actes politiques de solidarité démocratique
 - Lutte contre les inégalités numériques
 - Engagement des professionnels : « je trouve que c’est une démarche politique de dire on est là pour aider des habitants, enfin tous les types de public, que ça soit des habitants, du public classique, des jeunes qui sont un peu en réinsertion sociale, voilà je pense que d’essayer de les aider, de les accompagner pour utiliser les outils numériques c’est déjà pour moi un acte politique, tout est gratuit ici, on essaie de garder cette idée de gratuité donc c’est aussi ça, on milite comme ça, on sait qu’on est sur un quartier où y’a un grosse misère sociale, économique, on essaie de se dire, c’est nous qui trouvons des sous pour que les gens puissent profiter des actions qu’on mène, dans ce sens c’est une démarche politique » (Armand, coordonnateur de projets de médiation numérique »)

DIMENSION PÉDAGOGIQUE

- Accompagner, aider, apprendre, conseiller, démocratiser, échanger, éduquer, faciliter, faire découvrir, faire progresser, familiariser, former, guider, initier, outiller, partager, rendre accessible, sensibiliser, soutenir, transmettre et vulgariser.

- Accompagnement

- Transmission de savoirs

- Vers l'autonomie des publics

= **Droits pédagogiques**, Basil Bernstein, 1988 : *enhancement, inclusion, participation*



3. FAISCEAU DE TÂCHES

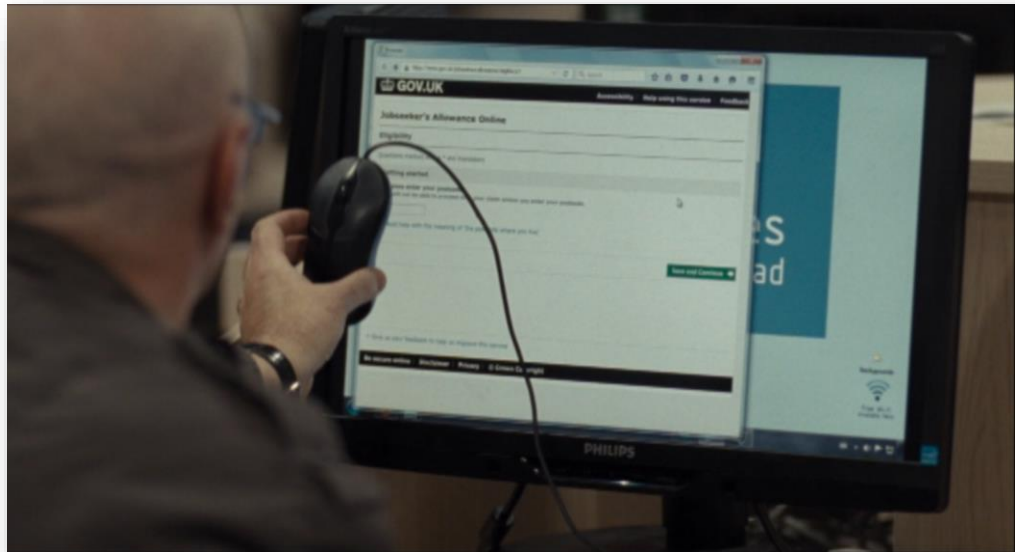
- Hors médiation directe
- Médiations d'initiation
- Médiations d'approfondissement
- Médiations de création

HORS MÉDIATION DIRECTE

- Communications interpersonnelles (mails, appels, réunions)
- **Coordination**
 - Equipes (emploi du temps)
 - Activités (agenda)
 - Projets (montage de dossiers de subvention)
- **Préparation**
 - Dispositif pédagogique (conception)
 - Activités (mise en place)

MÉDIATIONS D'INITIATION

- *Hardware*, initiation à la manipulation des outils (souris et clavier)



MÉDIATIONS D'INITIATION

- Bureautique

- « Je leur fais découvrir la fonctionnalité de bureau Windows, parce que tout le monde voit le bureau, les images, les dossiers, mais on sait pas utiliser un bureau, je leur apprend à utiliser le bureau, comment c'est, comment on appelle les parties, l'arborescence de Windows comment enregistrer, comment retrouver ses fichiers » (Hervé, régisseur multimédia)

- Logiciels de base (traitement de texte, tableur, diaporama)

- « je commence toujours par du traitement de texte parce que le traitement de texte c'est l'apprentissage d'un certain environnement et puis de toutes les fonctions qu'on va pouvoir utiliser après sur le web » (Ariane, agent d'accueil MSAP)

