

## **Avant propos**

**Ce document reprend l'ensemble des articles publiés sur le blog [mediateurnumerique.org](http://mediateurnumerique.org) entre le 4 septembre 2010 et le 7 septembre 2021.**

**Aucun d'entre eux n'a été réécrit a posteriori .**

**L'ensemble de ces articles sont placé sous licence Creative commons By.**

**Auteur : Loic Gervais, médiateur numérique.**

## Table des matières

Accompagnement à la rédaction d'offres d'emploi. 4 septembre 2010.....	17
Pourquoi Word et Excel ?.....	17
Qu'entend-on par maîtrise de Word et Excel ?.....	18
Aide au recruteur.....	18
L'art du tutoriel 22/09/10.....	18
La méthode.....	19
La recette.....	20
Pour conclure.....	21
Tu t'es vu(e) quand t'es nu(e) ? 14/01/11.....	21
Conflits d'identité ?.....	21
Effeillage Virtuel.....	22
Sensibiliser aux usages d'internet ? 14/01/2011.....	22
La peur du méchant loup.....	22
Les enfants du Web.....	24
Pour conclure.....	25
Être ou ne pas être sur Facebook ? 14/01/2011.....	25
Une présence non désirée.....	25
Comment être présent ?.....	26
Assistance électronique ou dépendance numérique ? 14/01/2011.....	27
Ne perdons pas le nord.....	27
Internet, chasse gardée des jeunes ? 14/01/2011.....	28
Internet et les autres ?.....	29
A la poursuite d'un emploi sur le web 27/01/2011.....	30
Dématérialisation.....	30
Mission Impossible.....	30
Seul au monde.....	31
Un souffle de liberté...04/03/2011.....	32
Internet régulé ?.....	32
Internet civilisé ?.....	33
Ma vitrine magique 28/03/2011.....	34
L'appel de la tribu.....	34
L'alter ego numérique.....	35
Trois règles pour bien râter sa web campagne électorale 22/04/2011.....	36
Règle 1 : ne pas dire qu'on est sur le web.....	36
Règle 2 : la communication ne se fait que dans un sens.....	37
Règle 3 : mes idées sont miennes, défense d'en parler.....	37
Pourquoi un Monsieur Apéro Facebook ?.....	38
Et pour les Twunch ?.....	39
Qui fait l'info sur le net ? 30/05/2011.....	39
Le twitter buzz.....	39
L'avis du CSA.....	39
Internet, zone à risques ? 07/06/2011.....	40
Des risques liés à Internet.....	40
L'Internet de tous les dangers.....	40
La médiation numérique au service d'un territoire 16/06/2011.....	41
La médiation numérique un enjeu à la portée de tous ?.....	41
La pollinisation numérique.....	42
Tous au numérique ?.....	42
De la Promotion des Usages Responsables...20/06/2011.....	42
La protection de l'individu.....	43

La protection de la machine.....	43
Le respect de la loi.....	43
... A la Promotion de l'Internet Libre.....	44
Vers le Formateur 2.0 02/07/2011.....	44
Le C2i2e/formateur.....	44
Sea, sex and surf...20/07/2011.....	45
Surf.....	45
Sex.....	46
Sea.....	46
De l'animateur multimédia au médiateur numérique 28/07/2011.....	46
L'animateur multimédia.....	46
Le médiateur numérique.....	47
L'Espace de Médiation Numérique 26/09/2011.....	47
Qu'est-ce qu'un Espace Public Numérique ?.....	48
L'Espace de Médiation Numérique.....	48
Les alcoves du net 05/10/2011.....	49
Cachez ce profil que je ne saurais voir.....	49
E reputation ou réputation virtuelle.....	49
Améliorer la relation numérique à l'utilisateur14/10/2011.....	50
La Proposition n° 9.....	50
Faites le en-ligne !.....	51
Éducation ou propagande numérique ? 27/10/2011.....	51
On a sauvé maryvette 16/11/2011.....	52
La victoire des réseaux sociaux.....	53
Les nouveaux champs de batailles ?.....	53
Les absents du net 30/11/2011.....	53
Du digital natif au digital naïf.....	54
Se former pour mieux former.....	54
Une année numérique 03/01/2012.....	55
Une démarche de territoire.....	55
Un outil de cohésion sociale.....	55
Un défi de société.....	56
Vœu numérique.....	56
Retour sur les rencontres d'autrains 26/01/2012.....	56
Journée pour un internet plus sur 08/02/2012.....	57
L'accompagnement ça s'apprend.....	57
Mais pas partout.....	58
De la neutralité du médiateur numérique 27/02/2012.....	59
Des choix politiques.....	59
Le choix des outils.....	59
Sauvez des chatons.....	60
Médiateur numérique ou médiateur culturel ? 19/03/2012.....	60
Médiation vers le numérique.....	60
Du numérique vers la médiation.....	61
Des médiateurs pour la médiation numérique.....	61
Quand les « antennes citoyennes » rencontrent les « epn » 06/04/2012.....	62
Le projet Antenne Citoyenne.....	62
Du bon voisinage au réseautage ?.....	62
Silence on ferme. 16/04/2012.....	62
Chronique d'une extinction annoncée.....	63
La mutation de l'animateur en médiateur.....	63
Ces héros des mondes virtuels 30/04/2012.....	64

Super-pouvoirs.....	64
Un super-héros masqué.....	64
L'identité numérique et la jeunesse 10/05/2012.....	65
Identité numérique ?.....	65
Génération Y.....	65
Le théorème de la baby sitter.....	66
Une campagne numérique ? 30/05/2012.....	66
Les députés, ces citoyens de la fracture numérique.....	66
Des usages et des enjeux.....	67
Du tableau à la tablette 02/07/2012.....	67
Une tablette dans le cartable ?.....	68
Internet à l'école ?.....	68
Des équipements mobiles ?.....	69
Des outils, des usages, des médiateurs.....	69
Ville numérique, ville intelligente 30/07/2012.....	69
La ville intelligente est numérique.....	70
Le citoyen 2.0.....	70
Du numérique dans la ville.....	70
Le numérique a son champion 31/07/2012.....	71
Champion du numérique ?.....	71
Des ressources locales.....	72
Le numérique pour tous.....	73
Surfe sur la V.A.G.U.E.....	75
Favoriser la relation école / parents.....	75
Des outils et des usages.....	76
La veille en ligne.....	76
La veille hors ligne.....	77
Du médiateur.....	78
De la neutralité.....	78
Du numérique.....	78
Le public.....	79
Les objectifs.....	79
Guide : montre les chemins 16/10/2012.....	80
Du médiateur.....	80
De la neutralité.....	80
Du numérique.....	80
Utilise : les usages ne s'inventent pas, ils se vivent. 22/10/2012.....	81
Testé pour vous.....	81
La boîte à usages.....	82
Au croisement des chemins.....	82
En éclaireur.....	83
En observateur.....	83
Marketing pour votre Espace Public Numérique 08/11/2012.....	83
Le choc des mots.....	84
Le choix des armes.....	84
Et le cadeau bonus.....	84
Permis d'interdire 15/11/2012.....	85
Pas de pub !.....	85
Permis de modifier.....	85
Et dans le doute.....	86
Pôle Emploi et l'accompagnement aux usages numériques 20/11/2012.....	86
Les clefs de la réussite.....	86

Accompagnement kézako ?.....	87
L'EPN un acteur du numérique ? 26/11/2012.....	87
Des acteurs publics.....	88
19 mesures pour sortir de la crise avec les EPN.....	88
On réinvente l'eau chaude ?.....	89
Action Innocence jette l'éponge 03/12/2012.....	89
Les Creatives Commons expliquées en maternelle 17/12/2012.....	90
Pourquoi parler du libre ?.....	90
Dessine moi un manchot.....	91
Un sapin collaboratif 18/12/2012.....	91
Pourquoi du travail collaboratif ?.....	92
Un sapin en guise de bien commun.....	92
Ecole numérique avec ou sans epn ? 21/12/2019.....	92
La communauté éducative.....	93
Ça va mieux en le disant.....	93
Courriel ouvert au Président de la République 08/01/2013.....	94
Internet coupable 15/01/2013.....	94
Rendez-vous en terre inconnue.....	95
Régulation.....	95
Coworking et médiation numérique 22/01/2013.....	96
Qu'est ce que le coworking ?.....	96
Coworking et EPN ?.....	96
Acteur de l'économie sociale et solidaire 29/01/2013.....	97
Social et solidaire.....	97
Et citoyens aussi.....	97
Médiations Numériques et Open Data 05/02/2013.....	98
Changement de fractures.....	98
Un enjeu crucial ?.....	99
Soyez motivés qu'ils disaient...! 08/02/2013.....	99
Ni fait, ni à faire.....	100
Internet sans crainte...? 11/02/2013.....	100
L'éducation par la peur.....	101
Des solutions sur mesure.....	101
La Page Spotted des Médiateurs Numériques 13/03/2013.....	102
Un phénomène nouveau ?.....	102
Stop au harcèlement !.....	103
Internet responsable.....	103
Peut on éduquer au numérique ? 16/04/2013.....	104
Quel est le problème au fait ?.....	104
Quelle est la solution ?.....	104
Intégrer le numérique.....	105
Médiation Numérique et Médiateurs Numériques 30/04/2013.....	105
Les seniors numériques 03/05/2013.....	106
Garder le contact.....	107
Quid des utilisateurs ?.....	107
Fracture numérique et e-inclusion au Conseil National du Numérique 05/05/2013.....	107
Définition de l'e-inclusion.....	108
Contribution de la Médiation Numérique.....	108
Eduquer au numérique : cure d'anti anxyogène 17/05/2013.....	109
Identité numérique.....	109
Un peu de lâcher prise numérique.....	109
Du digital native à l'illectronné 29/05/2013.....	109

Les déconnectés.....	110
Les Digiborigènes.....	110
Le fossé éducatif numérique 06/06/2013.....	111
Paroles d'experts.....	111
Mission Impossible.....	111
Et les élèves alors ?.....	112
Vous avez dit danger ?.....	112
Les VRAIS dangers du web 14/06/2013.....	112
Former des cybercitoyens.....	113
Des citoyens actifs ?.....	113
Clic de fin ? 03/07/2013.....	114
Quid de Netpublic ?.....	115
Au Conseil National de la Médiation Numérique 10/07/2013.....	115
En trois mots.....	115
La magie du web 24/07/2013.....	116
Ask :le réseau social qui pose question 11/08/2013.....	116
Faire preuve de responsabilités.....	117
Les arpenteurs du web.....	117
Tu veux sa photo ? Lis ce mémo ! 26/08/2013.....	118
Un enfant a deux parents.....	118
Une autorisation est égale à une utilisation.....	118
Captation ne vaut ni reproduction ni diffusion.....	119
L'éducation aux médias passera par toi.....	119
Portrait d'usager : Toni .21/08/2014.....	119
Aspect numérique.....	119
Aspect Social.....	120
Et après.....	120
Portrait d'usager : Nadège 25/08/2014.....	121
Au-delà du lieu...l'espace.....	121
Pour tous les publics.....	122
Quand nos données font leurs deniers 08/09/2014.....	122
Un peu de culture numérique.....	123
Sur les usages.....	123
Ambition Numérique. EPN Contribuez ! 20/11/2014.....	124
Société numérique inclusive.....	124
Un statut pour le métier de médiateur numérique 16/01/2015.....	125
Médiation numérique et handicap mental 28/01/2015.....	125
Éduquons.....	125
Changeons.....	126
Libérons les énergies.....	127
Ressources.....	127
Médiateurs numériques : Informons sur le #PJLRenseignement 15/04/2015.....	128
De quoi parle t'on ?.....	129
Rien à cacher.....	129
Veiller, Accompagner, Guider.....	130
Mon positionnement de Médiateur Numérique.....	130
Éduquons aux médias avec Emmanuelle Charpentier 23/04/2015.....	131
Coopération entre bibliothécaires et animateurs multimédia 07/05/2015.....	131
Retour vers le futur.....	131
Le blues de l'animateur multimédia.....	132
Médiateur, Bibliothécaire, même combat.....	133
Littératie numérique pour tous 15/06/2015.....	133

Citoyens d'une société numérique.....	134
Littératie et inclusion.....	134
Tiers Lieux et ruralité 31/08/2015.....	135
Du réseau avant tout.....	135
Dessine moi un Tiers Lieux.....	135
Tiers Lieux et télécentres.....	136
Une rentrée numérique ? 08/09/ 2015.....	136
Pas de tablette au collège.....	137
Des tablettes pour les nuls et les handicapés.....	137
La semaine sans Google. 14/09/2015.....	138
Étape 1 le moteur de recherches.....	138
Étape 2 des moteurs pour tous les goûts.....	139
Étape 3 le traitement des données.....	139
La semaine sans Google 2 15/09/2015.....	139
La route est longue mais la voix est libre.....	140
Rien à cacher ?.....	140
Openmailbox.....	140
La semaine sans google 3 17/09/2015.....	141
Le côté obscur de la force.....	141
Que le web soit en toi.....	141
La semaine sans google 4 (et fin) 18/09/2015.....	142
Dégooglisons Internet.....	142
Je suis Médiateur Numérique 22/09/2015.....	143
Réduire la fracture numérique.....	143
Magda.....	144
Codesign de la Lex Numerica 06/10/2015.....	146
Fraternité numérique ?.....	146
Aux clics citoyens !.....	147
Bref, j'ai appris à coder 14/10/2015.....	147
Passe ton code d'abord.....	148
Coder et décoder.....	148
Le code pour tous ?.....	148
La santé, bien commun de la société numérique 19/10/2015.....	149
Bien commun ?.....	149
Mieux accompagner les citoyens.....	150
Christmas Coding, un jeu pour coder sans matériel ni compétence 30/12/2015.....	150
Cinq façons d'être innovant en médiation numérique 08/01/2016.....	151
Changez d'espace.....	151
Apprenez.....	151
Ouvrez les portes.....	152
Recyclez.....	152
Soyez fous.....	152
Une République Numérique sans Médiation ? 22/01/2016.....	153
Les usages optionnels.....	153
Et l'accompagnement alors ?.....	154
Le cyberspace a vingt ans 03/02/2016.....	155
De Barlow à Zuckerberg.....	155
De 1984 à 2004.....	156
Concertation Parentalité Numérique 09/03/2016.....	157
Pourquoi une concertation ?.....	157
Qui concerter ?.....	157
Comment concerter ?.....	158

Et au final ?.....	158
Les perspectives.....	159
Periscope : en direct de ma vie 19/05/2016.....	159
C'est quoi le problème ?.....	159
Éduquer plutôt que combattre.....	161
Un webnews avec des élèves décrocheurs 08/07/2016.....	161
Numérique : de l'outil au prétexte 12/07/2016.....	163
Trousse à outil.....	164
Créateur de liens.....	164
La grainothèque : une action innovante 19/08/2016.....	165
Une grainothèque c'est quoi ?.....	165
Apprenez.....	166
Documentez.....	166
Augmentez.....	167
La génération Z à l'école numérique 29/08/2016.....	167
Internet ; terra incognita.....	167
Vielles recettes et nouvelles technologies.....	168
Espaces de pratiques numériques.....	169
Passer ton MOOC d'abord 06/09/2016.....	169
L'embaras du choix.....	169
Tutoriel augmenté.....	169
Du massif au local.....	170
Symphonie en C++ Majeur 21/09/2016.....	171
Autre langage, autre mode d'écriture.....	171
Rigueur.....	172
Universalité.....	172
Art.....	173
Appréhender les enjeux de la société numérique. 26/10/2016.....	173
Vers la médiation numérique.....	173
Se former ou s'autoformer ?.....	174
Médiation scientifique.....	174
Les clefs de la réussite ?.....	176
Des solutions, pas des problèmes.....	176
Dis moi dix mots de la toile 21/03/2017.....	177
L'OPEN ?.....	178
De Doctissimo à Jacquie et Michel.....	178
Aux urnes médiateurs.....	179
Pourquoi je n'utilise pas de logiciel de contrôle parental 02/05/2017.....	181
Du logiciel.....	181
Filtrage ou contrôle.....	182
Contenus indésirables.....	182
Pistes de solution.....	183
Des citoyens augmentés pour des territoires intelligents. 13/05/2017.....	183
D'une fracture à l'autre.....	184
Les 4 temps sans écrans de Sabine Duflo 23/05/2017.....	186
Pour une politique publique de la médiation numérique 01/06/2017.....	188
Des services sans usages.....	189
Analyse coût bénéfiques d'un médiateur numérique.....	189
Numérique pour tous ?.....	190
Avant j'étais animateur multimédia...mais c'était avant 08/06/2017.....	190
D'animateur à médiateur.....	191
Au blog.....	191



De la mise en lumière.....	192
A l'engagement.....	192
Faire corps.....	192
De médiateur à vigie.....	193
Trois mois avec Paul 15/06/2017.....	193
Conseiller ?.....	193
Accompagner ?.....	194
Utiliser ?.....	195
Expérimenter.....	195
Un mooc pour débusquer les Fake News 20/06/2017.....	196
Du hoax à la fake news.....	196
Tous Fact checkeurs.....	196
Kit de survie en 5 gestes qui sauvent.....	197
Vinz et Lou.....	197
Tous médias.....	198
Développer une culture de la cybersécurité 28/06/2017.....	198
Le maillon faible.....	199
Stratégie de défense.....	199
Compétences cybersécurité.....	200
Change le monde en deux clics 05/07/2017.....	200
Faire société.....	201
Innovation sociale.....	201
Dans les coulisses des Fondus 18/08/2017.....	202
Avant le festival.....	202
Pendant le festival.....	203
Après le festival.....	204
J'ai testé les aides en ligne 24/08/2017.....	204
Évaluation ne vaut pas engagement.....	205
Ergonomie.....	205
Accompagnement.....	206
Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers 05/09/2017.....	207
Seul au monde.....	208
Les crapauds fous.....	208
Consultation Démocratie Numérique 19/10/2017.....	209
Démocratie Numérique.....	209
Inclusion Numérique.....	210
Société Numérique.....	211
Citoyen d'une société numérique ? 11/04/2018.....	211
Citoyenneté numérique.....	212
Société numérique.....	212
Le numérique comme vecteur d'inclusion.....	213
L'inclusion numérique a un visage 21/04/2018.....	213
La médiation numérique à ses débuts.....	214
Dix ans plus tard.....	214
Service public intelligent.....	215
De la place des femmes dans le web 26/04/2018.....	215
Le théorème du soutien-gorge.....	216
Des femmes à tous les postes.....	216
Une rentrée sans portable 03/09/2018.....	217
Sociabilisation harmonieuse.....	217
Une école de la confiance.....	218
Et Internet modernisa le service-public... 02/02/2019.....	219

Chez Paul.....	219
Chez Amélie.....	219
Chez les autres.....	220
Safer Internet Day 2019 05/02/2019.....	221
Hygiène numérique.....	221
Respect.....	222
Esprit Critique.....	222
Sexualité 2.0 et médiation numérique 11/02/2019.....	223
Merci Qui ?.....	223
Sexualité et médiation numérique.....	223
15 ans de Facebook et de médiation numérique 25/02/2019.....	224
Soyons amis.....	224
Je t'aime moi non plus.....	225
Dans les clics d'une Femme 04/03/2019.....	225
Logiciel libre et éducation populaire, même combat ? 14/03/2019.....	227
Le libre pour tous.....	228
10 pas vers la liberté.....	229
Le web rend il fou ? 19/03/2019.....	229
Un peu marteau quand même.....	229
Et les cyberaddictions dans tous ça ?.....	230
Conseil aux parents.....	231
Proposition de loi visant à lutter contre la haine sur internet 04/05/2019.....	231
Au nom de la Loi.....	232
La proposition de loi.....	232
Justice 2.0.....	233
Tant qu'on a que la haine.....	234
Faut il en finir avec les médiateurs numériques ? 21/05/2019.....	234
D'animateur à médiateur.....	235
Tous médiateurs ?.....	235
Que deviennent les médiateurs numériques ?.....	236
Transition numérique.....	236
Transition numérique et travail social. 22/07/2019.....	237
Formation.....	237
Accompagner.....	238
Guider.....	238
Vous avez dit e-inclusion ? 28/07/2019.....	239
Au Conseil national du numérique.....	239
Citoyens d'une société numérique.....	240
Renforcer la capacité d'agir.....	241
Pour conclure.....	241
Vous reprendrez bien un peu de culture numérique ? 19/08/2019.....	241
Au rayon livres.....	241
Autres textes.....	244
En vidéo.....	245
Groupe de travail interministériel « bibliothèques et inclusion numérique ». 12/09/2019.....	245
Une charte de l'inclusion numérique.....	246
Former.....	246
Accompagner l'utilisateur.....	247
Agir local penser global.....	247
Droit de suite.....	248
Médiateur numérique : le moteur de solutions 29/09/2019.....	248
Faux profil.....	248

Moteur de solutions.....	249
Atelier citoyen avec le conseil national du numérique 14/12/2019.....	249
Qu'est-ce qui en ressort ?.....	250
Quelle est la suite ?.....	251
Inclusion Numérique : vers l'infini et au-delà ? 15/01/2020.....	251
Niveau 1 : Les outils.....	252
Niveau 2 : les usages.....	252
Niveau 3 : les enjeux.....	253
Niveau 4 : les défis.....	253
Médiation numérique : des machines, des hommes et du lien 27/01/2020.....	254
Des machines.....	254
Des hommes.....	255
Et du lien.....	256
Pour toi public 06/02/2020.....	256
De la contrainte.....	257
Au pouvoir d'agir.....	257
Et au-delà.....	258
Les makers face au Covid19 28/03/2020.....	258
Mémo pour le télétravail libre 30/03/2020.....	259
A la conquête de l'espace 01/04/2020.....	259
La Nasa.....	260
Destination Lune et Mars.....	260
Pour les apprentis astronautes.....	260
Vers de nouvelles médiations des usages numériques ? 12/04/2020.....	261
Éducation.....	261
Fabrication.....	261
Participation.....	262
Entrepreneuriat.....	262
Continuité pédagogique.....	263
Fracture numérique.....	263
Accompagnement social.....	264
Une question d'équilibre.....	264
StopCovid une application qui vous veut du bien ? 18/04/2020.....	265
Le laboratoire de Mr Q.....	265
Principe de fonctionnement.....	266
Sécurité.....	266
Liberté.....	267
L'indispensable médiation.....	268
Pour une société numérique inclusive.....	268
Vers la sobriété numérique 20/05/2020.....	269
Ranger son PC.....	269
Sauvegarder ses fichiers.....	269
Vider les corbeilles.....	269
Désinstaller les programmes.....	270
Nettoyer le disque.....	270
Carbonalyser.....	270
Bloqueur de publicité.....	270
Moteur de recherche.....	271
Ecosia et Lilo.....	271
Le numérique dans les nuages.....	271
Le courrier électronique.....	272
Le streaming vidéo.....	272

Youtube Audio.....	272
Invidious.....	273
Aller plus loin.....	273
Solidarité Numérique , bonjour 26/05/2020.....	274
Charlie Hebdo.....	274
Dans la ruche.....	275
Simple comme un coup de fil.....	275
Autogestion.....	275
Et après ?.....	276
Sous quelle forme peut perdurer cette plateforme ?.....	276
Mission d'information illettronisme du Sénat 16/07/2020.....	277
Intelligence collective.....	277
Audition.....	278
Juste une réponse 30/07/2020.....	278
Chez moi.....	279
Chez Paul.....	279
Chez moi.....	279
Chez vous.....	280
Médiateurs numériques StopCovid 05/08/2020.....	280
Démonstrateur numérique.....	281
Pour le Conseil National du Numérique.....	281
Pour l'Assemblée Nationale.....	282
Un rôle à définir.....	282
Seins sur le net 10/08/2020.....	283
Not Safe For Work.....	284
Changer les codes.....	284
Le quotidien du médiateur numérique. Sonia. 17/08/2020.....	285
Motivation.....	285
Évaluation.....	285
Médiation.....	286
Inclusion.....	287
Documentation.....	287
Etats généraux du numérique éducatif 24/08/2020.....	288
Egalité.....	288
Environnement Numérique de Travail.....	289
Parentalité Numérique.....	290
Inclusion.....	290
Projet Éducatif Numérique de Territoire.....	291
Dix ans du blog médiateur numérique 31/08/2020.....	292
Origines.....	292
D'animateur multimédia à médiateur numérique.....	293
15 ans plus tôt.....	293
Les dangers d'internet.....	294
La parentalité numérique.....	294
Emploi.....	295
Les hussards noirs.....	295
Travailleurs Sociaux.....	296
Démarches administratives.....	297
Société numérique.....	297
Horizons.....	298
L'inclusion numérique à la relance 03/09/2020.....	298
Autorisation de droit à l'image des enfants 06/09/2020.....	300

La loi c'est la loi.....	300
Un contexte , une autorisation.....	301
La loi c'est moi.....	301
La loi protège.....	302
Autorisation de droit à l'image.....	302
Cyber World Clean Up Day 08/09/2020.....	302
Présentation.....	303
Médiation et transition écologique.....	303
On passe à la 5G ?.....	303
Ressources complémentaires.....	304
Mener un atelier couture numérique 13/09/2020.....	305
Former les médiateurs numériques 21/09/2020.....	307
Inclusion numérique et handicap.....	307
Définir l'illectronisme.....	308
Former les médiateurs.....	308
Médiation numérique.....	309
Du livre photo à la discosoupe. Roland. 25/09/2020.....	309
Roland.....	309
Papy Camp.....	310
Des liens et des hyperliens.....	311
Rien à cacher. 29/09/2020.....	311
Présentation d'Exodus Privacy.....	311
Pourquoi ce thème ?.....	312
Quelques Ressources.....	312
Le mot du médiateur numérique.....	313
Comment gérer ses mots de passe 03/10/2020.....	313
Médiation numérique et cybersécurité 03/10/2020.....	315
Les enjeux de la cybersécurité.....	315
La médiation numérique des enjeux liés à la cybersécurité.....	316
Les publics.....	316
Ressources.....	317
Comment parler de cybersécurité avec des séniors ? 07/10/2020.....	318
Comment fonctionne une cyberattaque ?.....	318
Que faire en cas de cyberattaques ?.....	319
Comment se protéger des cyberattaques ?.....	319
Solidarité Numérique raccroche 11/10/2020.....	322
Dernier contact.....	322
La communauté.....	322
Au-delà des chiffres.....	323
Nouveau périmètre.....	324
Mission politique publique de la donnée 12/10/2020.....	324
Comment protéger les aidants numériques ? 13/10/2020.....	326
Posture et statut de l'aidant.....	327
Les hussards du numérique 18/10/2020.....	328
Les rues numériques.....	328
Echanges numériques.....	328
Ecouter, accompagner.....	329
Éduquer aux médias.....	329
Valoriser.....	329
Urgence Numérique.....	329
Accompagner aux usages numérique de la donnée. 19/10/2019.....	330
Les médiateurs numériques.....	330

Culture numérique.....	330
Usages Numériques.....	330
Comment aborder la présence éducative en ligne ? 25/10/2020.....	331
Faire son métier.....	331
Préparer le terrain.....	331
Défendre ses valeurs.....	332
Ne pas rester seul.....	332
Se former en continu.....	332
Être Médiateur Numérique 01/11/2020.....	332
Donner du sens.....	333
Être agile.....	333
Être différent.....	333
Créer des liens.....	334
Aller plus haut.....	334
Etats Généraux de l'inclusion numérique 05/11/2020.....	334
Qu'est-ce que la médiation numérique ? 10/11/2020.....	335
Les enjeux.....	336
Agir dans la société numérique.....	336
Médiation numérique et sextoy connecté 12/11/2020.....	336
Médiation numérique et culture 14/11/2020.....	337
Médiations culturelles numériques.....	337
Et la culture numérique ?.....	337
Médiation numérique et culture.....	338
Médiateur ou Conseiller Numérique ? 17/11/2020.....	338
Des outils.....	339
Le numérique en commun ?.....	339
Social marketing avec mon boucher 18/11/2020.....	340
Les dispositifs de médiation numérique 23/11/2019.....	340
Des lieux.....	340
L'avenir des EPN ?.....	340
Aller vers.....	341
A distance.....	341
Quand Nadal rencontre Michou 25/11/2020.....	342
Un autre chemin 27/11/2020.....	342
En route.....	342
Le blog.....	343
Pédagogie.....	343
Open Class Room.....	343
Médiation numérique et lecture publique. 30/11/2020.....	343
Cohésion Sociale.....	343
Changement de paradigme.....	344
Le numérique au service du projet.....	344
Mes débuts sur OpenClassrooms 03/12/2020.....	345
L'environnement.....	345
Premier projet.....	345
En route pour l'aventure.....	346
Comment parler d'OpenData avec des Duplo ? 04/12/2020.....	346
Autres médiations.....	346
Animateur, conseiller ou médiateur numérique ? 07/12/2020.....	347
Animateur socio-numérique.....	347
Conseiller Numérique.....	347
Conseiller Médiateur Numérique.....	347

Médiateur Numérique.....	348
Citoyen numérique.....	348
De la pâte à pizza au logiciel libre ? 09/12/2020.....	348
Les quatre libertés fondamentales.....	348
Coalition numérique 15/12/2020.....	349
L'Etat passe la vitesse supérieure.....	349
Le numérique en commun.....	349
Guillaume Canet et le codage informatique 16/12/2020.....	350
Le code régule.....	350
L'heure du code.....	350
Une ligue des médiateurs numérique 31/12/2020.....	351
Numérique solidaire.....	351
Numérique en communs.....	351
Le Numérique pour Tous.....	352
La ligue des médiateurs.....	352
Numérique du quotidien.....	352
Comment combattre la haine sur Internet ? 11/01/2023.....	353
Règle 1 : Ne pas nourrir le troll.....	353
Règle 2 : Suivre l'argent.....	353
Règle 3 Débrancher. Signaler.....	353
Règle 4 : l'amour en partage.....	354
Le numérique des opportunités 21/01/2023.....	354
Simone et sa chaudière.....	354
Pierre et les déconnectés.....	354
Dan et David Bowie.....	355
Des liens et des hommes.....	355
Comment aider les médiateurs numériques ? 29/01/2021.....	355
Un marronnier de la médiation numérique.....	355
Une plateforme de formations.....	356
Une plateforme de ressources pédagogiques.....	356
Des échanges.....	356
Les enfants et les dangers d'internet 07/02/2021.....	357
Les dangers d'internet.....	357
Décalages.....	357
Changer de paradigme.....	358
Un test pour les conseillers numériques 23/02/2021.....	358
Les compétences évaluées.....	358
Critères d'évaluation.....	359
Évaluation ou sélection ?.....	359
Evolution.....	359
Alice au pays de la médiation numérique 05/03/2021.....	360
Lundi.....	360
Mardi.....	360
Mercredi.....	361
Jeudi.....	361
Vendredi.....	361
Weekend.....	361
Comment trouver des ressources libres ? 14/03/2021.....	362
Libre pourquoi ?.....	362
Libre de quoi ?.....	363
Trouver des ressources libres.....	363
Mon premier jour sur solidarité numérique 30/03/2021.....	364

Évaluer les compétences numériques 05/04/2021.....	366
Un socle européen de compétences numériques.....	367
Les niveaux de compétences.....	367
Méthode pédagogique.....	368
Quand Henri veut démanteler internet 07/04/2021.....	368
Posture du Médiateur.....	368
Une demande comme une autre.....	369
Les exclus du numérique #1/3 : Céline, l'oubliée. 13/04/2021.....	369
Oubliée du numérique.....	370
Faire ses courses.....	370
Un rendez-vous.....	370
Changer la donne.....	371
Les exclus du numérique #2/3 : Sabrina, l'éloignée 15/04/2021.....	371
Éloignée du numérique.....	372
Le prix d'une attestation.....	372
Discontinuité pédagogique.....	372
Changer la donne.....	373
Les exclus du numérique #3/3 : Marion, la discriminée des algorithmes 19/04/2021.....	373
Tous exclus.....	374
Le sexisme des algorithmes.....	375
Changer la donne.....	375
Acteur de la Médiation Numérique 03/05/2021.....	376
Égalité Numérique.....	376
Inégalité Numérique.....	377
Fraternité numérique.....	377
Le recrutement des conseillers numériques victime de son succès. 07/05/2021.....	378
Victime de son succès.....	378
Recruter à l'aveugle.....	380
Les gammes du numérique 10/05/2021.....	380
Assise.....	380
Analyse.....	381
Culture.....	382
Mieux comprendre le dispositif aidants-connect 16/05/2021.....	382
A qui s'adresse Aidants-Connect ?.....	382
Comment ça fonctionne ?.....	383
Les conditions de réussite.....	383
Les limites.....	384
Trouver des jeux à plusieurs sur tablette. 05/06/2021.....	384
Badland.....	385
Les p'tites poules (ios).....	385
Mucho Party (gratuit).....	385
Space Team (gratuit).....	385
Escape Game droit à l'image. 06/06/2021.....	386
Scenario.....	386
Une photo c'est perso.....	387
Les besoins numériques des usagers 22/06/2021.....	387
Cette nuit j'ai fait un rêve . J'avais envie de faire une déclaration trimestrielle pour le RSA. Je me suis réveillé tout émoustillé par cette envie, mais la réalité m'a rappelé à l'évidence. Je ne peux pas faire ce type de démarches car je n'en ai pas besoin. Alors je suis allé à la rencontre de ceux qui ont besoin de cette démarche pour avoir leur sentiment sur cette expérience. Je n'ai trouvé personne qui avait besoin de faire cette démarche. Par contre, j'ai trouvé beaucoup de personnes qui étaient obligés de faire la démarche. A quel moment le numérique répond à leurs besoins ?.....	387



Partir des besoins.....	387
La toile des capabilités.....	388
Besoin de rien, envie de toi.....	389
Le numérique au chevet de la démocratie 29/06/2021.....	390
La technologie comme outil.....	390
La Quadrature du cercle.....	391
Démocratie numérique.....	391
Outils de la médiation numérique 06/07/2021.....	391
Les défis.....	392
Les modalités.....	392
Les projets.....	393
Zoé n'a rien à cacher 12/07/2021.....	393
Rien à cacher.....	393
Publics.....	394
Médiation.....	394
Retour sur le pass numérique de rentrée 13/07/2021.....	395
Le pass de rentrée.....	396
Montée en compétence.....	396
Pass numérique ou Conseiller numérique ?.....	397
Un référentiel de compétences.....	398
L'objectif du Pass.....	398
FAQ Aptic .....	398
Évaluation.....	398
Pass sanitaire et médiation numérique 14/07/2021.....	399
Déroulement de la démarche.....	400
2/ Peut-on faire à la place de ?.....	400
3/ Médiation.....	401
Tabula rasa 20/07/2021.....	401
Virage en douceur.....	401
Apprendre en faisant.....	402
Le coup d'après.....	403
Natacha fait des vagues. 23/07/2021.....	403
Plongée dans les réseaux.....	404
Dompte la vague.....	404
Un clic à la fois.....	404
La simplification administrative numérique est-elle possible ? 01/08/2021.....	405
Accès.....	405
Ne jamais s'identifier avec France Connect.....	406
La désinscription comme solution.....	407
Remonter les infos.....	407
Un stratégie du numérique inclusif pour l'Etat ?.....	408
Observatoire de la qualité des démarches en ligne.....	408
Épilogue.....	409
Les jours d'après. 17/08/2021.....	410
La vérité est ailleurs.....	410
Le bœuf est lent.....	410
Coup de tonnerre.....	410
Charte du médiateur numérique 24/08/2021.....	411
1/ Tous les publics tu accompagneras.....	411
2/ Vers l'autonomie tu guideras.....	411
3/ L'esprit critique tu alimenteras.....	411
4/ Les solutions éthiques tu privilégieras.....	412

5/ En permanence tu te formeras.....	412
6/ Les réseaux tu rejoindras.....	412
7/ tes travaux tu partageras.....	412
8/ les sommets tu viseras.....	412
Derniers clics 07/09/2021.....	413
Animateur multimédia.....	413
Dans le feu de l'action.....	413
Médiateur numérique.....	414
Canal historique.....	414
Derniers clics.....	415

## **Accompagnement à la rédaction d'offres d'emploi. 4 septembre 2010**

Il faudra un jour que l'on apprenne aux employeurs à rédiger une offre d'emploi. Trop souvent, je tombe sur des annonces énigmatiques, surtout dès qu'il s'agit de demander aux candidats des compétences liées aux nouvelles technologies. Exemple avec cette offre d'emploi :

Assistant administratif

“Maîtrise des logiciels Word et Excel impérative”

Pour la petite histoire, il s'agit d'une annonce publiée par une agence d'intérim pour un CDD à plein temps d'une durée de trois mois. La question qui me brûle les lèvres à chaque fois que je vois ce type d'annonce est double.

Pourquoi Word et Excel ?

Vous avez déjà vu une entreprise recrutant des chauffeurs préciser “parfaite maîtrise de Renault et Citroën ” ? Moi pas.

Admettons que je sois intéressé par cette annonce. Est-ce qu'en tant qu'expert d'Openoffice.org (ce que je ne suis pas au passage) je peux postuler ? Alors évidemment ce n'est pas la première fois qu'un employeur rédige ce genre d'annonce. Il serait déjà plus juste d'indiquer que l'on cherche une personne maîtrisant les outils bureautiques. En même temps, demander à une secrétaire de savoir se servir d'un logiciel de traitement de texte me paraît une évidence. Il est peut-être plus simple de recruter sur titre (BEP secrétariat) ou sur profil (Secrétaire avec expérience). Soit dit en passant j'ai encadré des formations de secrétaires au diaporama assisté et il a fallu que j'explique le principe de “l'enregistrer sous”. Ce qui me laisse perplexe quant à la formation délivrée aux secrétaires.

Qu'entend-on par maîtrise de Word et Excel ?

Comment le recruteur va évaluer ma maîtrise de ces deux logiciels ?

Qui peut dire parmi nous qu'il maîtrise ces deux logiciels à la fois ? En fait quelles sont les tâches que l'on va demander à cet assistant administratif ? Rédiger le courrier de l'entreprise et utiliser le publipostage ? Cela me paraît le B.A BA du métier. Établir quelques statistiques en présentant des jolis camemberts ? Rien de plus élémentaire. Utiliser des tableaux de croisés dynamique et faire de la programmation en Visual me paraît relever du niveau de maîtrise.

En plus pour peu que j'envoie ma candidature au format .docx pour montrer que je suis à la page concernant "Word", il y a fort à parier que le recruteur (ou que l'agence intérimaire en l'occurrence) ne soit pas en capacité de lire mon document.

Aide au recruteur

Si on a souvent mis en avance, la nécessité pour le demandeur d'emploi de s'adapter aux nouvelles technologies, il paraît primordial et essentiel que le recruteur accomplisse la même démarche. Cette démarche demande d'une part à repenser l'organisation en interne. Microsoft ne possède pas le monopole sur le marché du logiciel de bureautique. Il existe des solutions alternatives fiables aux solutions payantes utilisées dans les entreprises : les logiciels libres. "Writer" (les puristes liront OpenOffice.org Writer) est une alternative crédible et sérieuse à "Word". Et en plus c'est gratuit ! En ces temps de crise budgétaire, il n'y a pas de petites économies (surtout quand on y gagne en qualité). Alors faites le pas, allez voir votre Chambre de Commerce et d'Industrie, ou l'Espace Public Numérique le plus proche de chez vous. Renseignez-vous, vous avez tout à y gagner.

Par ailleurs, soyez clairs dans vos profils de recrutements. Ne parlez pas de choses que vous-mêmes ne comprenez pas. Ne demandez pas l'impossible, non plus. Indiquez les tâches à réaliser et laissez les spécialistes juger du niveau de maîtrise demandée. Ce qui vous paraît difficile est peut-être une évidence pour nous. Là encore, allez à la rencontre d'un médiateur numérique dans votre Espace Public Numérique.

**L'art du tutoriel 22/09/10**

S'il y a bien un exercice qui est difficile à réaliser c'est celui de concevoir un tutoriel. Un tutoriel a pour vocation de permettre à l'apprenant d'apprendre une manipulation sans l'assistance directe d'un pédagogue. Pour autant le pédagogue devra faire preuve de beaucoup d'habileté pour produire un document qui soit compréhensible.

## La méthode

Un tutoriel est soit présenté par un écrit, soit par une vidéo le plus souvent. A noter aussi qu'on trouve des tutoriels Flash. Au delà des manipulations, le pédagogue veillera surtout à commenter soit l'environnement soit les manipulations qu'il effectue. Apprenons par exemple à créer un compte sur pôle emploi.

1 identifier l'objectif : à l'issue du tutoriel, l'apprenant devra avoir créé un compte sur pôle emploi.

2 identifier la cible : le tutoriel s'adresse à des demandeurs d'emploi.

3 identifier les prérequis : le rôle du médiateur numérique prend ici tout son sens. Peut-on réellement posséder un compte sur le site Pôle Emploi sans posséder d'adresse de courrier électronique ?

Techniquement c'est possible, dans la pratique c'est plus que déconseillé. En ce cas apprend on au public à créer une adresse ou considère t-on qu'il en possède une ? Il est important donc de concevoir des parcours pédagogiques en leur ensemble. En effet pour parvenir à créer son compte sur le site de Pôle Emploi, il faudra peut-être trois ou quatre séances. L'une pour prendre en main l'environnement de travail de l'ordinateur, une autre pour appréhender la navigation sur internet, une encore pour créer une adresse de messagerie (et tant qu'à faire s'en servir) et enfin une dernière pour créer son compte sur Pôle Emploi. Et à ce point, on conçoit très bien la suite du parcours pédagogique propre au médiateur numérique.

4 identifier les ressources et notamment les partenaires : ici il est primordial de prendre rendez-vous avec un conseiller pour l'emploi, voir le directeur de l'agence local pour être bien au fait de ce que propose Pôle Emploi en la matière. Il est fondamental de répondre à des questions que posera le public. Qui va aider l'apprenant à établir son CV ? cette compétence relève clairement de Pôle Emploi et en tout cas elle n'est clairement pas du ressort du médiateur numérique. Il est donc indispensable de penser son outil ressource dans un schéma directeur global.

5 identifier les limites : s'il est des domaines qui ne sont pas du ressort du médiateur numérique (par exemple la préparation à l'entretien d'embauche), il pourrait être dommageable de se limiter dans son propre champ d'action. Est-il nécessaire pour un étudiant cherchant un travail saisonnier d'avoir un profil sur Viadeo ou LinkedIn ? Peut-être pas en effet. Mais est-ce pour autant une raison d'ignorer ces outils vis à vis de ce public ? Non

## La recette

Au delà de la méthode, ce qui va faire la qualité d'un tutoriel c'est le contenu. cela peut paraître évident et pourtant, je vois quasiment toujours les mêmes erreurs. A mon sens il manque deux éléments essentiels, du professionnalisme et de l'engagement. cela peut paraître dur comme cela, mais en ce qui me concerne une phrase comme "double cliquez sur votre navigateur internet pour l'ouvrir" avec comme illustration les icône d'IE et de Firefox ne devrait pas avoir sa place dans un tutoriel professionnel.

