

Re(penser) nos actions de médiation numérique dans le but de renforcer le pouvoir d'agir

Stéphane Gonzalez – ***stephane@fabriquedespossibles.fr***

La Fabrique des possibles – Vandoeuvre (54)

NEC Grand-Est (HubEst) – Shadok (Strasbourg) 9/04/2024

« CAPACITY, explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique »



CC BY Fing, « Policy Paper CapacityLab, V1 »

<https://fing.org/toutes-les-actions/capacity.html>

- **10 terrains** donnant lieu à monographies.
- **Une enquête nationale menée par M@rsouin** (2000 personnes représentatives de la population française)
- **Un travail de modélisation**, par la confrontation d'approches théoriques et par la prise en compte des contextes territoriaux et du travail de terrain.

LE NUMÉRIQUE EST-IL UN FACTEUR DE RENFORCEMENT DU POUVOIR D'AGIR DU PLUS GRAND NOMBRE ? OU ACCROÎT-IL LES INÉGALITÉS EN RENFORÇANT LE POUVOIR DE CEUX QUI DISPOSENT DÉJÀ DU CAPITAL SOCIAL LE PLUS IMPORTANT ?

De quoi on parle ?



FRACTURE NUMÉRIQUE ?

Une question d'accès ? Mais les personnes issues des catégories populaires disposent aujourd'hui d'un smartphone...

INCLUSION NUMÉRIQUE ?

Inclus vs exclus ? Ce n'est pas si simple...

Des usages même chez les publics « éloignés ».
Diversité des situations, des pratiques.
Les Digital Natives n'existent pas.
Des « embarras » numériques qui touchent tout le monde.
Des non-usagers heureux !
Isolement plutôt que revenus.

ILLECTRONISME ?

L'addition de digital skills ne suffit pas
(représentations, compréhension des enjeux...)

Littératie numérique

LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

Ensemble de connaissances et de savoir-faire accompagnant l'usage d'une technologie, entre **des compétences qui relèvent d'une maîtrise technique de l'outil et des savoirs culturels associés à l'usage**. Par extension, la littératie numérique (ou digital literacy en anglais) renvoie à un ensemble de connaissances et compétences, techniques et sociales, pour agir en contexte numérique.

Penser de cette manière l'usage permet de dépasser le piège d'une vision purement instrumentale de savoirs techniciens pour mettre l'accent sur les habiletés symboliques qui donnent du sens aux pratiques, en contexte.

INJONCTIONS À LA MODERNITÉ TECHNIQUE ET À L'EFFICACITÉ MANAGÉRIALE

Rhétorique du retard.

« 100 % des services publics dématérialisés » ne signifie pas nécessairement substitution.

Et si on parlait plutôt des personnes ?

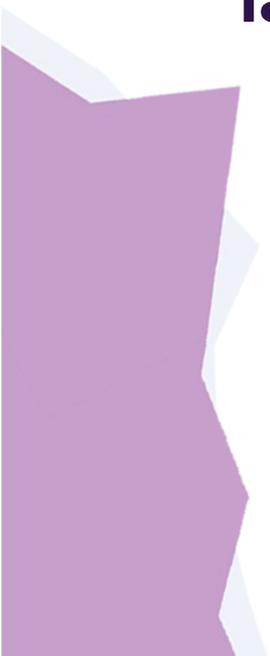
« Plutôt que d'envisager les publics selon des catégories statiques, ils sont à prendre en compte dans la complexité de leurs trajectoires individuelles ; dans la diversité de leurs ancrages collectifs, car l'isolement est un facteur très différenciant ; et au regard des situations et des événements de vie qu'ils traversent. »

FING, Capicity, Policy Paper



Le « pouvoir d'agir »





“

Le pouvoir d’agir désigne, au sens large, la capacité pour les personnes de maîtriser ce qui est important pour elles, leurs proches, la collectivité à laquelle elles s’identifient.

”

Yann Le Bossé



“ Le pouvoir de changer ma vie en tant qu'individu, la capacité à me donner les moyens de mon développement personnel (ce qu'on appelle aussi le capacity building).

Le pouvoir avec ma communauté de transformer mes conditions de vie, dans une approche d'action collective, de solidarité de proximité.

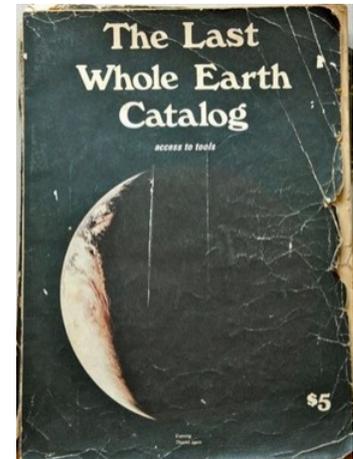
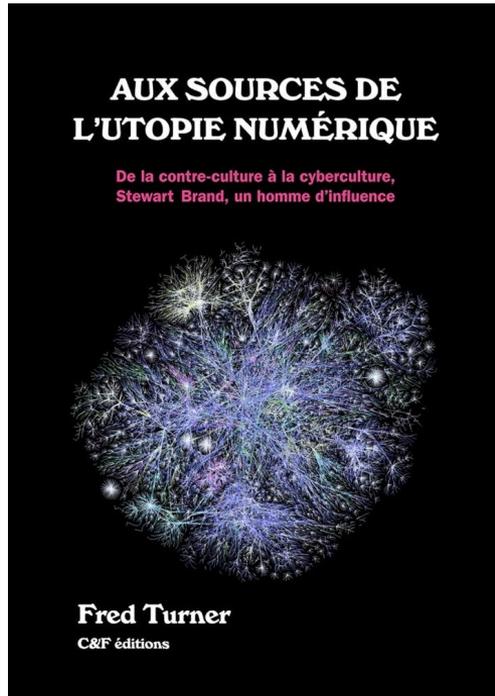
Le pouvoir d'agir sur la société, dans une acception plus politique.”