- Navigation sur internet, recherche d'information, boîte mail

- « comment on fait une recherche, par exemple on ne met pas "recherche" mais "recette de cuisine", on met tout simplement "recette de cuisine", c'est des informations que eux n'ont pas forcément quoi, ils vont parfois nous écrire des phrases entières, c'est pas la peine » (Solène, médiatrice numérique)

MÉDIATIONS D'INITIATION

- **Initiation aux services publics en ligne**
 - « On fait tout ce qui est démarche en ligne, on revoit le site de la CAF en long, large et en travers, comment se connecter, qu'est ce que je peux y faire, comment remplir les attestations, faire ma déclaration trimestrielle, on va sur le site Ameli.fr de la sécu [...] et il y a ousps.gouv qui est un site du gouvernement, le droit à l'erreur de 2018, c'est un site d'information sur toutes les erreurs à éviter quand on fait ses démarches en ligne, donc c'est de l'information c'est toujours hyper important, il y a aussi mesaides.gouv, qui est vraiment bien » (Célia, médiatrice numérique)
- **Médiations d'éveil**
 - Cyberharcèlement (identité numérique)
 - Jeux vidéo (violence potentielle et incitation à la collaboration)

MÉDIATIONS D'APPROFONDISSEMENT

- Protection des données
 - « Club santé PC », « Protéger ses données », « Sauvegarder son PC » ...
- Evaluation de l'information sur internet
 - « Le vrai du faux » CRIJ, « Marathon Presse » Réseau Canopé, ...
- Interfaces et logiciels spécialisés :
 - Données ouvertes (OpenStreetMap, OpenFoodFact, OpenBeautyFact, ...)
 - Marketing digital (Référencement, réseaux sociaux, ...)

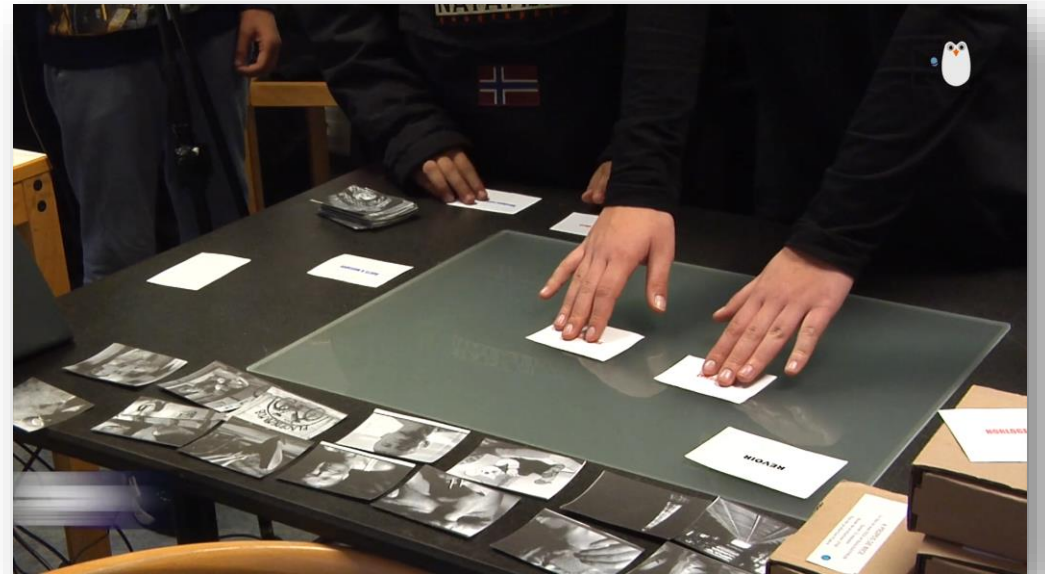
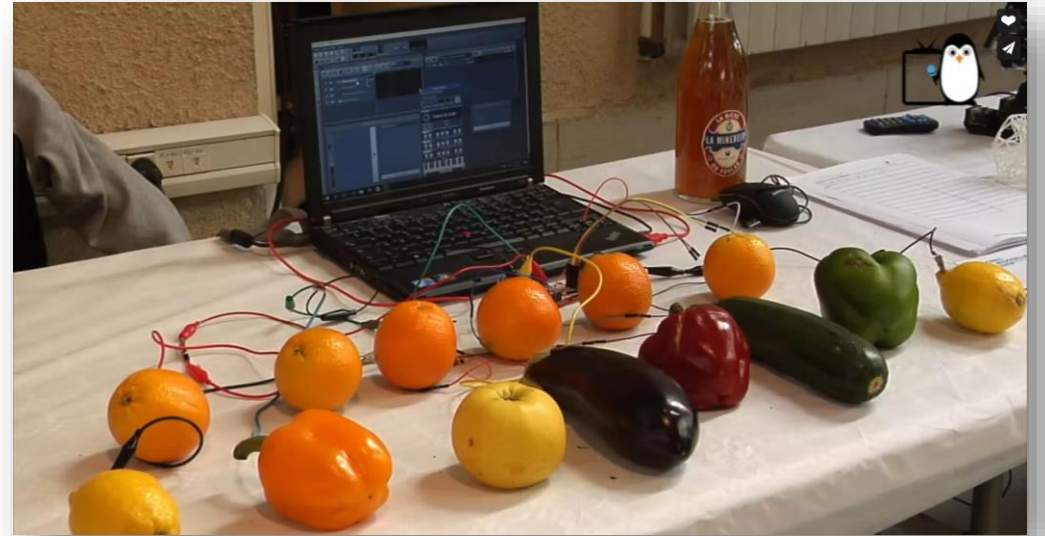
MÉDIATIONS D'APPROFONDISSEMENT