Le double clic implique que le navigateur est exécuté depuis le bureau. Quid du menu démarrer ? de la barre de lancement rapide ? De plus le double clic est une manipulation à bannir de l'enseignement. Clic Droit ou Clic Gauche sont adaptables à toutes les situations. faire un chapitre sur le double-clic revient à ne parler que d'exceptions.

Le formateur, histoire de rester neutre, illustre par les icônes d'Internet Explorer et de Mozilla Firefox. Le théorème que je pose est simple. Ma mission de médiateur Numérique est de donner du sens à l'internet, de partager une conception du web. Dans ma profession de foi, je fais un choix, celui de militer pour un internet libre et à ce titre j'utilise et préconise les outils qui me semblent adaptés, tout en expliquant pourquoi. Dans mes tutoriels exit Internet Explorer, seul Mozilla Firefox a voix au chapitre, sinon pour être dans l'esprit de l'exemple cité, il me semblerait juste d'ajouter Chrome et Safari (au moins)...

Le tutoriel se poursuit et le formateur explique que pour se rendre sur le site de Pôle Emploi il faut saisir "pôle emploi" dans le moteur de recherche Google. Et pour obtenir la page du moteur de recherche je fais comment ? Là, il s'agit ni plus ni moins d'une faute grave. Pour se connecter au site de Pôle emploi, le formateur doit indiquer :

"saisissez dans la barre d'adresse de votre navigateur <http://www.pole-emploi.fr> puis validez par entrée". Voilà la manière de se rendre sur un site dont on connaît l'adresse.

## Pour conclure

Le tutoriel est l'outil par excellence du médiateur numérique, dans la conception de ce dernier il devra vérifier qu'il ne devienne son talon d'Achille...

## **Tu t'es vu(e) quand t'es nu(e) ? 14/01/11**

On ne compte plus les conseils donnés autour de la notion d'identité numérique et sur la prudence à confier à Internet des données intimes. Pour autant il est assez difficile de cerner les limites de cet intime. Aussi, plongeons dans un univers où l'intimité n'est guère présente pour tenter d'en cerner les limites : l'univers de l'exhibition virtuelle.

### Conflits d'identité ?

Qu'est-ce qui fait de moi mon identité personnelle ? En quoi mon identité numérique peut elle influencer sur mon identité réelle et vice et versa ?

Pour l'administration française dont je dépends, mon identité est fixée sur une jolie carte nationale d'identité. Par défaut, nous pourrions dire que tous les éléments qui figurent au recto de carte sont les éléments qui constituent notre identité. Nom, Prénom, date et lieu de naissance, une photo et bien sur les empreintes. Nous pourrions même penser que sans un de ses éléments, notre identité ne saurait que partielle. Une recherche sur internet m'a déjà révélé certains homonymes.

Sur le net mon identité peut se résumer à un pseudonyme et un avatar. Pendant longtemps j'ai fréquenté des forums, tant et si bien que lorsque je croise des gens rencontrés par le biais de ce forum ils m'appellent le plus souvent par mon pseudonyme. Le plus amusant c'est que mon avatar n'a aucun rapport avec mon véritable visage. Là où, personnellement j'ai été bien inspiré c'est que je n'ai pas multiplié les pseudos selon les usages évitant, de fait, de devenir totalement schizophrène. Ce qui est intéressant de noter, c'est qu'au regard de l'administration mon identité numérique se caractérise par mon adresse IP. Là Hadopi devrait rapidement mettre en évidence les limites de ce positionnement.

## Effeuillage Virtuel

Si nous recevons beaucoup de conseils quant à la gestion de notre identité numérique, nous avons rarement de matière sur les limites à ne pas franchir. Cela est bien naturel car les limites sont, sommes toutes, personnelles. Untel ne publiera pas les photos de son enfant alors que tel autre nous en publiera tous les mois...

Un site comme [Stupidbook](#) nous montre par l'exemple des débordements hilarants de stupidité. Au delà de ce qu'un moteur de recherche, un site, un réseau social peut collecter comme données me concernant, on peut surtout s'interroger sur la quantité de données fournies par mes propres soins .... car rappelons le, ne figure sur internet que ce que j'ai bien voulu y mettre. Nous devrions également prendre en compte d'une manière plus large notre environnement numérique. Si une ancienne Miss Paris peut gagner un procès pour "atteinte à la vie privée", il n'en reste pas moins qu'elle a sa part de culpabilité à mon sens dans cette affaire. A l'heure du tout numérique, la volonté de poser nue devant son petit ami pour une séance privée relève de l'inconscience numérique. Il nous faut surveiller non seulement nos propres publications mais aussi et surtout l'usage numérique de nos proches. Rien de plus facile de saisir un appareil Photo Numérique pour effacer le cliché qui nous dévalorise. Pour éviter l'effeuillage virtuel, il est donc de notre intérêt d'endosser le rôle de médiateur numérique vis à vis de nos proches pour gérer au mieux notre identité numérique...

## **Sensibiliser aux usages d'internet ? 14/01/2011**

La conduite de séquence de sensibilisation aux usages d'internet est un exercice de style faisant partie du bagage obligatoire du médiateur numérique (ou animateur multimédia, mais remettons ce débat là à plus tard). Bien que passage quasi incontournable de la fonction, le rôle du médiateur numérique est d'y donner un sens.

### La peur du méchant loup.

C'est le nom que je donne à la méthode utilisée par mon opérateur. Il n'y a pas si longtemps de cela je reçois un appel du service commercial de mon fournisseur d'accès à internet (FAI). Après les

politesses d'usages celui souhaite m'interroger sur les mesures de sécurité prises sur mon ordinateur (rien que ça). Mon interlocuteur me demande d'abord si j'ai des enfants qui utilisent l'ordinateur, puis si mon ordinateur est équipé d'un anti-virus, d'un anti-espionnage (spyware), d'un anti-rootkit, d'un anti-phishing et d'un logiciel de contrôle parental (et peut-être encore d'autres programmes). Je réponds à ce dernier ce qu'il veut entendre, que j'ai des enfants qui accèdent à mon ordinateur et que je n'ai aucun des logiciels qu'il a mentionné (ce qui en plus est vrai). Mon interlocuteur prend un ton alarmiste et limite me sermonne sur mon rôle de parent qui devrait faire plus attention parce que Internet c'est quand même dangereux. Fort heureusement mon FAI a créé un pack sécurité pour que je puisse utiliser tout cela tranquillement pour la modique somme de 5 € par mois ! Il s'en est fallu de peu pour que je résilie mon abonnement pour éviter l'exposition à un tel risque. Pour la petite histoire, quand le commercial m'a demandé quelle version de Windows j'utilisais et que je lui ai répondu que j'étais sous Linux il a raccroché.

Cette stratégie commerciale est souvent utilisée et demandée. Combien d'interventions ont lieu sur les risques ou les dangers liés à Internet ? Sur la cyberaddiction, le happy-slapping, l'accoutumance aux jeux vidéos, le sexting...? La stratégie de la peur n'est efficace que pour éloigner une partie du public d'un danger, hors le propos du médiateur numérique est d'amener le public à internet. Il conviendrait de privilégier la stratégie de la confiance plus que celle de la défiance. De surcroît, en utilisant la stratégie de la peur on donne inconsciemment du crédit à une frange de la population qui pense qu'Internet est source de tous les maux et que c'est la raison pour laquelle il faut en réguler l'accès et les usages.

Bien entendu, éluder la question risque n'est pas le propos. Mais le risque ça se maîtrise et ça se relativise. Si quand vous apprenez à conduire, on ne vous parle que du nombre de morts sur la route ou d'accidentés graves de la circulation, cela ne vous donne pas envie d'aller plus loin; fort heureusement on vous enseigne le code, puis la façon de décrypter la route et même la bonne conduite ...

Le risque existe, recevoir un polluel est un risque. Les conséquences n'ont rien de titanesque, mais il n'empêche que cela devrait être le danger le plus courant auquel sera confronté l'internaute moyen. Ajoutons ensuite, l'acquisition de virus par les supports mobiles et l'usage des jeunes qui demande un traitement à part entière.



## Les enfants du Web.

Dans les programmes scolaires, l'usage de l'informatique est devenue une compétence clef. Le Brevet Informatique et Internet est obligatoire pour prétendre au Brevet des Collèges. Nos enfants sont confrontés dès le plus jeune âge à un outil qui nous est aussi commun que le stylo, l'ordinateur. Là où cela commence à se compliquer légèrement, c'est que l'encadrement n'est pas toujours à l'aise avec cet outil. Au delà de cela il y a "l'après" école. Quand un enfant rentre chez lui et indique qu'il faut qu'il apprenne sa leçon de poésie ou fasse des exercices de mathématiques cela parle à tous les parents. Quand demain, il va dire qu'il faut qu'il mette son prof de français en partage sur Google Docs pour relire sa rédaction (déjà vu), pas sur que tous les parents suivent...

C'est à partir de l'âge de 8 ans que l'Internet est introduit dans l'enseignement en pratique. C'est à partir de cet âge là qu'il convient d'éduquer l'enfant aux usages. Dans l'école tout se passe bien, les accès au web et le matériel sont filtrés et surveillés autant par des machines que par des hommes. Cependant, aucune garantie n'existe pour que ces conditions soient reconduites à domicile. Déjà, il faut partir du principe qu'il y a à domicile l'accès à ces ressources. Pour pallier cette déficience, l'Espace Public Numérique a un rôle majeur à jouer, à lui de se rapprocher de son inspection académique. Pour être certain de trouver un environnement sécurisé au domicile, on pourrait visiter chaque domicile pour vérifier et paramétrer la configuration de chaque ordinateur. Il y a fort à parier que le coût en serait affecté à la famille, ce qui impliquerait une démarche volontaire et, du coup, sûrement pas majoritaire. Le mieux serait d'accompagner (que je préfère à éduquer) les parents à l'usage de cet outil dans la scolarité de leurs enfants. Fournir aux parents des logiciels ressources (libres) utilisés à l'école (comme la suite G-compris par exemple) et quelques conseils avisés sur la gestion d'Internet. Et surtout, il convient d'inscrire cette démarche dans le temps. En intervenant dès 9-10 ans, il n'est peut-être pas très utile d'évoquer les principes fondamentaux liés à la liberté d'expression applicables sur Internet. Il vaut peut-être mieux vanter les mérites de la présence d'un adulte pour aller sur l'ordinateur (de la même manière que pour apprendre sa poésie, ou faire ses exercices de maths) et de l'utilité d'un logiciel de filtrage de contenus. Inscrire sa démarche dans le temps c'est prévoir de revenir plus tard quand l'enfant sera au collège, qu'il sera confronté à

d'autres problématiques, y compris au niveau des nouvelles technologies.

## Pour conclure.

Parler de sensibilisation aux usages d'internet, c'est parler d'éducation aux médias. Pour pouvoir éduquer, il convient d'apprendre à comprendre. Dans cette tâche, le tort du médiateur numérique serait de partir seul tel Don Quichotte. S'agissant d'enjeux de société, mieux vaut s'assurer d'être bien entouré. De la même manière, il ne faut pas se leurrer, ce n'est pas en menant une séquence sur les "dangers de Facebook" que les choses risquent de changer. Cela se saurait...

## Être ou ne pas être sur Facebook ?

14/01/2011

Certaines collectivités se posent la question de savoir s'il faut être ou ne pas être présent sur le réseau social "Facebook". Dans une liste de discussion de professionnels des collectivités locales, voici la réponse que donne un cabinet "attention, y être c'est aussi s'exposer aux critiques..." Voici un argument qui devrait finir de convaincre tous les maires de France et de Navarre de ne pas être présent sur les réseaux sociaux. Pour aborder la question avec un peu plus de sérieux, tentons de répondre à la question du Chargé de Communication de Maville : "faut-il être présent sur Facebook" ?

### Une présence non désirée.

Avant qu'une collectivité ne se pose la question de savoir si elle faut qu'elle soit présente ou non sur Facebook, peut-être devrait elle vérifier qu'elle n'y est pas déjà. En effet, rien de plus facile pour un utilisateur de créer une page "fan de maville" ou d'alimenter le contenu de la page de wikipédia. Ce qui est intéressant dans la question posée par le chargé de communication de "Maville" c'est finalement la mise en lumière d'une autre interrogation : quel crédit faut-il donner à Internet ?

Quand on lit la revue de presse d'une collectivité, il y a un constant alarmant : aucun article n'est lié à un média Internet. A croire que le service communication de Maville ignore qu'Internet est un média de communication. Il est peut-être urgent d'organiser une veille sur

Internet à propos de Maville, cela évitera d'avoir recours à l'avis d'un cabinet de conseil.

Le premier constat qui pourra être fait c'est qu'être absent des réseaux sociaux n'empêche personne de critiquer Maville. De la même manière, une présence officielle ne va pas nécessairement accroître le nombre de critiques. De plus, l'espace public que représente un réseau social n'est pas l'exclusivité des citoyens en opposition du maire de Maville, il y a même des partisans qui sont présents. Parfois il est possible de croiser des élus de la majorité municipale ("en leur nom propre") ! Selon l'expression consacrée "tout le monde est sur facebook".

Maintenant, considérons la page fan de Maville comme "l'amicale des citoyens de Maville". Imaginons un instant que cette amicale rassemble 10 % de la population de Maville. Croyez vous que le Chargé de communication de Maville se poserait la question de savoir s'il faut être présent aux agoras de "l'amicale des citoyens de maville" ? pas une seule seconde, et même si ce n'était que pour y entendre des critiques à l'encontre de Maville. Mais voilà, nous sommes sur Internet et tout d'un coup on se pose les questions différemment....

## Comment être présent ?

Qui va gérer la page Facebook de Maville ? Si on veut rester logique, cela devrait être une tâche qui revient au service communication. Nul besoin de posséder un diplôme en informatique pour gérer les contenus de la page. Par contre, la présence de quelqu'un est utile, à défaut d'être nécessaire. Bien entendu, il est préférable de positionner un agent ayant la fibre "nouvelles technologies". Autant on demande des connaissances sur des logiciels de graphisme, ou de parler le HTML pour certains postes, autant on devrait demander la compétence "réseaux sociaux" à ces agents. Et c'est là que cela se complique un peu. Cette compétence n'est pas encore rentrée dans les mœurs des employeurs d'une part. D'autre part, ceux qui la possèdent au sein d'une collectivité ne sont pas spécialement en charge de la communication web de la collectivité. Il n'étonnera personne qu'un animateur d'espace public numérique possède cette compétence par exemple. Pour autant, rares sont les animateurs rattachés au service communication de leur collectivité.

Être présent sur Internet, c'est repenser son organisation, c'est faire appel à des personnes qui ont des compétences transversales et qu'il est fort dommage de cantonner à un rôle d'animateur d'ateliers pour les seniors. Imaginez un instant que sur la page Facebook de Maville

on puisse inscrire son enfant à la cantine...cela paraît tout d'un coup surréaliste et pourtant cela serait tellement pratique. Oui mais voilà cette démarche n'est déjà pas accessible sur le site Internet de la collectivité...Un site, une page Facebook, un compte Twitter devrait pouvoir se penser comme une prolongation du service public rendu en mairie. Au delà de l'information sur les horaires d'ouverture de la bibliothèque, pourquoi ne pas imaginer que l'on puisse réserver ces livres en même temps...

La question de la présence d'une collectivité sur un réseau sociale, c'est la question de savoir quel service on veut rendre à l'utilisateur. Une fois que la réponse est apportée, les moyens en découlent. Et facebook ne sera peut-être qu'un élément de réponse parmi les autres.

## Assistance électronique ou dépendance numérique ? 14/01/2011

Dans l'univers des nouvelles technologies il y a toujours quelque chose de nouveau, "on n'arrête pas le progrès". Cependant, parfois il est des avancées technologiques sur lesquelles on peut émettre un doute quant au progrès qu'elles représentent. Prenons par exemple le Global Positioning System plus connu sous son acronyme GPS.

### Ne perdons pas le nord...

Bien sûr, nous nous servons du GPS pour "calculer" nos trajets. En effet le GPS permet de positionner un objet (une personne, une information...) sur un plan ou une carte à l'aide de ses coordonnées géographiques, en temps réel. Autrement dit de savoir à tout moment où se trouvent un objet équipé d'un récepteur GPS. Par exemple, une société de livraison maritime pourrait équiper ses navires de ce système et ainsi surveiller en temps réel toute sa flotte. On utilise le GPS pour éviter les collisions entre navires ou pour repérer les naufragés. La précision de la localisation est de 5 à 15 mètres. Tout ça c'est très bien. Là où cela m'inquiète un petit peu c'est sur la dépendance que nous avons face à tous nos gadgets numériques. Sommes-nous capables de lire un plan ? Saurions-nous trouver une boulangerie dans une ville inconnue sans avoir recours au service de géolocalisation ? Comment faisons-nous "avant" ?

Parfois les présentations de certains services m'effraient : "grâce à notre plan interactif, il sera possible de trouver la boulangerie la plus

proche de son domicile en trois clics” déclarait récemment un chargé de communication tout heureux de présenter son gadget à la presse. J’ai le sentiment que l’on favorise une certaine dépendance au numérique. Il faut vite se précipiter sur son portable quand il sonne “au cas où c’est urgent”. Il n’empêche que l’urgence consiste le plus souvent à se demander où est l’interlocuteur et ce qu’il fait. Une certaine contradiction nous anime ainsi. Nous voulons surveiller (“t’es où ?”) sans être surveillés. Le GPS reste dans l’inconscient un outil pour flicer nos faits et gestes, des services comme Google Street View ou plus généralement la vidéo surveillance font bondir -à raison- les défenseurs des libertés publiques et dans le même temps nous jouons à collecter des badges sur foursquare en nous géolocalisant au Mac Do du coin ! Le propos n’est pas d’envoyer tous ces jouets hi-tech à l’auto dafé mais plutôt d’inviter à une utilisation plus raisonnée à défaut d’être raisonnable.

Bien que friand de certaines applications, je reste encore capable d’aller jusqu’à mon cinéma préféré pour récupérer le programme de la semaine. Les services de géolocalisation apparaissent comme un secteur en devenir dans le domaine de marketing. Gregory Pouy dans sa présentation de Foursquare déclarait ainsi “enfin les marketers ont une solution pour lier leur campagne en ligne et les cinquante derniers pas jusqu’au magasin. Un peu plus loin dans le temps, c’était un créateur brésilien qui créait la polémique en insérant des capteurs GPS dans sa lingerie fine ! On imagine aisément les applications qui pouvaient être associées à cette collection.

## Internet, chasse gardée des jeunes ?

14/01/2011

La Délégation aux Usages de l’Internet propose une e-formation aux usages responsables de l’internet initiée par Tralalère et le Céméa. Cette formation est à destination des animateurs d’Espaces Publics Numériques. Déjà on peut s’étonner du public cible, tant il semble évident qu’un animateur d’EPN est formé à ces usages responsables de l’internet. Envisageons plutôt cette formation en ligne comme une remise à niveau, ce qui est toujours utile.

Intrigué, je me lance dans le questionnaire qui va évaluer mes besoins en matière de formation. Je ne sais pas qui a élaboré le questionnaire

mais certains intitulés me laissent perplexes. Les réponses demandent de solides connaissances théoriques parfois. Il peut être utile de réviser quelques études (ce n'est pas ce qui manque) sur le sujet avant de se lancer dans le test. Pour quelques questions à choix multiples, je suis plutôt frustré par les choix. J'aurais bien aimé voir apparaître Dogmazic ou Jamendo dans la question de diffusion de musique dans un EPN par exemple. Je sèche littéralement sur certaines questions, réponds au hasard sur d'autres (magie du QCM) et au final on me propose 3 modules de cours à suivre (sur 4 maximum), pas très glorieux comme résultat.

Je commence alors les cours proposés et notamment le module "spécificité des publics"., je démarre par le public jeune. J'y apprend que 90% des jeunes français vont sur internet au moins une fois par semaine. Mais ils ont quel âge ces jeunes ? Tantôt on parle d'enfants, ou d'adolescents (notons qu'Adèle 12ans témoigne en sa qualité d'adolescente). Il devrait être possible de parler d'élèves du primaire, du collège ou du lycée non ? Est-ce que 90 % des élèves de maternelle vont sur internet comme me l'indique ce cours ? Non.

Pourtant ce sont des jeunes !

Ensuite je suis tombé sur une recommandation de Serge Tisseron qui m'a intrigué. Pas d'internet même accompagné par les parents avant 9 ans et internet accompagné à partir de 12 ans. Que se passe-t-il entre 9 ans et 12 ans ? Quid de l'utilisation d'internet dans l'environnement scolaire ? Mystère et boules de gommages.

## Internet et les autres ?

Vous connaissez des analyses sur les pratiques numériques des quadragénaires ? Ou encore sur les demandeurs d'emploi ? Ou même soyons fous sur les animateurs d'Espaces Publics Numériques ? Elles sont plus difficiles à trouver. A l'heure où l'on expérimente le B2i adultes, où on investit plus spécifiquement les quartiers populaires, pourquoi ne s'intéresserait-on pas davantage aux pratiques numériques des "non-jeunes" ? A-t-on encore des choses à apprendre sur les pratiques des jeunes ? Certes les usages vont évoluer, mais ne possède-t-on pas suffisamment d'analyses, d'enquêtes, de rapports, d'études sur ce public ? Combien de temps allons-nous étudier ? ne serait-il pas temps d'agir, de proposer, de fédérer ?

Et si on faisait de l'éducation à internet la grande cause nationale 2011 ?

# **A la poursuite d'un emploi sur le web**

## **27/01/2011**

'ai eu la chance de participer à plusieurs rencontres autour de la thématique de l'emploi. S'il y a un bien un domaine sur lequel le médiateur numérique doit concentrer ses efforts, c'est bien ce lui de l'emploi. En effet, le chantier est bien vaste...et la recherche d'un emploi sur internet peut relever du film d'aventure...

### **Dématérialisation**

C'est en 1995 avec la loi sur la modernisation de l'état que la dématérialisation va devenir un leitmotiv. Pour autant il faudra attendre une bonne dizaine d'années et l'arrivée de l'ADSL pour que l'on passe à la vitesse supérieure en la matière. En matière de recherche d'emploi, la création du Pôle Emploi a encore accéléré les choses et évidemment la politique du gouvernement en matière de réduction des effectifs de la fonction publique a joué aussi un rôle prépondérant dans cette dématérialisation. Tant et si bien que même un aide-maçon doit avoir un lot de compétences numériques minimum pour pouvoir trouver un emploi.

En effet, même l'inscription aux services de pôle Emploi s'effectue depuis Internet. Plus besoin de se déplacer, sauf pour l'entretien avec le conseiller. Ce qui apparaîtrait logique à mon sens pour palier la fermeture de certains sites et éviter à des usagers des dizaines de kilomètres, serait d'équiper les pôle Emplois en Web-Cam. Bon, nous n'en sommes pas tout à fait à dématérialisé les rendez-vous, mais cela ne saurait tarder.

### **Mission Impossible**

Pour ceux qui n'auraient pas accès à Internet, l'inscription par téléphone est possible à partir du 3949. Pas facile, à croire que ce 3949 n'a que comme mission que de réorienter les usagers vers internet. Qu'à cela ne tienne, nous voilà inscrits sur le site de Pôle Emploi, rendez-vous à l'agence pour la suite.

A l'agence après le rendez-vous avec un conseiller, on profite d'être sur place pour utiliser les ressources de l'agence. Direction les ordinateurs pour saisir CV, lettre de motivation. Motivation : c'est le mot qui convient le mieux dans cette démarche. Une fois devant l'ordinateur, vous n'avez pas la possibilité d'activer un éditeur de texte et un seul est disponible celui de Pôle Emploi. Au mieux, il est

possible de saisir son CV sur un ordinateur (enfin quelque chose qui y ressemble) dédié pour pouvoir l'imprimer. Bien entendu sur cet appareil il n'est possible d'avoir accès qu'à l'éditeur de texte. Pour les audacieux qui souhaiteraient inclure une photo ou encore sauvegarder ce CV sur un support amovible, c'est juste pas possible. dans le meilleur des cas il est bien possible de brancher sa clef USB, mais impossible d'accéder à son contenu...

Qu'importe, passons à la phase deux du plan la recherche d'emploi. un seul site est disponible celui de Pôle Emploi. Après le rendez-vous avec le conseiller emploi, vous êtes reparti avec un conseil type : « N'hésitez pas à utiliser le site de Pôle Emploi, vous recevrez bientôt une convocation pour faire le point sur vos recherches... »

### Seul au monde...

Le site de Pôle Emploi est bien plus qu'un site emploi, tellement riche qu'il est même difficile de trouver quelqu'un au sein de Pôle Emploi qui puisse en tirer toute la quintessence. Un site tellement complexe, qu'il apparaît parfois plus simple de s'en passer. Et sans vouloir ôter du mérite aux agents de Pôle Emploi, il n'est pas dans leurs missions, a priori, d'expliquer à un demandeur d'emploi comment se servir d'un ordinateur. Il est capital pour un médiateur numérique d'entrer en relation avec l'agence pôle emploi locale. l'accompagnement des demandeurs d'emploi est souvent un enjeu financier important et le médiateur numérique offre une solution concurrentielle particulièrement efficace, mais pas nécessairement gratuite. Pourquoi serait il normal de contracter avec un organisme de formation pour l'accompagnement à la rédaction de CV en facturant la prestation à hauteur de 45 € / heure, alors qu'il apparaît anormal de valoriser le travail du médiateur numérique.

Le CV en ligne, les réseaux sociaux professionnels, l'identité numérique, la création de boîte à lettre électronique relèvent de notre compétence. sauf erreur de ma part nous ne travaillons pas bénévolement. parfois même, certaines structures cherchent une assise financière plus assurée. Un partenariat « intelligent » avec Pôle Emploi peut s'avérer un partenariat « gagnant-gagnant » et à la vue du fossé numérique qui se creuse au niveau des demandeurs d'emploi, il est grand temps que les médiateurs numériques se manifestent. peut-être même que cela devrait se faire au plus haut niveau...



# Un souffle de liberté...04/03/2011

Non ce n'est pas ce que vous pensez, nous n'allons pas évoquer dans ce billet les bouleversements actuels ayant lieu au Moyen orient. A l'heure où l'internet civilisé pourrait être au menu du prochain G20, à l'heure où des pétitions circulent pour réclamer la libération des données échangées sur Facebook en amont des mouvements révolutionnaires en Tunisie ou en Égypte, nous pouvons nous interroger sur « l'internet libre ».

## Internet régulé ?

Dans les années 90, Internet était, dans mon esprit, un espace de libertés absolues, l'endroit de tous les possibles. C'était d'ailleurs avant tout en ce qui me concerne un délire de science-fiction.

Les « netranners » se connectaient littéralement à un câble qui les permettaient de projeter un avatar personnalisé dans la « matrice ».

Ces « netranners » avaient quelque chose d'héroïque. Dans cet univers cyberpunk, ils étaient souvent des pirates informatiques qui s'infiltraient dans les réseaux afin d'obtenir des informations pour lutter contre les mégacorporations. Le cyberspace tels que défini dans l'univers de la SF était certes un espace souvent dangereux, mais surtout un espace dans lequel les « opprimés » (quelque soit la définition que l'on donne à ce mot) venaient chercher les clefs de leur liberté. Mais cela n'était que la fiction.

Assez rapidement, les médias usuels (et en particulier la télévision) ont présenté ce nouvel espace de liberté comme étant l'espace de tous les dangers : le far web (expression que j'emprunte à Pierre KOSCIUSKO-MORIZET dans son rapport relatif à la création du Conseil National du Numérique : « l'internet n'est pas « sous-régulé » comme peuvent l'imaginer certains interlocuteurs. L'internet n'est pas le « far web ». L'internet n'est pas une zone grise dépourvue de toute législation. L'internet n'est pas la zone sans foi, ni loi.

L'internet et ses acteurs sont soumis à de nombreux textes législatifs et réglementaires, dont certains destinés à s'appliquer spécifiquement à ce secteur. ») La sortie du Président de la République Jacques Chirac à l'encontre de yahoo à propos de la mise en vente des objets nazis aura marqué au moins dans les esprits du grand public (Le récit qu'en fait Jean Michel BILLAULT sur son blog est à savourer sans modération). A compter de cet épisode, il est apparu évident pour le grand public qu'il fallait réguler l'internet. Assez

paradoxalement nous n'étions qu'une dizaine de millions à naviguer sur la toile à cette époque mais il est vrai que la peur de l'inconnu a toujours été prétexte à réguler et le cyberspace n'a pas échappé à la règle. La mise en exergue des réseaux pédophiles ou des réseaux terroristes ont permis au nom de la sécurité de l'état de mettre en place toute une série de mesures où au résultat l'adolescent qui « pirate » un cd tombe sous le coup d'une loi anti-terroriste !

## Internet civilisé ?

Lors de ses vœux au monde de l'éducation et de la culture, le Président de la République, Nicolas Sarkozy a eu cette petite phrase : « Nous allons mettre sur la table une question centrale, celle de l'Internet civilisé, je ne dis pas de l'internet régulé, je dis de l'internet civilisé ». L'internet civilisé, voici une expression qui revient depuis quelques années dans les paroles de nos responsables politiques et qui devrait trouver corps (?) au cours du sommet du G20. Pour civiliser un espace fusse t'il le cyberspace, il faut déjà considérer que cet espace n'est qu'un. Or le cyberspace est multiple, l'internet chinois n'a que peu à voir avec l'internet à la française. L'objectif donc serait de parvenir à faire évoluer vers le mieux ce cyberspace. Évidemment la notion de mieux est toute relative. Du haut de mon petit statut de médiateur numérique, je me suis posé la question de comment je m'y prendrais pour guider mon public vers un meilleur internet. Voici donc ma modeste contribution. Pour voguer vers un meilleur internet, il me semble primordial d'être le mieux équipé. Dans un souci de faire accéder des cybernautes à une meilleure culture du cyberspace, il paraît donc judicieux d'utiliser le navigateur qui offre le plus de souplesse, celui qui est le plus performant, celui qui saura le mieux s'adapter aux usages de chacun d'entre nous. En outre, nous pourrions même considérer que pour aller loin dans le cyberspace, il conviendrait de ménager sa monture : l'ordinateur. A ce titre, il paraît indispensable de l'équiper d'un opérateur système efficace. En somme le premier point pour civiliser le cybernaute consiste donc à l'outiller sous licence libre.

Bien entendu, une fois sur la toile il faut apprendre à ce cybernaute à écrire sa requête dans la barre d'adresse et non dans le cadre de recherche du moteur qui analyse toutes nos données. Il faut expliquer que chacun des clics que fera ce cybernaute est un acte politique et qu'en conséquence, il doit se prémunir de tomber sous l'emprise de cette société californienne qui exerce un tel monopole sur le

cyberespace qu'elle est en mesure de dicter à des pays la conduite qu'ils doivent tenir. Civiliser internet c'est se passer de Google. Civiliser l'internet c'est permettre à tous les cybernautes de vivre en paix et de ne pas tomber sous le coup de la régulation qui s'applique notamment au droit d'auteur. Le web 2.0 c'est la possibilité pour chacun d'entre nous d'être un auteur de cette culture collective. Charge à chacun d'entre nous donc de permettre à tous d'utiliser (ou non) notre travail. Ne pas se positionner sur nos créations de l'esprit publiées sur internet c'est empêcher à d'autres de pouvoir partager nos créations et d'éveiller ces derniers à une plus haute conscience. Civiliser l'internet c'est encore permettre à chacun de rester propriétaire de ses données personnelles, de ne pas être tributaire du bon vouloir de Mark Z. pour avoir accès à des données qui ont une importance capitale pour l'histoire d'un pays. C'est la possibilité de pouvoir supprimer simplement ses données et pouvoir faire valoir son droit à l'oubli. Certains diront surement que cet internet là n'est que science fiction, pourtant il est possible. ne serait-ce pas du rôle du médiateur numérique de guider les internautes vers cette vision de l'internet ?

## **Ma vitrine magique 28/03/2011**

Les nouvelles technologies et les réseaux sociaux impactent considérablement nos modes de vie, et encore plus ceux de nos adolescents.

Nous avons du mal à nous expliquer ce que nos enfants peuvent bien se dire pendant des heures à travers les réseaux sociaux. Si nous accédons à leurs historiques de navigation ou si nous observons leurs publications nous restons tout aussi sceptique sur l'intérêt de la discussion autour de la nouvelle coupe de cheveux de Mélanie.. C'est le propre de la relation entre l'adolescent et l'adulte, un fossé d'incompréhensions les sépare. Fossé qui s'agrandit de surcroît par notre incompréhension (relative certes) des nouveaux moyens de de communication.

### **L'appel de la tribu.**

Un phénomène vieux comme le monde, pour s'émanciper comme individu l'adolescent suit les codes de la tribu, et ces codes évoluent avec l'âge. La génération des « digital natives » se retrouve sur Facebook ou sur World of Warcraft, c'est ainsi. Pour être en relation

avec ses pairs l'adolescent doit être présent là où les autres le sont, montrer qu'il partage les codes communs. Le phénomène d'identification est souvent la motivation première de l'adolescent. Si vous posez la question à un adolescent du pourquoi il est présent sur facebook, il répondra quasi invariablement « parce que tout le monde y est ». Le réseau social lui permet ainsi de rester en contact avec ses pairs. Les adultes ne perçoivent que trop souvent que le côté chronophage de l'activité et non son intérêt en tant qu'outil de socialisation. Le réseau a l'avantage de permettre à l'adolescent d'expérimenter tout en lui donnant un sentiment de sécurité.

L'expérimentation se construit assez souvent seul dans sa chambre et l'interface de l'ordinateur lui donne la sensation de pouvoir agir en toute liberté sans risquer d'intrusion dans son intimité. Il reste maître de ce qu'il produit et de la partager avec qui il veut. Dans sa quête d'identité personnelle il a plutôt tendance à partager avec tout le monde sans distinction. Pour autant il a conscience des risques inhérents à ce type de comportement. Des jeunes adolescents me confiaient ainsi qu'ils restaient vigilants sur leur cercle de diffusion, leur tribu. L'un d'entre eux m'expliquait ainsi qu'il avait créé plusieurs profils, l'un pour ses amis et l'autre pour sa famille ou ses professeurs.

### **L'alter ego numérique.**

Sur Warcraft, je suis un puissant seigneur de guerre, on me respecte. J'ai créé ma propre guilde et je commande à plusieurs dizaines de joueurs. Dans la vie réelle, je suis l'élève moyen auquel personne ne prête attention. Les univers virtuels offrent un large spectre d'expérimentation aux adolescents, les jeux vidéos en ligne en sont un excellent exemple. Notre perception d'adulte nous fait souvent voir cet univers que sous son aspect « addictif ». Dans notre esprit l'adolescent qui passe des heures sur son jeu est un asocial. Et pourtant c'est loin d'être le cas. L'essence même des jeux en ligne massivement multi joueurs fait que l'adolescent ne peut accomplir sa quête seul, il doit s'il veut parvenir à son objectif rejoindre une tribu, une guilde dans l'exemple de World of Warcraft. Se faisant il doit obéir à des règles. Les joueurs ont un code de déontologie qui n'est pas sans rappeler celui de nos cours d'écoles : ne pas s'attaquer aux novices, ne pas voler ses camarades de jeu, ne pas mettre en péril la guilde par un comportement irraisonné, etc... Les jeux favorisent également l'entraide et la cohésion de groupe. L'atteinte d'un objectif particulièrement élevé se planifie longtemps à l'avance. Les leaders mettent en place une stratégie dans laquelle les tâches sont réparties,

les moyens sont mutualisés et optimisés. Les guildes sont des mini-sociétés dans lesquelles, chacun peut s'exprimer, chacun peut obtenir de la reconnaissance soit par ses propos soit par ses actes. La reconnaissance est justement ce que vient chercher notre adolescent. Enfin, en se promenant dans les mondes virtuels d'avantage de joueurs trentenaires que d'adolescents. Pourtant on entend assez rarement les médias nous parler des néfastes de l'addiction aux jeux vidéos pour un cadre d'entreprise. L'addiction c'est une maladie exclusivement réservée aux adolescents et les jeux vidéos ne présentent des risques que pour les adolescents... Nous avons du mal à prendre le jeu au sérieux, sauf si ce sont des jeux d'adultes... pour autant la pédagogie par le jeu n'est pas une nouveauté, mais bon les mentalités ont du mal à changer...

## **Trois règles pour bien rôter sa web campagne électorale 22/04/2011**

Dans l'indifférence généralisée, nous venons de procéder à l'élection des derniers conseillers généraux. Au delà de cette élection, je me suis intéressé à la manière dont les candidats aux élections locales utilisaient le web comme outil de propagande. Force est de constater qu'en matière d'usages à internet, les élus (et au delà les candidats) sont loin des usages moyens.

### **Règle 1 : ne pas dire qu'on est sur le web.**

Dans le canton que j'ai observé avec le plus d'attention seuls deux candidats sur sept avaient une présence connue sur internet. Présence connue est déjà un grand mot. En effet, j'observe la vie citoyenne de cette commune depuis plus de dix ans et la présence des blogs de ces deux candidats éteint connus plus par le fruit de recherches personnelles que par une campagne de communication quelconque de l'un ou l'autre des candidats. Sans surprise aucun de ces deux candidats n'a mentionné l'existence de son blog sur ses éléments de communication de campagne (tract, affiche, profession de foi). D'où une question assez bête mais à quoi peut servir un blog si on n'en communique l'adresse à personne ? Quelle est l'utilité pour un candidat à une élection locale de posséder un tel outil de communication ?

## Règle 2 : la communication ne se fait que dans un sens.

« Je suis quelqu'un de très ouvert au dialogue » prétendait l'un des candidats. N'en doutant pas une seconde, je me rends sur son blog pour y constater que je n'ai pas la possibilité de glisser un seul commentaire (fusse t-il en sa faveur). Ce candidat est sûrement quelqu'un de très ouvert au dialogue mais en tout cas pas sur le web, il a choisi de rendre l'internaute complètement muet. Même le formulaire de contact de son blog renvoie vers la personne qui a réalisé le blog... Quant à l'autre candidat c'est un peu mieux, il faut le concéder. Il permet à l'internaute de commenter mais modère les commentaires (ce qui sommes toutes peut se comprendre lorsqu'on est en campagne électorale). Là où c'est amusant c'est quand il ne publie pas les commentaires mais qu'il publie des copiés collés de certains commentaires avec des coupes bien entendu ! Inutile de dire que dans ces conditions les commentaires publiés sont toute à la gloire du candidat....

## Règle 3 : mes idées sont miennes, défense d'en parler.

En consultant les mentions légales de blogs de candidats, je fus très surpris d'y voir figurer cette mention : « toute reproduction et/ou représentation, partielle ou totale, est strictement interdite sans accord préalable » ! Ah ? En admettant donc qu'un article d'un candidat me plaît je n'est surtout pas le droit de le partager. Curieux. Si par hard il me venait à l'idée de vouloir faire pointer un lien vers le site de ce candidat, les mentions légales me rappellent que le candidat « n'est pas responsable des liens hypertextes susceptibles de pointer sur son site. Il interdit la mise en place de tels liens sans son accord préalable écrit. »

Bien entendu aucun des candidats n'est présent sur les réseaux sociaux, que ce soit à titre personnel, ou au titre d'un groupe type « pour que machin soit élu ». Il ne faudrait surtout pas utiliser ces outils qui déshumanisent les relations. Il est bien plus efficace d'organiser une réunion de quartier traditionnelle avec dix personnes. Une récent article dans la lettre du cadre territorial nous apprenait que « les élus municipaux sont ainsi, comme l'ensemble de la population française, une écrasante majorité à disposer d'une connexion internet, que ce soit en mairie (96%) ou à leur domicile (79%). En revanche,

alors que près d'un citoyen français sur deux (45%) dispose d'une page Facebook, seuls 17% des élus peuvent en dire autant. »

Nous ne pouvons donc que constater cette fracture numérique qui est souvent couplée avec une fracture générationnelle. Comment ne pas se rappeler les remous qu'avait créés le Député Tardy qui avait osé twitter depuis l'Assemblée Nationale ? Ce qui est inquiétant c'est que ce sont nos élus qui décident des orientations à prendre en matière de médiation numérique. Il est donc de notre devoir de médiateur numérique de nous consacrer à ce public si particulier afin que nous puissions mener à bien nos missions. regardez comment vos élus s'emparent du web dans votre commune et n'hésitez pas à nous faire des retours.

### **Un verre ça va, trois verres bonjour les débats 05/05/2011**

Les beaux jours arrivent, nous allons bientôt ressortir les barbecues et peut-être même oser s'organiser des apéros. Cela tombe plutôt bien, notre gouvernement par la voie de madame Jeannette Bougrab, secrétaire d'Etat à la Jeunesse, a annoncé la désignation de « médiateurs » dans chaque département. « Ces médiateurs départementaux auront pour rôle de coordonner, avec le référent national au sein de mon ministère, l'ensemble de ces événements festifs » a tenu à préciser Madame Bougrab.

Pourquoi un Monsieur Apéro Facebook ?

Selon Le Figaro, Jeannette Bougrab a rappelé que la consommation de « produits psycho-actifs », (drogue, alcool etc.) avait entraîné la mort d'une dizaine de jeunes depuis une dizaine d'années lors de rassemblements festifs, notamment à Nantes en mai dernier. « Nous devons protéger notre jeunesse de ses propres excès », a-t-elle souligné.

On souligne trop souvent le rôle « diabolique » de Facebook dans le comportement des jeunes. Force est de constater que les apéros Facebook auront permis au gouvernement de se pencher sur la consommation excessive d'alcool. Globalement, on estime ainsi à 45 000 le nombre de morts par an, directement ou indirectement imputables à l'alcool. Or il aura fallu attendre l'arrivée du phénomène Facebook pour que quelqu'un s'intéresse au problème. Sauf qu'en fait ce n'est pas l'alcool ou la drogue qu'on veut réguler c'est le net...

Et pour les Twunch ?

Voyons donc le côté positif de la chose la mise en place d'un Mr Apéro Facebook pourrait avoir deux conséquences. Premièrement les jeunes vont se ruer sur Twitter pour pouvoir organiser des Twunch. Pendant ce temps là, les vieux quant à eux pourront rester sur Facebook, le secrétariat d'état à la jeunesse n'est pas leur autorité de tutelle. Deuxièmement plus personne ne sera obligé de participer à la fête des voisins celle-ci devient caduque. Rappelons quand même que le Sénat figure en premier dans la liste des partenaires de ce qui ressemble tout de même fortement à un apéro géant. Mais bon, vu qu'il n'est pas organisé au travers de Facebook, cela change tout.

## Qui fait l'info sur le net ? 30/05/2011

Il y a quelques semaines de cela dans le cadre de la semaine des médias à l'école, la question posée était : qui fait l'info ? S'il n'est pas toujours facile de savoir qui fait l'info, par contre il est certain que l'info se fait sur internet.