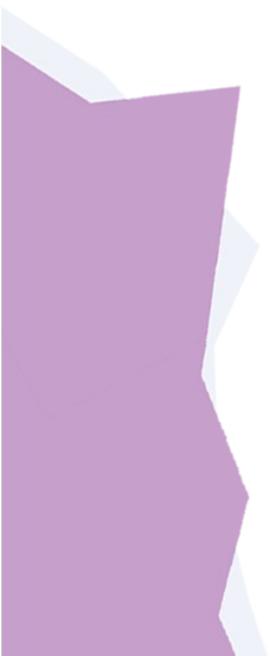
Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener

Numérique : la promesse d'émancipation



Le numérique au sens large (internet, la micro-informatique) naît dans le contexte de la **contre-culture américaine**, dont San-Francisco est l'épicentre.
Emancipation – Autonomie – Alternatives (et LSD...)





**"Beaucoup de gens croient pouvoir
changer la nature des personnes, mais
ils perdent leur temps. On ne change
pas la nature des personnes.
En revanche, on peut transformer la
nature des outils qu'ils utilisent.
C'est ainsi qu'on changera le monde."**

Steward Brand

**Le numérique est-il capacitant ou
incapacitant (et peut-il tenir la promesse
d'émancipation) ?**



Grande diversité des supports, des services... on peut être à l'aise avec un usage et moins (ou pas du tout) avec un autre.

Le « self service » nécessite un capital social ou culturel pour y faire face.

MAIS

Le numérique peut nous faire gagner du temps, permettre des capacités d'expression nouvelles, des moyens d'apprentissage, renforcer notre autonomie...

Exemple, la dématérialisation des services publics : peut faciliter grandement l'accès aux services et prestations, et au contraire aggraver le non-recours aux droits.

« Il ne s'agit pas de juger globalement du caractère inclusif ou excluant du numérique ; mais de se demander à quelles conditions et dans quelles situations il est facteur d'exclusions, d'incapacités, de difficultés ; et à quelles conditions et dans quelles situations il peut s'avérer capacitant. »

Principaux facteurs d'un pouvoir d'agir numérique. Vers un « cahier des charges » pour nos activités de médiation numérique



Principales recommandations de « CAPACITY »

POUVOIR D'AGIR PERSONNEL

Estime de soi et reconnaissance

Lien social et désenclavement (vs isolement)

Connaissance, apprentissage, culture (et contribution)

Mobilité géographique (/assignation au quartier, au village)

Expression (personnelle, artistique, politique)

Pouvoir d'achat et "gratuités"

Pour de faire (bricolage, fabrication numérique)

Transitions professionnelle (choix, réflexivité, connectivité)

Démocratie (délibération, participation)

AGIR « AVEC » : DES FORMATS COLLECTIFS

Apprendre ensemble, faire ensemble, se mobiliser ensemble. Les personnes ont souvent des compétences ou capacités très diverses, à mobiliser (y compris numériques). Pratiques coopératives, éducation populaire, environnements familiaux...

Principales recommandations de « CAPACITY »

HYBRIDATION

Mieux associer, articuler les politiques ou les dispositifs d'inclusion numérique **avec les politiques dans lesquelles l'inclusion sociale est un enjeu fort** :

insertion, handicap, éducation, citoyenneté, politique de la ville, parentalité, apprentissage des savoirs de base, mobilité...

MISE EN CAPACITÉ DES PROFESSIONNELS

Travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés...

La « première ligne » des services publics : agents d'accueil, gardiens d'immeuble,

ATELIER !



Relevé des échanges

ENVIES VS BESOINS

Les personnes en difficulté avec le numérique seront d'autant plus mobilisée qu'on partira de leurs envies. De plus, elles n'identifient pas toujours très bien leurs besoins (ou bien elles s'adressent au médiateur numérique dans un contexte de prescription. Le médiateur doit travailler à envies et besoins (pas simple).

ENVIRONNEMENTS CAPACITANTS

Une participante a souligné l'intérêt des espaces et des temps favorisant l'expression artistique personnelle et les échanges pairs à pair. Il convient de pouvoir générer ce type de contexte particulier qui facilitent le renforcement du pouvoir d'agir. Autre exemple proposé : un centre social a fait réaliser par ses bénéficiaires le journal de la structure, mobilisant l'ensemble des pôles d'activités et des publics touchés (seniors, parents, enfants...). Cette activité a donné lieu à une montée en compétences numériques (traitement de texte, photos...), tout en mobilisant collectivement les participants autour d'une activité engageante, positive, favorisant l'expression.

Relevé des échanges de l'atelier

SUR L'HYBRIDATION

Intégrer les apprentissages du numérique dans d'autres contextes d'intervention permet aussi de plus facilement toucher des publics, déjà mobilisés (par la MJC, le centre social, le CCAS...).

Un intervenant souligne le manque de coopération dans les territoires, ce qui ne facilite la mise en place de ce type d'actions communes.

Ressources



Recherche « CAPACITY »

<https://fing.org/toutes-les-actions/capacity.html>

<https://fing.org/toutes-les-actions/capacitylab.html>

**Avec notamment le « policy paper » dont sont tirées
la plupart de citations de cette présentation :**

https://fing.org/wp-content/uploads/2020/10/CapacityLab-Policypaper_v1.pdf

**La société numérique française: définir et mesurer
l'éloignement numérique**

<https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/la-société-numérique-française-définir-et-mesurer-l'éloignement-numérique/>

ANCT, Labo Société Numérique, 25/04/2023