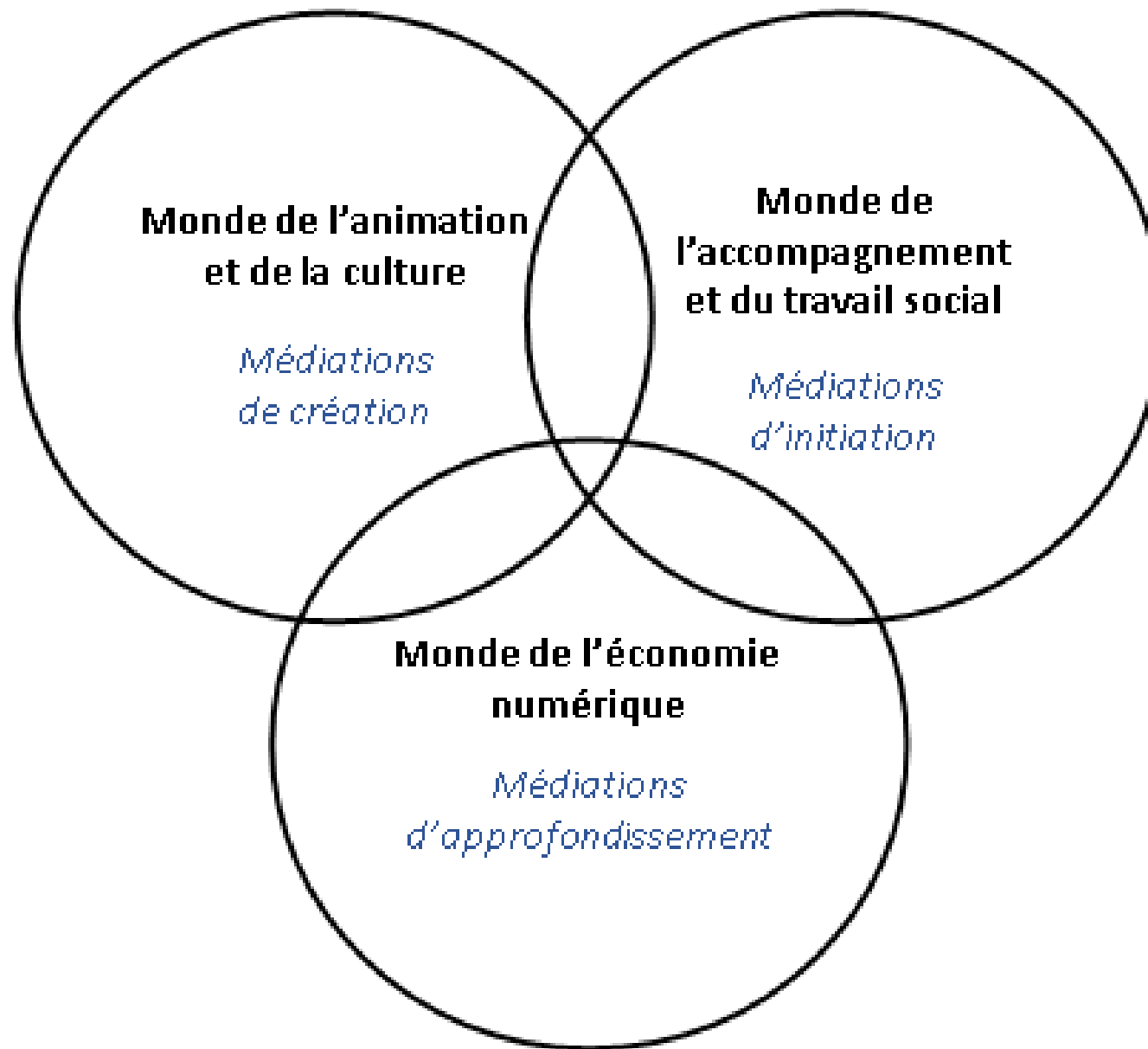
- Programmation et robotique
 - Logiciels de programmation : « rendre l'informatique tangible, avec des projets, avec des objets, soit des robots, soit des objets de production multimédia, donc de type animation, de type jeux vidéo pour pouvoir donner envie, enfin et surtout avoir un premier pas dans l'informatique » (Emilia, médiatrice numérique)
 - Robotique :