### Le twitter buzz

Twitter semble s'imposer de plus en plus comme le média du temps réel. Cela est sûrement dû à la simplicité d'utilisation du service et à l'audience qui peut être générée par un bon message. Cette montée en puissance de Twitter n'est pas sans poser quelques soucis notamment aux médias traditionnels. Comment le journaliste doit-il se comporter vis à vis de cet outil ? Peut-il diffuser de l'information sur Twitter au risque de ne pas garder l'exclusivité pour son média ? Peut-il citer Twitter comme source au risque que certaines informations ne soient pas données par des journalistes mais par des citoyens ordinaires ? Comment peut-il alimenter un compte Twitter, sachant que chacun des ses gazouillis peut être repris (retweeté devrais-je dire) ou sera considéré comme une information fiable ?

### L'avis du CSA

Quand les journalistes se posent des questions sur l'évolution, il y a plusieurs façons de répondre. La réponse du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, vient nous plonger tout droit dans la quatrième dimension. Pour se faire une idée plus précise des conséquences de cette décision il convient de se reporter au billet de Jean Christophe Dupuis-Rémond sur son blog (auquel la syndication est vivement



recommandée). Quelques jours plus tôt, en pleine tourment #DSK c'est canal Plus qui s'illustre en interdisant à ses journalistes de twitter alors que ceux-ci se servaient de Twitter pour informer. Le fameux web 2.0, ou web social en portant tous les internautes en qualité de contributeurs a fait de chacun d'entre nous une source d'information. De fait le métier de journaliste évolue et les « indics » des séries noires deviennent des « twittos ». Le journaliste se mue ainsi en manager de communauté virtuelle, à défaut de faire l'info, c'est lui qui en atteste et en vérifie la qualité.

En ce qui me concerne, je vous invite à poursuivre la conversation sur mon compte twitter @emediateur

## Internet, zone à risques ? 07/06/2011

A force d'être appelé pour animer des présentations sur les dangers d'internet, je me questionne de plus en plus sur cet amalgame entre internet et danger.

D'une part on ne peut pas prétendre qu'on peut naviguer sur internet en toute impunité sans courir le moindre risque. Mais est-ce que là où il y a risque il y a danger ? Rien n'est moins sûr.

### Des risques liés à Internet

Il va du rôle du médiateur numérique d'aborder la question des risques liés aux usages de l'internet (ou d'une manière plus générale de l'outil numérique). Les risques proviennent de l'utilisation que nous faisons de l'outil et non de l'outil en lui-même, la technologie est neutre. Ainsi on ne peut prétendre qu'internet est dangereux, on ne peut que constater qu'un mauvais usage de cet outil engendre une prise de risques.

En notre qualité de médiateur, il faut donc sensibiliser le public à un usage responsable des outils numériques. Par cet usage responsable, nous pouvons éduquer sur les risques que peuvent engendrer des mauvaises pratiques. Mais si nous véhiculons comme message qu'internet est dangereux, il faut alors être cohérent et retirer nos enfants de cet outil.

### L'Internet de tous les dangers

Le traitement médiatique réservé à l'outil numérique n'aide guère à notre mission. Harcèlement sur Facebook, cyber criminalité, piratage, logiciels espions, et tant d'autres expressions qui laissent à penser que

la troisième guerre mondiale a lieu sur le net. Sortie de son contexte Hadopi, la terminologie « risposte graduée » n'est pas sans rappeler les heures de la guerre froide. Le danger, ce n'est pas Internet, c'est l'image qu'on veut nous donner cet outil formidable. Au delà de cette présentation noircie de l'outil, l'objectif est d'aseptiser cet espace de liberté au nom d'un principe de précaution dont on peut douter. La mécanique est simple, en braquant les feux de la rampe sur cet élève qui s'est fait harceler sur Facebook, on va proposer de suspendre le compte Facebook des auteurs de troubles. Pour emballer tout cela on va s'adosser à une association qui a pignon sur rue et on va ainsi vanter les bienfaits de l'internet régulé. L'internet est en danger. Votre mission, médiateurs numériques, si vous l'acceptez et de sauver le cyberspace.

## La médiation numérique au service d'un territoire 16/06/2011

la médiation numérique se pense au niveau d'un territoire. Elle met en lien des personnes (morales ou physiques) et des lieux de médiation. Beaucoup d'acteurs ont la volonté de faire de la médiation numérique. Le médiateur, lui a pour rôle de transformer ces essais en coup de maître.

### La médiation numérique un enjeu à la portée de tous ?

La première étape du processus est de faire prendre conscience à tous que l'éducation aux usages numériques est un enjeu de société majeur. La première difficulté consiste donc à sensibiliser « tout le monde ». Le rôle du médiateur numérique est d'être à la pointe de cette sensibilisation. En théorie, un médiateur numérique doit avoir une très bonne culture numérique. Savoir créer un compte Twitter est à la portée de tous, manipuler un smartphone aussi; comprendre le modèle socio-économique de l'outil et les enjeux éducatifs qui y sont liés sont du domaines de la médiation numérique. Ce n'est pas en passant un clip de 2 minutes et 30 secondes sur le label pur que l'on explique ce qu'est le droit d'auteur.

## La pollinisation numérique

L'erreur à ne pas commettre serait de ne se considérer ou de se faire considérer comme seul capable. L'objectif du médiateur est d'essaimer une culture numérique à l'échelle de son territoire. Pour se faire, il peut s'appuyer sur des vents portants qui lui sont favorables. L'éducation au numérique est inscrite dans les programmes scolaires. L'éducation nationale va être naturellement le premier lieu vers lequel se tourner. Problème, l'éducation nationale c'est Fort Alamo. Heureusement si l'institution en elle-même reste très hermétique, les correspondants TICE sont des personnes ressources sur lesquels s'appuyer. Ceux-ci interviennent au niveau primaire et utilisent les mêmes outils de sensibilisation que le médiateur numérique. Il semblera évident qu'on ne peut sensibiliser les enfants sans informer les parents, et pour ce public là, le médiateur numérique prend le relais du correspondant TICE. Qui dit parents, dit réseaux d'aide à l'éducation à la parentalité, dit compétence du Conseil général et/ou de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale...

### Tous au numérique ?

Ils sont nombreux à s'intéresser à cette question des usages du numérique. Ils sont parents, instituteurs, infirmiers scolaires, conseillers principaux d'éducation, éducateurs spécialisés, animateurs jeunesse....Ils cherchent une personne vers qui se tourner. Cela doit être le médiateur numérique. Ils auront besoin d'un lieu dédié à cette médiation. Cela peut-être une salle de classe, un centre de loisirs, un amphithéâtre, un appartement. Leur demande est relativement simple : mieux comprendre les enjeux liés aux usages du numérique. Le médiateur numérique, doit au sein de son territoire, être au cœur du dispositif qui va favoriser cette dynamique.

## De la Promotion des Usages Responsables...20/06/2011

La Hadopi souhaite mobiliser les collectivités territoriales via les espaces Publics Numériques et les écoles pour influencer sur le comportement des internautes en matière d'usages responsables d'internet. Les instituteurs et animateurs multimédias seront ainsi amenés à prêcher la bonne parole en expliquant de manière

pédagogique l'importance du droit d'auteur. Dans l'absolu, il n'est pas incohérent qu'un animateur multimédia prône un usage responsable d'internet. D'ailleurs, l'animateur multimédia n'a pas attendu la Hadopi pour le faire. L'usage responsable peut se décliner en trois phases.

## La protection de l'individu.

Dès le plus jeune âge, l'internaute va être invité à contrôler son identité numérique. Évidemment, en classe de CE 2, il y a peu de chance pour que soit utilisé le terme d'identité numérique et encore moins de personal branding. L'accent va être mis d'avantage sur le caractère public d'internet et par conséquent sur l'attention à apporter sur les informations transmises en clair. L'usage responsable sera là d'alerter sur le risque potentiel de transmettre des données personnelles en clair. L'usage responsable c'est de faire appel à la prudence de l'internaute quand il publie des informations sans nécessairement agiter l'épouvantail du pervers. Il y a bien d'autres « désagréments » liés à la transmission de données personnelles, être médiateur numérique c'est aussi être responsable dans l'analyse des risques.

## La protection de la machine

La sécurité informatique est une préoccupation qui doit être intégrée au plus tôt dans les usages responsables. Cette sécurité informatique va de paire avec la protection de l'individu. L'usage responsable consisterait à ménager sa monture si l'on veut surfer loin. Il en va ainsi de l'antivirus au choix du navigateur, voire de l'OS. Être un médiateur numérique responsable, c'est peut-être aussi orienter vers un Opérateur Système fiable. L'ordinateur est un objet mécanique tout autant qu'une voiture et pour autant on se soucie assez peu de la fiabilité de l'outil. Adopter une aptitude responsable vis à vis de sa navigation sur le net, c'est aussi repérer les pièges et, tant qu'à faire, les éviter.

## Le respect de la loi

L'internet n'est pas un espace sans loi et des préconisations du type « n'insulte pas un prof sur le net sinon tu pourrais te faire coller » sont monnaies courantes dans l'animation multimédia. Ainsi, la Hadopi sollicite les collectivités territoriales pour que les espaces publics numériques sensibilisent au droit d'auteur. Il faut se féliciter de cette volonté de la Hadopi de reconnaître les Espaces Publics Numériques comme lieu de médiation sur les questions relatives à la législation sur

internet. Aussi, puisque la Hadopi nous reconnaît cette compétence, nous ne pouvons que la renvoyer vers l'article 19, paragraphe 2 du Pacte International relatif aux Droits Civiques et Politiques de l'ONU qui explique : « Toute personne a droit à la liberté d'expression; ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen de son choix. » et qui rend de fait la loi Hadopi illégale.

## ... A la Promotion de l'Internet Libre

Enfin à quelques heures de la fête de la musique, permettez-moi quelques instants pour vous faire découvrir un artiste que j'aime beaucoup : Greg Beaumont. Le site Jamendo a demandé le fameux label pur de la Hadopi et ne l'a pas encore obtenu, pourtant la Promotion de l'Internet Libre va bien au-delà des usages responsables. En attendant la mise en place du label PIL, profitez de quelques instants pour découvrir la musique de Greg Beaumont. N'hésitez pas à faire part de votre coup de cœur dans les commentaires.

## Vers le Formateur 2.0 02/07/2011

L'UMP et le PS viennent de publier leur proposition de projet numérique en vue des élections présidentielles de 2012. L'un et l'autre font une part belle au développement d'une culture numérique au près de tous les Français. Ainsi l'UMP : »

« L'Internet fait intégralement partie de notre société. Il faut apprendre à chacun des Français à utiliser « l'outil », à en comprendre les nouveaux usages et leurs conséquences: il faut former, éduquer, informer toujours plus,.. »

### Le C2i2e/formateur

Avec plus de 4000 lieux sur tout le territoire, les Espaces Publics Numériques sont les lieux d'éducation aux usages du numérique pour tous. L'animateur multimédia a pour mission d'apprendre à utiliser l'outil et de faire comprendre les usages. Cependant les jeunes générations sont elles formées et éduquées à l'outil et à ces usages au sein des établissements scolaires ?

Initier aux outils et aux usages demandent des compétences spécifiques qui sont validées à ce jour par le Certificat Informatique et Internet niveau 2. Ce certificat est parfois donné au sein de l'Éducation Nationale sans aucune vérification des aptitudes et/ou capacités à intégrer les nouvelles technologies dans l'enseignement. Paradoxalement, ce certificat n'est pas accessible aux animateurs d'Espaces Publics Numériques dont c'est pourtant la mission. On peut ainsi se trouver sur certains territoires dans une situation avec un enseignant qui possède le diplôme mais pas les compétences et un animateur d'Espace Public Numérique qui possède les compétences mais pas le diplôme. Le C2I Éducation est par ailleurs délivré par l'Éducation Nationale. Sont admis à se présenter au C2i2e les candidats engagés dans une formation de l'enseignement supérieur conduisant à la délivrance d'un diplôme ou d'un titre reconnu par l'État de niveau bac + 5, les candidats titulaires d'un diplôme de niveau bac + 5, les enseignants en poste et les formateurs. Problème supplémentaires, les animateurs d'Espace Public Numérique ont rarement un diplôme de formateur. C'est face à ce type de constat qu'est menée en ce moment une expérimentation visant à délivrer le C2i2e pour des formateurs, y compris pour des animateurs d'Espaces Publics Numériques. Un groupe de pionniers, dont je fais partie, teste actuellement cette démarche avant de la modéliser ensuite à un plus grand nombre. Si la démarche vous intéresse n'hésitez pas à interpeller le groupe de pionniers...

## **Sea, sex and surf...20/07/2011**

C'est l'été et comme tous les étés David va aller passer ses vacances au Camping. Sauf que pour une fois David a préparé ses vacances avec minutie, cet été ce sera sea sex and surf pour lui.

### **Surf**

Cela fait des mois qu'il écume les sites et les forums pour étudier. A force de commentaires, de publications, il est parvenu à se bâtir une réputation en ligne. Il est le EMaster. Sa technique est simple :plusieurs centaines de posts par semaine dont un bon tiers de « merci ». Il est abonné à une demi-douzaine de forums qu'il a agrégé sur sa page d'accueil. Il a créé une adresse de courrier électronique sur mesure. Il a pris soin de se trouver un prénom d'emprunt et a

composé un anagramme avec son nom. Il a calculé son itinéraire, programmé son hébergement et effectué une visite virtuelle de son hôtel. Bref il va arriver dans un camping où il ne connaît personne et pourtant la star c'est lui.

## Sex

Génération mythique ? Il y a quelques années de cela s'inscrire dans une agence de rencontres était complètement ringard. Aujourd'hui qui n'a pas dans ses connaissances quelqu'un inscrit sur le site numéro 1 de mise en relations des célibataires ? Et si vous avez eu l'occasion de visiter ce site, alors vous aurez sûrement remarqué comment cela tourne parfois au supermarché du sexe.

Ce qui est étonnant, c'est que les adultes adoptent une attitude moralisatrice vis à vis des supposées pratiques numériques de la jeunesse. Ainsi la rencontre avec un inconnu est souvent le risque cité en premier par les adultes concernant les enfants. Assez étrangement, l'adulte n'éprouve aucune difficulté à partir à la rencontre d'un(e) inconnu(e) croisée sur un site de rencontres dont certains ont des noms dont la poésie laisse perplexe. Certains diront que les adultes agissent en responsable.

## Sea

Les vacances sont des moments de décompression. A l'heure de l'hyper connexion, certains viennent à penser que des vacances décontractées ce sont des vacances déconnectées. Éteignons les portables, rangeons les GPS, proscrivons les appareils photos numériques et bannissons Facebook de nos plages pourraient être le mot d'ordre de cette nouvelle tendance. Tout comme certains profitent de leurs vacances pour arrêter de fumer d'autres en profiteraient en décrochant d'internet.

# De l'animateur multimédia au médiateur numérique 28/07/2011

## L'animateur multimédia

L'animateur multimédia est généralement présenté comme un pédagogue doublé d'un technicien. Ainsi sur le site du [CIDJ](#) » activités

éducatives, artistiques, ludiques, techniques, lui servent d'applications pédagogiques pour ses « élèves ». Il procède à ses activités d'enseignement, d'accompagnement individuel ou collectif en organisant des ateliers. Il conseille, explique, démontre par l'exemple et propose divers exercices d'application. Explications du fonctionnement et du maniement des outils et familiarisation des principaux usages de l'internet constituent le « plat de résistance » de son métier. L'animateur remplit aussi une activité de maintenance courante du matériel et des logiciels des postes informatiques. « Sortie de son contexte cette définition pourrait faire penser à celle d'un professeur en nouvelles technologies. Si l'apprentissage des nouvelles technologies est effectivement l'une des composantes de ce métier, l'animateur multimédia n'est pas le seul professionnel à intervenir sur ce domaine.

## Le médiateur numérique

Au sein d'un même territoire, de nombreux acteurs sont concernés par l'apprentissage des nouvelles technologies, en premier lieu l'éducation nationale et les organismes de formation. Cet apprentissage démarre dès le primaire par l'intermédiaire du Brevet Informatique et Internet. Le module 2 (adopter une attitude responsable) de ce B2i est souvent celui qui pose le plus de difficulté dans sa transmission, et les écoles sont nombreuses à faire appel à des intervenants extérieurs. Le profil de ces intervenants montre bien l'étendu des notions à appréhender pour bâtir une culture numérique de base. Parfois il est fait appel à la Gendarmerie (ou à la Police), parfois à des prestataires privés dépendant de grosses sociétés américaines, parfois à des associations locales, et parfois même à des animateurs multimédias.

Le rôle du médiateur numérique est de pouvoir fédérer l'ensemble de ces acteurs autour d'une définition de la culture numérique de proximité. A cet effet cette culture numérique doit s'envisager tout au long de la vie et être le reflet d'une politique locale coordonnée. C'est en ce sens, à mon avis, qu'il faut parler de médiation numérique et non d'animation multimédia.

Peut-être aurons nous le plaisir d'en débattre aux Assises de la Médiation Numérique ?

**L'Espace de Médiation Numérique 26/09/2011**



En ouverture des Assises de la médiation Numérique à Ajaccio, il a été présenté une définition de la médiation numérique bien singulière. Si le souhait de l'orateur était de faire réagir, force est de constater que la réussite a été au rendez-vous. Ce qui m'a le plus interpellé dans la définition de cet orateur c'est la logique de cloisonnement.

## Qu'est-ce qu'un Espace Public Numérique ?

Le site [NetPublic](#) nous rappelle qu'un espace public numérique est : »destiné à tous les publics, un espace public numérique propose à ses usagers des activités variées et encadrées, par le biais d'ateliers collectifs, mais également dans le cadre de médiations individuelles et de plages réservées à la libre consultation.(...)Il contribue également à promouvoir les usages et à faciliter la découverte au plus grand nombre de l'accès aux Technologies de l'Information et de la Communication et aux principaux usages de l'internet. »

A la lecture de cette définition et plus encore de la Charte NetPublic, on se rend compte qu'il n'y a pas de distinction dans la qualité du lieu. Les bibliothèques, médiathèques, bureau information jeunesse sont aussi des Espaces Publics Numériques. La confusion pour certains vient du fait que « Espace Public Numérique » est anciennement un label et il n'est pas rare que des agents de médiathèque ne considèrent pas leur structure comme un Espace Public Numérique.

## L'Espace de Médiation Numérique.

La médiation numérique peut s'envisager comme une posture. Il s'agirait ainsi d'utiliser l'outil numérique (quelqu'il soit) pour faire le lien entre l'utilisateur et un contenu dématérialisé. Par exemple se servir de l'outil numérique pour permettre à un usager de parcourir une exposition du Grand Palais. Certains diront que c'est de la médiation culturelle par la médiation numérique. Pourquoi pas. Mais pour que cet usager soit autonome dans sa recherche culturelle, il faut au préalable qu'il ait appris à se servir de l'outil numérique en tant que tel. Si je me positionne dans un centre social et que j'explique à un usager comment faire sa demande de casier judiciaire en ligne, cela devient de la médiation sociale. A écouter certains la médiation numérique ne consisterait qu'à apprendre à se servir de l'outil d'un point de vue technique.

A mon sens la notion de médiation invite à permettre à un usager d'aller d'un point A à un point B. La médiation se construirait à travers les outils numériques. Je ne suis pas certain qu'il soit judicieux de cloisonner le rôle des Espaces Publics Numérique à un rôle de professeur d'ordinateur, tout comme il ne me paraît pas judicieux de cloisonner celui des bibliothécaires à des passeurs de culture. Les outils numériques sont autant de chances pour décroisonner les espaces et les missions. Faisons de nos lieux publics des Espaces de Médiation Numérique.

## **Les alcoves du net 05/10/2011**

Tout ce que vous publiez pourra être un jour retenu contre vous ». C'est en quelque sorte l'un des principes régissant l'usage du web qui est devenue une préoccupation majeure de bon nombre d'internautes. »

### **Cachez ce profil que je ne saurais voir...**

J'observe que de plus en plus de personnes me contactent pour effacer leur trace sur internet. Souvent ces personnes ont détéré des pages internet datant de Matusalem dans lesquelles elles figurent. Rappelons quelques principes simples autour de la loi informatique et libertés (tirés du site de la [CNIL](#))

« Pour demander la suppression des informations vous concernant sur un site internet, il faut tout d'abord vous adresser à son responsable. C'est le responsable du site internet, qui met en ligne ces informations, qui peut décider d'exclure du référencement de son site certaines pages. Vous trouverez des éléments d'information sur son identité dans les mentions légales ou les conditions générales d'utilisation du site. Si vous ne trouvez pas ces informations sur le site, vous pouvez retrouver l'identité et l'adresse du propriétaire du nom de domaine dans les bases de données [whois](#) de n'importe quel bureau d'enregistrement de nom de domaine. »

### **E reputation ou réputation virtuelle.**

« Pour faire supprimer une information vous concernant sur une page web, vous devez justifier auprès du responsable en quoi la publication de ce contenu nuit à votre réputation ou à votre vie privée. »

La réputation en ligne ne se base pas uniquement sur ce que nous disons mais aussi sur ce qu'il est dit de nous sur le web et ce qui en

ressort aux yeux de tous. Cette définition que j'emprunte à l'équipe de Technofutur TIC met en lumière les trois axes autour desquels se construit ma réputation en ligne : ce que je dis, ce que l'on dit de moi et surtout ce que l'on en pense. Et sur ce dernier point, il est assez difficile de préjuger ce que le tout venant va tirer de ma présence en ligne. En effet, il faut tout d'abord préjuger que l'on veuille mesurer ma réputation en ligne. Si je reste relativement prudent sur les données que je publie personnellement, il faut garder à l'esprit qu'une page a priori négative peut également avoir des répercussions positives sur ma réputation. Si je construis de toute pièce une réputation virtuelle, il est possible également que l'on se rende compte que cette réputation soit artificielle. Autant il est important de réfléchir avant de publier, autant il faut y réfléchir à deux fois avant de demander à supprimer des informations dont on pense qu'elle pourrait nuire à notre réputation.

## **Améliorer la relation numérique à l'usager** 14/10/2011

Le 26 septembre le député Franck Riestler a remis à Valérie Pécresse, ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'état, un rapport issu d'un groupe de travail autour de l'amélioration de la relation numérique à l'usager. Ce rapport comporte 15 propositions et l'un des axes est l'accompagnement personnalisé usagers) pour renforcer le développement des usages numériques.

### **La Proposition n° 9**

« Soutenir l'utilisation des services en ligne dans les lieux d'accueil du public », telle est la neuvième proposition du groupe de travail d'experts mené par le député Riestler. Dans cette proposition le député mentionne la possibilité de s'appuyer sur les Espaces Publics Numériques pour accompagner les usagers dans la e-administration. Rappelons donc à ce groupe d'experts le rôle d'un Espace Public Numérique : accompagner tous les publics pour tous les usages du numérique. On pourra ainsi se référer à l'étude de l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives sur le lien entre la Politique de la Ville et un Espace Public Numérique.

L'accompagnement de l'utilisateur doit être la priorité première dans ce type d'initiatives. Le groupe de travail ne semble pas interpellés par le fait que seuls 2,5 millions d'utilisateurs aient créé un compte sur mon service-public.fr. Comparativement au 40 millions d'internautes en France, cela représente une proportion particulièrement faible. Quand dans le même temps 47% des français jugent la dématérialisation des services publics trop avancée et que 34 % des citoyens déclarent être prêts à se rendre dans des lieux publics proches de chez eux s'ils y sont accompagnés pour utiliser un ordinateur ou Internet, cela démontre clairement que c'est l'accompagnement aux usagers qu'il faut privilégier.

## **Faites le en-ligne !**

Le groupe de travail préconise notamment de mettre en place une campagne du type « faites le en ligne, nous vous montrons comment » en s'appuyant sur les Espaces Publics Numériques. Si la volonté de nouer un partenariat avec les Espaces Publics Numériques se concrétise de manière opérationnelle, il faudrait alors permettre d'aller chercher les populations les plus éloignées du numérique. Le député Riestler évoque à juste titre la faible proportion de seniors connectés (19% des plus de 65 ans sont connectés). cette partie de la population a une culture du papier bien ancrée et la présence d'un community manager sur les réseaux sociaux n'est surement pas la solution la plus adéquate pour cette frange de la population. Pour cibler les populations touchées par le fossé numérique, il faut que le numérique vienne à eux, dans les lieux qu'ils fréquentent déjà, c'est tout simplement ce que je considère comme étant de la médiation numérique (bien que je ne résume pas la médiation numérique à ce seul aspect).

## **Éducation ou propagande numérique ?**

**27/10/2011**

Dans de nombreux établissements scolaires, la prévention de la délinquance numérique est devenue une préoccupation majeure. Cette préoccupation n'est pas issue ex nihilo, elle fait suite à une série de campagnes gouvernementales bien affutées. Ainsi le module "naviguer dans un environnement plus sûr" est au programme de

toutes les classes depuis la primaire a travers le brevet informatique et internet. Il est d'ailleurs intéressant de constater que ce module est devenu petit a petit "usages responsables de l'internet".

Comme on est jamais aussi bien servi que par soi-même, le gouvernement a confié l'éducation aux usages numériques aux acteurs du web! Tout comme le géant de la malbouffe viendrait dans nos écoles pour nous parler d'équilibre alimentaire, une société privée vient civiliser nos jeunes internautes dans nos collèges. La percée de cette société dans nos collèges met en évidence deux problématiques. D'une part nos collèges ne sont pas en capacités de répondre a cette demande. Le millefeuille administratif, fait que nos collèges dépendent de nos départements, or les départements ayant mis en place un programme d'éducation aux usages numériques sont rares. D'autre part les professeurs formés à ces contenus ne sont pas légions n'ont plus. Quand on voit également comme le C2i2e est parfois "donné automatiquement" aux enseignants, il y a tout lieu d'être inquiets. Pour pouvoir mettre en place un programme d'éducation aux usages numériques, il faudrait idéalement pouvoir s'appuyer sur un acteur opérationnel identifié. Dans les communes, les espaces publics numériques apparaissent comme des interlocuteurs identifiés pour aborder les usages numériques. Cependant ces espaces numériques ont un périmètre d'intervention souvent limité à leur financement. D'autre part, les portes des collèges (et des lycées a fortiori) restent souvent hermétiques aux espaces numériques, toujours pour des raisons administratives (mais ce coup ci liée a l'administration "éducation nationale"). Combien même elles pourraient s'ouvrir sur une commune, ces portes ne seraient pas accessibles sur la commune d'à côté. Aussi il apparait fondamental dans le cadre de la réforme des collectivités territoriales d'inscrire au chapitre des compétences de la politique de la ville, l'éducation aux usages numériques. En matière de prévention de la délinquance, l'éducation citoyenne est sans nul doute la meilleure solution. En matière d'éducation, la neutralité de l'intervenant devrait être un postulat.

## On a sauvé maryvette 16/11/2011

## La victoire des réseaux sociaux

L'histoire est digne d'un mauvais téléfilm américain. Les réseaux sociaux ont sauvé Maryvette. Maryvette c'est cette employée lambda d'une grande chaîne de distribution menacée de licenciement pour avoir « volé » un ticket de caisse. L'histoire aurait peut être fait l'objet d'une brève dans un quotidien de la presse locale, mais au lieu de cela elle c'est retrouvée en tête des trending topics de Twitter, offrant là un bad buzz d'un million pour un ticket à un euro selon la formule de Maître Eolas, l'avocat 2.0. Pendant plusieurs jours la page Facebook de cette enseigne a essuyé des déluges de commentaires indignés de milliers d'internautes scandalisés par les intentions de cette enseigne. Tant est si bien que la grande enseigne en question a fait marche arrière et que Maryvette (prénom d'emprunt) ne sera pas licenciée pour cet odieux méfait. Victoire du web ?

## Les nouveaux champs de batailles ?

Pas si sûr. L'internaute semble capable de s'emparer des réseaux sociaux pour s'impliquer dans une cause, mais paraît peu enclin à les utiliser pour militer. Internet paraît être le dernier lieu public de protestation à la mode, protestation et non mobilisation. Que cela soit pour son association, pour ses idées politiques, l'internaute se saisit peu de la caisse de résonance offerte par les médias sociaux. En matière, j'y vois pour ma part un manque d'éducation aux outils et aux usages du web. Combien d'internautes sont capables d'ouvrir un blog, de créer un compte twitter ou d'alimenter un tumblr pour véhiculer leurs idées et opinions ? Combien d'entre eux vont se servir de l'outil pour alimenter leur réflexion personnelle en cette année électorale qui va s'ouvrir ? Pourquoi les associations 1901 sont si peu présentes dans le web 2.0 ? Peut-être parce que l'internaute n'a pas intégré la dimension sociale des nouvelles technologies et que le web 2.0 dit web social, n'est social que pour une minorité. Il appartient vraisemblablement au médiateur numérique d'accompagner l'utilisateur dans cette approche sociale des nouvelles technologies en proposant par exemple aux associations d'investir le web et ses outils.

## **Les absents du net 30/11/2011**

Ils ne sont pas des oubliés de la révolution numérique. Ils ne sont pas des symboles de la fracture numérique. Ils ont décidés de ne pas être présents sur internet. C est un choix de leur part. Pour autant, bien qu'étant volontairement absents de ce réseau, ils ont une idée de ce à quoi il doit ressembler. Ils ont en charge le monde de la jeunesse et sont directeurs de collèges, lycée, maisons de jeunes...et autant ils sont absents des mondes numériques autant ils ont une idée assez particulière de ces univers.

## Du digital natif au digital naïf

Ils véhiculent l'idée que les jeunes sont des surdoués des mondes numériques. Les digiborigènes connaissent tout du fonctionnement des outils et univers numériques et cette connaissance est innée. Pour autant, combien d'élèves de terminale sont en capacité d'envoyer une pièce jointe par mail en copie carbone invisible à un tiers ? Combien d'autres sont en capacité d'expliquer ce qu'est internet ? Qui a déjà lu les conditions générales d'utilisation de Facebook ? Comment expliquer la levée de boucliers des internautes envers Hadopi ? Qu'est ce que l'open data. ? la géolocalisation ? Non, nos jeunes ne connaissent pas le monde dans lequel ils évoluent. Et oui c'est bien à nous, adultes, de leur apprendre. Nous ne pouvons pas nous contenter de pointer du doigt les lacunes d'un élève de 10 ans et rester sur le mode déclaratif « il ne sait pas faire, il n'a pas conscience de... » et dans le même temps rester passifs devant cette lacune.

## Se former pour mieux former

Dans de nombreux collèges, on me fait part de supposées pratiques numériques des jeunes qui ne vont que dans le sens de la stigmatisation. Et c'est cette angle de vue bien étroit qui mène ces collèges à faire appel à des associations surfant sur les peurs du web. On pourra se référer aux articles d'OWNI sur le sujet dont « Peurs sur le Web » et je partage l'avis de ceux qui trouvent ces présentations anxyogènes n'offrant pas une vision constructive d'internet. Pour passer ce stade de la peur, il me semble impératif de former les personnels éducatifs aux pratiques numériques des jeunes. L'équipe pédagogique ne peut se contenter de sous traiter la question de l'éducation au numérique à un prestataire extérieur sans s'en emparer elle-même.

Le médiateur numérique doit pouvoir être en capacité d'accompagner, voir de former les équipes aux enjeux éducatifs du numérique. C'est

en ce sens, en ce qui me concerne que je me suis engagé dans une démarche de C2i2e, qui fera l'objet d'un retour prochainement.

## Une année numérique 03/01/2012

L'année qui vient de s'écouler aura été celle de la naissance de la médiation numérique, concrétisée notamment par les assises de la médiation numérique à Ajaccio mais aussi par les rencontres d'Autrans en début de ce mois de janvier. Si les avis divergent sur la définition de la médiation numérique, il y a cependant consensus pour affirmer que l'éducation aux outils et enjeux du numérique est une priorité.

### Une démarche de territoire

J'entends par « médiation numérique », les processus ou dispositifs qui utilisent le numérique comme outil ou levier. Le numérique n'est, à mon sens, pas une fin en soit mais un moyen. Le rôle du médiateur numérique est de proposer les outils numériques qui vont permettre à un projet de mieux se réaliser. Le numérique devrait être inscrit de fait dans tous les projets de l'action sociale. L'utilisation des outils numériques impliquent des compétences techniques d'une part, mais aussi et surtout une nouvelle approche dans la méthodologie de travail. Le médiateur numérique est celui qui s'inscrit dans cette démarche d'intelligence collective en apportant un outil dont la transversalité va favoriser le travail en réseau. Il est ainsi le trait d'union entre les différents acteurs d'un projet et utilise le numérique dans le but de bonifier le projet. C'est ainsi que je définirais le rôle du médiateur numérique en paraphrasant l'étymologie du terme.

### Un outil de cohésion sociale

Le numérique est omniprésent dans notre société. A titre d'exemple nous avons échangés plus d'un milliard de sms dans la nuit du 31 décembre ! Ne pas se servir du numérique c'est être en marge de la société. C'est pour cela que le médiateur numérique, agent de cohésion sociale, doit focaliser son attention sur les publics éloignés. Le défi du médiateur est d'accompagner la société dans sa mutation. La « révolution numérique » est à mon sens la manifestation de cette évolution.



## Un défi de société

La médiation numérique ne semble être qu'une affaire de professionnels. Les propositions des candidats à l'élection présidentielle font peu référence à cette préoccupation. Le numérique est avant tout abordé sous l'aspect économique. Les instances représentatives nationales, comme le Conseil National du Numérique, n'intègrent pas de représentants de la médiation numérique. Pour autant l'éducation aux usages du numérique est incluse dans les propositions (programmes ?) des principaux candidats à l'élection présidentielle, mais son approche est souvent réduite à l'aspect scolaire de la chose.

## Vœu numérique

En cette période propice aux vœux, je formule le souhait que la médiation numérique puisse devenir une préoccupation majeure de nos élus. En tant qu'acteurs du monde du numérique, nous disposons de l'intelligence collective pour nous faire entendre. Il nous reste à trouver les moyens pour y parvenir. Gageons que le livre blanc sur la médiation numérique pourra être la base de notre manifeste.

## Retour sur les rencontres d'autrans

26/01/2012

Du 10 au 13 janvier j'ai participé aux rencontres d'[Autrans](#). J'ai beaucoup voyagé dans ces trois jours entre les ateliers Médiation Numérique et éducation 3.0. J'attendais avec une certaine impatience la présentation du Livre Blanc sur la Médiation Numérique qui faisait suite aux Assises de Corse sur la Médiation Numérique.

Open data ?

Pour ma part, je n'ai pas apporté de commentaires sur le livre blanc comme cela était proposé jusqu'au 23 janvier. La première chose que je regrette c'est que tout cela manque de transparence. J'ai le sentiment que la rédaction de ce livre blanc a été confiée à une personne, en l'occurrence Philippe Cazeneuve. Quand on cherche à trouver le donneur d'ordre, c'est un peu plus confus, mais j'ai cru comprendre qu'il s'agissait de la Collectivité de Corse. Dès lors, je me suis interrogé sur la nature de l'ouvrage. En me rendant sur l'ouvrage à commenter, je constate que la première partie reprend des éléments

de la conférence introductive de Philippe Cazeneuve ainsi qu'une synthèse des ateliers. Ce livre blanc apparaît comme un journal de bord de ce qu'il s'est passé en Corse. N'ayant pas pu participer à ces assises de la médiation numérique, je ne vais pas apporter de commentaires sur la fidélité de la retranscription.

Vous avez demandé un médiateur numérique ?

Ce qui m'ennuie le plus finalement, c'est l'utilisation qui va être faite de cet ouvrage. Quelle en est sa finalité ? De ce que j'ai compris, il devrait être diffusé à grande échelle en particulier aux élus. La date n'est pas encore arrêtée mais ce qu'il me semble amusant de constater c'est que Michel Briand a fait lancé un appel lors des rencontres d'Autrans pour le moins surprenant. A l'occasion du forum des usages coopératifs qui aura lieu à Brest en Juillet, Michel Briand cherche à dresser le portrait de Médiateurs Numériques pour savoir qui ils sont et ce qu'ils font. En d'autres mots, on définit un concepts (ici la médiation numérique) et ensuite on cherche à savoir s'il y a des gens qui collent à ce concept. Les quelques personnes qui se revendiquent médiateur numérique ne sont pas difficiles à trouver. Leurs écrits témoignent de leurs actions ou de leurs réflexions sur ce domaine. J'ai rarement vu des écrits en accord avec la conférence de Philippe Cazeneuve.

Si je suis persuadé que la Médiation Numérique est en effet un vecteur de lien social au fort potentiel, je considère qu'un dispositif de médiation numérique ne doit pas par essence être restrictif.

## **Journée pour un internet plus sur 08/02/2012**

Ce 7 février était la journée consacrée au Safer Internet Day, l'occasion de parler d'accompagnements des jeunes aux usages d'internet. Ce type d'évènement a le mérite par sa portée internationale de mettre en lumière les espaces Publics Numériques dans leur rôle de pôle-ressource autour de l'éducation aux usages d'internet par les jeunes.

### **L'accompagnement ça s'apprend...**

L'accompagnement aux usages numériques des jeunes demande un fort investissement pour les médiateurs numériques. Le premier écueil est de gommer les préjugés des adultes autour de l'enfant dieu

de l'informatique. Le deuxième écueil est de gommer le postulat « Internet mère de tous les vices et fléaux de la société ». En ce sens l'intervention de Serge Tisseron dans le tchat vidéo organisé le 7 février est particulièrement claire : « Internet est une formidable machine à faire mieux tout ce que vous faites sans internet. Comme créer du lien. A l'inverse si vous n'aimez pas vous montrer, internet renforcera encore plus cette façon d'être. Un enfant bien accompagné dans sa vie fera bon usage d'internet. Un enfant qui aura été mal accompagné, mal traité... fera un mauvais usage d'internet. Internet ne crée pas le harcèlement, mais développe l'emprise des harceleurs. Il faut faire un bon usage de cet outil. »

Quand je suis sollicité pour intervenir dans une structure pour les jeunes (collège, mjc, foyer, éducation spécialisée), je demande systématiquement d'effectuer une sensibilisation auprès des adultes référents. La médiation numérique pour moi c'est ça. Donner les clefs de lecture aux adultes référents pour qu'ensuite ils puissent s'en ressaisir avec les enfants dont ils ont la charge. C'est là que la formation du médiateur numérique fait toute la différence aussi. Se former, s'informer sur les pratiques numériques des jeunes est un travail de fourmi, demandant une part importante de veille.

Recontextualiser ses acquis à destinations d'un public c'est la définition de médiation, quant à numérique cela paraît évident. Cette posture n'est d'ailleurs pas sans rappeler celle des médiateurs du livre. En tout cas c'est comme cela que je conçois mes missions et c'est ce qui m'a fait choisir le vocable « médiateur numérique » en lieu et place de « animateur multimédia »..

## Mais pas partout

Aujourd'hui mes principaux freins dans mon travail de médiation numérique sont administratifs. Ce 7 février, je rencontrais des écoles primaires qui souhaitaient pouvoir mettre en place des actions de sensibilisation aux usages d'internet à destination des Cours Moyens et des parents. A aucun moment, il m'a été demandé mes qualifications ni même ce que je pouvais proposer. La seule question qui s'est posée était de savoir si j'étais accrédité par l'Éducation Nationale ou non. Je m'étonnerais toujours que cela soit le parcours du combattant pour réaliser une intervention dans une école. Au-delà d'avoir une équipe pédagogique qui aurait inscrit cette préoccupation dans son projet d'école (rappelons au passage l'existence du B2i), il faut ajouter un montage administratif complexe pour une intervention. En ma qualité de médiateur numérique, je n'ai pas le droit

d'intervenir. Le fait que le sois employé par la commune, que je gère un Espace Public Numérique labellisé NetPublic n'a aucune incidence. Par contre, il est possible de faire appel à une association à portée nationale (qui n'a pas d'antenne locale et qui évidemment demandera a minima la prise en charge des frais de déplacement). Le plus absurde, c'est que la dite association pourrait très bien m'engager (à la vacation) pour que cela moi qui réalise l'intervention. La simplification administrative a encore des marges de progression. Sinon, il reste aussi l'option de créer une association nationale des médiateurs numériques. Des volontaires ?

## **De la neutralité du médiateur numérique**

### **27/02/2012**

ouvons-nous être neutres en tant que médiateur numérique ? A vrai dire cela me semble particulièrement difficile, voire même complètement impossible ...

#### **Des choix politiques.**

La fonction de médiateur numérique est souvent rattachée à une volonté politique. Les espaces de médiation numériques sont des espaces d'inclusion sociale par le numérique. Ils sont à destination de publics cibles, et souvent des publics fragilisés. Permettre à tous d'avoir accès aux outils numériques et favoriser l'autonomie de chacun dans l'usage dans ses outils n'est pas « neutre ». Les ateliers d'alphabétisation numériques font partie du quotidien des espaces de médiation numériques. Les besoins existent et sont réels, les études régulières menées notamment par le Credoc, montrent que les attentes sont nombreuses dans le domaine de la formation de base aux outils et usages numériques. La demande est telle qu'il faut parfois faire des choix, choix qui sont dictés par le politique. Un espace numérique dédié à la jeunesse ou aux demandeurs d'emplois n'exclut-il pas les retraités d'une certaine manière ?

#### **Le choix des outils**

Dans le quotidien d'alphabétisation numérique (ou de lutte contre l'illectronisme pour les politiques) , le médiateur accompagne son public sur des outils. Du choix du navigateur, au choix du logiciel de

traitement de texte en passant par le client de messagerie électronique, il me paraît bien compliqué de rester neutre. D'ailleurs que cela signifierait-il de rester neutre dans un choix de solutions logicielles ? Une réponse pourrait alors se porter vers le choix de solutions libres comme Mozilla Firefox ou Libre Office par exemple. Mais même en choisissant ces outils, sommes nous bien neutres ? Non. En faisant le choix du libre, il va falloir expliquer à l'apprenant pourquoi nous ne faisons pas le choix du logiciel propriétaire qu'il connaît pourtant bien mieux (du moins de nom). En expliquant notre choix, nous démontrerons que nous ne sommes pas neutres, mais que nous agissons consciemment ou non en fonction d'idéaux.

## Sauvez des chatons

Ce blog est propulsé par WordPress et son contenu est entièrement placé sous licence [Creative Commons Paternité – Pas d'Utilisation Commerciale – Partage des Conditions Initiales à l'Identique 2.0 France License](#). Ce n'est pas un hasard, c'est un choix. Une fois n'est pas coutume, je fais de ce choix un acte militant en invitant le lecteur à soutenir l'April, Framasoft et la Quadrature du Net par le biais du Pack Liberté.

## Médiateur numérique ou médiateur culturel ? 19/03/2012

Il y a quelques temps, on m'a interrogé sur la différence qu'il pouvait y avoir entre un médiateur numérique et un médiateur culturel. L'idée était de savoir si un médiateur culturel qui travaille dans un espace d'art contemporain (par exemple) et qui utilise le numérique pour valoriser son espace fait de la médiation culturelle ou de la médiation numérique. Existe-t-il une définition unique de la médiation numérique ?

### Médiation vers le numérique

Les univers numériques constituent à mon sens une culture à part entière. Accompagner le public vers le numérique ce n'est pas uniquement former celui-ci à des compétences techniques autour d'un logiciel de traitement de texte ou de l'art d'effectuer une recherche sur internet. Cette partie didactique est bien entendue encore

indispensable et elle est très souvent le domaine « régalien » des Espaces Publics Numériques.

Accompagner l'utilisateur à se forger une culture numérique, c'est aussi lui donner les éléments qui vont lui permettre d'appréhender cet univers de manière autonome. Ainsi il y a quelques années, accompagner un demandeur d'emploi c'était lui créer une adresse de courrier électronique et lui apprendre à se servir du site de Pôle Emploi. Accompagner ce même demandeur d'emploi aujourd'hui, c'est en plus lui apprendre à gérer son identité numérique, lui donner des notions de droit à l'oubli, et l'initier à maîtriser sa réputation en ligne. C'est aller au-delà de compétences techniques pures et lui donner les codes culturels des univers numériques pour qu'il se les approprie.

## Du numérique vers la médiation

Une autre définition de la médiation numérique est celle proposée par Silvère Mercier : Tout dispositif technique, éditorial ou interactif mis en œuvre par des professionnels de l'information-documentation favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé par une bibliothèque à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs.

Il précise : Pour moi la médiation numérique n'est donc ni de la communication ni du marketing public au sens strict, mais se situe au cœur des métiers de l'information-documentation, quelque part entre l'accompagnement à la recherche documentaire, la gestion/diffusion de contenus et l'animation de communautés.

Cette définition proposée pour les bibliothèques pourrait s'adapter aux équipements culturels (comme un espace d'art contemporain) mais aussi de manière plus large (on parle également de médiation numérique pour les offices de tourisme par exemple). Elle explique le processus mis en place par le professionnel pour le public et elle implique, de fait, que le public se soit approprié l'outil et les usages.

## Des médiateurs pour la médiation numérique

Au bout du compte, il me semble que ces deux aspects de la médiation numérique convergent. Ils reflètent la nécessité de considérer la médiation numérique à l'échelle d'un territoire, afin que tous les aspects de cette médiation numérique puissent être pris en compte.

## **Quand les « antennes citoyennes » rencontrent les « epn » 06/04/2012**

Plusieurs fois je me suis interrogé sur la pertinence de relater mon quotidien professionnel à travers ce blog. Plusieurs fois j'ai été questionné sur le fait de savoir si mon Espace Public Numérique » disposait d'un espace de publication sur internet. Pour partager ce que je fais au quotidien, je n'ai à ma disposition que la solution de m'exprimer à titre personnel sur un espace qui m'appartient.

### **Le projet Antenne Citoyenne**

L'état de Genève a lancé un projet d'ouverture d'Antennes Citoyennes sur son territoire. Ce projet est toujours en cours d'élaboration et la première Antenne Citoyenne n'a pas encore ouvert ces portes. Ce projet, en quelques mots, consiste à ouvrir des Espaces Publics Numériques (appelés Antennes Citoyennes donc) pour « répondre à la problématique de l'e-exclusion d'une part et à renforcer le lien social et la politique du « vivre ensemble » d'autre part ». Une présentation plus complète du projet est disponible sur le [blog de l'OT Lab](#).

### **Du bon voisinage au réseautage ?**

Nos voisins suisses (nous sommes distants de 40 km) sont venus visiter notre Espace Public Numérique ce jeudi 5 avril pendant une matinée. C'est toujours une chance et un plaisir de recevoir des visiteurs qui s'intéressent à ce peut être notre quotidien, notre fonctionnement, nos projets, nos freins et nos leviers. En effet grâce à la pertinence de leurs questions cela m'a permis de mieux verbaliser ce quotidien et de me rendre compte que ce que je pensais être un quotidien ordinaire pouvait être reçu comme une ressource « formidable » pour d'autres.

Les échanges de population entre Genève et la rive française du Léman sont nombreux, je ne peux que me réjouir de contribuer aux échanges d'expériences et de pratiques sur l'accompagnement aux usages numériques. Gageons que dans quelques mois nous pourrons créer un réseau lémanique de l'accès public à internet.

## **Silence on ferme. 16/04/2012**

A travers les différents médias sociaux, je vois que de plus en plus d'Espaces Publics Numériques ferment leurs portes ou sont amenés à les fermer très prochainement. L'ambiance est à la soupe à la grimace, les Espaces Publics Numériques sont en voie de disparition, la faute à la crise mais pas que.

## Chronique d'une extinction annoncée

Outre l'argument financier de la rentabilité mis en avant par les collectivités locales qui assument souvent le portage financier (directement ou par l'octroi de subventions) des Espaces Numériques, un raisonnement assez simpliste est également mis en avant.

Aujourd'hui tout le monde possède internet, il n'est donc plus utile de soutenir financièrement un Espace Public Numérique. Or « Un peu plus de 64% des ménages déclarent avoir un accès à internet à leur domicile en 2010 contre 12% en 2000 », détaille l'Insee. Alors effectivement s'il s'agit d'un choix assumé de la part d'une collectivité de fermer un service public qui ne concernerait que 36 % des ménages de son territoire, beaucoup de services publics ont à craindre de leur devenir. Si nos élus, se servent d'arguments aussi simplistes, c'est qu'ils n'ont pas perçu les enjeux liés à l'éducation numérique. Nos élus appartiennent à un public cible bien connu dans les Espaces Publics Numériques, celui qui veut juste apprendre à se servir de l'outil, sans nécessairement en comprendre l'intérêt.

## La mutation de l'animateur en médiateur

C'est ce changement d'échelle qui conditionne à mon sens la mutation de nos espaces, postures et enjeux professionnels. Il faut poser comme postulat que la maîtrise des usages numériques est une des prérogatives des Espaces Publics Numériques. Elle n'est pas l'apanage du champ de l'éducation nationale seule, qui reconnaît par ailleurs avoir du retard à combler en ce domaine (on pourra se référer au rapport de la mission Fourgous : apprendre autrement à l'ère du numérique). L'acquisition d'une culture numérique est une nécessité pour chacun de nos concitoyens, et encore plus pour ceux qui sont en difficulté avec la société (en situation de handicap, en recherche d'emploi, en acquisition de notre langue...), car sans cette culture numérique ceux-là ne pourraient prétendre à rejoindre notre société d'aucune autre manière. Au delà des effets sémantiques qui peuvent toujours heurter quelques uns, il s'agit d'accompagner la construction de notre société qui, elle, sera numérique à travers une politique de médiation numérique territorialisée.



# Ces héros des mondes virtuels 30/04/2012

Chaque univers a besoin de ses super-héros, les mondes virtuels n'échappent pas à la règle. Dans ces univers virtuels, les médiateurs numériques apparaissent comme étant des super héros dotés de pouvoirs extraordinaires. Sous prétexte d'accompagner tous types de publics dans leurs usages de numériques, ils sont investis d'une mission sacrée : sauver le monde.

## Super-pouvoirs

On pourrait imaginer qu'un médiateur numérique doive essentiellement faire preuve de pédagogie pour accompagner le public dans les usages des mondes virtuels. Dès lors, il paraît évident que la connaissance des mondes virtuels soit innée. Le médiateur numérique doit se faire arpenteur du web pour connaître les moindres recoins de celle-ci. Des services comme Pinterest ou Google Drive (pour n'en citer que deux récents) doivent déjà être intégrés à sa matrice dès leur arrivée. Mieux encore, le médiateur numérique doit voir dans le futur pour anticiper l'impact d'une évolution du web sur l'évolution de la société. Le célèbre web 2.0 est déjà rangé au placard des antiquités et le médiateur lui surfe sur le web 15.3 ! En accompagnant tous types de public, le médiateur numérique est également polymorphe. Il se mue tantôt en conseiller pour l'emploi, tantôt en animateur de centre de loisirs ou tantôt en éducateur spécialisé. Dans le champ de l'éducation spécialisée, il s'adapte aussi bien à un handicap moteur, qu'à tout types de handicap psychique sans négliger le public illettré ou les seniors. Non content d'endosser plusieurs costumes, il pousse le mimétisme à sa perfection tel Jarod dans « le Caméléon ». Psychologue, juriste, officier de police, psychanalyste, programmeur informatique, conseiller client, assistant social, le médiateur numérique est tout à la fois.

## Un super-héros masqué.

Comme Batman ou Superman, le médiateur numérique agit masqué. Rares sont les concitoyens à savoir qui il est vraiment et ce qu'il fait réellement. Le médiateur numérique agit le plus souvent dans l'ombre et comme dans tout bon comics qui se respecte doit se battre contre des super-vilains. Il n'est que rarement récompensé des efforts qu'il

fait pour sauver le monde et doit, de plus en plus, faire face à des procès d'intention sur l'intérêt de sa présence.

Mais si le héros était amené à quitter la cité, qu'advierait-il pour les citoyens dans les rues numériques ? Qui serait le guide du citoyen 2.0 ? Qui arpenterait la toile pour en saisir la substantifique composante est la rendre accessible ? Vers qui se tournerait-on pour comprendre les errements numériques de la jeunesse ?

## **L'identité numérique et la jeunesse 10/05/2012**

L'identité numérique est-elle une affaire de vieux ? C'est en quelque sorte la question que je me suis posée lorsque l'on m'a sollicité pour intervenir au plan local dans un forum destiné à la recherche de job d'été ou plus récemment encore à l'occasion d'un Rallye Santé. Impression subjective d'entretiens avec des adolescents (une centaine) en petit groupe autour de Facebook en particulier à l'appui de [cette présentation](#).

## Identité numérique ?

Assez étrangement la notion d'identité numérique est absente dans les documentations à destination du public « jeunesse ». Si je prends par exemple le guide « Trouver un job en Rhône Alpes 2012 édité par le CRIJ », l'identité numérique en est complètement absente, tout juste on trouve une invitation à utiliser les réseaux sociaux (page 13) pour décocher un job d'été. Je peux convenir aisément que LinkedIn n'est pas l'outil le plus approprié pour un jeune de 17 ans qui veut faire vendeur de chouchous sur la plage. Cependant la gestion de l'identité numérique est à intégrer au moins à partir de cet âge là si on souhaite éviter de réparer les dégâts dix ans plus tard.

## Génération Y

L'idée que nos jeunes de 15-20 ans sont des experts en informatique a encore la vie dure. Ceux que j'ai rencontrés et avec lesquels j'ai échangé savent d'une manière générale ce qu'il faut ne pas faire sur Facebook. Cependant, j'ai pu constater avec eux qu'ils n'avaient pas, ou très peu le mode d'emploi technique. Nombreux sont ceux qui ont été surpris que je puisse accéder à leur profil personnel à partir du mien, persuadés d'avoir configuré leur compte uniquement à « leurs amis ». Dans une petite ville (30 000 habitants) comme la mienne, il est tout de suite facile de devenir l'ami de l'ami et d'avoir ainsi accès à des informations mal paramétrées.

## Le théorème de la babby sitter

Un autre a priori pourrait consister à se dire que ce n'est pas important de parler d'identité numérique à des jeunes ou que cela ne les intéresse pas. En ce qui me concerne pour que ce concept marque, j'utilise le théorème de la babby sitter. Je suis un particulier et aussi un employeur, je cherche une babby sitter pour garder mon bébé de 6 mois deux ou trois heures par semaine. Le genre de travail qui conviendrait parfaitement à une jeune fille. Avant de recruter, je vais utiliser Facebook pour me faire une idée de ma future employée et voir quelle image elle renvoie. Quand certaines études indiquent que 80% des employeurs testent la « présence en ligne » de leurs futurs employés, cela ne concerne pas que les grandes entreprises. Je reste disponible pour introduire une dose d'identité numérique dans tout support destiné à la jeunesse. Cela s'intègre parfaitement dans le module « naviguer dans un internet plus responsable » du B2i.

## Une campagne numérique ? 30/05/2012

La campagne présidentielle qui vient de se dérouler en France a, une nouvelle fois, permis de donner un coup de projecteur sur des usages et des outils numériques. La star de cette campagne aura été Twitter. Si les principaux prétendants à l'élection présidentielle ont effectivement investi la toile et les réseaux sociaux pour propager leurs messages c'est en partie grâce à l'appui d'équipes dédiées à la web-campagne. Mais une fois la présidentielle passée, le soufflé retombe quand il s'agit de passer à l'échelon des élections législatives. Les moyens des candidats à la députation ne sont pas les mêmes et cela se voit dans leurs usages d'internet.

### Les députés, ces citoyens de la fracture numérique

Pour sa campagne, le candidat aux législatives peut difficilement se passer des outils numériques. Pour autant, nombreux sont ceux n'ayant aucune visibilité sur internet. Si on excepte les candidatures d'opportunité (qui viennent pour faire 1% histoire d'assurer des subventions à leurs partis), le candidat lambda a du mal à se saisir de l'outil internet. Combien de candidats ont-ils un blog de campagne personnel, une page facebook et un compte twitter à la fois ? Trop peu. La campagne se fait encore en n'utilisant que les vieilles

méthodes de réunions publiques et tractages sur les marchés. Pour autant, il suffit qu'un candidat soit un peu plus présent sur la toile pour qu'un deuxième (en général un opposant politique) investisse le web pour ne pas laisser le champ libre à son adversaire.

## Des usages et des enjeux

Même parmi les présents, il est « amusant » de constater de grosses lacunes sur leur présence. Au hasard de mes recherches, je suis tombé nombre de fois sur des blogs de candidats protégés par le droit d'auteur et dont toute reproduction du contenu est interdite (allant parfois même jusqu'à rappeler la peine maximale encourue en cas d'infraction). En bon citoyen, je ne partagerais aucun des contenus de ces candidats, on sait jamais, il pourrait y avoir des éléments intéressants qui pourraient convaincre d'autres électeurs. Mais non, c'est un peu comme si les tracts imprimés n'avaient pas le droit de sortir du local, comme si le candidat affirmait : « surtout ne les diffuser pas sur le marché et n'en faites pas de photocopie ! »

Dans ces conditions là, il est également difficile de parler d'enjeux numériques. Acta et Sopa ne sont pas les sœurs de Pippa Middleton mais bien des sujets de société cruciaux sur lesquels nos futurs députés auront à se prononcer. Il y a dans ces élections législatives une opportunité pour les médiateurs numériques d'interpeller nos candidats sur les enjeux numériques dans leur globalité. Il y a la possibilité de saisir des citoyens (certes candidats, mais citoyens avant tout) sur le rôle d'un Espace de Médiation Numérique au sein d'un territoire. Les champs sont vastes : vote électronique, pacte du logiciel libre, réforme de l'hadopi, services publics ruraux, mettons le numérique au cœur de la campagne.

## **Du tableau à la tablette 02/07/2012**

La tablette numérique a fait une entrée remarquée dans les usages numériques tant est si bien que leurs utilisateurs ont droit à leur vocable : les tablonautes. En France on dénombrait 20 millions de tablonautes fin mars 2012 (Voir l'étude de [médiamétrie](#)). La tablette a su très vite s'imposer pour son ergonomie d'une part mais aussi pour la qualité des applications proposées, notamment en matière d'éducation.

## Une tablette dans le cartable ?

Depuis des années, le problème est récurrent, les cartables sont trop lourds. Le numérique permet de palier d'une manière substantielle ce problème. Que l'on décide d'équiper son enfant d'un netbook ou d'une tablette, le choix des nouvelles technologies apparaît comme une évidence. Pour autant, mettre une tablette dans le cartable de ses tablettes est une bonne choses, le mieux serait qu'il s'en serve à l'école.

Le premier écueil pour l'introduction des nouvelles technologies à l'école est le corps enseignant. Non pas que le corps enseignant soit hostile à ce type d'outils, mais plus parce qu'il n'est pas formé à son utilisation. "Globalement, les obstacles à l'usage des TIC sont liés à la taille des groupes d'élèves (67%) et à l'insuffisance du taux d'équipement (51%). Sont également cités comme freins, l'obsolescence du matériel, le manque de formation, les contraintes horaires et organisationnelles." (enquête 2011 sur la pratique TIC des enseignants) Ce n'est que depuis 2012 qu'il est demandé aux candidats ou futur stagiaire professeur des écoles d'avoir le C2ie2 pour avoir suffisamment de connaissances dans le domaine informatique.

L'écueil n'est pas tant dans l'apprentissage du maniement de la tablette en soi mais bien dans son utilisation à des fins pédagogiques. C'est tout l'apport du C2i2e que de permettre d'introduire les nouvelles technologies dans sa pratique pédagogique. Il est à noter qu'à titre expérimentale, la Région Rhône Alpes a permis aux animateurs d'Espaces Publics Numériques de la région d'obtenir leur C2i2E. J'ai participé à cette expérimentation qui se termine dans quelques jours, le billet est en cours de préparation

## Internet à l'école ?

Le deuxième écueil pour l'introduction des nouvelles technologies est celui des parents. Il est formidable de constater que l'introduction d'internet dans les écoles soulève autant de réactions et inquiétudes de la part des parents. A titre personnel, j'aimerais que cette préoccupation légitime se poursuive au domicile. Il est tout à fait naturel qu'un parent s'interroge sur les contenus qui seront accessibles (et surtout ceux qui ne le seront pas) via Internet à l'école ou encore s'interroge sur la possible nuisance du wifi (pendant 20

minutes) dans une classe de moyenne section. Cependant quand on renvoie les parents à leurs propres pratiques, ils mettent en avant bien souvent leur incompréhension des univers numériques et par la même leurs besoins d'accompagnement.

Cet accompagnement est d'autant plus nécessaire si par exemple on prévoit que la collectivité dote l'élève d'un équipement mobile qui puisse être amené à domicile.

## Des équipements mobiles ?

En choisissant de doter des écoles de matériel mobile, il faut prendre garde au dernier écueil, celui de la fracture sociale. Je vois beaucoup de collectivités qui équipent leurs écoles avec des tablettes numériques afin de renforcer la réussite éducative. ces tablettes sont, sans surprises, des Ipads. Or il n'aura échapper à personne que ces tablettes ne sont pas financièrement accessibles à tous. Il faut prendre garde à ne pas créer un distingo entre les enfants qui ont un Ipad à domicile et ceux qui n'en ont pas. Aussi il convient de trouver des solutions pour permettre à tous (et plus particulièrement aux populations les plus fragiles) d'avoir accès aux nouvelles technologies. Les Espaces Publics Numériques apparaissent comme le lieu ressource pour ce type de services, d'autant qu'en plus ils sauront à même de pouvoir accompagner sur les usages.

## Des outils, des usages, des médiateurs...

Le médiateur numérique doit s'inscrire dans les politiques d'acquisition d'outils au sein de la collectivité. Des nouveaux outils impliquent parfois de nouveaux usages. Les usages demandés à être accompagnés. L'Espace Public Numérique doit pouvoir s'inscrire comme Pôle de Ressources Numériques locales.

## **Ville numérique, ville intelligente 30/07/2012**

Début Juillet s'est déroulée la neuvième rencontre franco-suisse des urbanistes sur le thème **Territoires et ville numériques**. Cette

rencontre se déroulant dans ma ville était immanquable, d'autant que mon camarade Yoann Duriaux faisait partie des intervenants. Le résumé des présentations des intervenants est disponible dans mon espace scribd

## La ville intelligente est numérique

Dans cette journée, j'ai beaucoup entendu parler de ville intelligente. Du point de vue des participants à cette rencontre l'intelligence ici mesure la capacité d'un territoire à s'adapter aux usages et aux usagers. La distinction entre les usages et les usagers prend tout son sens, car l'usager est bien au cœur des préoccupations de nos urbanistes. La ville est un bien commun est le défi de l'urbaniste est d'associer l'usager à l'évolution de son territoire. Le numérique apparaît comme l'outil indispensable pour penser et dessiner ce nouvel espace et donc cette nouvelle société (par cette affirmation je fais référence à l'intervention de Boris Beaudé qui m'a complètement convaincu). En somme, ne pas intégrer le numérique dans son territoire, c'est conduire son territoire vers une mort annoncée.

## Le citoyen 2.0

En plaçant le citoyen au cœur de sa réflexion, l'urbaniste s'interroge sur les limites de la "computer city". Si mon smartphone m'indique une défaillance dans le passage des bus urbains, cela implique que je possède un smartphone et que je sache m'en servir. L'urbaniste cherche un "traducteur" quelqu'un qui soit en mesure d'accompagner le citoyen vers les usages de la ville 2.0., quelqu'un qui soit en mesure d'appréhender les conséquences d'une cartographie faite sur un système propriétaire ou par l'intermédiaire d'Open Street Map, quelqu'un qui éventuellement pourrait accompagner l'usager pour enrichir cette même cartographie. L'urbaniste est à la recherche d'un médiateur numérique. Plus que jamais la médiation numérique est en effet un enjeu de territoire, à tel point que ceux qui dessinent nos territoires sont en recherche de médiateurs numériques.

## Du numérique dans la ville...

Ce n'était certes pas l'objet de ces rencontres, mais les participants ont beaucoup échangé sur le numérique dans la ville. A mon regret, il n'a pas été question de la présence de la ville dans le Cyberespace.

De ce point de vue là, force est de constater que les territoires sont encore frileux pour penser à bâtir une identité numérique et à définir une présence en ligne. Pour autant si la volonté d'associer l'utilisateur à l'évolution de sa ville fait école, il faudra à un moment où un autre aller sur le territoire de cet usager : le cyberspace.

## **Le numérique a son champion 31/07/2012**

éjouissons-nous, Gilles Babinet a été nommé champion du numérique (digital champion) de la France auprès de l'Union Européenne. Le 14 février 2012, le président BARROSO a adressé à chaque État membre de l'Union un courrier les invitant à nommer une personnalité au sein du programme digital champion afin de participer à la promotion des avantages de la société numérique dans le cadre de l'action menée par Neelie KROES, vice-présidente de la Commission européenne. Cette initiative est destinée à mettre la stratégie numérique au cœur des enjeux européens et à mutualiser les savoirs-faire et les projets sur le sujet. Gilles Babinet a donc été nommé le 25 juin par Fleur Pellerin.

### **Champion du numérique ?**

Gilles Babinet n'est pas inconnu dans la sphère de l'internet puisqu'il a été le président du Conseil National du Numérique. Aussi quand j'ai vu passer sa nomination à ce poste (fonction ?) de Champion du Numérique, je me suis demandé en quoi cela consistait. Pour Gilles Babinet, "ce poste recoupe les deux facteurs qui ont le plus d'importance : le numérique pour son potentiel de transformation et de modernisation de la société, et l'Europe comme nécessité impérieuse pour nous extraire de la crise que nous connaissons". Le volet économique de sa mission est une évidence, d'autant que Fleur Pellerin est elle-même rattachée au Ministère du Redressement productif.

Côté Europe : Chaque Champion numérique travaille avec les citoyens, les collectivités et les entreprises à exploiter le potentiel de croissance de l'économie numérique. Ils peuvent le faire de plusieurs façons: en aidant les individus à améliorer leurs compétences informatiques, en veillant à ce que le secteur public devient plus



efficace et plus conviviale et en aidant les entreprises à adopter de nouvelles technologies qui leur permettront d'être plus productive et plus concurrentielle (...) Chaque Champion numérique développe des initiatives dans son propre pays pour amener les gens vers plus de numérique.

Pour faire simple Gilles a pour mission de "promouvoir les bénéfices de l'inclusion numérique ". En quelque sorte il devient un ambassadeur des Espaces Publics Numériques dont la raison d'être est d'agir en faveur de l'inclusion numérique. N'hésitons donc pas à interpeller notre champion (@babgi sur Twitter), en plus il répond aimablement. En attendant, d'organiser des trophées français de l'e-inclusion, nous pouvons toujours nous inspirer de leur version européenne. Bonne chance à Gilles dans sa mission, et apportons lui tout le soutien que nous pouvons.

## **Eduquer au numérique, les enseignants ne sont pas seuls** **03/09/2012**

« Plus de 4000 lieux publics d'accès à l'internet sont ouverts en France, dans lesquels un ou plusieurs animateurs multimédias accompagnent, initient chacun à maîtriser et bien utiliser ces outils et services offerts par internet et plus largement par les technologies de l'information et de la communication.»

(Netpublic.fr)

## **Des ressources locales**

Ces lieux d'accès publics à internet plus communément appelés Espaces Publics Numériques (EPN) sont souvent des lieux financés par les collectivités locales. Ces EPN ont toute légitimité pour accompagner les enseignants dans leur approche personnelles des mondes numériques. Au-delà des enseignants, les EPN peuvent s'inscrire parfaitement dans une dynamique locale. Depuis de nombreuses années les EPN s'inscrivent dans des campagnes nationales visant à réduire la fracture des usages numériques.

Ainsi en février les EPN sont invités à proposer des animations en lien avec le programme « Internet plus sûr » (Safer Internet Day) destiné à promouvoir une utilisation plus sûre et plus responsable de l'Internet

fixe et mobile chez les jeunes. Comment ne pas y voir un lien évident avec le module « naviguer dans un environnement plus sur » du B2i ?

## Le numérique pour tous

Au-delà de la formation des enfants à un usage maîtrisé des nouvelles technologies, il est primordial que ces notions puissent s'exporter en dehors de l'école. Pour ce faire, il me paraît primordial d'associer les parents à la démarche. Les parents sont parfois en recherche de clefs de lecture des usages numériques, ils se sentent parfois dépassés et se rangent derrière la soit-disante maîtrise technique de leurs enfants pour ne pas les accompagner dans leurs usages numériques. Là encore, l'EPN est un interlocuteur naturel pour conforter le parent dans son rôle pédagogique vis à vis des nouvelles technologies. Il ne s'agit pas d'apprendre aux parents à Twitter, mais à les aider à comprendre ce que font leurs enfants dans les mondes numériques pour qu'ils puissent mieux se positionner. Bien entendu une initiation à Twitter est toujours possible dans un EPN.

A propos de l'utilisation d'un service web ou d'un logiciel, l'EPN peut accompagner l'adulte dans sa prise en main de l'outil. Demain, un enseignant d'une commune souhaite utiliser Twitter en classe. En venant dans un EPN, il pourra comprendre le fonctionnement de Twitter et apprendre à s'en servir. Il pourra bénéficier en outre de la veille qu'il effectue pour être mis en lien avec des collègues enseignants qui utilisent déjà Twitter. Enfin, il pourra solliciter l'EPN sur une fonctionnalité précise de l'outil dans 3 ou 4 mois. Charge à l'enseignant de savoir ensuite comment il va l'utiliser dans sa classe. Et pourquoi ne pas s'appuyer sur l'EPN quand la collectivité va équiper ses écoles de tablettes tactiles ? L'EPN accompagne des seniors, des demandeurs d'emplois, des personnes illettrées, des personnes en situation de handicap aux usages numériques, pourquoi ne pourrait-il pas accompagner les enseignants ? Cette question se pose d'autant plus lorsque dans l'EPN de votre commune le médiateur numérique est titulaire du C2i2e éducation...

« L'école ne s'arrête pas à ses murs » déclarait Vincent PEILLON à l'assemblée de Ludovia2012, franchira t-elle la porte des EPN ?

**Mediateur numerique a deux ans ! Surfons sur la vague.  
11/09/2012**

Il y a deux ans je publiais mon premier article sur ce blog. A l'époque, j'étais bien loin d'imaginer que deux ans plus tard je serais toujours en train de publier dessus.

Au départ je voulais savoir ce que tenir un blog voulait dire. j'avais déjà une petite expérience d'écriture sur le web a mon actif, mais je ne m'étais pas penché sur l'ensemble de la chaîne. Je voulais être en capacité d'expliquer a mes usagers comment créer son blog. Dans un premier temps, j'ai approfondi mes compétences techniques par le biais de formation et puis en juin 2010, je me suis lancé. Le choix de Wordpress a été une évidence pour moi. Le choix de l'hébergeur (OVH) s'est imposé assez rapidement. Il me manquait l'essentiel, le contenu.

Pour aborder ce point, je me suis demandé comment j'allais appeler mon blog. Assez rapidement, j'ai écarté de donner mon nom personnel au blog. Étant quelqu'un d'éclectique, j'aurais eu du mal a rassembler tous mes centres d'intérêt en un seul endroit. Indirectement, l'expérimentation du C2i2e m'a aiguillé en ce sens. puisque pour ce certificat, j'allais être dans une attitude d'analyse réflexive de ma pratique, mon blog allait donc abonder en ce sens.

Dans un premier temps, j'ai parcouru quelques blogs d'espaces numériques ou de leurs animateurs. En griffonnant mes premières idées, je me suis aperçu que le métier d'animateur multimédia que j'exerçais arrivait a un stade d'évolution différente. Mon blog ne pouvait pas s'appeler animateurmultimedia.fr . J'ai cherché longtemps un nom, jusqu'à une conversation avec une collègue médiatrice du livre...Quelques recherches plus tard, je m'aperçois que le vocable n'est emprunté que par les bibliothèques, hasard ou coïncidence ?

Bref quoiqu'il en soit, le hasard invente et colorie parfois. Un an après mon premier billet se déroulaient les premières assises de la médiation numérique. Parfois la vie joue de drôle de tours. Je n'avais pas envisagé d'aller au delà d'une année me voici commençant la troisième. L'évolution d'animateur multimédia vers celui de médiateur numérique est devenue une question du métier alors si ce qui est écrit ici peut servir a l'un de ses lecteurs, ce blog continuera.

Je profite de ce moment de célébration pour remercier tous ceux qui ont contribué a faire connaître ce blog, tous ceux qui ont nourri mes réflexions également et plus particulièrement ceux qui m'ont fait

douter, merci aussi à ceux qui m'ont sollicité par l'intermédiaire de ce blog.

## Surfe sur la V.A.G.U.E.

De ces deux années je retiens cinq mots clefs qui, je pense; peuvent s'appliquer à tout Médiateur Numérique.

**Veille - Anime - Guide - Utilise - Expérimente**

A partir de ces mots clefs, il est possible de décliner la feuille de route du médiateur numérique. Je vous propose d'échanger à partir de [cette présentation](#).

### **Un ENT à l'école ? Pour quoi faire ? 02/10/12**

Il y a quelques temps de cela, le parent que je suis a entendu parler de la possible mise en place d'un Environnement Numérique de Travail (ENT) dans l'école de ses enfants. Je ne sais quel crédit il faut donner à la rumeur, mais je n'ai pu m'empêcher de me poser la question : un ENT pour quoi faire ?

## Favoriser la relation école / parents

Quand j'entends les professionnels de l'éducation nationale présenter l'ENT à l'école, ils mettent souvent comme premier objectif de renforcer (ou favoriser) la communication entre l'école et les parents. Pour autant si le projet n'est pas accompagné, c'est exactement l'effet inverse qui peut se produire. Ainsi lors de la mise en place d'un Environnement Numérique de Travail, les élèves et les enseignants sont formés à l'utilisation de l'outil, mais pas les parents. Une étude récente réalisée par ARDES13 (Agence régionale pour le développement d'une société de l'information) sur les espaces Cyberbase® et les ENT montre que **24%** des 5800 foyers interrogés en Midi-Pyrénées souhaiteraient bénéficier d'un accompagnement pour utiliser ces ENT.

Il y a fort à parier que la mise en place d'un ENT dans une école au cœur d'un quartier populaire soit encore plus compliquée. Quand on prend en compte que seuls 34 % des personnes aux plus faibles revenus ont un ordinateur à domicile et 28,2 % une connexion Internet contre respectivement 91 % et 87,1 % pour les revenus les plus

élevés, on imagine aisément que l'outil numérique n'est pas le plus approprié pour renforcer la communication entre l'école et les parents.

## Des outils et des usages

On parle souvent d'outils mais plus rarement d'usages. Je suis perplexe sur la pertinence de mettre en place un nouvel outil quand je vois les usages des outils existants. Si l'objectif de l'école est de mieux communiquer avec les parents par le biais du numérique il peut être intéressant de faire un état des lieux de l'existant. Un ENT est il une bonne chose dans une école qui n'a pas mis à jour son site internet depuis plus d'un an ? Permettez-moi d'en douter.

Quelque soit la solution retenue, elle ne peut ignorer les acteurs de cette solution. Un ENT et au-delà, un outil numérique, ne peut être pertinent que s'il est accompagné. Il apparaît que les Espaces Publics Numériques peuvent jouer un rôle prépondérant dans l'accompagnement à ces nouvelles formes de médiation en s'inscrivant dans une logique de politique numérique à l'échelle du territoire.

### **Veille. Sois dans les réseaux. 08/10/12**

remier billet d'une série consacrée aux 5 mots clefs de la médiation numérique que je propose dans [cette présentation](#). La curiosité devrait être la principale qualité recherchée pour un médiateur numérique. Cette curiosité se traduit, à mon sens, dans la mise en place d'une veille. Cette veille doit se concevoir en ligne et hors ligne.

### **La veille en ligne.**

Il existe un grand nombre d'outils de veille, et pour certains de ceux que j'utilise il s'agit d'une affaire de goût. Pour autant, il me semble important dans ses choix d'outils d'aller vers les produits utilisables en mobilité. Le premier critère de choix d'un outil de veille va être sur son utilisation multi supports (smartphone, tablettes, pc et linux).

Notre veille va être organisée sur trois aspects : collecte, mise en forme et partage. Là encore, il faudra trouver un panel d'outils qui permet de couvrir ces trois aspects. Plusieurs outils pourront couvrir un seul et même aspect. Le partage peut ainsi être fait à travers Twitter et Facebook.

En ce qui me concerne, j'utilise pour la collecte yahoopipes ([flux RSS](#)). J'ai construit ce yahoopipes en compilant plusieurs flux tous issus de scoop.it. Chacun de ses flux est le fruit du travail d'un autre veilleur qui a trié et mis en forme sa veille. Le yahoopipes est la somme de tous ces flux.

J'utilise [scoop.it](#) pour mettre en forme ma veille. Scoop.it permet également de collecter de l'information. Concrètement j'ai intégré le flux de mon yahoopipes dans les champs de recherche de scoop.it et étendu la recherche à des mots clefs type "médiation numérique".

Pour partager ma veille, j'utilise essentiellement [twitter](#). Ponctuellement, je vais également partager sur Facebook, LinkedIn ainsi que sur ce blog (catégorie "revue du web").

## La veille hors ligne

La veille hors ligne est la plus longue à mettre en place. Elle commence par la traditionnelle revue de presse locale. Ensuite elle consiste à aller voir tous les acteurs du numérique sur son territoire. L'école, le bureau information jeunesse, la médiathèque, la MJC, l'association de cadres, les parents d'élèves, la chambre de commerce...font du numérique (ou se posent des questions autour du numérique). Que fait chacun de ses acteurs ? Comment travaillent ils ?

Cette veille hors ligne passe par du démarchage et de la prospection. Elle doit se compléter par des échanges avec ses pairs. Rares sont les Espaces Publics Numériques qui ne sont pas organisés en réseau (local, régional, national). Ces temps de rencontre sont autant de temps d'échange de pratiques. La veille hors ligne s'organise de la même manière que la veille en ligne, selon les mêmes aspects.

Même à l'ère du numérique, les acteurs de la médiation numérique ont encore besoin de temps d'échange charnels avec leurs pairs.

## **Guide : montre les chemins 16/10/12**

Nombreux sont ceux qui s'accordent pour dire que le numérique change notre société, certains affirment que le numérique est également l'instrument du changement. Le médiateur numérique de part son rôle de vigie des mondes numériques peut entrevoir les chemins possibles et peut également accompagner ce changement.

### **Du médiateur**

Le médiateur est par définition celui qui règle les conflits entre deux (ou plus) protagonistes. Le médiateur numérique joue ce rôle mais entre deux type de société. La société que nous quittons et celle vers laquelle nous allons. Changer de paradigme, de société ne se fait pas sans conflit, sans levier de bouclier. Le médiateur numérique accompagne ce changement.

### **De la neutralité**

Il me semble difficile de rester neutre dans le champ de la médiation numérique. Nombre d'activités font l'affaire de choix. Souvent, ceux-là même qui se positionnent sur la nécessité d'être neutres encouragent vivement le choix du logiciel libre. Or il me semble que préconiser le logiciel libre est en soit un acte militant. Certes l'utilisation de Libre Office ne fait pas de son utilisateur un apôtre du libre, mais elle permet au médiateur de présenter un autre chemin de société. Quand l'utilisateur va vouloir créer un compte de messagerie, il sera le plus souvent orienté vers un serveur de messagerie, rarement vers plusieurs. On oublie parfois que l'utilisateur n'est pas forcément exclu du numérique, aussi quand le SIG de la commune va vouloir revoir sa cartographie, ne faudrait il pas s'assurer qu'ils connaissent Open Street map ?

### **Du numérique**

Au delà des techniques, le médiateur va sur les usages. certes il apprend concrètement à créer son compte sur tel ou tel réseau social. Ce faisant, il guide l'utilisateur dans le champ des possibles du numérique pour utiliser au mieux les outils disponibles selon ses besoins.

## **Accompagne : vise les sommets 11/10/12**

Deuxième billet autour des cinq mots clefs de la médiation numérique. Le précédent billet abordait la question de la veille, celui ci abordera la notion d'accompagnement.

L'accompagnement est par essence la plus-value d'un Espace Public Numérique, c'est l'accompagnement qui va permettre de distinguer un EPN d'un cybercafé par exemple. Aussi deux questions me paraissent importantes à se poser dans cette notion d'accompagnement. Qui accompagne t-on et vers quels objectifs ?

### **Le public**

Dans mon esprit, le médiateur numérique doit s'adresser à tous les publics. Certains travaux recommandent de privilégier telle ou telle typologie de publics. De mon point de vue, les prescriptions sur les publics vers lesquels accentuer ses efforts ne sont pas du ressort du médiateur numérique mais du décideur politique. En cela je diverge de celui des carnets de la médiation numérique qui préconisent de prioriser les personnes éloignées du numérique.

Si je partage l'analyse visant à se préoccuper de tous, et en particuliers, des plus éloignés, je défends l'idée que pour accompagner l'utilisateur vers les sommets des univers numériques, il faut aussi s'encorder avec des bons grimpeurs. L'Espace Public Numérique doit être le lieu de tous à mon sens, et non le lieu des exclus du numérique uniquement.

### **Les objectifs**

Rome ne s'est pas faite en un jour, l'ascension vers les sommets du numérique ne se fera pas non plus d'un coup de baguette magique. Il me semble important de fixer des objectifs clairs et mesurables. Accéder à l'autonomie, ne me paraît pas entrer dans cette catégorie d'objectifs. Un espace numérique situé dans un quartier populaire a pour objectif de résorber la fracture numérique, qu'attend on réellement de l'animateur de cet espace ? Quels sont les objectifs mesurables qui découlent de cette orientation politique ? En quoi l'accompagnement de l'animateur peut il représenter une plus-value ?



Ces questions, les politiques ne se les posent pas nécessairement, par contre le médiateur numérique doit les avoir en tête et proposer des éléments de réponse.

## **Guide : montre les chemins 16/10/2012**

Nombreux sont ceux qui s'accordent pour dire que le numérique change notre société, certains affirment que le numérique est également l'instrument du changement. Le médiateur numérique de part son rôle de vigie des mondes numériques peut entrevoir les chemins possibles et peut également accompagner ce changement.

### **Du médiateur**

Le médiateur est par définition celui qui règle les conflits entre deux (ou plus) protagonistes. Le médiateur numérique joue ce rôle mais entre deux types de société. La société que nous quittons et celle vers laquelle nous allons. Changer de paradigme, de société ne se fait pas sans conflit, sans levier de bouclier. Le médiateur numérique accompagne ce changement.

### **De la neutralité**

Il me semble difficile de rester neutre dans le champ de la médiation numérique. Nombre d'activités font l'affaire de choix. Souvent, ceux-là même qui se positionnent sur la nécessité d'être neutres encouragent vivement le choix du logiciel libre. Or il me semble que préconiser le logiciel libre est en soit un acte militant. Certes l'utilisation de Libre Office ne fait pas de son utilisateur un apôtre du libre, mais elle permet au médiateur de présenter un autre chemin de société. Quand l'utilisateur va vouloir créer un compte de messagerie, il sera le plus souvent orienté vers un serveur de messagerie, rarement vers plusieurs. On oublie parfois que l'utilisateur n'est pas forcément exclu du numérique, aussi quand le SIG de la commune va vouloir revoir sa cartographie, ne faudrait-il pas s'assurer qu'ils connaissent Open Street map ?

### **Du numérique**

Au delà des techniques, le médiateur va sur les usages. certes il apprend concrètement à créer son compte sur tel ou tel réseau social.

Ce faisant, il guide l'utilisateur dans le champ des possibles du numérique pour utiliser au mieux les outils disponibles selon ses besoins.

## **Utilise : les usages ne s'inventent pas, ils se vivent. 22/10/2012**

Quand un utilisateur m'interroge sur un service, il me questionne non seulement sur le fonctionnement du service en question mais aussi sur la pertinence du service. Il espère profiter de mon retour d'expérience pour intégrer ce service à ses usages, tout comme il souhaite profiter de mon "savoir-faire" pour découvrir de nouveaux usages. Il y a dans mon quotidien, un côté "bidouilleur".

### **Testé pour vous**

Le fait d'être utilisateur renforce la crédibilité du médiateur numérique, d'autant plus avec les digiborigènes. Intronisés par les adultes dans une position d'omniscients du numérique, j'ai remarqué que les jeunes internautes accordaient de l'intérêt à mes propos par ce que je savais faire. Dans une salle de classe, une séance de sensibilisation aux usages numériques se transforme souvent en séance de morale. "Faîtes attention à ce que vous dites, ne téléchargez pas illégalement, vérifiez vos paramètres...etc;". Or le digiborigène, comme tout bon adolescent qui se respecte, n'a pas vraiment envie qu'on lui fasse la morale sur ses pratiques numériques. D'autant qu'en réalité, il est plutôt sain de voir qu'un adolescent transgresse la règle et franchisse les limites. Par contre, notre digiborigène est prêt à comprendre. De toutes les interventions que j'ai faites en classe, les démonstrations par l'exemple ont toujours suscité l'intérêt.

## La boîte à usages

Et si on répondait la traditionnelle demande de boîte à outils en proposant une boîte à usage ? Qu'est ce qui est le plus important au final ? De savoir comment fonctionne Pinterest et Flickr ou de savoir à quoi ils pourraient nous servir... ? De plus en plus l'angle des usages est par ailleurs abordé dans les guides ressources : le web 2 au service de la recherche d'emplois, le logiciel libre pour les associations, les réseaux sociaux en contexte pédagogique etc...viennent en complément des traités d'informatique pour les nuls. Dès lors qu'on invite à réfléchir en termes d'usages, il est plus aisé ensuite de proposer des outils ad hoc.