MÉDIATIONS DE CRÉATION

- Créations sonores
 - « On fait un piano avec des bananes » (Hélène, médiatrice numérique)
- Créations visuelles
 - Lightpainting, Stopmotion, Impression 3D, Stylo 3D
- Créations multimédia
 - Table MashUp, Jeux vidéo







4. CONVENTIONS PÉDAGOGIQUES

- Postures pédagogiques
- Méthodes facilitantes
- Conventions politisées

POSTURES PÉDAGOGIQUES

- Education Nationale vs. Education Populaire

- « nous essayons de trouver une pédagogie qui soit on va dire parallèle à celle de l'Education Nationale, mais un pas de côté par rapport à l'Education Nationale pour essayer d'amener un petit peu, surtout pour les publics en difficulté, un petit peu de théâtralité, un petit peu de remise de confiance en soi, prendre son temps à pour un temps plus personnalisé » (Steven, administrateur d'une association)

- Accompagner vs. Faire à la place de

- « dans la médiation numérique, tu accompagnes les publics, tu fais pas à la place d'eux, jamais, dans les démarches administratives tu fais pas à la place de, c'est leur responsabilité (Caroline, coordinatrice de projets de médiation numérique)

- Patience et rassurance

- « il faut être bienveillant », « tu auras beau avoir toutes les connaissances que tu veux si tu n'as pas cette empathie pour les gens » (Stéphanie, médiatrice numérique)
- « dédramatiser l'outil » (Nadine, responsable MSAP), « démystifier internet » (Maxime, agent d'accueil MSAP)

MÉTHODES FACILITANTES

- Pédagogie par le jeu

- Le jeu comme outil pédagogique
- Facilite les relations avec le.la médiateur.trice
- « dès qu'on prend le jeu vidéo, au bout de 5 minutes je suis le meilleur copain de tout le monde, et justement on va pouvoir discuter après » (Christophe, ludothécaire)

- Pédagogie par la métaphore

- Images du quotidien / processus de familiarisation avec l'outil
- « Je compare toujours avec une action de la vie courante [...] j'essayais toujours de trouver une relation d'habitude » (Nadine, responsable MSAP)

CONVENTIONS POLITISÉES

- Outils Libres vs. Google/Microsoft
 - Outils libres : incitation, professionnel.les comme entrepreneurs du libre
 - « je suis pour les outils libres et gratuits, photofiltre, OpenOffice, ça suffit largement pour faire du travail assez simple » (Jérôme, médiateur numérique)
 - Google/Microsoft : facilite l'apprentissage
 - « on pourrait leur dire d'aller sur des trucs libres mais déjà que c'est pas facile, Google c'est plus commun donc on reste là-dessus » (Célia, médiatrice numérique)

CONVENTIONS POLITISÉES

- Informatique débranchée
 - Sans écran, sans outils
 - Ex 1 : « Planet Code » (Réseau Canopé)
 - Ex 2 : « Robot Idiot » (Voyageurs du numérique)
- Pédagogie *Lowtech*
 - Vieux outils
 - « parfois il y a des choses beaucoup plus simples, on peut faire des choses simples avec de vieilles bécanes » (Julia, médiatrice numérique)

= *Sensibilisation aux enjeux environnementaux*



CONCLUSION

- Des actes sacralisés, politiques, pédagogiques et inclusifs
- Un faisceau de tâche pluriel relatif aux mondes de la médiation numérique
- Des conventions pédagogiques partagées et en concurrence

*Qui dépendent à la fois des professionnel.les (chapitre 3)
et des publics (chapitre 5)*

BIBLIOGRAPHIE

BECKER Howard S., *Les mondes de l'art*, Paris, Flammarion, 2010, 384 p.

BERNSTEIN Basil, « Observaciones en torno a educación y democracia », in. ALVAYAY Rodrigo et RUIZ Carlos, *Democracia y participacion*, Santiago de Chile, Melquiades, 1988, pp. 197-220

SIX Jean-François, *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée De Brouwer, 1995, 283 p.