Quand un usager souhaite envoyer par mail ses photos de randonnée, une des réponses possibles est de lui présenter un service de partage de photos en ligne comme Flickr par exemple.

### **Expérimente : Ose les possibles 25/10/2012**

Cinquième et dernier billet autour des mots clefs de la médiation numérique. Après [Veille](#), [Accompagne](#), [Guide](#) et [Utilise](#) voici donc Expérimente.

Il est assez difficile de définir ce que sera un Espace Public Numérique dans cinq ans. Si plusieurs tendances semblent se dessiner, il semble assuré qu'il n'y aura pas de modèle unique. L'Espace Public Numérique dans sa mutation en Espace de Médiation Numérique peut devenir un laboratoire d'essai grandeur nature autour des usages numériques.

## Au croisement des chemins

Positionnons l'espace au centre du territoire, il devient la catalyseur des usages numériques du territoires. Il peut être à la fois, l'espace de ressources et le tiers lieux de médiation. Il est le nœud vers lequel convergent les flux numériques du territoire, le lieu des gens.

Dans cet espace, le médiateur va avoir un côté régulateur prononcé. Il sera celui qui aiguille les gens vers les usages et les lieux d'une part. Il sera également celui qui articule les lieux, les usages et les gens entre eux. En ce sens, la qualification de "médiateur" prendra tout son sens, car cette régulation ne se fera pas sans conflit.

## En éclaireur

Positionnons l'espace comme locomotive numérique du territoire, il devient le lieu des innovations numériques du territoire. Il devient l'espace des apprentissages, et l'espace de recherche. Il est le fil qui tirent les flux vers l'avant, le lieu des prospectives.

Dans cet espace, le médiateur va avoir un côté moteur prononcé. Il sera celui qui encourage les innovations, les usages et les transformations. Il agira comme un coach et basera son accompagnement sur le modèle pédagogique de l'essai-erreur. Ainsi dans cet espace, expérimentation sera règle, l'erreur n'étant pas source d'échec mais source d'apprentissage.

## En observateur

Positionnons l'espace en retrait du territoire, il devient le lieu d'observation des usages numérique du territoire. Il devient l'espace de l'analyse et l'espace de partage. Il est l'agrégateur des flux, le lieu des enjeux.

Dans cet espace, le médiateur va avoir un côté communicant prononcé. Il sera celui qui recueille, les témoignages et les pratiques. Il sera celui qui questionne, qui interroge et qui retranscrit. Il s'inscrira dans le temps de la remédiation, numérique, bien entendu.

## **Marketing pour votre Espace Public Numérique 08/11/2012**

Pour vous présenter ce qui a été fait au sein de mon Espace Numérique sur une semaine, j'ai deux choix. Soit je vous dis qu'on a joué aux playmobils toute la semaine et vous vous diriez qu'on est pas payé à faire grand chose sûrement (tous les animateurs socio-culturels ont hélas vécu eu droit à ce genre de réflexion au moins une fois), soit je vous dis qu'on a développé la culture numérique d'une groupe de jeunes adolescents issus des quartiers populaires et ce billet va vous en expliquer la démarche marketing...

## Le choc des mots

Quelque soit le travail de qualité effectué dans un Espace Public Numérique, les animateurs pointent, à juste titre, un déficit de reconnaissance auxquels ils contribuent parfois eux-mêmes. Puisque nos élus aiment les bons mots donnons en. La réalisation d'un film d'animation avec des playmobils ça n'intrigue guère le politique. La création d'une œuvre numérique collaborative diffusée en ligne respectant le droit d'auteur, évoque quelque chose de plus complexe. Je concède que de "animateur multimédia" à "médiateur numérique", il y a une part de marketing. J'assume pleinement cet aspect marketing en ce qui me concerne. J'avoue que cela me perturbait qu'on imagine que je ne travaille que les mercredi et vacances scolaires avec les enfants alors que la plus grande partie de mon public est à la retraite.

## Le choix des armes

Si vous êtes de ceux qui souhaitent avoir plus d'intérêt à leur travail, faites parler de vous. Les outils utilisés pour conduire une séquence vont être primordiaux. Ainsi pour tout atelier conduit, je m'assure de la reproductibilité par l'utilisateur à son domicile. C'est vrai, parfois j'aimerais bien utiliser "I Movie " ou "Adobe premiere" pour faire les montages des films d'animation. Si je veux que mes adolescents puissent refaire chez eux du montage vidéo, j'utilise ce qu'ils ont à portée de main : un appareil photo familial, movie maker et des playmobils (ça marche aussi avec des barbies) ! Au final de la séquence, l'adolescent a acquis les compétences pour être un créateur de contenus. Libre à lui de les réutiliser dans sa vie quotidienne, mais en tout cas il sait qu'il peut le faire et qu'il a tout ce qu'il faut pour le faire.

## Et le cadeau bonus

Le cadeau bonus c'est le service après-vente que l'Espace Numérique peut assurer, le "contrat de confiance" pour reprendre un slogan publicitaire bien connu. La relation entre l'utilisateur et l'animateur se fait parfois sur plusieurs années, surtout avec les plus jeunes. Le médiateur numérique possède un outil formidable pour tisser du lien avec les jeunes qu'il a encadré, le web ! "Si tu as besoin, tu me contactes sur Facebook" est une phrase qui produit toujours son effet

auprès des adolescents que j'encadre. Au fil des ans, plus j'avance dans l'exercice de mon métier plus je me rend compte que les jeunes n'attendent que cela : qu'un adulte s'intéresse à eux. Aussi quand on me demande dans quelle branche j'exerce, je réponds que je suis travailleur social. Vous direz ce que vous en voudrez, mais pour le coup, c'est tout sauf du marketing.

## **Permis d'interdire 15/11/2012**

Sur de nombreux documents que je parcours est accolée une licence d'utilisation. Il y a parfois des indications qui laissent songeur.

### **Pas de pub !**

Surtout ne parlez pas de cet article. Ne faites pointer aucun lien vers cet article sans que je vous en donne mon accord. Pour obtenir cet accord, vous aurez l'obligeance de m'adresser votre demande manuscrite par courrier postal.

Ne riez pas, c'est souvent la mention légale que je vois figurer sur des sites institutionnels de collectivité, à tel point que je me demande quel est l'intérêt de publier une information sur le web, si personne n'a le droit de la relayer. J'entends parfois que c'est la rigidité des textes, le côté administratif qui impose ses formules, pour autant du côté des licences libres, il y a aussi parfois quelques incohérences..

### **Permis de modifier**

Une des licences que je vois le plus souvent du côté des licences libre est de permettre de réutiliser et de modifier l'œuvre originale (en citant son auteur en général). Quand il s'agit de modifier un original, parfois il faut tout recommencer. Ainsi en feuilletant des présentations en lignes, je peux trouver une présentation que je souhaite réutiliser. La licence attribuée m'autorise à le faire mais pas l'auteur de la publication, l'autorisation n'est que purement intellectuelle. Nombre de fois, j'ai trouvé des présentations que je ne pouvais pas télécharger (cette option étant bloquée par le propriétaire du compte) ou publiées sous un format qui rendait le document non-modifiable (par exemple

un fichier sous .pdf ou une présentation sous flash). Il me semble que l'on pourrait être cohérent entre les intentions et les faits.

## Et dans le doute

Dernière catégorie de licence et pas des moindres, l'absence de licence. Il me semble bon de préciser qu'il n'est pas besoin d'être juriste de haut niveau pour préciser ce que l'on souhaite. Ce souhait peut apparaître dans une simple phrase, sans même mentionner des textes de lois, le tout est que cela soit facilement trouvable. C'est pour cela qu'en général, ces indications se retrouvent dans la rubrique "mentions légales" ou "à propos" ou en fin de document (la dernière diapositive d'une présentation). Ne rien dire, c'est tout interdire.

## **Pôle Emploi et l'accompagnement aux usages numériques 20/11/2012**

Je voudrais par le biais de ce billet te remercier pour tous les usagers que tu m'envoies quotidiennement dans mon Espace Public Numérique. Il n'est pas un jour sans que quelqu'un n'arrive avec cette phrase magique "c'est Pôle Emploi qui m'envoie". Il est vrai qu'à la vue de notre territoire commun, la probabilité qu'un usager de l'Espace Numérique n'arrive recommandé par nos soins dans ton agence n'est pas loin d'être nulle.

## Les clefs de la réussite

Nos chômeurs viennent apprendre à se servir de ton site dans notre espace numérique. Je me demande encore pourquoi ils ne font pas dans cela ton agence et surtout ce que tu attends pour prendre en compte les retours des utilisateurs quand à l'ergonomie du site en question. Après, je sais que certains chanceux ont le droit à une formation payée par tes soins auprès d'un organisme de formation agréé pour des contenus qui sont souvent moins bons que les nôtres. Moins bons, certes, mais ils ont le mérite d'être payants. Je me demande d'ailleurs pourquoi nos services ne sont pas facturés à ton agence. En fait je me demande surtout pourquoi tu paies un formateur

80 € de l'heure TTC là où tu pourrais faire appel au service public.  
C'est vrai que tu ne connais pas la crise...

## Accompagnement kézako ?

C'est triste, mais dès qu'il s'agit de parler d'accompagnement aux usages du numérique des demandeurs d'emplois, j'ai l'impression de parler tout seul et quand il s'agit d'accompagner les créateurs d'entreprise, je crois que je ferais mieux de te parler en Araméen oriental. Au cas où, tu ne l'aurais pas remarqué quand on habite à 8 kilomètres de la frontière suisse comme c'est notre cas, il arrive parfois que des gens cherchent du travail ailleurs qu'en France...S'il vient dans mon espace numérique c'est aussi parce que je lui donne le droit d'utiliser des jobboards suisses. En plus, je lui autorise même à imprimer en couleur un CV, voir plus fou encore : à l'envoyer depuis sa boîte de messagerie électronique. Au détour d'un café à la machine (oui parce qu'en plus notre espace numérique est convivial, on est désolé), on en profite pour causer des réseaux sociaux, d'identité numérique et même de portfolio numérique !

En fait monsieur Pôle Emploi, je n'arrive pas à comprendre que nos Espaces Publics Numériques labellisés par la Délégation aux Usages de l'Internet ne soient pas un recours plus systématique. Comment se fait il qu'il n'y ait pas d'accord cadre entre Pôle Emploi et les espaces labellisés Netpublic ?

## **L'EPN un acteur du numérique ? 26/11/2012**

Ce jeudi 22 novembre Renaissance Numérique a animé une série de débats participatifs réunissant 400 acteurs du numérique autour de la question : le numérique pour sortir de la crise. Ce qui m'a intrigué dans cette rencontre (comme dans d'autres rencontres du même acabit) c'est l'absence des Espaces Publics Numériques. D'où une interrogation simple : les Espaces Publics Numériques peuvent ils être considérés comme des acteurs du numérique ? Question à laquelle je répons bien évidemment oui.



## Des acteurs publics.

On dénombre plus de 4500 espaces publics numériques sur le territoire (source : nepublic.fr). La majorité de ces espaces publics numériques ont été impulsés par des acteurs publics (de la collectivité locale aux ministères) et sont soutenus par ces mêmes acteurs publics. Ces espaces publics numériques sont intégrés au sein de leurs territoires respectifs pour certains depuis de nombreuses années. La moitié ces espaces publics numériques sont labellisés **netpublic**. La charte netpublic est portée par la Délégation aux Usages de l'Internet elle-même placée sous l'attribution de Fleur Pellerin. cette charte précise notamment que l'Etat et les collectivités territoriales "s'attachent également à les associer aux politiques de développement numérique des territoires, mais aussi aux politiques sociales, éducatives, culturelles, de l'emploi, etc. ..."

## 19 mesures pour sortir de la crise avec les EPN

A l'issu des différents ateliers animés par Renaissance Numérique, 19 mesures ont été proposées. La mesure 7 nomme directement les EPN mais d'autres mesures font référence aux missions des EPN. Je pense ainsi aux mesures 1;2;12; 16 et 18. Revue de détail :

**Mesure 1** - Créer une journée nationale de sensibilisation à l'économie numérique.

Les EPN sont lieux de diffusions de la culture numérique pour tous et pourraient à ce titre être un relais de cette journée. Par ailleurs, cette journée pourrait se dérouler pendant la quinzaine de la fête de l'internet traditionnellement positionnée deuxième quinzaine de mars.

**Mesure 2** - Faire du numérique une priorité de la formation professionnelle continue.

Je ne peux que cautionner. Cette mesure peut nécessiter les moyens techniques et pédagogiques de l'Espace Public Numérique. Je pense par exemple aux Points d'Accès à la Téléformation (cf l'exemple de la Basse Normandie).

**Mesure 12** - Équiper et former les bénéficiaires du RSA et faire mieux connaître les métiers du numériques aux missions locales et à Pôle Emploi.

La première partie de cette proposition fait référence au cœur de métier des Espaces Publics Numériques et au dispositif Ordi 2.0 (voir [l'exemple](#) de Rhône-Alpes)

**Mesure 16** - Créer un kit numérique pour le créateur d'entreprise

N'ayant pas participé au débat, je ne sais pas trop ce que contient cette proposition. Une chose est sûre : l'espace public numérique pourra accompagner le créateur d'entreprise dans son appropriation des usages de ce kit numérique.

**Mesure 18** - Nommer des correspondants numériques locaux pour les TPE PME

Reste à définir la mission de ces correspondants mais ceux-ci pourraient très bien être les médiateurs numériques des Espaces Publics Numériques.

## On réinvente l'eau chaude ?

L'Espace Public Numérique est au cœur du territoire. Il fait parfois office d'espace de coworking. Il présente à des cadres les réseaux sociaux professionnels. Il accompagne les demandeurs d'emplois dans la prise en main du site pôle-emploi. Il forme aux outils et accompagne aux usages. Mais l'Espace Public Numérique n'est pas repéré comme "acteur du numérique". Cela est sûrement dû à un manque de visibilité. Le médiateur numérique doit contribuer à rendre ses missions plus visibles en faisant preuve de plus de pédagogie. Les temps ont changé, allons toquer aux portes de la Chambre de Commerce pour nous rappeler à leur bon souvenir...

## **Action Innocence jette l'éponge 03/12/2012**

Action Innocence arrête ses actions de prévention en France pour motif économique. On notera que dans ce courrier, Action Innocence France suggère aux établissements scolaires de faire appel à d'autres organismes dont Calysto, qui est très décrié lui aussi (A lire par ailleurs [cet article](#) de Sabine Blanc sur owni). Quant aux interventions d'Action Innocence, elles n'ont pas toujours fait l'unanimité loin s'en faut comme en témoigne Marc Serrand [pour l'Express](#).

Comme l'indique Michel Guillou sur [son blog](#) il y a deux manières d'aborder la présence des jeunes sur Internet, l'éducation aux mondes numériques étant la porte d'entrée à privilégier. Dans cette perspective, les Espaces Publics Numériques devraient s'associer voir impulser des actions de sensibilisation dans les établissements scolaires sur les mondes numériques.

Un grand merci à l'[ADEP74](#) de m'avoir signalé cette ressource

## **Les Creative Commons expliquées en maternelle 17/12/2012**

J'ai été invité à participer aux rencontres [Wikimedia France](#) sur une table ronde "**de la production à l'utilisation de ressources éducatives libres**". Quand je construis une séquence pédagogique dans mon Espace Public Numérique, l'un de mes objectifs est que celle-ci puisse être intégralement reproduite par l'utilisateur en dehors de l'EPN. En ce sens l'utilisation des logiciels libres est une évidence. Cependant au delà de l'entrée logiciel, il me semble primordial que les médiateurs numériques puissent également éduquer aux enjeux et à la culture libre.

### **Pourquoi parler du libre ?**

Le libre ce n'est pas que l'aspect logiciel ou Linux, c'est aussi et surtout une culture. Éduquer à la culture libre c'est éduquer l'utilisateur aux enjeux de société dans laquelle il évolue. En effet, notre société évolue vers une société plus ouverte, plus transparente. Ce n'est pas le fruit du hasard si le portail gouvernemental de l'open data vient de fêter son premier anniversaire. Comment est-il possible d'expliquer l'open data sans parler de la culture libre ? Cela vaut aussi pour l'utilisation de Wikipedia. Il n'est pas besoin d'attendre que l'élève soit en Master pour aborder ces questions. C'est ce que j'ai tenté de démontrer avec des enfants de deuxième année de maternelle.

## Dessine moi un manchot.

Avec un groupe d'enfants de 3-4 ans, j'ai conduit une activité de dessin sur ordinateur à l'aide de l'excellent logiciel Tuxpaint. Une fois imprimé, j'ai interrogé mes artistes en herbe sur la possibilité de faire une copie de leur oeuvre pour l'afficher dans l'EPN. Puis par binôme j'ai proposé à Pierre de modifier le dessin de Paul et inversement en ajoutant des gommettes autocollantes. Avant cette petite séance de remix, j'ai procédé à une copie de l'original. Ce qui est intéressant c'est lorsque j'ai interrogé Paul sur l'auteur du dessin qu'il avait lui-même remixé, il a su naturellement me dire que Pierre en était l'auteur original mais que lui avait juste ajouté les gommettes. En l'espace d'une séance, les élèves de maternelle avaient été sensibilisé aux licences Creative Commons !

Effet collatéral de la séance "mon premier dessin sur ordinateur", les enfants ont fièrement montré à leurs parents leur premier chef d'oeuvre numérique. J'ai bien sur indiqué à chacun d'entre eux le nom du logiciel à télécharger en leur proposant même de leur céder sur une clef USB. Il a fallu que je leur explique, que c'était non seulement gratuit mais aussi et surtout 100 % légal. Cela m'a permis de leur citer le site de Framasoft comme référence.

Plutôt que d'expliquer les principes du libre, les libertés fondamentales, la vie de Richard Stallman, j'ai opté pour procéder pas à pas en ne prenant en compte que les besoins du public. Quand je parviens à répondre à une demande de l'utilisateur, il est ensuite plus aisé de l'emmener vers des mondes numériques plus lointains.

## Un sapin collaboratif 18/12/2012

Après avoir abordé de manière simpliste les licences Creative Commons avec les élèves de maternelle, j'ai poursuivi dans un autre temps avec le travail collaboratif. Les notions de travail collectif sont abordées dès l'école maternelle à travers des séquences de groupe, l'enseignant observe alors les capacités de l'enfant à s'exprimer au sein d'un groupe. Profitons en pour distiller sciemment les notions premières de travail collaboratif.

## Pourquoi du travail collaboratif ?

Outre l'intérêt de mesurer les facultés de l'enfant à s'exprimer et à se positionner au sein du groupe, le travail collaboratif va permettre de mettre en lumière l'intelligence partagée du groupe. Le travail collaboratif est amené à devenir une règle en matière d'organisation du travail, à travers des espaces de travail dédiés (comme les tiers lieux ou les espaces de coworking par exemple). Introduire, dès le plus jeune âge, des touches de travail collaboratif, c'est encourager la créativité de l'enfant.

Là encore, en introduisant le travail collaboratif dès la maternelle, il sera bien plus aisé d'aborder le fonctionnement de Wikipedia plus tard.

## Un sapin en guise de bien commun

A quelques jours des fêtes, faisons un sapin coopératif et collaboratif. Coopératif car nous allons répartir les enfants en plusieurs groupes et assigner à chaque groupe une tâche bien précise (le groupe des guirlandes, le groupe des boules, du village etc..)

Collaboratif parce que nous n'allons pas intervenir dans la vie du groupe pour le guider dans sa réalisation. Nous allons observer les enfants naturellement passer d'un groupe à l'autre et construire petit à petit le sapin. En amenant son élément sur le sapin, le groupe guirlande va nécessairement agir sur le groupe boule. Le sapin va connaître plusieurs versions d'étapes avant une validation finale, exactement comme un article de wikipédia possède plusieurs versions.

Au final, plutôt que de dessiner chacun dans leur coin un sapin de Noël, les enfants ont créé un bien commun de la classe.

## **Ecole numérique avec ou sans epn ?**

**21/12/2019**

J'ai assisté à l'annonce de la stratégie "école numérique" présentée par Vincent Peillon et Fleur Pellerin à la Gaiété Lyrique. J'ai été

globalement satisfait de cette présentation, plutôt bien pensée. J'ai senti dans le ton du Ministre de l'Education un certain volontarisme, mais j'ai surtout été déçu par une absence : celle des Espaces Publics Numériques.

## La communauté éducative

Dans sa longue introduction, Vincen Peillon a salué l'ensemble de la communauté éducative. Il y en a eu pour tout le monde, même pour "les associations oeuvrant pour le numérique éducatif" mais pas pour les Espaces Publics Numériques. Personnellement cela me perturbe que les Espaces Publics Numériques ne soient pas cités dans le grand concert du numérique éducatif surtout quand Fleur Pellerin est à la tribune. Rappelons donc à Fleur Pellerin qui est en charge de la Délégation aux Usages de l'Internet que les Espaces Publics Numériques existent depuis dix ans et que l'éducation au numérique est le coeur de leur métier.

## Ça va mieux en le disant...

Coup de chance, je croise Vincent Peillon et je l'interpelle donc sur la place que pourraient prendre les Espaces Publics Numériques dans la stratégie qu'il a présenté. Le ministre me répond "nous allons avoir besoin de vous et nous comptons sur votre savoir-faire". Il parlait bien entendu des EPN pas de moi personnellement. Proposition simple : permettre aux animateurs d'espaces publics numériques d'intervenir dans les écoles sans avoir une habilitation de l'éducation nationale; ou habilitier les EPN labellisés Netpublic (et donc placés sous la tutelle de Fleur Pellerin) pour intervenir en milieu scolaire.

Décidément très en veine, j'interpelle également Fleur Pellerin qui elle me répond "ça va sans dire". Tout à fait Mme la Ministre, mais ça mieux en le disant. Tout comme ça va sans dire que les EPN doivent naturellement être présents au sein du Conseil National du Numérique par exemple. Voyons comment ces évidences seront transformés en acte.

# Courriel ouvert au Président de la République 08/01/2013

Mr Le Président, vous avez dans vos voeux aux corps constitué de ce 8 janvier 2013 mis en avant le rôle des Nouvelles Technologies dans la modernisation de l'Etat. Vous faites le voeux d'associer les citoyens, par le biais de ces nouvelles technologies. Vous convenez que vos procédures puissent être intelligibles et l'information transparente.

Pour abonder dans votre sens, il est impératif de garantir l'accompagnement des citoyens dans leurs usages des nouvelles technologies, condition sine qua none à leur participation souhaitée. C'est la mission qui est dévolue aux Espaces Publics Numériques que d'accompagner les citoyens dans les usages du numérique.

Il faut associer le mot numérique au mot usage et le mot usage au mot accompagnement. Quelles que soient les orientations prises, les choix opérés, le numérique sera un outil, un moyen et un objectif. les médiateurs numériques seront autant de vecteurs des usages à destination des citoyens.

Mr le Président dans quelques jours vous donnerez la composition du nouveau Conseil National du Numérique, je formule le voeux que les Espaces Publics Numériques puissent être représentés au sein de ce Conseil

"L'information doit être transparente, les procédures intelligibles, les citoyens associés. Les NTIC facilitent cela."

## **Internet coupable 15/01/2013**

Sans aucune forme de procès, Internet en particulier et les mondes numériques en général ont été rendus coupables d'à peu près tous les maux de la terre. Cela fait à peu près trente ans que cela dure et à écouter les dernières sorties de nos responsables politiques, cela n'est pas près d'arrêter.

## Rendez-vous en terre inconnue

Quand j'entends une Ministre pointer Amazon comme responsable de la fermeture de Virgin, ou une autre vouloir bannir le sexisme de Twitter, j'ai envie de revêtir mon costume de Frédérique Lopez pour les emmener en terre inconnue, le web. Il y a quelques temps, je pensais que la méconnaissance des monde numériques pouvait être liée à un décalage générationnel, ce qui n'est pas applicable au profil de nos deux ministres. Si on ajoute à ces raisonnements simplistes d'autres raisonnements du même acabit qui assimilent les joueurs de jeux massivement en ligne à des terroristes en puissance, je me demande pourquoi nos "responsables" politiques ne vont pas jusqu'au bout des choses en supprimant Internet. A force de prétendre, que la violence est liée au jeux vidéos, que les propos homophobes sont liés à Twitter et que la mort du commerce est liée à Amazon, il est peut être temps de faire preuve de responsabilités et de faire taire internet.

## Régulation

Evidemment, nul n'est question de fermer les tuyaux, mais plutôt de les réguler. Avec des approches aussi poussées que "On ne peut pas laisser passer ça", l'idée est de faire entrer dans l'esprit du plus grand nombre, qu'il est en grand temps de réguler les contenus accessibles en ligne. Les arguments les plus populistes sont utilisés pour gagner l'adhésion du citoyen au nom du principe de précaution. Réguler Internet, l'internaute sait ce que cela signifie. C'est aller à l'encontre du principe fondateur d'internet d'une part, mais c'est surtout permettre à des sociétés privées de s'ériger en censeurs de la société. Les romans de cyberpunk que je lisais dans les années 80 sont en passe de devenir réalité. Ce positionnement montre l'importance d'éduquer aux mondes numériques. Et si l'Internet possède un côté sombre (ce que je reconnais bien volontiers) , il ne faut pas oublier tout ce qui fait sa force.

Réguler le web c'est entrer dans un processus similaire que la Chine ou la Syrie pour ne citer que deux états en pointe dans ce domaine. Réguler le web, c'est réguler la société. Les médiateurs numériques ont pour mission d'éduquer aux mondes numériques, on ne mesure que rarement l'importance du rôle sociétal que nous avons.



Continuons notre mission, abordons les faits de société, la société est numérique, nous en sommes les médiateurs.

## **Coworking et médiation numérique 22/01/2013**

La semaine mondiale du coworking vient de se terminer (elle s'est déroulée du 14 au 20 janvier) et j'ai eu la chance de participer à une rencontre de porteurs de projets à Annecy. Fin décembre Internet Actu et la Délégation aux Usages de l'Internet se sont penchés sur le devenir des Espaces Publics Numériques. De mon point de vue le coworking est une des transformations possibles de l'EPN, voir son présent.

### **Qu'est ce que le coworking ?**

Nous avons tous une expérience du coworking, rappelez-vous de vos années bac. Vous alliez à la cafet' pour réviser plutôt qu'au CDI parce qu'à la cafet' l'ambiance est plus sympa. Vous révisiez les maths pendant que Paul révisait la géographie. Chacun travaillait de son côté mais dans le même espace, c'est la définition même du coworking. Inéluctablement Paul sollicitait votre expertise en géographie et vous la sienne en maths; rien ne vous obligeait à travailler ensemble mais cela se faisait naturellement. Et pour finir, la cafet' était un lieu animé dans lequel vous pouviez agrandir votre réseau social. Venir à la cafet' c'était aussi le prétexte pour être mis en relation avec la petite Babeth. Seulement pour atteindre cet objectif, cela passait par un investissement personnel, donner pour recevoir (tout en attendant rien en retour). Autre grand principe du coworking, le réseautage et l'échanges de compétences. Pour une présentation plus académique du coworking, on pourra se référer à [cet excellent article](#) de la communauté ouishare.

### **Coworking et EPN ?**

D'un point de vue très pragmatique, un espace de coworking ce sont de locaux, des ordinateurs connectés à Internet et surtout une animation des lieux. Ces trois ingrédients sont des composantes naturelles de l'espace public numérique. S'il peut être difficile de partager les locaux lorsqu'on a qu'une seule pièce, rien n'empêche de

s'inscrire dans la dynamique coworking. Faisons de nos espaces, des lieux d'échange, de plaisir et d'animation autour du numérique (mais pas que) et nous nous inscrirons déjà dans l'esprit coworking. Nos EPN ne deviendront pas tous des espaces de coworking, mais peut-être que les espaces de coworking naissant pourraient intégrer une logique de médiation numérique à leur code génétique...

## **Acteur de l'économie sociale et solidaire**

**29/01/2013**

Aurais-je change de ministère sans le savoir ? Jusque là j'étais persuadé de dépendre (très indirectement, je le concède) du ministère de l'économie numérique porté par Fleur Pellerin. Pourtant, sur son site de l'économie sociale et solidaire, Benoit Hamon cite comme exemple de travailleurs de l'économie sociale et solidaire les animateurs multimédias.

### **Social et solidaire**

Effectivement les Espaces Publics Numériques contribuent depuis plus de dix ans à réduire le fossé numérique en France. Nos lieux d'appropriation aux usages des mondes numériques se sont implantés prioritairement dans les zones les moins connectées. Les animateurs multimédia continuent de sensibiliser, initier (pour ne pas dire former) et accompagner les populations les plus éloignées des mondes numériques. Aujourd'hui l'Espace Public Numérique contribue fortement à garantir la cohésion sociale et la continuité du service public en prenant le relais des institutions qui ont démissionné de leurs rôles d'accompagnants.

### **Et citoyens aussi**

La vision présentée par le ministère (qui reprend celle du portail des métiers du web) est cependant assez réductrice du métier. Dans sa présentation succincte, le ministère ne fait référence qu'à l'assistance dans l'appropriation des outils informatiques et des usages de l'internet. Or le champ de la médiation numérique va au-delà des usages de l'internet. Rappelons à Mr Hamon que sa collègue a évoqué

la possibilité d'implanter des Fab Labs en France en s'appuyant sur les Espaces Publics Numériques. De la même manière, l'accompagnement lié à l'"Open Data" semble être amené à faire partie du quotidien de l'Espace Numérique (Les rencontres "Open data et médiation numérique" enrichiront certainement le débat sur ce sujet).

En quelques mots le médiateur numérique est un rouage essentiel au citoyen pour appréhender la société dans laquelle il évolue. Il serait judicieux de prendre conscience du rôle fondamental que joue le médiateur, au-delà des trois lignes dédiées aux missions que présente le ministère.

## **Médiations Numériques et Open Data**

### **05/02/2013**

"C'est le rôle des Espaces Publics Numériques que d'accompagner les citoyens sur l'opendata". Voilà une position qui aura fait consensus aux rencontres "Médiations Numériques et Open Data" organisées par ArsenicPaca. Cette position est d'autant plus intéressante qu'elle est un curseur fort de l'évolution du métier.

### **Changement de fractures**

Dans son allocution vidéo, Bernard Benhamou (Délégué aux Usages de l'Internet) rappelle combien les espaces Publics Numériques ont évolué. Pour les EPN mis en place il y a une dizaine d'années, la fracture était essentiellement une fracture liée à l'équipement des ménages, ce qui est de moins en moins vrai puisque 80 % de la population dispose d'une connexion internet. Cette fracture a naturellement évolué vers une demande en formation aux basiques de l'informatique (traitement de texte, navigation). Encore aujourd'hui ces basiques sont très demandés, particulièrement par les populations les plus éloignées du numérique (demandeurs d'emplois et plus de 70 ans typiquement). Cette deuxième fracture est d'avantage sociale, l'animateur jouant un véritable rôle d'agent de cohésion sociale sur son territoire. La notion de "médiation numérique" (appliquée aux Espaces Publics Numériques) a émergé en réponse à cette évolution (pour ma part, ce blog est ouvert depuis mai 2010 et auparavant la

"médiation numérique" ne trouvait une définition que dans le champ des bibliothèques. Cf cet [article](#) de Silvère Mercier en mars 2010).

Le positionnement de l'Espace Public Numérique vis à vis de l'Open Data est particulièrement intéressant puisqu'il va s'inscrire dans une démarche de "recherche/action". L'EPN va être de fait l'acteur du changement de la société par le biais de l'Open Data.

## Un enjeu crucial ?

Les plus sceptiques peuvent légitimement se demander pourquoi cet enjeu si crucial va avoir si peu de moyen à sa disposition. La réponse est fort simple, personne n'a idée de ce nous pourrions faire avec des données libérées. Non seulement on ne sait pas ce que nous en ferons, mais nous ne savons pas comment nous y prendre non plus. Et c'est à nous, simples animateurs d'espace public numérique qu'il incombe de changer la société. Pour ce faire, "on" compte sur notre bonne volonté et notre capacité à l'autoformation. Pour nous accompagner à ce changement majeur pour la société française, on met à disposition la veille (au demeurant excellente) assurée par **netpublic.fr** . Pardonnez-moi de trouver cela un peu léger, surtout pour des professionnels qui vont devoir convaincre des élus. N'oublions pas en effet, que la libération des données est avant tout un enjeu politique.

Au-delà de cette évidence, c'est toute la capacité d'appropriation des enjeux du numérique qui se posent. Nos EPN sont tour à tour , fablab, infolab, tiers lieux, espace de coworking, hackerspace...Les animateurs doivent s'approprier le "Do It Yourself", l'imprimante 3D, les biens communs, la libération des données, l'internet des objets, sans oublier, les publics éloignés, les tablettes, smartphones et j'en oublie et tout ça pour quoi ?

Des cui/cae de six mois payés au smic...(Voir les offres d'emplois relayées par la Délégation aux Usages de l'Internet, une grande partie de ces emplois rentrent dans ce cadre).

## **Soyez motivés qu'ils disaient...! 08/02/2013**

On a beau jeu de compter sur la bonne volonté des animateurs multimédias en place pour faire "reculer la fracture numérique". C'est

commode de s'en remettre à leur capacité d'autoformation. Mais il faudrait voir à ne pas pousser le bouchon trop loin non plus. N'est ce pas Monsieur Vincent Peillon ?

**Ni fait, ni à faire.**

"Le réseau Cyber-bases sera mobilisé dans le but de réduire la fracture numérique touchant les publics défavorisés. La Caisse des Dépôts envisage de diffuser, à partir de son portail, l'offre des grands opérateurs de l'Etat (Onisep, Cned...) à destination des enfants et de leurs parents. Les actions déjà menées par les Cyber-bases en matière de soutien scolaire, de lutte contre l'illettrisme et d'orientation et de découverte des métiers seront ainsi complétées et renforcées."

(extrait de Localtis du 21 janvier 2013)

Vous avez peut-être lu Monsieur le Ministre qu'il n'y avait que 750 Cyber-bases en France sur les 4 500 Espaces Publics Numériques recensés par la Délégation aux Usages de l'Internet (portée, je le rappelle par votre collègue Fleur Pellerin) ? Ils font quoi les 3 800 autres EPN qui ne sont pas labellisés "cyber\_base" ? Le protocole de partenariat proposé est relativement clair. Les 750 cyberbases de France seront valorisés comme lieu de démocratisation numérique, les 3 800 autres non ! Puisque l'heure est à l'Open Data, je demande la transparence sur ce partenariat. En quoi mon Espace Public Numérique, labellisé NetPublic n'est il pas compétent aux yeux du Ministère de l'Education Nationale pour "réduire la fracture numérique" ? Mis à part que ma collectivité ne débourse pas 2500 € Hors Taxe par an pour obtenir et garder ce label, je ne vois pas.

Le résultat de ce protocole ubuesque est évident, pour réduire la fracture numérique, on crée une autre forme de fracture là où on aurait pu faire autrement. C'est ni fait, ni à faire, revoyez votre copie en ne rajoutant pas de l'exclusion à l'exclusion.

## **Internet sans crainte...? 11/02/2013**

Internet est-il dangereux ? Que font mes enfants sur le Web ? Où sont vraiment les risques ? Quels bons gestes sur Internet ? Payer en ligne, c'est le plus risqué, non ? Que cherchent les pirates en ligne aujourd'hui ? Le 5 février c'était la journée mondiale pour un internet

(Safer Internet Day) plus sûr avec son lot de questions et d'affirmations toutes les plus angoissantes les unes que les autres...

## L'éducation par la peur.

Gardons nous de toute ambiguïté, le mot "éducation" est ici dénué de tout sens. En aucun cas, il ne renvoie vers une posture pédagogique. Le mot "éducation" doit être compris uniquement sous un angle "marketing".

A chaque Safer Internet Day, nous avons le droit à des campagnes "d'éducation" à internet, le plus souvent lancées par des opérateurs privés. La palme revient cette année à la Mairie de Paris, comme le souligne fort justement Michel GUILLOU dans un article dédié (article à lire impérativement). Dans ces opérations d'un jour, nous avons droit à tout un florilège d'informations (on va dire ça comme ça). Dans un test on m'indique immédiatement que plus de 50% des tentatives de phishing par email ciblaient des utilisateurs de coordonnées bancaires en ligne. On se garde bien de me dire combien de ces tentatives ont été transformées en succès, ça serait beaucoup moins impressionnant. Mention spéciale à ce site qui révèle que la moitié des 8-17 ans (46% pour être précis) a connu une expérience négative en ligne, sans plus de détails. Cependant ce même site nous précise que 22% de ces mêmes ados "ont vécu une expérience en ligne extrêmement négative : réception de photos indécentes de la part d'étrangers, intimidations, visionnage d'images ou de vidéos violentes". La rubrique sexy de ce site étant accessible sans certifier être majeur et dévoilant des photos de femmes rarement habillées ! Il ne manque plus qu'un lien entre les deux pages ...

## Des solutions sur mesure

Fort heureusement, les sociétés technologiques ont fait un ensemble de propositions reprises par la Commission européenne (tiré du site: [itexpresso.fr](http://itexpresso.fr)) :

- Équiper d'outils et d'écrans de contrôle parental tous les terminaux, smartphones, tablettes, PC, consoles
- Faire connaître ces outils auprès de la cible concernée - les parents - et l'inciter à les utiliser
- Fixer des paramètres de protection de la vie privée en fonction de l'âge

- Mettre en œuvre le retrait effectif du matériel pédopornographique
- Généraliser le recours à la classification des contenus par le biais d'outils techniques

A l'heure où l'une des préoccupations majeures du Nouveau Conseil National du Numérique est justement de se pencher sur la neutralité d'Internet, il y a lieu de se demander si les dés ne sont pas pipés d'avance. Pour que la journée "internet sans crainte" ait plus de sens, il faudrait de mon point de vue cesser de communiquer sur les peurs du web d'une part, et craindre d'avantage des grands groupes qui veulent nous faire un internet aseptisé. C'est là que se situe le principal danger.

## **La Page Spotted des Médiateurs Numériques**

### **13/03/2013**

"O toi la jolie Médiatrice Numérique qui a animé le Diaspora Camp, sache que si tu veux recommencer, je te suivrais.."

Le phénomène "spotted" consiste à déclarer sa flamme à un inconnu de manière anonyme à travers un compte lui même anonyme. 90% du temps les messages laissés par les jeunes sont plutôt fleur bleue, mais parfois cela dérape et ce sont les dérapages qui inquiètent la communauté éducative ([voir cet article](#) du cafépédagogique).

### **Un phénomène nouveau ?**

Le "spot" est un objet littéraire, qui de surcroit obéit à quelques règles. Le déclarant doit être anonyme tout comme la personne faisant l'objet de la déclaration. Le style littéraire adopté peut être libre, mais une certaine tendance à la rime s'observe. J'ai quelque mal à admettre que la déclaration d'amour anonyme en vers à une personne non identifiée soit un phénomène nouveau..Quant aux dérives (les "trash spotted"), il me semble que l'on pourrait aussi se servir de cet objet littéraire pour étudier le pamphlet. Je fais confiance aux professeurs qui ont étudié les lettres pour trouver des exemples remarquables à travers les siècles.

Seul le support change, soit dit en passant je ne suis pas sûr qu'un "trash spot" soit plus simple à appréhender parce que graver dans le stuc.

## Stop au harcèlement !

Personnellement, j'ai lu quelques centaines de spots et ils étaient très fleur bleue. C'est en faisant appel à la communauté Twitter que l'on a pu me citer quelques exemples ( à peine une dizaine) qui étaient franchement vulgaires voir salaces. Aussi j'ai été assez surpris quand on m'a demandé de parler de ce phénomène dans le cadre d'une sensibilisation contre le harcèlement (au Lycée). Je ne suis pas avocat, mais le "harcèlement" suppose une répétition, je ne suis pas certain que mon "spot" de départ puisse être considéré comme du harcèlement, ni par son destinataire mystère ni même de manière objective. Alors oui, cela ne règle pas le problème des débordements, et des insultes qu'on trouve parfois...

## Internet responsable

Quand j'étais interne au Lycée et qu'il y avait des débordements, il y avait une réponse de l'institution. Quand il y avait des suspicions de trafic à la sortie du lycée, il y avait une présence de l'institution. Si l'institution estime qu'il y a des problèmes liés à l'utilisation des réseaux sociaux, qu'elle prenne ses responsabilités. Soyez présents sur les réseaux sociaux ! Il me semble illusoire de demander à des adolescents d'être responsables si nous-mêmes ne sommes pas en capacité d'assumer notre rôle. Je lis fréquemment ce genre de messages sur les pages spotted : "A partir de maintenant je l'imiterais les spots trop vulgaires ! Il peut y avoir de gros risques ! Mais merci de votre participation ." Nos jeunes demandent à être accompagnés dans leurs expériences numériques,, si la position de l'institution est bien de les accompagner dans leurs pratiques, alors effectivement le médiateur numérique peut accompagner l'institution. Certains établissements ont fait le choix de déléguer la gestion de leur pages facebook officielle à leurs élèves, cela me paraît être une approche intéressante à dupliquer.



# Peut on éduquer au numérique ? 16/04/2013

Il y a quelques jours, je participais à une rencontre avec des professeurs de collège quand l'un d'eux me demanda si je pouvais faire une présentation sur les réseaux sociaux. Assez naturellement je lui ai demandé ce qu'il entendait par là.

« Dans le Collège, nous avons des soucis liés à l'utilisation des réseaux sociaux, il y a des bagarres qui ont lieu dans la cour d'école à cause des réseaux sociaux, et surtout de Facebook. Le Collège aimerait que tu expliques aux jeunes qu'ils ne peuvent pas faire n'importe quoi, dire n'importe quoi sur Facebook. »

Je me questionne sérieusement sur la capacité des adultes qui interviennent dans un Collège à vivre dans notre monde. Comment se fait il que des professeurs ne se sentent pas armés au point de devoir faire appel à un « expert » (je cite) pour évoquer ce genre de problèmes.

## Quel est le problème au fait ?

A bien regarder, il me semble que le problème n'est à la base qu'un problème d'apprentissage de la vie en société. Ce genre de problème chez un collégien, ne me semble en rien extraordinaire. Si deux jeunes s'insultent dans la rue et se bagarrent ensuite dans la cour, va-t-on chercher un éducateur de rue pour faire un laïus sur ce qu'il ne faut pas faire dans la rue ? A priori, non. De cet angle là, je ne vois pas ce que je vais bien pouvoir leur raconter aux jeunes : « Attention, ne vous insultez pas sur Facebook, c'est pas bien ». Éduquer au numérique, ce n'est pas ça, en tout cas ce n'est pas ma conception des choses.

## Quelle est la solution ?

Le plus ennuyeux dans cette histoire est finalement la solution envisagée à l'origine par l'établissement : faire appel à une association de lutte contre la pédopornographie sur internet pour sensibiliser les élèves de quatrième aux dangers sur internet. Passons sur le fait que la dite association n'intervienne plus en France et que de surcroît elle est fortement décriée, y compris dans le milieu

enseignant. Comment passe t-on d'un problème mineur (des insultes dans la cour) à une solution aussi radicale ? Là encore, un peu de jugement et de recul permettraient de constater le fossé qu'il y a entre le problème et les moyens envisagés pour y pallier.

## Intégrer le numérique

La solution la plus pertinente qui m'apparaît pour éduquer au numérique est d'intégrer le numérique dans la pédagogie, pour que le numérique devienne naturel. Que le médiateur numérique soit sollicité sur cette question me paraît être une porte d'entrée légitime. Cette intégration du numérique dans la pédagogie suppose d'abord que le numérique soit autorisé à entrer dans les établissements. Pour la petite histoire, j'ai préparé mon intervention sur Twitter avec quelques élèves du collège en question, et bien entendu Twitter n'est pas accessible dans ce collège..

## **Médiation Numérique et Médiateurs Numériques 30/04/2013**

Dans quelques jours, je vais recevoir une notification de mon hébergeur pour renouveler ce nom de domaine. En répondant par l'affirmative, je ferais rentrer ce blog dans sa quatrième année d'existence (déjà !). Par le biais de l'écriture, j'ai pu me questionner sur ma pratique professionnelle propre et au-delà m'interroger sur le sens de la médiation numérique dans le champ social. Ce qui est gratifiant dans ce type d'exercice est d'être cité, repris, décrit (très rarement) bref de se rendre compte que les questions que l'on pose sont un minimum pertinentes, même si elles sont parfois maladroitement. C'est l'exercice de la naïveté, du dire tout haut ce que je pense tout bas (et d'autres aussi parfois). Il est amusant de constater comment un espace "personnel" (bien que public) est perçu par d'autres. J'ai parfois souri sous les "ah c'est toi qui publie ce blog ?". Encore aujourd'hui je me demande pourquoi nous sommes si peu nombreux à nous interroger sur le sens de notre travail.

L'un des principaux points d'écueil rencontré a été celui de considérer que "médiateur numérique" n'est pas un métier en soit. La "médiation

numérique" serait d'avantage une posture, un peu comme "l'éducation populaire". Quoiqu'il en soit cette posture doit bien être incarnée par des gens et qu'importe finalement qu'ils soient "animateurs", "médiateurs", "éducateurs" ou "professeurs". Ce qui importe c'est que ces personnes intègrent l'éducation aux médias dans leurs pratiques quotidiennes. Ce qui importe également est que ceux qui souhaitent le faire sans en avoir les moyens puissent se tourner vers ce "facilitateur" qu'est le médiateur numérique. Si la "médiation numérique" est une posture, elle doit également avoir des **valeurs**.

Il me semble que malgré la diversité des profils qui se reconnaissent dans le champ de la médiation numérique (y compris d'ailleurs dans le champ des cliniciens) on peut trouver comme plus petit dénominateur commun celui de l'**accompagnement**. Cet accompagnement est pensé pour tous les publics (même si telle action peut cibler plus spécifiquement une frange fine du public) y compris les personnes morales (comme les associations, les offices de tourisme, les collectivités). Qui dit accompagnement dit point de départ et point d'arrivée et donc cheminement. Ce cheminement est quant à lui conçu pour permettre à l'**accompagné** de prendre mieux conscience de son environnement (du "moi" des psychologues au "cyberespace"). Le numérique est un moyen, un "outil" de médiation. La médiation numérique est tour à tour une "méthode", un "outil", une "posture"...

Ce qui m'apparaît inéluctable et indispensable est de créer des convergences entre ces différentes approches et ses différents acteurs. La convergence permettrait de partager nos cheminements et de positionner dans la complémentarité. C'est dans ce sens, qu'en ce qui me concerne, j'ouvre cet espace aux contributions extérieures.

## **Les seniors numériques 03/05/2013**

En matière d'usages, les plus de 55 ans seraient les plus connectés à internet en France. Christians Bensi, sur son blog "[informer autrement](#)" revient sur le rapport de la société américaine Comscore.

Dans les Espaces Publics Numériques, les seniors, constituent la principale part des usagers des ateliers d'initiation.

## Garder le contact

La principale motivation de ces seniors que j'ai pu initier est de garder le contact avec la famille, parfois éloignée géographiquement. Les demandes s'articulent autour des outils de communication à distance comme le courrier électronique ou la messagerie instantanée. Parfois les comptes de messagerie ont été créés par les enfants et souvent ces enfants ont créés ces comptes sur une plateforme qu'eux mêmes connaissent. Le passage de MSN à Skype suite au rachat par Microsoft a quelque peu chamboulé les repères de nos aînés. L'une des conséquence directe a été l'afflux de visites d'anciens usagers perdus à l'idée de ne pouvoir se connecter. Cette bascule aura au moins eu pour mérites de conforter l'idée que le numérique contribue effectivement au renforcement du lien social d'une part et aura également mis en lumière la nécessité d'un Espace Public Numérique comme point ressource pour ce type de mésaventure.

## Quid des utilisateurs ?

Loin de moi l'idée de critiquer la stratégie commerciale de Microsoft, en revanche ce qui me perturbe c'est l'absence d'accompagnement dans ce passage de MSN à Skype. L'une des principales difficultés à appréhender pour nos seniors est l'environnement de travail (citons aussi le vocabulaire). Aussi un changement d'icônes de programme, de version d'opérateur système peut mettre en difficulté certains d'entre eux. Dans ceux qui fréquentent l'Espace Public Numérique que j'anime, une mise à jour logicielle relève du choix existentiel. L'expérience utilisateur n'a pas été suffisamment prise en compte par Microsoft. A bien regarder leur vidéo promotionnelle, je me demande même si ils ont une idée du profil de leurs utilisateurs..

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=Xevv77XNPx0>]

## **Fracture numérique et e-inclusion au Conseil National du Numérique 05/05/2013**

Le gouvernement a demandé au Conseil National du Numérique de lui adresser ses recommandations sur les questions de fracture

numérique et d'inclusion numérique. Le Conseil National du Numérique organise une consultation pour échanger sur ce sujet à son siège. Le ticket d'entrée pour participer aux "vendredis contributifs" est la rédaction d'une contribution écrite préalable. Sur la forme je m'étonne que cette autorité n'ait pas mis en place un espace collaboratif, mais revenons au fond.

## Définition de l'e-inclusion

Cette définition est celle issue du groupe de travail qui s'est déjà réuni une fois. A noter que l'e-inclusion est abordée sous son angle social, ce qui me paraît une bonne chose.

"Le groupe de travail propose de définir l' « e-inclusion » comme « l'inclusion dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». Il s'agit d'une inclusion sociale au sens large, y compris professionnelle, économique et citoyenne. Si l'e-inclusion ne se rajoute pas à l'inclusion sociale ou économique, si elle n'en change pas la signification, en revanche elle en change les conditions et les moyens. Nous considérons donc l'inclusion comme qualifiant le fait d'être un citoyen actif et autonome de la société dans laquelle il vit, où le numérique joue un rôle essentiel."

## Contribution de la Médiation Numérique

A lire les questions que pose le Conseil national du Numérique, il semble évident que les acteurs de la médiation numérique sont sollicités. Malheureusement, à défaut de représentation nationale, d'association susceptible de répondre collectivement, les contributions vont donc être rendues "individuellement" (espérons tout de même que deux ou trois acteurs s'accordent sur une contribution commune comme cela fut le cas pour l'appel lancé il y a quelques semaines). C'est à titre individuel que je vais apporter ma contribution à cette consultation en mettant en avant le rôle des Espaces Publics Numériques dans le cadre d'une politique publique d'e-inclusion.

# **Eduquer au numérique : cure d'anti anxyogène 17/05/2013**

Est-il possible de parler des mondes numériques autrement que par la peur ? Les dangers d'internet, le cyberharcèlement, la dépendance au jeu vidéo, les logiciels malveillants, le piratage informatique, l'usurpation d'identité, les propos homophobes de Twitter rythment l'actualité.

## **Identité numérique**

Quand on parle d'identité numérique, les mots qui reviennent sont "contrôler", "gérer", "maîtriser". Nous partons du principe que ce que nous publions peut être retenu contre nous un jour. Certes, nos publications nous engagent, mais devons-nous craindre les répercussions de celles-ci ? Sommes nous condamnés à enseigner aux plus jeunes "la peur du lendemain" ? En forçant le trait, ne sommes-nous pas en train d'inciter nos jeunes à créer des profils 2.0 lisses, uniformes...et au final sans intérêt ?

## **Un peu de lâcher prise numérique**

Chaque espace de publication a ses règles, ce sont ces règles qui influent sur notre comportement en ligne. Tout comme on ne se tient pas de la même manière à la cantine ou dans un grand restaurant, nos comportements diffèrent sur Facebook ou LinkedIn. Apprenons les espaces. Apprenons le fonctionnement de Facebook, son histoire, ses objectifs, ses règles et jouons avec ! Je pense qu'en comprenant ses règles, nous pouvons montrer comment s'éclater avec le web 2.0 tout en induisant ce qu'il ne faut pas faire.

## **Du digital native à l'illectré 29/05/2013**

Il y a encore quelques mois, on nous parlait des "digital natives" comme des surdoués de l'internet, partant du principe que cette génération Y née avec l'internet avait nativement le code source en elle...Ces jeunes n'avaient ni besoin d'être formés, ni d'être éduqués

aux pratiques numériques. Et puis il y a quelques jours cet article de [slate](#) nous rappelle qu'il y a 10 millions de français qui "souffrent d'illectronisme..."

## Les déconnectés

Si 80% des ménages français ont un accès à internet à domicile, le coût économique est la principale raison avancée par les non-connectés ainsi que le manque d'intérêt. Il est quand même surprenant que ce manque d'intérêt soit cité par un quart des non-connectés. Cela démontre qu'il y a encore beaucoup de pédagogie à faire pour que les outils numériques soient ancrés dans notre quotidien. Dans la mise en place d'une politique citoyenne des usages du numérique, les collectivités inscrites dans cette démarche (et elles ne sont pas légion) intègrent les simplifications administratives. Or il faut bien avouer que ces simplifications administratives se limitent souvent au strict minimum comme par exemple le renouvellement d'une carte d'identité. Comme cette procédure est tout sauf habituelle, l'usage du numérique ne présente objectivement que peu d'intérêt. La présence d'un Espace Public Numérique répond aux deux freins des non-connectés. D'une part l'EPN propose un accès à Internet à un tarif souvent symbolique (quand il n'est pas gratuit) et d'autre part il propose des ateliers, des séances d'information qui permettent de donner du sens aux mondes numériques. Enfin il accompagne les usages des internautes et s'inscrit complètement dans la diffusion des compétences numériques essentielles.

## Les Digiborigènes

Je reprends l'expression "digiborigène" telle qu'elle est proposée par Yann Leroux. Quel que soit le degré de familiarité avec les mondes numériques, le digiborigène est en manque de compétence, tout comme l'illectron. S'il est en capacité d'utiliser un outil, il peut parfois être en demande par rapport aux usages liés à cet outil et aux enjeux liés à ces usages. Les compétences numériques ne se résument pas uniquement à la saisie d'un formulaire en ligne, elles vont au-delà de cette approche pragmatique. Dans un univers technologique qui évolue sans cesse tant au niveau de ses interfaces, que de ses fonctionnalités, voire même de sa configuration propre, le recours à un espace ressource citoyen sur les mondes numériques apparaît comme une nécessité. L'Espace Public Numérique est tout à même de remplir

ce rôle bien entendu. dans sa configuration propre, cet EPN devra évoluer vers une approche plus centrée "Tiers-Lieux"

## **Le fossé éducatif numérique 06/06/2013**

Quand je fais des interventions dans les établissements scolaires, ma plus grande difficulté est liée aux écarts entre la commande institutionnelle et la demande du terrain. En règle générale, l'institution se pose comme "ignorante" des mondes numériques et me contacte en ma qualité "d'expert" pour sensibiliser les élèves aux dangers du web.

### **Paroles d'experts**

Le recours à un expert pour des actions de sensibilisation à l'Education Aux Médias est quelque chose qui me chiffonne en soit. Cela fait au bas mot une dizaine d'années que j'entends les ministres de l'éducation affirmer qu'il faut intégrer les usages numériques à l'école et malgré cela, on a toujours recours à des "experts" pour des interventions que je qualifierais de basique dans le sens où pendant cet intervalle, on aurait pu, on aurait du former des ressources en interne.

### **Mission Impossible**

Les mondes numériques des adultes sont peuplés de pédophiles à la sortie de l'école, de terroristes joueurs, de harceleurs, pirates, cyberdépendants, et j'en oublie sûrement. Votre mission si vous l'acceptez est de sensibiliser les élèves à ces dangers du web. Le pire dans ce paysage c'est que malgré votre statut d'expert (donné par l'institution qui passe la commande) et bien vous aurez bien du mal à expliquer que tout ceci n'est absolument pas la réalité. Et si vous persistez dans l'erreur de croire qu'en votre qualité d'expert vous savez de quoi vous parlez, l'institution auto-proclamée ignorante fera appel à un intervenant qui brosse dans le sens du poil.



## Et les élèves alors ?

Prévenus d'une intervention sur les dangers du web, les élèves de cinquième que j'ai rencontré récemment n'ont pas du tout cette perception des mondes numériques. C'est la lecture du billet d'Alexandre ([à retrouver sur le site d'elab](#)) qui m'a incité à changer d'angle. Plutôt que de leur donner un discours convenu (mais qui de toutes façons ne me convient pas), je les ai interrogés. Oui j'ai osé demander à des élèves leur avis ! "Quels sont les dangers du web ?" Leurs réponses sont venues confortées une enquête de Fréquence école publiée en 2010 ([à télécharger sur leur site](#)) . Leurs dangers, leurs craintes ? Les virus, les arnaques et les piratages de compte. Facebook ? Plus d'un tiers d'entre eux n'y sont pas et ceux qui y sont ne connaissent pas les listes, les paramètres de confidentialité. D'ailleurs ce n'est pas au Collège qu'ils risquent d'apprendre cela, l'utilisation de Facebook est facturée deux heures de colle. On ne cherche pas à comprendre ce qu'ils y font, cela n'a pas d'intérêt. On sanctionne arbitrairement. Et par la même on condamne l'élève à une utilisation clandestine.

## Vous avez dit danger ?

Le danger, c'est vous. Vous qui vivez terrés dans la peur d'une cyber menace indéfinie. Vous qui clamez à torts et à cris que vous savez ce que vous dites, parce que ça fait vingt ans que vous faites ce métier et qu'on ne va pas vous la faire. Vous qui ne voyez pas que le monde change autour de vous, et qui restez reclus dans votre tour d'ivoire. Vous qui n'avez qu'une seule crainte, perdre le pouvoir que vous croyez avoir et qui êtes prêts à toutes les vilainies pour le conserver. Vous vous êtes trouvés un bouc-émissaire, les mondes numériques. Vous êtes entrés dans une logique de confinement qui pourrait s'avérer exemplaire en Iran ou en Chine.

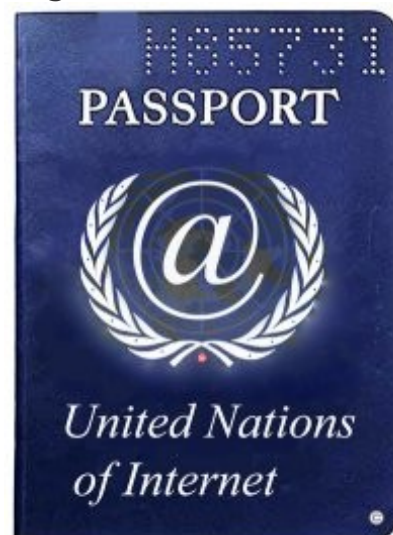
## **Les VRAIS dangers du web 14/06/2013**

Le ministre de l'éducation nationale a fait le point sur sa stratégie "école numérique", l'occasion est ainsi donnée d'aborder grâce au point 6 de cette stratégie un thème qui m'est cher : celui des "Vrais"

dangers du web. Dans le billet précédent je faisais part du décalage entre la commande institutionnelle et les attentes des élèves sur cette notion de dangers du web. Il est à noter que le terme de "médiateur" prend tout son sens dans ce contexte tant les demandes sont éloignées. Pour autant, ni l'une, ni l'autre n'aborde la question de ces dangers telle que je l'entends en tant que professionnel. Dans son discours à la Gaiété Lyrique, le ministre a affirmé en préambule : "nous préparons nos élèves à devenir des citoyens actifs" et en ce sens, a relancé l'éducation aux médias.

## Former des cybercitoyens

La notion de cybercitoyens me paraît floue et ambiguë. Elle me laisse à penser que le cyberspace est perçu comme un espace à part entière. Le cyberspace doit être perçu comme un prolongement de l'espace physique et non un espace à part entière. Les liens entre le cyberspace et l'espace physique s'imbriquent. Je ne pense pas qu'il faille former des citoyens du web, mais bien des citoyens "tout court" tant le web est une composante de la société actuelle. Dans la même veine la volonté d'apprendre aux élèves à distinguer entre réalité et fiction laisse à penser que le web est le lieu de la fiction.



"Internet est un espace réel et actuel. Penser le contraire relève d'une aporie préjudiciable, qui ne respecte aucun des acquis de la philosophie et de la physique contemporaine. Nier cette réalité s'inscrit dans le prolongement d'un matérialisme parfaitement incarné par le paradigme territorial dominant, qui tend à confondre l'espace et le territoire. - " (Boris Beaudé in :Internet Changer l'espace, changer la société).

Des citoyens actifs ?

Puisque l'objectif annoncé est de préparer des citoyens actifs, il me semble important d'aborder justement les problèmes sociétaux soulevés par Internet. Internet est le terrain des libertés. Celles-ci ont été énoncées dans la déclaration d'indépendance du cyberspace :

"En Chine, en Allemagne, en France, en Russie, à Singapour, en Italie et aux États-Unis, vous essayez de repousser le virus de la liberté en érigeant des postes de garde aux frontières du cyberspace. Peut être qu'ils pourront vous préserver de la contagion quelques temps, mais ils n'auront aucune efficacité dans un monde qui sera bientôt couvert de médias informatiques.

Vos industries de l'information toujours plus obsolètes, voudraient se perpétuer en proposant des lois, en Amérique et ailleurs, qui ont la prétention de confisquer à leur profit jusqu'à la parole elle-même à travers le monde. Ces lois cherchent à transformer les idées en un produit industriel quelconque, sans plus de noblesse qu'un morceau de fonte. Dans notre monde, tout ce que l'esprit humain est capable de créer peut être reproduit et diffusé à l'infini sans que cela ne coûte rien. La transmission globale de la pensée n'a plus besoin de vos usines pour s'accomplir.

Ces mesures toujours plus hostiles et colonialistes nous mettent dans une situation identique à celle qu'ont connue autrefois les amoureux de la liberté et de l'autodétermination, qui ont dû rejeter l'autorité de pouvoirs distants et mal informés. Il nous faut déclarer que nos identités virtuelles ne sont pas soumises à votre souveraineté, quand bien même nous continuons à tolérer votre domination sur nos corps. Nous allons nous répandre sur toute la planète, afin que personne ne puisse arrêter nos idées.

Nous allons créer une civilisation de l'esprit dans le cyberspace. Puisse-t-elle être plus humaine et plus juste que le monde que vos gouvernements ont créé auparavant."

## **Clic de fin ? 03/07/2013**

C'est par un simple billet d'[au revoir](#) que j'ai appris comme beaucoup la fin de la mission de Jean-Luc Raymond pour le compte de la Délégation aux Usages de l'Internet. En trois ans le site [netpublic](#) est devenu sous l'impulsion de Jean-Luc, incontournable. Je ne vais pas faire preuve d'originalité en saluant le travail accompli, mais la ressource de Netpublic a permis de faire connaître tant de ressources et tant d'initiatives dont ce blog [par ailleurs](#).

Le travail de veille de Jeanc-Luc Raymond continue désormais sur son blog personnel : <http://jeanlucraymond.fr/> . Nul doute que ce dernier va très rapidement être incontournable également.

## Quid de Netpublic ?

Que vont devenir les sites Netpublic et Netemploi ? La Délégation va-t-elle continuer d'accompagner le développement des Espaces Numériques ? Si l'heure est aux économies, l'éventuel arrêt (aucune information à ce sujet) de ces deux sites ne serait pas un signal positif. Pour reprendre les propos de Jean-Luc dans son billet : "Notre métier et notre mission sont formidables et ce que nous faisons pour accompagner les publics à l'informatique et à l'Internet est indispensable et mérite d'être davantage connu et reconnu." Nous ne pouvons permettre que ces sites ferment, nous devons nous mobiliser pour qu'ils continuent d'être alimentés, y compris par nous-mêmes.

## Au Conseil National de la Médiation Numérique 10/07/2013

Vendredi 21 juin, nous étions une bonne trentaine de participants au troisième vendredi contributif sur l'inclusion numérique organisé par le Conseil National du Numérique. Cette session était ouverte à tous sous réserve d'une contribution écrite préalable. Nous avons été répartis en trois groupes de travail pour examiner les pistes d'actions et objectifs que nous considérons comme prioritaires. Un rendez-vous supplémentaire est prévu ce 11 juillet à destination des ministères et administrations avant que le CNNum n'entre dans la phase de rédaction des propositions (avec un livrable prévu à l'automne). Dans cette matinée riche en échanges, il a beaucoup été question de **médiation numérique** .

En trois mots...

A toutes fins utiles, les propos qui suivent n'engagent que moi.

**Intelligence Collective** : En positionnant le public (ou les publics) au centre d'un processus de médiation numérique, on l'associe à toutes

les décisions qui le concerne. Partir des besoins du public, c'est apporter des réponses plus pertinentes.

**Ville Intelligente** : La ville mute pour être "intelligente", le médiateur numérique doit pouvoir la rendre intelligible par tous les publics. Son principal souci sera de veiller à ce que cette Ville Intelligente n'occulte pas certaines typologies de public.

**Médiation Numérique** : La médiation numérique n'est pas l'apanage de l'Espace Public Numérique. Elle doit être l'affaire de tous les acteurs du territoire. Le médiateur numérique est celui qui va être garant d'une vision concertée

## **La magie du web 24/07/2013**

Je reste très surpris par la Magie du Web, celle dont on ne parle pas assez. Je suis musicien de formation. C'est sur Cubase et Atari que j'ai fait mes premières incursions informatiques. En passionné que je suis, je n'ai jamais vraiment laissé le piano muet. Par le biais de mon parcours professionnel, j'ai pu découvrir cette "Magie du Web". Il y a deux jours, j'ai publié sur **Jamendo** mes dernières compositions. 48 heures plus tard, j'en suis déjà à 2000 écoutes ! J'ai beau savoir comment fonctionne cette Magie, elle opère toujours et encore. Il est assez difficile d'exprimer ce sentiment de fierté et d'étonnement qui m'anime. IRL, je n'aurai sûrement jamais 400 personnes qui m'écouteront, au plus je joue devant 50 personnes. Se retrouver avec plus de 2000 auditeurs et une centaine de téléchargements, sans le web, c'était de l'ordre du fantasme. Là c'est réel, mais toujours aussi magique.

Dans mes interventions auprès des jeunes, j'essaie de partager cette magie. Le web est aussi un espace d'accomplissements.

## **Ask :le réseau social qui pose question**

**11/08/2013**

Ask.fm est un média social utilisé par environ 1,3 million de français dont la moitié sont âgés de moins de 17 ans (médiamétrie, juin 2013). Le principe en est relativement simple, les utilisateurs communiquent entre eux en posant et en répondant à des questions. Mais depuis

quelques jours Ask est aussi la nouvelle bête noire de David Cameron qui a appelé au boycott des réseaux sociaux "abjects".

## Faire preuve de responsabilités

C'est le suicide d'une jeune adolescente anglaise qui a fait déborder le vase pour le premier ministre britannique qui a appelé les parents à ne pas aller sur ces réseaux sociaux, responsables, à ses yeux du suicide de cette ado en particulier. Quand on se penche sur l'utilisation de Ask un peu plus sérieusement, on peut observer d'autres usages. Chez les ados, l'utilisation de "Ask" permet d'une part de vérifier que les autres s'intéressent à soi. D'ailleurs, l'utilisateur invite ses amis à lui poser des questions, le pire étant sûrement que personne ne lui en pose. Pour celui qui pose des questions, c'est aussi une manière de tester les limites. Les questions du type "Tu sucés ?" (et j'en passe) permettent de cerner les centres d'intérêt de ces ados, même s'ils sont exprimés d'une manière quelque peu cavalière.

Enfin, l'un des usages d'Ask qui m'a le plus touché a été d'utiliser cet outil comme une porte ouverte sur des jardins secrets. Au détour de plusieurs interviews, j'ai pu constater que certains adolescents se servaient de Ask pour parler de leur souffrance., de leur mal-être, de leur intime.

"Comment ça va toi aujourd'hui ?

- Oh bah tu sais quand on est atteint du syndrome de machin-chose c'est pas facile tous les jours, mais là ça va à peu près..."

## Les arpenteurs du web

Dans mon cheminement sur la médiation numérique, le rôle d'arpenteur du web est essentiel. Tous comme les éducateurs et les animateurs traînent les baskets sur les stades, au pied des immeubles, les arpenteurs du web traînent leur souris sur les réseaux sociaux là où sont les adolescents. Ce qui me choque dans ce drame anglais c'est que cette adolescente soit allée poser des question sur son eczéma sur Ask. N'avait-elle aucun autre lieu pour le faire, aucun adulte à qui parler de ce problème ? Dans l'affirmative, pourquoi ne l'a t'elle pas fait ? C'est ce problème qu'il faut corriger. Permettez que vos jeunes puissent trouver une porte ouverte et qu'ils sachent l'identifier

quand ils souhaitent aborder un problème. Permettez que leurs problèmes abordés sur Ask, Twitter, Facebook et autres puissent être captés par des Arpenteurs du Web, qui pourront ainsi apporter une réponse. Ce n'est pas en appelant au boycott que vous solutionnerez les choses, bien au contraire. Mr Cameron, il est grand temps que vous preniez vos responsabilités.

## **Tu veux sa photo ? Lis ce mémo ! 26/08/2013**

La rentrée scolaire se profile à l'horizon et avec elle son lot de tracasseries administratives (mais nécessaires) dont les autorisations de droit à l'image concernant les enfants. Je fais partie de ces parents qui ne donnent pas de droit d'utilisation à l'image. Ma principale raison est que ce droit est trop souvent utilisé n'importe comment. Voir une galerie photo de son enfant sur le web, alors que l'on a refusé toute prise de vue, c'est du vécu ! Afin de dissiper tout malentendu voici un petit mémo très personnel à destination des enseignants, animateurs périscolaires, responsables associatifs et autres personnes encadrant des enfants.

### **Un enfant a deux parents**

La fameuse autorisation dite de droit à l'image doit être signée par les **deux** parents ! Et pas juste un seul...Il arrive parfois que les parents soient séparés, divorcés, ce n'est pas si rare mais cela ne change rien : les **deux** doivent vous donner leur accord. Et si l'un vit à Marseille et l'autre à Dunkerque, c'est pareil. Notez au passage qu'Internet permet de partager un document avec plusieurs utilisateurs.

### **Une autorisation est égale à une utilisation**

Et oui ...si je donne mon autorisation pour la sortie Voile, elle ne fonctionne pas pour la sortie Musée. Cela a un côté fastidieux, il faut faire des demandes d'autorisation à chaque fois. C'est l'occasion idéale pour apprendre à faire un modèle de document. De plus, quand je donne mon autorisation à l'école, je ne la donne ni à la Ville, ni à personne d'autre. L'autorisation n'est pas cessible.

## Captation ne vaut ni reproduction ni diffusion

Vous donner le droit de photographier mon enfant, ne signifie pas que vous ayez le droit de reproduire la photo ni même de la diffuser. Si telle est votre intention, il faut le préciser dans votre demande (avec des choix multiples, je ne suis en aucun cas obligé d'accepter les trois). Concernant la diffusion, vous devez de surcroît indiquer le(s) support(s). Dans l'idéal soyez le plus précis possible.

## L'éducation aux médias passera par toi

Soyez sérieux, ne venez pas donner des discours moralisateurs sur les usages responsables d'internet alors que vous n'êtes pas vous-mêmes en capacité d'être dans les clous concernant l'utilisation d'image. Mettez votre base de données à jour. Voici un document synthétique de l'Inspection Académique de Lille, un bon point de départ. Vous pourrez le compléter avec [ce petit quizz](#) de l'académie de Reims pour vous évaluer.

## Portrait d'utilisateur : Toni .21/08/2014

Il n'est pas toujours facile d'expliquer ce qu'est ou ce que fait un médiateur numérique. Par ailleurs, Axelle Lemaire, secrétaire d'état chargée du numérique a initié une consultation publique pour inviter, pendant trois mois, l'ensemble des acteurs de la médiation numérique à élaborer un cadre d'action commun. Ce cadre a pour ambition d'identifier les initiatives innovantes et de donner de la visibilité aux actions de médiation menées sur le territoire national. Pour ma part, au-delà de mes contributions sur le portail ad hoc, voici quelques tranches de vies rencontrées dans mon Espace Public Numérique. Les identités sont fictives, mais les cas sont réels. Commençons par Toni.

### Aspect numérique

Toni vient me voir pour un problème informatique. Il arrive avec son ordinateur portable. Toni travaille en intérim, quand il envoie des fichiers à des agences, celles-ci ne parviennent pas à les ouvrir. Il est intéressant de noter que jamais aucune agence d'intérim ne m'a



consulter pour palier ce problème. C'est à la personne qui est difficulté, en précarité de faire les efforts. Rien d'extraordinaire à la demande de Toni, il envoie des documents en ODT et les agences n'ont ni Open Office ni Libre Office. Plus surprenant, Toni rédige ses CV et Lettres de motivation à partir de WordPad.

La réponse informatique est assez simple : j'installe LibreOffice sur l'ordinateur de Toni et je lui indique comment convertir en un clic son fichier ODT au format PDF pour l'envoyer aux agences d'intérim. Voyant qu'il n'a pas de lecteur de fichier PDF, je lui installe également Adobe Reader. Fin de la partie assistance numérique. Nous sommes ici dans un cas que je qualifierais de classique dans un EPN: un problème simple avec une solution simple.

## Aspect Social

Dans le code ADN d'un Espace numérique, il y a cette notion de favoriser l'accès aux personnes les plus éloignées du numérique. Ces personnes sont souvent dans des conditions de vie précaires. Aussi quand on atteint cet objectif, on se retrouve inéluctablement au cœur de solutions complexes, le cas de Toni n'échappe pas à la règle. pendant que je réponds à son besoin technique Toni me sollicite pour imprimer un document sorti au format paysage au lieu du format portrait. Ce document est un CERFA en vue d'obtenir un logement dans le cadre du droit au logement opposable (dite loi DALO). On peut s'arrêter à la réponse informatique. Ceci dit je défends l'idée qu'un médiateur numérique est ancré dans son territoire.

Je conseille à Toni de se rapprocher d'une assistante sociale du Conseil Général pour l'épauler dans sa demande. Et là, Toni me raconte son histoire. Et comme nous ne sommes que tous les deux à ce moment là dans l'EPN nous passons 30 minutes à discuter des choses de la vie, de ces points de bascule qui font que du jour au lendemain on peut se retrouver à la rue, à dormir dans sa voiture. Toni avait besoin de vider son sac.

## Et après

En rentrant chez moi, j'ai repensé à Toni , j'en ai parlé à ma femme (qui par ailleurs est éducatrice spécialisée). Je me pose encore la question de savoir pourquoi il a du venir dans un EPN pour imprimer son CERFA. De mon point de vue cette action aurait du être possible

depuis le bureau de l'assistante sociale (en l'occurrence). Peut-être n'est il pas suivi ? Dans cette hypothèse dois-je signaler ce cas à mes collègues du Conseil Général ? Jusqu'où accompagner Toni ? Faut il se contenter de répondre à sa demande informatique ? Qu'en pensez-vous ?

## **Portrait d'utilisateur : Nadège 25/08/2014**

Après vous avoir dressé le portrait de Toni, je vous propose celui de Nadège. Comme précédemment, les identités sont fictives, mais les cas sont réels et comme le mentionne Allisson Gaulier dans son commentaire, il ne s'agit pas de cas isolé, mais de ce que l'on pourrait considérer comme des archétypes. Pour ce portrait, j'utilise la méthode du cadavre exquis en prenant des éléments de plusieurs usagers pour n'en faire qu'un seul, l'utilisateur connecté. Cet utilisateur connecté est intéressant à double titre car il nous interpelle d'une part sur le regard que nous posons sur ceux qui ne sont pas isolés des mondes numériques. D'autre part, il remet en cause la notion de lieu. Dans la consultation médiation numérique, il est fait référence aux "lieux de médiation numérique qui assurent une fonction d'accueil public, offrent un accès à l'Internet et de proposent un accompagnement humain averti et qualifié pour permettre aux citoyens de s'approprier les technologies numériques". A cette notion de lieu, je préfère lui substituer la notion d'espace.

### **Au-delà du lieu...l'espace**

Nadège c'est l'utilisateur qui n'a jamais mis les pieds dans l'Espace Public Numérique et qui n'y rentrera sûrement jamais. Par contre, elle va interpeller le Médiateur Numérique dans le cyberspace. Sur Facebook, sur Twitter, sur LinkedIn, par mail, elle entre en contact pour une demande ponctuelle et en général pointue. Elle sollicite le Médiateur Numérique dans son rôle d'expert des mondes numériques. "Je cherche une extension e-commerce sur Wordpress. Que penses tu de l'utilisation du logiciel "Random" pour gérer un jeu concours sur ma page Facebook ? Je fais une thèse sur les Mooc. Je mène une étude sur la faisabilité d'un réseau de coworking. Tu as déjà essayé Ulule ?" etc...

Ces demandes mettent en lumière la nécessité pour le Médiateur Numérique de s'autoformer et de construire un réseau (à la fois physique et à travers le cyberspace). Il s'agira non pas de répondre nécessairement dans l'immédiat, mais surtout d'orienter vers une source de réponses fiables (à supposer que l'on ne soit pas la dite source).

## Pour tous les publics

Quand on déclare qu'un Espace Public Numérique doit s'adresser à tous les publics, on précise (et à juste titre) qu'il faut en priorité cibler les publics les plus éloignés. Je défends l'idée qu'il faut veiller à ne pas exclure les personnes les plus aguerries, voir si c'est possible les attirer. Chacune de ses personnes peut jouer à son tour le rôle de médiateur. Créer du lien avec ceux qui arpentent déjà les mondes numériques, c'est donner de la force et du corps à son discours et c'est aussi s'ouvrir de nouveaux horizons. Ainsi quand j'aborderais une présentation sur le financement participatif (ou quand on me sollicitera sur cette question), le retour d'expérience de Nadège sera des plus précieux. Il reste un problème auquel je n'ai pas encore répondu c'est comment intégrer Nadège aux statistiques de visite..

## **Quand nos données font leurs deniers** **08/09/2014**

L'actualité récente liée au "Celebgate" (pour mémoire le vol de photos coquines de plusieurs célébrités) est riche de plusieurs enseignements. Les stars victimes de ce vol sont des digiborigènes. Agées de vingt ans, elles sont nées avec la génération internet et smartphone et force est de constater que cela ne les a pas spécialement rendues plus compétentes dans les mondes numériques. Si au moins cette affaire pouvait balayer l'idée que parce qu'on a vingt cinq ans on est forcément à l'aise avec les réseaux sociaux et les univers numériques cela serait pas mal. Mais quels sont les éléments qu'elles auraient pu apprendre autrement qu'à leurs dépens ?

## Un peu de culture numérique

Pour commencer, nous aurions pu expliquer à ces jeunes filles le fonctionnement de Facebook ou de Apple (ici en l'occurrence). Il est bon de savoir que toutes les données que nous stockons chez eux sont conservées. Quand nous supprimons une photo de Facebook ou de Icloud il en reste une copie sur leurs serveurs. Pour prendre des photos coquines, je recommande l'utilisation d'un bon "vieux" appareil photo numérique. D'une part les photos pourraient être de meilleure qualité (bon cela demande une démarche artistique un peu réfléchie) et surtout ces photos n'auraient pas été transférées "automatiquement" dans l'internet des nuages. A ce propos il est surprenant de constater qu'un simple réglage aurait permis que ces photos ne soient pas disponibles dans Icloud pour ne rester que sur le smartphone. Rappelons au passage, que si le smartphone avait été reconditionné et revendu il aurait quand même été possible d'avoir accès aux fichiers de l'ancien client.

## Sur les usages

Pour accéder aux espaces de stockage en ligne d'un tiers, il faut soit que celui-ci ait rendu son contenu public, soit qu'il l'ait partagé avec nous, soit qu'on pirate ces espaces. L'une des thèses avancées par Apple est que les mots de passe de ces utilisateurs en particulier aient été piratés. On peut comprendre qu'Apple nie la présence d'une faille de sécurité dans son système et s'en remette à la négligence supposée des utilisateurs. Sur la site de Netpublic, on trouvera un article sur "[comment protéger ses photos en lignes](#)". Cet article recense huit guides pratiques sur le sujet.

Enfin si le nom de "sexting" est relativement récent, la pratique d'envois de clichés érotiques n'est quant à elle loin de l'être. Nous pouvons ainsi nous référer à [cet article de slate](#) qui nous éclaire sur les pratiques des soldats lors de la seconde guerre mondiale. Le numérique amplifie les usages (quel qu'ils soient) et peut-être que cette dimension amplificatrice n'a pas été anticipée par ces jeunes femmes pourtant habituées à gérer leur image.

# Ambition Numérique. EPN Contribuez !

## 20/11/2014

Mettre la France à jour. Le mot d'ordre du Conseil National du Numérique est relativement simple (même si la mise en application sera plus compliquée). A travers sa plateforme contributive, le Conseil National du Numérique organise une concertation pour construire la république numérique. 6 thèmes et 26 contributions sont d'ores et déjà ouvertes aux contributions de tous les internautes y compris des médiateurs numériques.

### Société numérique inclusive

"Comment garantir pour tous l'accès effectif à Internet et ses ressources essentielles ? Comment prendre en compte au mieux les besoins des utilisateurs finaux de services ? Comment diffuser une littératie numérique qui permette à chacun, y compris aux plus fragiles, d'avoir accès et de coproduire les services et usages numériques d'aujourd'hui et de demain ? **Comment mettre le numérique au service de l'inclusion de tous dans la société ?**"

Telles sont les questions posées dans cette concertation. Des questions pour lesquelles les Espaces Publics Numériques ont des éléments de réponse. Avec 11 contributeurs et 27 contributions sur ce sujet, il me semble que nous n'avons pas encore fait le tour de la question. Il me semble primordial de se saisir de cette concertation pour faire valoir notre expertise terrain. Ne perdons pas de vue que cette consultation sur internet ne permet que très partiellement aux non-internautes de contribuer. Engageons le débat dans nos espaces publics numériques, faisons entendre la voix de ceux qui n'ont pas d'accès ou qui en ont un mais qui peinent à s'orienter dans les mondes numériques. Rendez-vous sur <http://contribuez.cnnumerique.fr>

# Un statut pour le métier de médiateur numérique 16/01/2015

Dans les questions d'actualités de l'assemblée nationale ce 15 janvier, Axelle Lemaire, secrétaire d'état au numérique a esquissé la stratégie numérique du gouvernement. Elle a notamment plaidé pour une meilleur diffusion des usages tels que la télé-médecine, l'e-éducation, le big data ou même l'administration en ligne. Pour ce faire, la secrétaire d'état souhaite développer la médiation et "reconnaitre un statut au métier de médiateur numérique qui est essentiel dans les territoires, dans les espaces de rencontre pour permettre la diffusion des usages et l'inclusion de tous". Axelle Lemaire a en outre rappelé la consultation menée par le Conseil National du Numérique pour bâtir une république numérique; consultation à laquelle les médiateurs numériques sont bien évidemment invités à participer. (<https://contribuez.cnnumerique.fr>)

## Médiation numérique et handicap mental 28/01/2015

Un médiateur numérique accompagne les publics éloignés aux usages du numérique. Travailler avec ces publics relève davantage de l'accompagnement social. J'ai eu la chance de partager un temps de travail avec l'équipe éducative d'un équipement accueillant des personnes handicapées mentales sur l'accompagnement aux mondes numériques de ces personnes.

## Éduquons

Le problème de départ est relativement simple. Un résident consulte des sites internet dans les escaliers de la structure (seul endroit où sa tablette capte le réseau). Les sites qu'il consulte pourraient "heurter" (à prendre au sens très large) d'autres résidents; que faire ?

La mise en place d'une solution technologique s'avèrera sans effet à moyen terme. Les résidents ayant la possibilité d'avoir un smartphone connecté à la 3G (et plus si affinités) pourront contourner aisément notre éventuel dispositif de filtrage. En partant du principe que le

contournement sera possible, j'ai proposé une solution visible : créer un espace de consultation libre à internet. Investir un endroit cosy dans lequel les résidents pourront se connecter à internet par le biais d'appareils mis à disposition par la structure : un micro espace "public" numérique. L'objectif de cet espace est de créer un lieu de dialogue autour du numérique. Il est également de créer un espace ressource pour les éducateurs qui pourraient se saisir de ce lieu pour mener des activités de groupe autour d'internet. Pourquoi ne pas imaginer de créer une liaison skype avec le foyer distant de 3 kilomètres ? Il permettra également d'accompagner les résidents dans leurs pratiques numériques. Que cela soit une réponse technique (imprimer un document par exemple) ou que cela soit une réponse éducative. Si l'un va sur des sites "choquants" dans notre espace public, on va pouvoir se saisir de la situation pour éduquer aux médias. Si l'autre est choqué par ce qu'il voit, l'éducateur spécialisé va pouvoir intervenir auprès du résident. Il le pourra d'autant mieux si cette situation arrive dans cet espace numérique que s'il arrivait dans sa chambre à l'insu de tous. Si un troisième se fait "draguer" par une belle inconnue des pays de l'Est, l'éducateur pourra intervenir pour lui montrer que ce n'est qu'une supercherie. Autant de situations qui pourront être abordées par la mise en lumière des pratiques sans les juger.

## Changeons

Avant de mettre en place des activités liées au numérique, j'ai proposé que les éducateurs changent eux-mêmes leur perception de l'outil. Bien souvent l'outil n'est perçu que comme problème et trop rarement comme solution. De ce que je connais des formations d'éducateur spécialisé, les mondes numériques y sont étrangement absents. Quand ils y sont présents c'est souvent pour les dépeindre d'une manière caricaturale. Quelle utilisation avez-vous vous-mêmes de ces outils numériques ? Si je prends l'exemple simple de Facebook, beaucoup l'utilisent globalement pour dire que ce week end ils vont pouvoir aller skier et que c'est cool. Combien sont membres d'un groupe de discussion sur des pratiques professionnelles ? Combien utilisent également Facebook comme source d'information professionnelle ?

Pourquoi ne pas imaginer de créer un profil facebook de l'institution avec lesquels les résidents pourraient également échanger ? Certains

ont des troubles du langage mais sont à l'aise à l'écrit. D'autres pourraient profiter de l'interface écran pour dire des choses qu'ils ne diraient pas en face à face. Et bien sur, il se peut que personne ne s'en serve...

La limite entre vie privée et vie publique va être encore questionnée. Je dis encore, car elle est toujours en questionnement dans la pratique professionnelle. Connaître les mots de passe de messagerie des résidents ou voir ce qu'ils postent sur leurs murs Facebook sont des outils. L'objectif n'est évidemment pas de fliquer, mais d'être présents "au cas où".

## Libérons les énergies

"Permettre d'accéder aux codes sociaux qui faciliteront leur intégration sociale" va être l'un des objectifs types que l'on va trouver dans une structure d'hébergement de personnes handicapées. Même si les textes datent (surtout à l'échelle de l'évolution des nouvelles technologies), il me semble évident que pour exercer sa citoyenneté il est impératif d'avoir accès aux mondes numériques. Intégrer les outils numériques aux activités habituelles de nos publics, mettre en place des actions spécifiques autour de ces outils numériques comme par exemple cette magnifique reprise de "Happy" pour souhaiter une joyeuse journée mondiale de la trisomie !

[youtube [https://www.youtube.com/watch?v=aCJQAm\\_uKyg](https://www.youtube.com/watch?v=aCJQAm_uKyg)]

## Ressources

Je me suis documenté en amont pour préparer ce temps de travail et voici quelques petites ressources que j'ai sélectionnées pour leur intérêt :

### **TIC et prise en charge des personnes handicapées**

**mentales** par Audrey Bonjour et Vincent Meyer. Un article de fond très bien documenté et écrit avec une bibliographie complémentaire

"L'utilisation de l'informatique et de l'Internet par les personnes handicapées mentales accueillies en établissements spécialisés s'inscrit aujourd'hui dans les pratiques professionnelles du champ médico-social. Si cette communication médiatisée devient un relais de la prise en charge, elle équipe et valorise une professionnalité, mais



participe aussi d'une évolution des représentations des professionnels sur les usagers de ces établissements."

<http://communicationorganisation.revues.org/3152>

**Dossier Jeu Vidéo et Handicap** in "le journal d'une gameuse". Un article présentant les différents handicaps et les répercussions pour joueur au jeu vidéo avec une deuxième partie comment rendre le jeu vidéo accessible à tous très pertinente.

"Le handicap, bien qu'étant un sujet de moins en moins tabou dans notre société, le reste bel et bien en matière de jeux vidéo. Pourtant les joueurs souffrant de handicap représentent 15 à 20% des gamers. Il serait quand même temps pour les développeurs de s'intéresser à ce public et d'arrêter de penser que les consommateurs sont forcément de jeunes hommes blancs valides et hétérosexuels..."

<http://www.lejournaldunegameuse.fr/?p=666>

### **+250 logiciels éducatifs gratuits créés pour et avec des personnes handicapées mentales**

"Voici une liste de plus de 250 logiciels qui nous ont semblé pouvoir intéresser les enfants ou adultes plus ou moins longtemps, et qui présentent à des degrés divers un caractère éducatif. Cette page est en perpétuelle actualisation, et tendra à se spécialiser vers les logiciels en freeware, le budget de nombreux établissements étant encore souvent trop restreint en ce qui concerne l'utilisation de l'outil informatique par les personnes qui y sont accueillies."

<http://www.siwadam.com/hmm/log00.htm>

Médiateurs numériques : Informons sur le #PJLRenseignement  
15/04/2015

Il ne vous aura pas échappé qu'en ce moment se discute un projet de loi très controversé à l'Assemblée Nationale. Ce projet de loi renseignement fait l'objet d'un compte rendu sur le site de NextImpact (à lire et à suivre [ici](#)). Il y a un point sur lequel je souhaite particulièrement insister c'est ce sondage CSA/Atlantico qui indiquerait que les français seraient favorables à ce texte.

De quoi parle t'on ?

C'est un peu le problème seuls 28% des sondés savent de quoi parle le projet de loi et encore faudrait il entrer dans les détails pour s'en assurer.

Combien d'entre nous ont ils déjà expliqué comment se connecter à Internet par un VPN ? Combien d'entre nous ont ils déjà organisé une présentation autour de la déclaration d'indépendance du cyberspace ? Le gouvernement cite Snowden. Combien de médiateurs numériques ont apporté un élément d'éclairage sur cette affaire ? Il est de notre rôle que d'éclairer le public sur les enjeux du numérique. Aussi profitons de ce temps pour organiser des ateliers "rien à cacher?"

## Rien à cacher

C'est typiquement l'argument que vous proposera une personne de bon sens. Si vous creusez bien son argument vous constaterez qu'elle imagine que ce projet de loi ne concerne que les terroristes, alors qu'il n'en est rien puisqu'il permettra d'écouter toutes les communications. Une fois cette précision apporté il est possible qu'elle vous rétorque un "je n'ai rien à cacher, rien à me reprocher". Demandez à cette

personne de vous communiquer ses identifiants de messagerie, ses trois derniers bulletins de paie, de vous laisser accès son téléphone portable et sa carte bleue pendant une journée....on a tous quelque chose à cacher, sinon nous ne mettrions pas de rideaux à nos fenêtres...

Veiller, Accompagner, Guider...

Ce sont les trois premiers mots-clefs que j'ai défini pour le médiateur numérique. Ils prennent ici encore tout leur sens.

**Veiller.** Suivre cette actualité en particulier n'est pas aisé, la problématique est complexe et les vecteurs d'information ne sont pas si nombreux. Cela demande de posséder une certaine culture numérique, cela renforce la nécessité pour nous médiateurs numériques de connaître notre environnement.

**Accompagner.** le sondage montre globalement que ceux qui ont le moins accès à internet sont le plus en faveur de la régulation (censure ?) d'internet. Comment leur expliquer les enjeux de cette loi ? Quelles sont les ressources locales qui vont vous permettre de décrypter les notions techniques ?

**Guider** Au delà de la technique, le débat porte sur la limitations de nos libertés individuelles, sur un modèle de société. Un débat fondamental dont tous les acteurs se sont emparés, sauf nous....

Mon positionnement de Médiateur Numérique

Je considère qu'il relève de notre mission d'informer le public sur ces enjeux numériques. les Espaces Publics Numériques doivent être des lieux de diffusion de la culture numérique. Cependant, j'ai pleinement conscience de la nécessité que nous soyons nous-même aguerris à ces questions. C'est pourquoi, il est primordial que nous puissions nous fédérer pour la reconnaissance de notre métier. Dans la même veine cette actualité met en lumière nos besoins en terme de formation continue.

# **Éduquons aux médias avec Emmanuelle Charpentier 23/04/2015**

J'avais envie de vous parler d'Emmanuelle Charpentier, parce que je n'en ai pas entendu parler justement. Emmanuelle Charpentier est une biologiste française à l'origine de la découverte du mécanisme de "chirurgie de l'ADN". Elle a d'ailleurs reçu le Prix Louis-Jeantet de médecine à Genève pour cette découverte. Et surtout Emmanuelle Charpentier fait partie du fameux classement de Time des 100 personnalités les plus influentes à côté d'une autre française sur laquelle les médias se sont focalisés (jusqu'à écrire des articles "journalistiques" sur la couleur de sa robe). Pourquoi ? C'est une excellente question. Et c'est justement en ce sens que l'absence d'Emmanuelle Charpentier des colonnes de nos journaux traditionnels peut nous interroger. Comment traiter une information ?

Je lisais dans un des rares articles consacrés à la biologiste qu'elle ambitionnait que les jeunes poussent les portes des laboratoires. Si on la laisse dans l'ombre et que l'on porte dans la lumière l'autre femme française "influente", il y a fort à parier que nos laboratoires ne vont pas accueillir de nouveaux cerveaux.

## **Coopération entre bibliothécaires et animateurs multimédia 07/05/2015**

J'ai assisté ce jeudi 30 avril à une très belle journée d'étude appelée "Animateurs multimédia et bibliothécaires, une coopération en construction". J'ai mis en ligne un ["Storify"](#) de cette journée à partir des tweets de quelques uns des participants.

### Retour vers le futur

Le premier Espace Public Numérique a ouvert en 1995. En vingt ans la mission de ces Espaces Publics Numérique a considérablement évolué passant d'un accès à l'outil à un lieu de littératie numérique. Celle-ci consiste en « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et

capacités» (OCDE, 2000). Au fil des années l'animateur multimédia est ainsi devenu médiateur numérique. En 2011 déjà j'écrivais un article sur cette évolution de posture. Quand j'ai créé ce blog, je me suis arrêté sur "médiateur numérique" je m'étais inspiré de la fonction de "médiateur du livre" des bibliothécaires. Par ailleurs, la définition de la médiation numérique donnée par Silvère Mercier fait d'ailleurs référence. D'une part car il s'agit à ma connaissance de la première définition du vocable et d'autre part parce qu'elle est donnée par un bibliothécaire (à relire sur le blog de Silvère Mercier). Cette définition peut complètement s'appliquer au champ des Espaces Publics Numériques. Pour autant en assistant à ces rencontres de Romans j'ai comme eu le sentiment que le rapprochement entre l'animation multimédia (ou médiation numérique) et les bibliothèques peinait à se faire.

Le blues de l'animateur multimédia.

L'animateur multimédia serait isolé, cherchant de la légitimité à sa présence et n'étant pas intégré à la médiathèque. Pourquoi ? Parce qu'il n'est pas bibliothécaire, qu'il ne gère pas de collection, qu'il n'a pas un DUT métier du livre (dans lequel on ne cause que très peu numérique de ce que j'ai compris), parce qu'il n'est pas dans le "moule". Et pourtant c'est exactement pour cela qu'on l'embauche : pour sa capacité à être disruptif, pour sa capacité à animer des ateliers avec le public, à être innovant et à être transversal. Deux logiques de fonctionnement distinctes, d'une part la logique sillo de la bibliothèque organisée en départements, commissions et collections et celle de l'animateur multimédia qui vient mettre son grain de sable partout car le numérique est omniprésent. Un réflexe peut être trop présent celui consistant à se dédouaner de la "res numerica" de la part des bibliothécaires à l'arrivée d'un animateur multimédia. Quid alors de la continuité du service public ?

Et combien même l'animateur multimédia arriverait en terrain favorable il serait alors limité dans le champ des possibles par l'aspect matériel : réseau trop lent, filtré à outrance, ordinateurs trop vieux, charte d'utilisation inadaptée etc... Pour un peu on peut se demander si la coopération est souhaitable :-)

Médiateur, Bibliothécaire, même combat

Qu'importe les outils, les freins et les réticences supposées ou réelles gardons à l'esprit que nos missions sont similaires !" Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les usagers et les ressources offertes. La formation professionnelle et continue du bibliothécaire est indispensable pour assurer des services adéquats. Des programme d'assistance et de formation des utilisateurs doivent être fournis pour les aider à bénéficier de toutes les ressources." (Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique). "L'animateur multimédia a pour mission de faire découvrir et partager les **connaissances** et les **pratiques numériques** pour faciliter l'accès de tous aux **services et aux innovations de l'Internet et des Nouvelles Technologies de l'information et de la communication**.

Il **propose** et **accompagne** des projets individuels et collectifs, avec un **accueil adapté** (enfants, seniors, demandeurs d'emploi, familles, associations, TPE, habitants, ...) aux **compétences** recherchées (maîtrise des outils et de leurs usages **citoyens, techniques, sociaux, économiques et culturels...**)" (Portail des métiers de l'internet).

Ceci étant dit la coopération est une évidence. L'animateur mutimédia étant en quelque sorte un bibliothécaire spécialisé dans les domaines du numériques, l'idéal à terme étant que cette "spécificité" fasse partie intégrante du cursus du bibliothécaire multimédia. La question n'est donc plus de savoir s'il faut travailler ensemble mais comment le faire.

## **Littératie numérique pour tous 15/06/2015**

Quand on évoque la question des besoins de formation en matière de numérique on pense naturellement à ce rapport publié par Syntec Numérique qui identifie plus de 36 000 créations d'emploi nettes d'ici 2018 dans les secteurs liés au numérique. On pense aussi à ces initiatives qui visent à introduire l'enseignement du code informatique à l'école dès le primaire et les formations "à la carte" à la manière de 42 de Xavier Niel ou de Simplon pour ne prendre que des exemples parmi les plus emblématiques en la matière. Et même si l'enjeu est

considérable, ce besoin en termes de compétences techniques spécifiques ne représente que la face immergée de l'iceberg.

## Citoyens d'une société numérique

Ils sont nombreux à ne pas pouvoir faire appel à l'Éducation nationale ou aux plans de formation en entreprise. Ces citoyens représentent même une majorité et ils ont besoin de culture numérique pour comprendre les enjeux de la société. Ainsi d'ici 2020, les foyers français seront équipés de compteurs électriques intelligents mais combien d'entre eux seront en capacité d'accéder aux fonctionnalités de ces compteurs ? Quand on sait que seul un français sur deux utilise des formulaires administratifs en ligne et qu'un retraité sur trois seulement se connecte régulièrement à internet, on mesure l'ampleur de la tâche à accomplir pour répondre à ces besoins de formations.

De surcroît, il s'agit également de ne pas s'arrêter qu'à la maîtrise technique ou ergonomique de l'outil, il faut en expliquer parfois le sens et l'intérêt. Si vous êtes demandeurs d'emploi, vous pouvez être convoqués à une après-midi de formation dans laquelle on vous expliquera par exemple qu'il est important d'investir le champ des réseaux sociaux. Éventuellement, on vous nommera deux réseaux sociaux-professionnels sur lesquels vous pouvez vous inscrire gratuitement en se contentant d'une "c'est très simple". Vous dira-t-on l'intérêt de s'inscrire ? Vous expliquera-t-on le fonctionnement du réseautage en ligne ? Vous parlera-t-on du modèle économique de ces services et de l'utilisation de vos données ? Vous orientera-t-on sur une meilleure gestion de votre identité numérique ?

## Littératie et inclusion

La littératie numérique consiste en : "l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités » (OCDE, 2000). L'enjeu est bien de donner à tous les citoyens les clés du monde du futur, qui sera encore bien plus numérique et donc bien plus informatisé que ne l'est le monde actuel, afin qu'ils le comprennent et puissent participer en conscience à ses choix et à son évolution plutôt que de le subir et

de se contenter de ce qui est fait et décidé ailleurs." (Académie des Sciences). C'est le rôle des acteurs de la Médiation Numérique que d'accompagner l'ensemble des citoyens à ces enjeux, les métiers de la médiation numérique sont aussi ceux qui vont contribuer à rendre les carrières numériques attractives pour les jeunes, leur donner envie de développer des compétences dont nous savons qu'elles vont être très pertinentes, autrement dit, les startupper de demain naîtront dans les Espaces Publics Numériques.

## **Tiers Lieux et ruralité 31/08/2015**

Dans le cadre des rencontres Ruralitic qui se sont déroulées au Château de Vixouze j'ai été invité à participer à la table ronde concernant les Tiers Lieux. En premier lieu ce sont les questions d'accès au réseau qui ont dominé ces deux jours de rencontre. Il y a incontestablement un décalage entre les taux de couverture annoncés par les opérateurs et la perception qu'en ont les usagers. La vérité de Paris n'est pas celle du terrain....

### **Du réseau avant tout**

Certes les encouragements de la Ministre Axelle LEMAIRE font plaisir à entendre et son optimisme est contagieux, mais la question de l'accès aux réseaux internet et mobile est une réelle préoccupation des élus ruraux. Cette préoccupation est d'autant plus grande que les usages sont devenus centraux et que le développement de ces usages est évidemment lié à l'accès au réseau. Mais au-delà de ces problématiques qui sont "derrière nous" pour reprendre les propos de la Secrétaire d'État chargée du Numérique, les médiateurs numériques ont un rôle à jouer dans la transition numérique et écologique des "smart village" à travers par exemple le repositionnement des espaces Publics Numériques en Tiers Lieux.

### **Dessine moi un Tiers Lieux**

Pour reprendre une formule qui est chère à mes amis Yoann DURIAUX et Antoine BURRET (voir [le Manifeste des Tiers Lieux](#)), "un Tiers Lieux ne se définit pas, il se vit". En ce sens, un Tiers Lieux répond avant



tout aux besoins de la population (ou d'une communauté) qui partagent donc un même lieu (qui n'est ni leur domicile, ni leur lieu de travail habituel) autour d'un projet commun. Ce n'est surtout pas une structure sortie "ex-nihilo" de terre comme certains voudraient nous le faire croire. Le médiateur numérique se trouve souvent au carrefours des réseaux (virtuels et physiques), il est un interlocuteur essentiel dans la dynamique d'un Tiers Lieux. Le Tiers-Lieu transpose les mécanismes de partage et de diffusion des savoirs propres à Internet sur le territoire. Par le Tiers-Lieu, l'accès aux informations est couplé à l'accès à un espace d'application. Il ne s'agit plus uniquement de savoir mais également de faire. De transformer les savoirs en action, en bas de chez soi.

## Tiers Lieux et télécentres

Il y a encore confusion entre Tiers Lieux et télécentres. Les télécentres ne sont qu'un modèle de Tiers Lieux parmi tant d'autres. Citons aussi les Relais de Service Public, les Fablab, les InfosLabs, les Hacker Space, les Code School et sûrement d'autres. A chaque territoire va correspondre son Tiers Lieux. La recette s'il devait en avoir une tient dans cet anglicisme "**People, Place, Project**". La méthode qui prévaut est celle de la co-construction. Là encore le médiateur numérique doit être à l'écoute de son territoire. Souvent, un Tiers-Lieux est le fruit de la transformation d'un lieu déjà existant plutôt que de la construction d'une structure ad-hoc.

## Une rentrée numérique ? 08/09/ 2015

Dis papa, tu crois qu'on en aura un jour des tablettes numériques à l'école ? Des vraies ? Pas celles qui n'ont que des applications éducatives ? » La vérité sort de la bouche des enfants paraît-il. Cette vérité, sortie de celle de mon garçon qui rentre en 6ième me ramène à une question que je me pose que trop souvent. Quand est-ce qu'on va s'y mettre vraiment ?

## Pas de tablette au collège

Le règlement intérieur est formel. Les tablettes et autres consoles de jeux sont interdites au sein du Collège. Deux inepties en une seule phrase...Le défi dans cet établissement (comme dans beaucoup d'autres) est de faire comprendre qu'une tablette n'est pas une console de jeu. On peut aussi utiliser une tablette pour « travailler ». Une fois que cet étau sera enlevé, il faudra surement faire comprendre qu'on peut aussi apprendre en jouant, que bon nombres d'applications dites éducatives ont un aspect ludique pour justement rendre l'apprentissage plus agréable. Enfin, soyons fous, on passera au niveau supérieur en argumentant sur les compétences développées par les jeux vidéos. Ceci devrait nous occuper pendant au moins vingt ans au rythme auquel avancent les choses.

La deuxième ineptie réside entre le décalage des annonces du Président de la République concernant La Grande école du Numérique et le fait que les tablettes soient interdites au collège. Si j'ai tout bien suivi, mon garçon qui rentrera en 5ième en 2016 pourrait se voir d'ôter d'un Équipement Individuel Mobile. Pour cette rentrée, c'est foutu, aucun établissement du département n'a été sélectionné ! Je me demande même s'il y en a qui ont candidaté à l'expérimentation nationale de ce dispositif. N'en déplaisent à ceux qui prétendent le contraire, la Fracture Numérique est encore bien présente et notamment chez les élus, chefs d'établissement et autres élites nés avant internet d'une manière générale. J'ai bien conscience qu'il s'agit d'un raccourci, mais il n'est pas plus idiot de penser que ceux nés avant Arpanet sont des Digital Hermetic que de penser que ceux qui sont nés après le WWW sont des Digital Natives.

## Des tablettes pour les nuls et les handicapés.

Autre phrase choc du deuxième ce coup-ci. « A l'école on a des tablettes mais c'est que pour les handicapés et les élèves en difficulté ». Nous sommes là dans une approche paradoxalement stigmatisante de la tablette numérique. Chacun s'accorde sur l'utilité de la tablette pour les élèves en difficulté et pour ceux porteurs de handicap, mais il ne faut limiter l'usage de la tablette à ces seules catégories d'élèves. La tablette a également des vertus pédagogiques

pour les élèves moyens et mêmes les très bons élèves ! Le numérique pour tous, ce n'est pas le numérique pour certains. La république numérique c'est donner la même chance à tous les élèves en utilisant les outils numériques et les pédagogies innovantes qui en découlent. La fraternité numérique c'est bien entendu accompagner les élèves les plus en marge de notre école et renforcer les moyens humains et/ou matériels destinés à ces derniers mais sans négliger ni oublier les autres. A l'heure où on s'accorde à dire l'importance d'apprendre à coder aux enfants, il ne faudrait pas réserver ces enseignements qu'aux seuls enfants en difficulté. Il serait fort dommageable que les élèves qui n'ont pas spécialement de difficultés aujourd'hui deviennent des citoyens en marge demain, parce que l'on ne leur aurait pas accordé les mêmes chances.

## **La semaine sans Google. 14/09/2015**

Out comme il y a ceux qui suivent un plan de 5 jours pour arrêter de fumer, j'ai décidé de me passer des services de Google pendant une semaine. J'ai bien conscience que cela va être particulièrement compliqué tant le géant est omniprésent dans le paysage numérique, mais l'enjeu est de taille. Tout comme pour les fumeurs, j'ai décidé de faire jouer l'esprit de groupe en impliquant les usagers de l' Espace Public Numérique en même temps.

### **Étape 1 le moteur de recherches**

Je remarque que beaucoup d'usagers utilisent le moteur de recherche pour chercher l'adresse d'un site qu'ils connaissent déjà. Typiquement ils vont se servir du moteur de recherche pour aller sur Facebook en saisissant Facebook dans la barre de recherche.

Il me paraît donc utile de rappeler à quoi sert un moteur de recherche. Demandez-vous votre chemin pour vous rendre tous les jours sur votre lieu de travail ? Non. Cessez de demander à Google l'adresse de Facebook et mémorisez là ! Si votre mémoire est défaillante, positionnez l'URL dans votre barre personnelle ou dans vos favoris. Enfin vous pouvez aussi apprendre comment est construite une URL pour deviner l'adresse du site que vous cherchez à consulter.

Pourquoi .com .org .fr ? En un mot n'utilisez un moteur de recherches que pour sa fonction "normale" de recherches ! Pour l'étape 1, je change la page d'accueil des ordinateurs en enlevant le moteur de recherches.

## Étape 2 des moteurs pour tous les goûts

Bon un moteur de recherches est quand même indispensable, mais il y en a d'autres que Google ! Au cas où cela vous aurait échappé, nous allons accueillir la conférence pour le climat en fin d'année. Imaginez un instant que vos recherches puissent permettre de planter des arbres....c'est ce que vous propose le moteur de recherches Ecosia ! Vous pouvez aussi décider d'être patriote en soutenant le "Web in France" et en utilisant Qwant. Il existe de nombreux moteurs de recherches, dont certains ont des utilisations spécifiques comme des moteurs dédiés à la recherche d'images libres de droit par exemple (photopin).

## Étape 3 le traitement des données

Au-delà de ces aspects, l'enjeu est surtout de reprendre le contrôle sur nos données personnelles. Le prétexte d'une semaine sans Google est de démontrer la place prépondérante des services de l'entreprise et les conséquences de ce positionnement dans nos activités citoyennes. Il s'agit de sensibiliser les usagers à cette notion de "data". Début octobre se déroulera le temps des communs. A mon sens l'initiative lancée par Framasoft "dégooglisons internet" s'inscrit dans cette démarche et notre rôle de médiateur numérique est d'apporter les éléments de lecture aux usagers pour que chacun agisse de manière éclairée. Dans cette optique, j'ai choisi d'utiliser Framabee le métamoteur de recherche développé par l'équipe de Framasoft. Framabee ne vous trace pas, ne partage aucune donnée avec un tiers et ne peut pas être utilisé pour vous compromettre. Faites l'essai ! <https://framabee.org/>

## **La semaine sans Google 2 15/09/2015**

Je continue ma semaine sans Google. Après avoir changé de moteur de recherche. Je m'attaque aujourd'hui à un autre gros pavé de mes usages numériques : la boîte mail. Le client de messagerie électronique de Google est **Gmail**. La difficulté ne réside pas tant dans le changement de client de messagerie mais bien dans les services connectés à Gmail.

## La route est longue mais la voix est libre

Gmail est bien plus qu'un client de messagerie. Par le biais de mon compte j'ai accès au réseau social Google+ , à la solution de partage de documents GoogleDrive, au tchat vidéo via Hangout ou encore à Analytics pour savoir si vous avez été nombreux à lire cet article ;-). Mon maître mot dans cette semaine de sevrage numérique thérapeutique est d'y aller petit à petit. C'est pourquoi dans un premier temps je ne me concentre que sur l'aspect messagerie, les services connectés suivront dans un second temps.

## Rien à cacher ?

« **Des systèmes automatisés analysent votre contenu à des fins de publicité de personnalisation et de sécurité.** » Voilà qui est dit. Les mails reçus dans une boîte Gmail sont susceptibles d'être analysés. Google y repère des mots-clés afin de cibler la publicité affichée sur la page Gmail de l'utilisateur. « Cette analyse se met en marche lorsque des contenus sont envoyés, reçus et lorsqu'ils sont stockés ». (En savoir plus).

Accepteriez-vous l'idée que votre facteur lise votre courrier avant de vous le distribuer ? Surement pas. Alors pourquoi donner ce pouvoir à Google ?

**Si c'est gratuit, c'est vous le produit.**

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=8vLSf1i4E7A>]

## Openmailbox

Aussi j'ai ouvert un compte de messagerie chez Openmailbox. Voici comment le projet était présenté.

"Ce projet est né d'une simple idée: Pourquoi devrions nous confier nos données personnelles, aussi précieuses soient elles à des entreprises ?

Pour qu'elles soient revendues, utilisées, redistribuées, corrompues ?

Notre projet a pour vocation de fournir à chacun un hébergement de mails sans prétentions gratuit de qualité, sans pub et illimité à chacun se sentant concerné par la protection de ses données en ligne et n'ayant pas forcément le temps, l'envie ou même les compétences de se lancer dans la configuration d'un serveur de mails."

## **La semaine sans google 3 17/09/2015**

Dans l'absolu, j'avais idée de continuer ma semaine sans Google en me passant de Youtube. Après avoir changé mon moteur de recherches et mon client de messagerie, il me semblait que Youtube devait être le suivant sur la liste. J'hésitais entre Youtube et Google Play et mes enfants m'ont mis face à une évidence. Il était temps de changer de stratégie.

### **Le côté obscur de la force.**

Supprimer Google de sa vie numérique c'est compliqué mais ça doit être possible. Les incidences sur le quotidien sont impactantes et dans la démarche on se rapproche de l'initiative de Benjamin Carle, ce journaliste qui a vécu 100% français pendant un ans ([voir par ailleurs](#)). Les alternatives ne sont pas toujours évidentes et parfois elles ne sont pas "meilleures" que Google. L'objectif n'est pas d'échanger sa tablette alimentée par Android pour la remplacer par Ipad. Échanger la peste contre le choléra, cela ne fait pas avancer les choses. Il ne s'agit pas non plus d'ériger Google en diable incarné en interdisant d'utiliser tous ses outils. Il s'agit au final d'avoir une utilisation responsable et citoyenne d'internet.

### **Que le web soit en toi**

"Éduquer est l'arme la plus puissante du monde" (Nelson Mandela). Ne condamnons pas de manière unilatérale un outil, mais intéressons-nous d'abord à ces usages et en particulier à ceux qu'en font nos enfants. Montrons les alternatives qui existent. Expliquons les tenants et aboutissants des outils. Formons. Éduquons. Accompagnons. Faisons de nos enfants des acteurs de notre société. renforçons leur

capacité d'agir en développant leur littératie numérique (et la nôtre au passage). Là est notre mission de médiateur numérique.

## **La semaine sans google 4 (et fin) 18/09/2015**

Le quatrième jour de ma semaine sans Google sera consacré à une revue des outils que j'utilise. Il me reste encore une marge de progression pour me débarrasser du géant américain, mais comme je le disais auparavant, le but n'est pas spécifiquement de s'en débarrasser mais bien de limiter son emprise sur mes comportements numériques. Le cas de Google est emblématique mais il n'est pas isolé. Apple, Facebook, Amazon et Microsoft complètent le tableau (les fameux GAFAM). Par le biais de nos données que nous leur fournissons gratuitement, ces entreprises veulent régir nos comportements. Quand on supprime l'application de France-Musique parce que la radio a fait une émission sur l'érotisme contenant des illustrations inappropriées, cela démontre à quel point ces GAFAM détiennent un pouvoir de censure.

### Dégooglisons Internet

Tel est le nom de l'initiative lancée par Framasoft. Sur **le site dédié de l'association**, il est possible de trouver une liste des services "en ligne libres, éthiques, décentralisés et solidaires que Framasoft propose (ou qui sont en préparation) pour dégoogliser internet". A toutes fins utiles, le premier outil que je vous invite à mettre en place est le navigateur **Mozilla Firefox** auquel on va ajouter le module **Adblock Plus**. Vous pourrez également choisir d'utiliser la navigation privée ce qui vous permettra de naviguer sans laisser de traces sur votre propre ordinateur après votre passage, (Raccourci clavier pour Firefox : (Ctrl + Maj +P).

Changer de moteur de recherches aura été l'opération la plus simple à faire. En une journée, Framabee a remplacé Google. Pour les médias je continue d'utiliser **"creativecommons"** qui me permet notamment de trouver mes illustrations.

Le changement d'adresse mail est simple à mettre en place également mais il demande plus de temps pour que mes

correspondants prennent note de ce changement. Il implique également de changer l'email renseigné dans les services sur lesquels je suis enregistré. Le changement n'est pas opérationnel à 100% à ce jour, la perspective du 31 décembre me paraît réaliste.

Là où ça se complique pour moi c'est sur le remplacement de Google Drive. Dans un premier temps il me faut rapatrier tous mes documents qui y sont stockés pour les héberger ailleurs. La majorité d'entre eux peut se contenter d'une sauvegarde simple sur disque dur. Pour les autres, je il me reste à tester Framadrive. Globalement, il faut que j'analyse de manière plus pertinente mes besoins puisque j'ai des documents sur Google drive et d'autres sur Dropbox. Mon prochain chantier consistera à faire le tri dans tout ça.

Framadate a largement supplanté Doodle. Framadate est devenu mon nouvel outil de travail collaboratif par défaut. Framasphère est sûrement bien mais cela manque de monde :-). Et enfin je continue d'utiliser ma tablette à la pomme. Je ne suis pas utilisateur d'Amazon et cela fait déjà des années que Microsoft a été remplacé par du Libre dans mes usages. Etre un citoyen numérique, cela se résume parfois en quelques gestes simples. A vos clics.

## **Je suis Médiateur Numérique 22/09/2015**

Cela fait dix ans que je suis en poste. Avant j'étais animateur multimédia, maintenant je suis médiateur numérique. Expliquer la différence entre ces deux terminologies pourrait sûrement faire l'objet d'un débat. A juste titre d'autres diront qu'ils sont Animateurs Socio-numérique mais disons-le sans détour médiateur numérique c'est moins parlant que chauffeur de bus. Aussi je vais essayer de répondre à cette question simple qu'on me pose souvent : c'est quoi ton boulot au juste ?

## **Réduire la fracture numérique**

A regarder ma fiche de poste, ma première des missions consiste à réduire la fracture numérique. Cette mission se traduit dans les faits en trois aspects : Offrir un accès aux outils, accompagner aux usages, développer une culture numérique. Les trois aspects sont



indissociables, on ne peut se contenter de ne couvrir qu'un seul des aspects.

La notion d'accompagnement est la clef de voûte du médiateur numérique. En effet l'accompagnement repose sur l'humain et c'est cet accompagnement qui va permettre à notre écosystème de prendre du sens. Accompagner qui ? Pour aller où ? En partant de quel point ?

D'une manière théorique le rôle de médiateur numérique consiste à accompagner tous les publics dans tous les usages du numérique. Juste dans son intitulé, le champ des possibles est extraordinaire. Quand les Espaces numériques ont ouvert il y a vingt ans, les utilisateurs venaient surtout parce qu'internet n'était pas démocratisé (peu de réseau, coût important) . Aujourd'hui 85% de la population est équipée d'un ordinateur connecté à internet à domicile le problème de l'accès est moindre même s'il persiste toujours. Notons d'ailleurs que les personnes n'ayant pas d'accès (que d'une manière large j'appellerais les déconnectés) cumulent en plus d'autres problématiques, je vais y venir. A titre personnel, la fracture d'équipement que je vois le plus est celle concernant les périphériques (imprimantes et scanner). J'ai des usagers qui ne viennent que pour imprimer ou scanner des documents.

Mais revenons maintenant sur les déconnectés. Cette population est la plus souvent composée des individus qui sont dans des situations fragiles. Le non accès à l'outil n'est qu'un problème de plus à une situation complexe. En voici un exemple.

### **Magda.**

Magda est Polonaise et est hébergée dans un CHRS à savoir un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale pour femmes. 90% des femmes présentes dans cet établissement sont des femmes battues en procédure avec leur conjoint. Beaucoup ont des enfants. Magda a un français approximatif mais cela reste compréhensible (enfin par rapport à d'autres). Elle est évidemment suivie par un travailleur social. Comme de bien entendu l'établissement ne possède pas d'accès à Internet pour ses résidents et c'est chez nous qu'elle vient soit pour une consultation classique, soit pour une consultation relevant de sa situation particulière. Et bien sur le travailleur social qui la suit ne l'accompagne pas obligatoirement à l'EPN.. Alors que le numérique occupe une place prépondérante dans notre société et qu'il

peut accroître les situations d'exclusion, il n'est que très peu utilisé par les professionnels du secteur social.

Quand Magda vient, on lui procure un accès à internet. Mais on doit aussi l'accompagner dans ses usages. Si l'idée lui vient de faire une démarche dans une administration (et évidemment c'est le cas) et bien c'est à nous de l'accompagner là dedans. Globalement avec l'expérience, j'ai une certaine habitude des démarches administratives courantes. Faire une demande de casier judiciaire, s'inscrire sur Pôle Emploi, récupérer une attestation de la CAF sont des démarches que j'ai effectué des centaines de fois, et parfois avec l'appui des professionnels du secteur concerné.

Mais de plus en plus les démarches sont complexes, et l'accompagnement de l'utilisateur relève bien plus des missions de travailleur social que de spécialiste des usages numériques. Expliquer comment envoyer un courriel est une chose. Envoyer un courriel à la Banque de France à propos d'un dossier de surendettement pour expliquer que la situation a changé et que l'on souhaite que le dossier soit examiné à nouveau, en est une autre...

Quand on aura fini avec Magda on s'occupera de Jean Claude qui veut acheter un billet sur Esay Jet, de Bernadette qui n'arrive pas à télécharger une application sur sa tablette, de Mohammed qui veut mettre à jour son GPS, de Hocine qui aimerait connaître les formules d'Excel, de Bruno qui cherche un plugin pour son blog Wordpress, de Zahia qui ne comprend pas comment fonctionne la Leapfrog de sa gamine, de la CPE du Collège d'à côté qui voudrait qu'on parle d'identité numérique aux 6ème, du journaliste qui nous questionne sur les métiers du numérique dans notre territoire, de la personnalité publique qui a un souci avec sa page Facebook, du responsable associatif qui se demande ce qu'on pense de Mailchimp, du militant d'une autre association qui voudrait qu'on vienne parler bien communs dans une conférence, de la collègue de bureau qui a planté son ordinateur, du toner de l'imprimante à changer et si on peut faire le café au passage c'est pas plus mal !

Bien entendu j'aurais aussi été sollicité par des gars qui veulent monter un fablab et qui cherchent des contacts, des entrepreneurs du web qui s'interrogent sur le coworking, un foyer de personnes en situation de handicap mental qui se demande comment intégrer le numérique dans sa pratique professionnelle, de mon voisin de la

médiathèque qui veut mettre en place une bibliobox, de l'enseignant innovant qui me demande si je peux pas acheter des Thymio4 pour les utiliser avec Scratch, de Pôle Emploi, qui souhaite savoir si on peut faire du LinkedIn dans mon EPN, de mon contact Twitter qui veut des infos sur une expérimentation autour de la dataviz, du passionné qui veut organiser une manifestation de retro Gaming dans le coin et j'en oublie surement.

Nous n'abordons pas tous les mêmes problématiques et pas tous sur le même angle. Il y a des dizaines d'ateliers, animations, conférences faites par mes collègues que j'aimerais reproduire. Beaucoup d'entre nous s'inscrivent dans une démarche dite de "médiation numérique", c'est ainsi que nous nous réunirons dans quelques jours à Caen dans le cadre des Assises Nationales de la Médiation Numérique. Il me semble que notre démarche de Médiation Numérique consiste à remettre l'humain au centre du processus. **Quelque soient les innovations, les infrastructures déployées, les procédés imaginés, le médiateur numérique se caractérise en centrant sa posture sur les besoins des citoyens.**

## **Codesign de la Lex Numerica 06/10/2015**

C'est une expérience inédite qu'a lancé Axelle Lemaire, Secrétaire d'état au numérique : permettre aux citoyens de donner leur avis sur projet de loi avant même que celui-ci ne soit présenté aux deux assemblées. Jusqu'au 18 octobre, il est possible à tout à chacun de faire des propositions, de commenter, et de voter (pour ou contre) les propositions des internautes. A 12 jours de la clôture de cette consultation ce sont plus de 3000 contributeurs qui ont proposé plus 3500 contribution qui elles-mêmes ont recueilli plus de 30 000 votes !

### **Fraternité numérique ?**

Le projet de loi "République Numérique" reprend chacun des piliers de la devise républicaine et c'est dans la Fraternité numérique que l'on retrouve les propositions concernant "l'internet pour tous". Hélas le terme "médiation numérique" ne figure dans aucun article proposé par

le gouvernement, pas même dans l'article 23 qui aborde la question du développement des usages numériques dans les territoires. Le rapport Cavani-Verdier qui faisait de la médiation numérique un axe central semble enterré. Idem pour le rapport Ambition Numérique du Conseil National du Numérique qui d'ailleurs propose de créer un Statut du médiateur numérique. Notons au passage que la ministre elle-même avait fait cette proposition dans l'hémicycle au mois de janvier 2015...

## Aux clics citoyens !

Les professionnels de la médiation numérique ne sont pas restés attentistes. Réunis à Caen pour les assises de la médiation numérique, ils ont interpellé Axelle Lemaire sur ces points. Par ailleurs, plusieurs d'entre eux ont effectué des propositions pour repositionner la médiation numérique au cœur de ce dispositif législatif. C'est le cas de la fédération des professionnels de la médiation numérique, Numédia, qui propose la mise en place d'un service public de la médiation numérique. Je ne peux que vous encourager à appuyer cette proposition. A l'heure où nous affirmons que les professionnels de la médiation numérique, à travers leurs actions, renforce le pouvoir d'agir des citoyens, il me semble impératif de montrer notre capacité à agir par le numérique. A vos clics citoyens !

## Bref, j'ai appris à coder 14/10/2015

Le codage informatique semble s'imposer de plus en plus parmi les besoins de la société. J'ai le sentiment que les "coding school" se multiplient tout comme les activités de programmation dans les activités périscolaires par exemple. Je n'irais pas jusqu'à dire que l'on fait du code partout, mais en tout cas on en parle. Comment intégrer cette dynamique en tant que médiateur numérique ? Quel peut-être le rôle des espaces Publics Numériques ? Pour mieux cerner cette question, j'ai appris à coder. Je profite de la Code Week France pour vous faire part de mon expérience.

## Passe ton code d'abord.

Il y a plusieurs intérêts à apprendre à coder. Le code est partout et essentiel à la compréhension d'un monde hyperconnecté.

Développeurs, designers, chercheurs, experts des TIC sont désormais des postes clés dans de nombreux secteurs d'activité. Des connaissances de base en programmation feront bientôt partie des compétences numériques essentielles à chacun et chacune. L'argument économique est souvent cité en premier chef. Pour autant c'est ce billet de Candice qui m'a donné l'envie d'aller plus loin. "Apprendre à coder c'est apprendre à apprendre et c'est formater son cerveau à un nouveau mindset".

Je n'ai pour ma part pas suivi six mois intensifs dans une école du code, mais j'ai suivi des cours en ligne pendant un mois sur la plateforme "Code Academy" tout en continuant à répondre à mes obligations professionnelles et personnelles. Bref, je n'ai suivi que dans cette période que 75% des cours HTML et CSS dire que j'ai appris à coder est un grand mot.

## Coder et décoder

Si tu écris cette formule alors tu obtiens tel résultat. Si tu combines tel élément à tel autre tu parviens à tel autre résultat. Il y a d'une part une grande part de logique dans le code. Ceci dit la pédagogie me semble indispensable car le code ce n'est pas très "sexy". Apprendre des formules, les appliquer cela me rappelle les cours d'écriture musicales. C'est une chose d'écrire juste, encore faut-il comprendre ce qu'on écrit. Le médiateur numérique aura tout sa pertinence pour introduire des éléments de Littérature. Je n'ai pas vu une seule ligne sur ce qu'était un serveur, ce qu'était le web et encore moins qui était Aaron Schwartz. Enfin l'ouvrage de référence du codeur se nomme "L'art du Code" ce qui positionne d'emblée le Code Informatique dans une dimension artistique. Là encore le parallèle avec la musique est évident, écrire juste est une chose mais toucher le public en est une autre.

## Le code pour tous ?

L'idée de la semaine européenne est de montrer que le code est accessible à tous. En ce sens les médiateurs numériques peuvent être des relais naturels de cette manifestation. Cela pose une nouvelle fois

la question de la formation des professionnels de la médiation numérique. De Scratch à Python en passant par le Html, l'Arduino et la robotique ce ne sont pas les langages ni les supports qui manquent d'autant que cette manifestation coïncide avec **le temps des communs** un autre enjeu d'importance pour les médiateurs numériques.

## **La santé, bien commun de la société numérique 19/10/2015**

Le Conseil National du Numérique a remis ce 13 octobre à la Ministre de la Santé le rapport "la santé, bien commun de la société numérique" ([dossier de présentation](#)). Les quinze propositions formulées par le Conseil national du Numérique ont pour objectif d'orienter la stratégie nationale en matière de santé et de l'adapter aux enjeux de la société numérique. Ce rapport place la santé comme un **bien commun** et réaffirme fortement son engagement en faveur de l'empouvoirement des citoyens ainsi que le développement de la médiation numérique.

### **Bien commun ?**

"Ils peuvent se définir comme un ensemble d'ACTIVITES organisées collectivement par une communauté selon un mode de gouvernance qu'elle définit elle-même afin de gérer, valoriser et protéger des ressources. Les biens communs peuvent être matériels (un jardin partagé, une rivière, l'eau....) ou immatériels (Internet, une connaissance, un logiciel,...)." ([Voir docpourdocs](#) )

### **Les (biens) communs - Contours et repères** from **Villes en biens communs**

Les Espaces Publics Numériques sont des lieux propices pour comprendre les communs ou les créer. Ainsi le Médiateur Numérique pourra alimenter Wikipedia, réaliser une cartoparty avec Open Street Map, présenter les licences Creative Commons ou encore organiser une semaine sans Google. Le Médiateur Numérique pourra également être au carrefour des acteurs et des sympathisants aux bien communs. Le **festival francophone des communs** s'est déroulé sur

les quinze premiers jours d'octobre et le site dédié présente un grand nombre d'idées d'événements.

## Mieux accompagner les citoyens

La proposition 9 du rapport du Conseil National du Numérique veut "favoriser l'émergence de services aux usagers à partir des informations publiées sur notre système de santé et en développant la médiation numérique." Je ne peux que souscrire à l'idée de développer la médiation numérique. Cependant, je perçois ce que cela pourrait signifier concrètement. Quand aujourd'hui certains usagers viennent dans un Espace Public Numérique pour régler leur GPS, demain ils viendront pour régler leur dispositif médical connecté. Les trésors de patience que nous déployons pour expliquer à nos seniors en particulier le fonctionnement d'une tablette devront être redoublés pour les accompagner avec leurs bracelets connectés. Dans certaines zones rurales, le médecin ne sera pas présent physiquement et c'est un dispositif de télémédecine qui accueillera le patient. Ce dispositif sera vraisemblablement installé dans un Tiers Lieux dont le médiateur numérique sera l'animateur. La médecine est l'un des secteurs dans lesquels l'innovation progresse le plus vite et il est évident que le besoin de médiation se fera de manière grandissante. Il est plus qu'urgent de former les médiateurs numériques sur ces questions, de créer une filière qualifiante allant jusqu'au niveau master et surtout de reconnaître l'utilité sociale de nos professions. Les généralistes de demain sont peut-être les médiateurs numériques d'aujourd'hui.

## **Christmas Coding, un jeu pour coder sans matériel ni compétence 30/12/2015**

J'ai vu beaucoup de jeux pour apprendre à coder, la plupart d'entre eux nécessitaient du matériel. J'ai pensé aux animateurs qui interviennent "sur le pouce" sur les temps de cantine. Ils ont peu de temps, pas de matériel et n'ont pas nécessairement une appétence à l'informatique. C'est à partir de ce constat que j'ai imaginé Christmas coding, un jeu pour s'initier au code, sans matériel ni compétence informatique. Il vous faut une figurine (un Père Noël) et un Dé à 6 faces.

# Cinq façons d'être innovant en médiation numérique 08/01/2016

Vous êtes en poste depuis dix ans et vous vous demandez comment vous renouveler...

Votre supérieur hiérarchique vous a demandé d'être innovant et vous vous demandez par quel bout commencer...Etre innovant ce n'est pas coller à la dernière tendance et acheter le dernier gadget qui fait fureur dans les milieux autorisés. C'est avant tout une posture, un changement d'angle. Bien entendu, vous pouvez coupler ces cinq conseils avec l'acquisition d'un makey-makey, ou d'une sharebox, de robots et autres...mais vous n'en aurez pas nécessairement besoin.

## Changez d'espace

Changer d'espace, cela peut se résumer à déplacer des meubles .En effet la manière dont est agencé notre espace est particulièrement importante, notamment pour les espaces d'apprentissages. Modulez votre espace pédagogique si vous le pouvez, c'est déjà une façon d'innover. Et si ,comme moi, vous travaillez dans un espace qui n'est absolument pas modulable...changez d'espace !

Si vos ordinateurs ne peuvent être déplacés, bougez à leur place. Menez vos interventions ailleurs, dans le hall, à la cafétéria, dehors, dans la MJC du coin, dans le foyer de retraités, à la Mission Locale etc... Pensez mobilité !

## Apprenez

Même si vous avez des années de pratique, il est impossible de tout savoir. Une bonne façon d'innover est d'apprendre. Sur la plateforme France Université Numérique vous trouverez par exemple un [MOOC pour apprendre à contribuer sur Wikipedia](#), idéal pour mettre en place un atelier autour de cette thématique. Si vous avez déjà suivi un



MOOC, vous pouvez même organiser des rendez-vous présentiels dans votre Espace de Médiation Numérique pour suivre ce cours à plusieurs. Plutôt que d'apprendre tout seul dans votre coin, apprenez avec vos usagers.

## Ouvrez les portes

Organisez une journée portes ouvertes, non pas une journée où vous présentez votre espace à vos usagers, mais une journée où vos usagers vous présentent ce qu'ils font ! Appuyez vous sur vos habitués dont vous connaissez quelques centres d'intérêts. Vous savez cette petite dame qui vient souvent consulter des sites de généalogie, où ce monsieur qui vous parle de matériel photo dernier cri et n'hésitez pas à bousculer les genres. Je me rappelle de cette jeune fille qui est venue un jour pour emprunter notre caméra pour filmer l'intervention d'un océanographe spécialisé dans l'étude des requins... Habitant au bord du lac Léman, cette passion des requins est peu commune et je l'ai invité à la partager. Elle continue de le faire à travers [sa page facebook](#)...On peut aussi proposer des [grainothèques dans sa bibliothèque](#) par exemple ! Innovez, c'est faire preuve d'ouverture d'esprit.

## Recyclez

Bien entendu vous pourriez recycler les cartouches à encre d'imprimante, les téléphones portables usagés ou tout autre matériel informatique pour mettre en place une ressourcerie. Mais ici en l'occurrence, je vous invite à recycler vos présentations. Ce n'est pas parce que vous avez fait une fois un présentation sur un sujet, qu'elle ne mérite pas d'être refaite une deuxième fois :-) Vous pouvez aussi la documenter, en la publiant sur un site. Parce que cette présentation que vous avez faites, elle intéresse peut être des personnes au-delà de votre périmètre géographique.

## Soyez fous

Si vous demandez si le projet que vous avez en tête est réalisable, la réponse est oui ! Ne vous posez pas plus de limites que vous en avez déjà. Notez vos idées dans un carnet (personnellement j'utilise Evernote à cet effet). Ne vous contentez pas de faire des choses qui marchent, trompez-vous et réessayez encore. N'ayez pas peur de l'échec, gardez à l'esprit que la mission de Christophe Colomb était de trouver un raccourci pour aller dans les Indes et qu'il a lamentablement échoué en amerissant en Amérique ! Embarquez vos usagers avec vous dans des terres inconnues, confiez leur le gouvernail et inspirez vous de la devise du mouvement Kino : « Faire bien avec rien, faire mieux avec peu, mais le faire maintenant. »

## Une République Numérique sans Médiation ? 22/01/2016

usqu'à tard dans la nuit de ce 21 janvier 2016 quelques députés ont débattu en première lecture de la loi "République Numérique" présentée par Axelle Lemaire. La première bonne nouvelle c'est qu'il y avait un peu plus de députés par rapport aux autres discussions portant sur le numérique. La mauvaise nouvelle c'est que la montée en compétence des députés sur les sujets liés au numérique est loin d'être optimale.

### Les usages optionnels

A plusieurs reprises, dans les médias ou encore son allocution aux assises de la médiation numérique, la ministre a rappelé que la République ne pouvait se concevoir sans accompagnement. Concrètement cela se traduit à travers la rédaction de l'Article 35 de la loi :

" Dans les domaines de compétence que la loi leur attribue, les conseils départementaux ou régionaux **peuvent** établir une stratégie de développement des usages et services numériques sur leur territoire. Cette stratégie, **à valeur indicative**, constitue un volet du schéma directeur territorial d'aménagement numérique. Elle vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, **notamment en matière de médiation numérique**. Le

projet de stratégie peut faire l'objet d'une concertation pour recueillir les observations du public."

Inutile de chercher ailleurs, c'est la seule fois que le texte fait mention de médiation numérique, une mention facultative. Le député Tardy a d'abord proposé de supprimer cet article dans le sens où celui-ci n'était en rien contraignant et n'était que du verbiage. Le député Martin-Lallande a défendu, quant à lui, un amendement visant à rendre obligatoire le schéma des usages, sans succès.

amendement rejeté la médiation numérique reste donc optionnelle. [#PJLNumerique](#) [#mednum](#)

— Numedia (@assonumedia) 21 Janvier 2016

## Et l'accompagnement alors ?

Beaucoup d'entre nous ont l'expérience qu'une compétence optionnelle devient rapidement une compétence oubliée. Pour autant les professionnels de la médiation numérique savent l'importance de l'accompagnement aux usages numériques. En mars l'inscription des chômeurs à Pôle-Emploi ne se fera plus que par internet. Dans mon Espace Public Numérique les demandeurs d'emplois représentent 40% des visites alors que nous sommes situés à 200 Mètres de l'Agence Pôle-Emploi et il n'y a pas d'autre Espace Public Numérique dans les 50 kilomètres à la ronde....Que dire des seniors qui vont voir toutes leurs démarches liées aux caisses de retraite dématérialisées ? Déjà que les retraités trustent les ateliers d'initiation "basiques" (les ateliers de découverte, de bureautique, internet), il y a peu de chances qu'avec une clause optionnelle liée aux usages ceux-ci se développent dans les territoires qui les ignorent depuis dix ans.

Pour autant, les choses ne sont pas perdues et je veux croire que nous pouvons encore agir collectivement pour défendre nos intérêts et, à travers eux, ceux des usagers. C'est dans ce sens que je me suis investi dans **Numédia**, la Fédération des Professionnels de la Médiation Numérique. Numédia a pour vocation contribuer à la reconnaissance de nos métiers, la structuration de nos carrières et de nos parcours de formation et d'évolution. Je vous invite, vous aussi, à

vous fédérer autour de ces questions. "Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin."

## **Le cyberspace a vingt ans 03/02/2016**

Internet, le web, la toile, la matrice, le cyberspace a vingt ans. En février 1996 John Perry Barlow publia la déclaration d'indépendance du cyberspace : " un monde où tous peuvent entrer sans privilège et sans être victimes de préjugés découlant de la race, du pouvoir économique, de la force militaire ou de la naissance [...], un monde où n'importe qui, n'importe où, peut exprimer ses croyances, aussi singulières qu'elles soient, sans peur d'être réduit au silence ou à la conformité." C'est en 1984 dans Neuromancien de William Gibson que le terme est défini comme une « hallucination consensuelle vécue quotidiennement par des dizaines de millions d'opérateurs dans tous les pays , par des enfants à qui des concepts mathématiques sont ainsi enseignés... une représentation graphique de données extraites des mémoires de tous les ordinateurs du système humain» (Gibson, 1984).

Quand nous disons que nous sommes médiateurs numériques, de quel numérique sommes nous les médiateurs ?

### **De Barlow à Zuckerberg**

La médiation numérique ne se résume pas à accompagner l'utilisateur sur sa démarche de prime d'activité de la Caisse d'Allocation Familiale. C'est aussi (et je dirais même c'est surtout) diffuser les éléments de culture numérique. Hasard du calendrier, cette semaine nous célébrons deux anniversaires qui peuvent nous servir de prétextes. Le 4 février, c'est l'anniversaire de Facebook et le 8 février celui de la déclaration d'Indépendance du Cyberspace (1996). Il est intéressant de noter comment nous connaissons davantage Mark que John. Au-delà, cela pose également la question des "pères fondateurs" de ce cyberspace. Quand j'assure des présentations de culture numérique, j'aime rappeler que "l'essence d'Internet c'est le partage". C'est ainsi que je le conçois et c'est ainsi que je le transmets. Et même dans une

démarche de la CAF il peut y avoir du partage, nul n'est obligé de s'inscrire dans une logique de prestations de service.

## De 1984 à 2004

Neuromancien est sorti en 1984. 1984 c'est une date qui n'est pas neutre dans la cyberculture, c'est celle du roman d'Orwell. J'entends parfois des collègues me dire qu'ils ont du mal avec le numérique parce qu'ils ne maîtrisent pas les outils. Mais la culture n'est pas l'affaire d'outil. Oui nous pouvons parler des changements de notre société sans écrire une ligne de code. Quand Orwell écrit "dans les temps de tromperie universelle, dire la vérité devient un acte criminel", j'ai le visage de Julian Assange qui apparaît. Pour disserter autour du transhumanisme, je peux me servir de "Bienvenue à Gattaca" ou de l'excellente série "Real Humans". Cette série est d'autant plus "terrifiante" quand on la compare à la réalité d'Amazon par exemple. Et comment parler de robots sans évoquer le code de robotique d'un certain Isaac Asimov ?

On peut faire de la culture musicale sans lire le solfège, pourquoi la culture numérique serait elle réservée à ceux qui savent coder ?

Marcos Novak (l'un des premiers théoriciens de la cyber architecture) décrit le cyberspace comme "un espace libéré de toute contrainte physique, où nos repères spatiaux traditionnels n'ont plus cours, un espace où tout est constamment sujet à métamorphose : le cyberspace est pour lui un espace architectural par essence, lieu de toutes les expérimentations". C'est dans l'expérimentation que prend sens la culture numérique. Entrez dans les mondes numériques, ils ne sont pas peuplés que de hordes de pédophiles, nazis, ou autres salopards du même acabit. Ils sont aussi habités par ceux qui veulent créer "une civilisation de l'esprit. Puisse-t-elle être plus humaine et plus juste que le monde issu de vos gouvernements." (**Déclaration d'Indépendance du Cyberspace**)

# Concertation Parentalité Numérique

## 09/03/2016

Mi-février, j'ai organisé dans le cadre du Safer Internet Day 2016 une concertation autour de la parentalité numérique. Cette concertation avait pour objectif de co-construire des réponses à la question "Comment accompagner les enfants dans les univers numériques" ?

### Pourquoi une concertation ?

Cette rencontre s'inscrit dans un processus plus large qui consiste à associer le citoyen dans la construction des réponses à une problématique donnée. S'agissant de la première édition, c'est moi qui avait choisi la thématique, l'objectif à terme est que cette thématique soit issue des citoyens. La date de la rencontre fixée coïncidait parfaitement avec le Safer Internet Day, en ce sens une concertation autour de la parentalité numérique me paraissait pertinente. La parentalité numérique est également une thématique que j'aborde depuis dix ans au sein de mon Espace Public Numérique, à travers différentes actions, manifestations, formations ou conférences.

### Qui concerter ?

Dans l'esprit la concertation se veut ouverte à tous ceux qui s'intéressent au sujet. Dans les faits et surtout quand il s'agit de la première fois, il faut bien lancer quelques invitations aux personnes ressources de son territoire. Là en l'occurrence je m'appuie dans un premier temps sur les réseaux constitués : les partenaires (comme le centre social, la caisse d'Allocation Familiale par exemple) , les collègues de la mairie ( service petite enfance, service jeunesse, médiathèque) et bien sur les parents (à travers les associations de parents d'élèves). La veille exercée sur mon territoire s'avère être un atout considérable. Ainsi j'invite un papa gamer, président d'une association de retro-gaming et une maman blogueuse qui tient un blog de conseil à destination d'autres mamans. L'idée sur cette thématique est que la notion "d'expert" dépasse le cadre des univers numériques. Enfin, puisque l'invitation est ouverte à tous, j'utilise les réseaux sociaux pour promouvoir la rencontre.

## Comment concerter ?

L'objectif de la concertation est de faire émerger des solutions qui viennent des participants. Je me suis orienté vers un format d'animation favorisant au maximum les interactions : le world café. Le principe en est de recréer l'atmosphère d'un café en groupant les participants par table de quatre ou cinq. Sur chaque table est désigné un hôte qui va faire le fil conducteur des trois tours de table. Un tour de table dure vingt minutes. Chacun de mes tours de table était ponctué d'une question dans une logique d'entonnoir.

1. Accompagner les enfants aux usages numériques, de quoi parle t'on ?
2. Focaliser sur un type de public ou d'usage.
3. Concrètement on s'y prend comment ?
4. Puis restitution par chaque hôte de table

Dans la consigne générale, je n'ai été en rien directeur, je ne suis intervenu que pour gérer le temps et signaler les changements de table. En effet, à chaque tour de table les participants (sauf l'hôte) se dispatchent vers d'autres tables (en veillant à ne pas rester ensemble). On refait ensuite un tour de table et l'hôte restitue les échanges précédents. J'ai installé quatre tables pour pouvoir accueillir une vingtaine de participants maximum. Au-delà de ce nombre, la salle aurait été trop petite et trop bruyante.

Pour la créativité, des feutres de couleurs, des grandes feuilles à barioler, des stylos, des post-it de plusieurs couleurs, du café, des rafraichissements, des jouets (comme ce magnifique téléphone portable rose sur la photo de gauche), des photos en lien avec la thématique (à la manière d'une séquence de photolangage) et un grand méchant qui tient le rôle de maître du temps.

## Et au final ?

Pendant les trois premières rondes mon rôle aura été de chouchouter les participants (un petit thé ?). j'ai inscrit la restitution des tables sur un espace neutre, regrouper les actions par objectifs. Pour chaque proposition, j'ai vérifié que nous avions la solution dans la salle en partant du principe que toutes nos hiérarchies respectives étaient d'accord. Cette méthode a permis à certaines propositions de vérifier qu'il n'y avait pas de solutions immédiates. Dans cette optique le

porteur de la proposition a gagné un temps précieux dans ces démarches. Certaines propositions ont trouvé plus d'écho que d'autres et n'ont pas été retenues par les hôtes de table à l'issue des trois rondes. L'avantage est que les propositions retranscrites ont vraiment fait consensus. Au terme de deux heures, les quinze participants s'entendaient sur les objectifs à atteindre, les actions à mener et les critères d'évaluation. Charge à moi d'articuler la mise en œuvre de ces actions, qui ne seront d'ailleurs pas toutes portées par l'Espace Public Numérique. Enfin l'ensemble des participants a souhaité être informé des prochains rendez-vous contributifs même si cela n'avait pas a priori de rapport direct avec leur champ d'activité.

Les propositions finales auraient sûrement été les mêmes par le biais d'un travail personnel. L'avantage de cette méthode est de gagner en force en étant "au service de" plutôt qu'"à l'initiative de".

## Les perspectives

Appliquer des principes de gouvernance partagée, créer du bien communs s'inscrire dans une logique de biens communs, créer du lien, l'ambition est d'installer l'espace Public Numérique comme un incubateur d'innovation sociale. La posture adoptée pour l'instant est de conforter le citoyen dans son expertise d'usage. La nature des sollicitations "hors numérique" que je recevrais sera un indicateur de cette évolution.

## **Periscope : en direct de ma vie 19/05/2016**

Periscope est une application gratuite qui permet de diffuser en direct des vidéos. Periscope revendique 10 millions d'utilisateurs dans le monde (pas de données pour la France) et a été mise en lumière suite aux propos peu élogieux d'un joueur vedette du PSG à l'encontre de son entraîneur. L'application rencontre un fort succès auprès des jeunes ce qui ne manque pas de créer des inquiétudes.

## C'est quoi le problème ?

Dans le traitement médiatique des usages de periscope, l'application est associée inmanquablement à des usages débiles de la part des



ados. Pour faire simple on est dans le domaine du "cap ou pas cap ?" des temps modernes avec des défis qui rivalisent de stupidité. Si je filme avec Periscope tous mes abonnés vont avoir une notification de ma retransmission en direct. Charge à moi de trouver les moyens pour captiver mes téléspectateurs. Globalement j'aurais plus de chances avec une formule du type "à 100 abonnés je montre mes fesses" qu'avec une formule du type "à 100 abonnés je vous explique la loi de la relativité". Dans la course à l'audimat le clash entre deux starlettes de la télé-réalité supplante largement le reportage d'Arte. Periscope n'échappe pas à cette règle. Et il est bon de rappeler ici que Péri-scope n'est qu'un outil au même titre qu'une télévision. La différence réside dans le fait que tout est diffusé en direct et que chacun peut être diffuseur de contenus. Les pères fondateurs de l'ORTF n'auraient sûrement pas imaginé tout cela.

### **Vis ma vie d'ado.**

Periscope est ainsi un espace d'expression sans censure et c'est ce qui en fait son succès également. C'est ainsi que Rémy Buisine a réalisé un pic d'audience de plus de 80 000 spectateurs pendant "Nuit Debout" (avec plus de 385 000 personnes ayant vu la retransmission).

Les chiffres du [#Periscope](#) hier sur la [#NuitDebout](#) !

- 5H14 de Live
- Pointe + 81 K
- 385 K cumul en direct [pic.twitter.com/CRgp6XCWTO](https://pic.twitter.com/CRgp6XCWTO)

— Remy Buisine (@RemyBuisine) [4 avril 2016](#)

Cette authenticité se retrouve également dans les Péri-scopes diffusés par les jeunes. Se brancher un soir sur Periscope donne une vision de la jeunesse pas très joyeuse. On y trouve les questionnements usuels d'un ado sur l'avenir, l'amour, le monde, la société etc... Beaucoup d'utilisateurs cherchent à tromper l'ennui, juste en cherchant le contact avec l'autre. Car l'autre intérêt de Periscope est de pouvoir tchatter avec le diffuseur (en lui posant une question par exemple) qui va répondre donc "face caméra". Et la question que cela soulève est celle de la présence éducative sur cette application.

## Éduquer plutôt que combattre.

En préparant ce billet je me suis rendu compte que peu de profs, d'éducateurs, d'animateurs ou de travailleurs sociaux connaissaient cette application qui pour moi faisait partie de mon quotidien. Mon premier travail en tant que médiateur numérique m'a paru clair. Faire une veille sur ce genre de "phénomène" en en décortiquant autant que possible l'aspect "usage". Faire preuve de pédagogie pour éviter les amalgames du type "Periscope : l'application de ceux qui s'ennuient en cours." Ensuite il me semble évident qu'une phase d'éducation aux médias doit prendre le relais. Aujourd'hui c'est Periscope, hier c'était Ask, demain ça sera autre chose. Pour autant la problématique de l'accompagnement des mineurs dans les mondes numériques restera la même. A mon sens l'éducation aux médias pour les ados passe par le "faire". Et si demain nous décidons de faire un flash d'information destiné aux jeunes par des jeunes hebdomadaire en direct, nous pourrions très bien décider d'utiliser Periscope. Mais qui s'en plaindrait ?

## **Un webnews avec des élèves décrocheurs** **08/07/2016**

Pendant l'année scolaire j'ai accompagné un groupe d'une douzaine d'élèves décrocheurs dans le cadre de la Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (MLDS). Notre projet consiste à mettre en place un "Webnews" , un outil d'information sur le web pour les jeunes, par les jeunes. Voici mon retour d'expérience sur cette aventure pleine de rebondissements.

L'objectif premier du Webnews était de permettre aux élèves de reprendre confiance en eux en les mettant en situation d'acteur. Le choix du numérique a été le résultat de plusieurs facteurs.

Premièrement les outils numériques sont particulièrement adaptés aux élèves présentant des difficultés scolaires puisqu'ils permettent de s'appuyer sur une pédagogie de "l'essai-erreur". Deuxièmement il y avait un aspect novateur dans le choix d'un outil numérique, choix n'ayant pas été fait dans les sessions précédentes par la responsable de la MLDS. L'idée globale de ce Webnews était de positionner les

élèves en situation d'acteur. L'une des difficultés a été de rester fixé sur cet objectif et de ne pas dévier vers un autre objectif d'audience. L'objectif initial était de produire une dizaine d'articles, ils en ont produit plus du double !

Le projet dans son ensemble a été géré par les élèves. Pour ma part je suis intervenu sur les aspects techniques, pédagogiques et sur l'accompagnement global du projet. La première phase du projet a donc été de donner une "ligne éditoriale" au Webnews. Les élèves ont choisi la cible (leurs camarades du Lycée) ainsi que les sujets et rubriques qu'ils souhaitaient aborder. Par exemple, ils ont choisi de faire une rubrique Cinéma dans laquelle ils critiqueraient les films qu'ils avaient vu. Pour cette rubrique, ils ont également défini un référent vers qui chacun devait se tourner après avoir vu un film. Ils ont établi un modèle de fiche critique qui devait donc servir à chaque film. Ils se sont organisés entre eux pour prendre en charge telle ou telle thématique en fonction de leurs affinités personnelles.

Le principal frein à la bonne réussite du projet a été le calendrier. Les élèves étaient scolarisés sur un rythme type : 15 jours de cours, 15 jours de stage. Difficile d'avoir un suivi. A partir de janvier nous avons dû réorganiser notre façon de travailler en programmant les publications de manière à ce que le lecteur ne s'aperçoive pas que les élèves étaient en stage (et donc dans l'incapacité d'écrire leurs articles).

J'intervenais à raison de deux heures par semaine. La plupart du temps ces deux heures étaient consacrées à produire et très peu à préparer. Idéalement, il aurait fallu que ces séquences servent à mettre en forme, corriger, compléter, préparer et que la phase rédactionnelle se fasse dans l'intervalle. Mais pour cela il aurait fallu des élèves volontaires. Or les élèves n'avaient pas le choix. Le volontariat dans ce type de projet me paraît une bonne solution. Difficile de motiver un élève qui souhaite s'impliquer pendant que son camarade glande sur Youtube.

Mes conditions d'exercice n'ont pas été optimales. La connexion à Internet n'était pas toujours possible, les ordinateurs étaient en ligne et la moindre opération simple (transférer des photos d'un téléphone vers un PC) demandait 45 formulaires (j'exagère bien sur mais l'idée est là). Bref j'ai découvert le quotidien d'un CDI de Lycée, et malgré la

bonne volonté des équipes, l'environnement est très peu propice aux activités de ce genre..

J'ai été surpris de constater à quel point des décrocheurs pouvaient être formatés! Je leur demande de faire une présentation ils font tous un Powerpoint ! Ils ont eu pour la plupart du mal à travailler en mode brouillon directement sur la plateforme (en l'occurrence un blog propulsé par Wordpress). Ils n'ont pas utilisé leur téléphone pour capter des images ou des vidéos et ils n'ont pas propulsés le site à travers les réseaux sociaux. D'ailleurs, là où je recevais des félicitations (que j'ai transmises); eux ne se rendent pas compte de la qualité du travail accompli. En revanche ils ont donné beaucoup de pistes d'amélioration dans une éventuelle poursuite du projet.

Et c'est là le principal défaut de projet. Celui de n'exister que sur un an. Si vous êtes dans un établissement et que vous souhaitez mettre en place ce type d'initiatives je vous livre ici deux conseils :

Travaillez avec des élèves volontaires dans des actions hors classes (par le biais d'un "club webnews") sur l'année. Je pense qu'il est possible d'imaginer des coopérations ponctuelles en groupe classe autour d'un article ou plusieurs sur une thématique.

Pensez de suite à la pérennité du projet en imaginant l'année n+1 et l'année n+2.

Enfin pour profiter à plein de mon expérience, vous pouvez aussi me consulter. Le webnews est à découvrir en suivant ce lien : <http://webnewsthonon.eu/>

## **Numérique : de l'outil au prétexte 12/07/2016**

Je suis parfois surpris par les compétences demandées pour "un responsable numérique" (l'appellation varie beaucoup, par commodité j'utiliserais celle-ci) amené à travailler dans un équipement public. Ce qui m'étonne le plus ce sont les compétences très spécifiques qui sont demandées. De mon point de vue, le plus important n'est pas de savoir manipuler un outil, mais de lui donner du sens.

## Trousse à outil

Il est évident qu'un responsable d'un département jeux-vidéo d'une médiathèque doit avoir un minimum de savoir-faire dans le domaine. Pour autant, j'ai rarement vu que l'on demande à un bibliothécaire de savoir lire et encore moins de "bien connaître la littérature policière" (par exemple). Ce qui paraît évident pour l'un ne l'est plus dès que l'on touche de près ou de loin au secteur numérique. Il n'est peut-être pas utile de demander à un cadre supérieur de savoir utiliser un logiciel de traitement de texte, surtout s'il est censé être en charge du département numérique de l'établissement.

Dans un autre registre, je m'interroge sur le fait de demander à un futur agent de savoir utiliser "Makey-makey". Plusieurs questions me viennent à l'esprit. Imaginons que je ne sache pas utiliser un makey-makey est-ce que cela est rédhibitoire pour devenir directeur adjoint de l'établissement ? Qui diable a pu rédiger cette annonce au point de demander cette compétence spécifique ? Aurait-elle demandé de connaître les auteurs de roman policier norvégiens des cinquante dernières années à un bibliothécaire ? Surement pas. Cette personne a assisté à une démonstration du makey-makey et elle s'est dit c'est génial il me faut ça dans ma bibliothèque (et elle n'a pas tort au passage).

[embed]https://youtu.be/rfQqh7iCcOU[/embed]

Sauf que...

La prise en main du Makey-makey se fait en moins de trente minutes pour un enfant de huit ans...Si on pousse dans les détails cela nécessite pas plus d'une demi-journée. Par contre une fois qu'on a compris comment cela fonctionner cela peut nous demander une vie entière pour savoir à quoi cela va servir. La compétence recherchée ici est la créativité ou la veille (ou les deux d'ailleurs) .

## Créateur de liens

Quitte à recruter un responsable numérique pour votre établissement, exigez de ce dernier que le numérique devienne un prétexte. L'outil doit servir le projet de la structure. Votre responsable doit être en mesure de vous dire comment le numérique va répondre aux besoins de l'établissement. Cela n'exclue pas de mettre en place des ateliers d'initiation à l'informatique ou des ateliers bidouilles avec le makey-

makey. Mais ces ateliers deviennent un prétexte pour servir un projet d'ensemble. La culture de l'innovation est celle du changement de regard. Elle ne nécessite pas forcément des compétences techniques spécifiques mais beaucoup de "**lâcher-prise**", "**bienveillance**", "**humilité**" et "**remise en cause**". Votre responsable numérique peut être celui qui va vous accompagner dans cette transition numérique (qui n'a de numérique que le mot, elle est dans son essence sociétale).. Elle va demander de votre part un gros sacrifice : celui de perdre le contrôle pour pouvoir le redistribuer à tous les collaborateurs de l'établissement. Il ne faut pas s'en inquiéter cela ne va pas se faire en un jour, mais tout en douceur. Quand on me demande un exemple d'actions innovantes en bibliothèque, je cite systématiquement la mise en place d'une grainothèque. C'est l'action la plus "numérique" que je connaisse qui demande le moins de compétences numériques possibles tout en offrant un champ large de prétextes à donner du sens.

## **La grainothèque : une action innovante**

### **19/08/2016**

Dans mon précédent billet je citais la mise en place d'une grainothèque comme modèle d'action innovante pouvant permettre d'aborder des questions numériques depuis un support qui ne l'est pas du tout. Pour faire suite aux questions posées sur le sujet, ce billet a pour objectif de vous livrer un exemple de mode opératoire.

### **Une grainothèque c'est quoi ?**

Il s'agit d'une simple boîte, disposée dans un endroit public, où chacun peut y déposer et y prendre les graines de son choix. La boîte doit également contenir une documentation pour expliquer la démarche. De premier abord l'aspect "innovant" de cette initiative n'est peut-être pas évident. Pour autant, pour que la grainothèque fonctionne, il va falloir un élément indispensable : la participation de votre public.

Pour l'installation du kit de démarrage, vous devrez compter sur des jardiniers éclairés pour fournir les premières graines (sauf si vous

achetez votre kit de démarrage). Le public va devenir acteur et contributeur du lieu. Ce changement de statut de consommateur à acteur marque déjà un changement de paradigme important. Et ce n'est pas tout. Non seulement le public peut être **acteur**, mais il peut en plus être **expert**. Si vous êtes en bibliothèque, vous êtes dans le lieu des savoirs. Dans l'imagination collective, la bibliothèque est surtout le lieu du savoir académique.

## Apprenez

Grâce à une grainothèque vous pouvez ajouter du **savoir-faire pratique**. Bien sur on peut toujours apprendre dans un livre comment bien planter ses tomates ou bouturer son groseiller, mais c'est encore mieux si on **apprend en faisant**. N'hésitez pas non plus à apprendre en même temps que le public (j'irais même jusqu'à favoriser les situations où l'on apprend ensemble).

D'un point de vue pédagogique disposez le public sur une seule et même table sans que personne ne soit en situation de dominant. Il n'y a pas de maître et il n'y a pas d'élèves.

Au contraire chacun apprend de l'autre même si certains ont plus à donner sur ce thème ils seront plus facilement en position de recevoir sur un autre thème.

## Documentez

La première phase de documentation peut consister à proposer une solution de ressources de référence. Cet aspect documentaire est en lui-même particulièrement intéressant. Vous pouvez ainsi proposer des ouvrages du type "Bien entretenir son potager". Vous pouvez également proposer des ressources PDF que vous disposerez dans une Bibliobox. Ceci vous amènera peut-être à expliquer le fonctionnement d'une Bibliobox. Et ce qui est intéressant c'est que le fonctionnement de la Bibliobox est très proche de celui de la Grainothèque....elle est pas belle la vie ?

La deuxième phase de documentation consiste à fixer ce qui a été appris pour le transmettre à d'autres, en d'autres termes à réaliser un **tutoriel**. Vidéo, texte, photos, réalisez le tutoriel "pas à pas" pendant une seconde séquence. Quand je dis réalisez, je veux dire faites réaliser bien entendu.

Ainsi dans la séquence 1 vous apprenez à bouturer votre groseiller. A la fin de la séquence vous proposez au groupe de réaliser un tutoriel pour qu'il soit déposé dans la bibliobox. Ce tutoriel vous le réalisez au cours d'une seconde séquence.

## Augmentez

Ne vous arrêtez pas là. Vous êtes dans une action qui fait appel au partage et à la liberté d'échange; c'est peut-être le moment de placer votre tutoriel sous Licence Creative Commons ou d'aborder la notion des Biens Communs dont la grainothèque est un exemple opérationnel. Voir à ce sujet le billet de Lionel Maurel [sur son site](#).

Votre outil de support ce sont des graines. Les plantes qu'elles donneront sont-elles répertoriées dans l'application [Pl@nNet](#) ? Vous vous êtes découvert une nouvelle passion pour la botanique et si vous l'entretenez avec le [Mooc Botanica](#) ? Bien entendu ce mooc vous ne le faites pas seul dans votre coin...vous proposez de le suivre ensemble à votre groupe. Nul doute que cela générera de nombreuses situations de médiation numérique. Qu'importe si vous ne le suivez pas jusqu'au bout, il n'y a pas d'échec; que des apprentissages. Expérimentez, osez, partagez, diffusez...; bref innovez.

### **La génération Z à l'école numérique 29/08/2016**

Dans quelques heures c'est la rentrée des classes et on va nous parler de l'école numérique. Nous en parler c'est une évidence, mais la faire c'est une autre histoire. Et comme pour joindre le geste à la parole, notre ministre de l'Education Nationale demande à ce que l'application Pokémon Go soit bridée : "J'ai demandé un rendez-vous avec Niantic pour qu'il n'y ait pas de Pokémon rares dans les établissements scolaires", a répondu Najat Vallaud-Belkacem, interrogée au sujet de Pokémon Go, le jeu vidéo qui fait fureur, lors de sa conférence de presse pour la rentrée 2016 invoquant le risque sécuritaire.

### **Internet ; terra incognita**

Je suis intervenu dans de nombreux établissements scolaires au sujet des usages numériques et j'ai encore des enfants scolarisés de la



maternelle au collège. Je n'ai croisé que très peu de personnels enseignants qui savaient ce qu'était Internet et encore moins ce qu'en faisait leurs élèves. La connaissance du sujet est en général biaisée par un reportage anxigène du Journal Télévisé. Une ado qui se suicide en direct sur Periscope devient : Periscope est l'application pour les jeunes qui ont des tendances suicidaires ou les ados se suicident à cause de Periscope. En septembre, je m'attends à des reportages du type ils se battent en cours de récréation pour un Pokemon rare. Notez que pus rarement ce JT évoquera l'effet positif de l'application sur les autistes.

Derrière les usages "blockbusters" il y a une multitude d'autres usages parfois insoupçonnés. Booktubing, fanfiction, minecraft, photo, blogs et aussi administration de forum, gestion de serveurs, community management... Je me rappelle par exemple de cet élève "en difficulté" qui gère un blog sur les mangas et qui attire plus d'un millier de visites par mois :-). Du collège à la terminale personne n'en a jamais rien su, ou jamais rien fait..Évidemment en bloquant Skyblog, Facebook, Ask et les autres dans les établissements scolaires, on ne risquait pas de s'en rendre compte ...

## Vielles recettes et nouvelles technologies

Sur ma ville il y a 300 enseignants de maternelle et de primaire. L'arrivée du codage informatique et de la programmation de robots doit parler à environ 30 d'entre eux. Sur l'année ils seront à peine une dizaine à introduire ces nouveaux items dans leur pédagogie. La faute à un manque de moyens surtout au niveau de la formation ! Sur l'ensemble de la circonscription il y a la moitié d'un poste dédié au numérique sur les 50 écoles. Avec la meilleure volonté du monde, il ne peut même pas dédier une semaine par école. Il doit tout autant s'occuper des aspects techniques (déploiement de solution matérielles) que des solutions pédagogiques (et notamment la formation des enseignants). La formation peut tout aussi bien concerner la programmation que l'art d'utiliser la commande CCI dans un mail (de gros besoins repérés dans ce domaine). Si on rajoute à l'éducation formelle le champ de l'éducation informelle, on se retrouve dans un imbroglio sans nom. De la maternelle au lycée, un même enfant va sur ce temps hors scolaire être (dé)formé par au moins trois institutions différentes. Rarement on va lui parler de ce qu'il peut faire avec le numérique mais plus souvent de ce qu'il n'a pas le droit de

faire. Ces formations seront pensées "sur mesure" d'après des commandes passées par des personnes nourries au JT anxiogène

## Espaces de pratiques numériques.

Le numérique s'apprend en faisant. Les Espaces Publics Numériques ont déployé depuis vingt ans cette pédagogie du faire adaptée aux usages numériques. Certains se sont transformés en Fab Lab, d'autres ont investi le champ du jeu vidéo, de la bidouille électronique, de la robotique ou encore de la vidéo. Les médiateurs numériques ont conscience des enjeux liés à la littératie numérique, ils peuvent évoquer l'identité numérique, les données personnelles, ou la gestion de l'infobésité. Ils ont l'habitude de s'adresser aux jeunes de 4 à 104 ans. Ne négligez pas cette ressource, il y a forcément un EPN prêt de chez vous !

## **Passe ton MOOC d'abord 06/09/2016**

Mooc pour Massive Open Online Course ce qui peut donner dans la langue de Molière Formation en ligne ouverte à tous.

### L'embaras du choix

Il y a beaucoup de Mooc sur beaucoup de sujets différents et sur plusieurs plateformes différentes. C'est d'ailleurs l'une des difficultés que j'ai rencontré : trouver un Mooc. Actuellement sur France Université Numérique il y a plus de 200 cours ! Il est possible d'apprendre le chinois ou Python de connaître les fondamentaux de la gestion des risques financiers ou comment contribuer sur Wikipédia. La plateforme FUN n'est pas la seule à proposer des MOOC ce qui complique encore la chose.

### Tutoriel augmenté

Sur la forme un MOOC est un ensemble de cours associant théorie, pratique et échange. Les éléments théoriques ressemblent parfois à des cours très classiques, un "professeur" donnant les éléments du cours par vidéo. Alors effectivement, on peut diffuser et rediffuser le

cours à l'envie. Le cours est parfois donné à plusieurs voix ou fait appel à des images d'illustrations, mais cela reste comme à l'école il y a des profs qui nous passionnent tout de suite et d'autres avec lesquels on s'ennuie plus. J'imagine d'ailleurs tous les efforts pédagogiques que cela engendre de créer des cours et de ne pas avoir de réactions en direct Pour le professeur cela doit être un défi passionnant.

Au-delà des éléments théoriques qui sont vérifiés par des quizz (avec des questions parfois plus tordues que celles du code de la route), il y a aussi des exercices pratiques qui ne sont ni plus ni moins que des devoirs à faire à la maison :-). Enfin un forum regroupe les participants du Mooc dans lequel il est possible d'échanger avec les autres élèves. cependant quand vous avez 12 000 élèves qui suivent le même cours ce n'est pas facile de s'y retrouver.

Ainsi moi qui n'étais pas spécialement à l'aise avec l'enseignement "classique" et les amphes bondés de la fac, je ne me suis pas senti beaucoup plus dans mon élément dans les MOOCs que j'ai suivis. En revanche j'ai particulièrement apprécié de pouvoir picorer les contenus de mon choix, de ne pas être tenu de suivre le cours en intégralité ou de rendre les exercices. Là où j'ai trouvé une "faiblesse" (toute relative) c'est sur l'accompagnement.

## Du massif au local

Difficile de rester motivé dans un environnement où l'on est seul. Aussi quand le MOOC Itypa (pour Internet tout pour apprendre) a proposé de coupler du présentiel aux séquences en ligne, j'ai sauté sur l'occasion. Concrètement les élèves de ce MOOC pouvaient venir dans mon Espace Public Numérique pour suivre les cours du MOOC dans des créneaux horaires déterminés. Là où cela a bien fonctionné c'est que cela a amené un public qui ne serait pas venu naturellement à l'Espace Public Numérique ou pas pour venir apprendre à utiliser un outil de curation en ligne. Le MOOC représente une opportunité de matérialiser les internets. Cependant le MOOC Itypa présentait encore une faiblesse puisque j'étais identifié comme tuteur. Les élèves venaient à l'EPN par le biais du MOOC pour apprendre auprès de moi qui était en quelque sorte le "prof".

Désormais, j'essaie de proposer des MOOCs où nous apprenons ensemble. L'Espace Public Numérique devient le temps d'une matinée

par semaine un lieu pour avancer et s'entraider sur le MOOC. Il devient surtout un lieu d'échanges autour de pratiques car si nous suivons le MOOC "apprendre le Chinois" c'est bien que nous avons des choses à échanger au delà du MOOC.

## **Symphonie en C++ Majeur 21/09/2016**

On peut bien jouer de la musique sans savoir lire le solfège, pourquoi aurait-on besoin de connaître le codage informatique pour utiliser un ordinateur ?" Je ne compte plus le nombre de fois où j'ai entendu cet argument pour remettre en cause la pertinence de l'enseignement du code aux plus jeunes. Ayant fait un bac de technicien de la musique et un beau parcours d'une quinzaine d'années en Conservatoire de musique, l'analogie entre la musique et l'informatique m'amuse. Avec ce billet je vous propose un parallèle entre ces deux disciplines. A toutes fins utiles, je précise d'emblée que pour l'importance de l'enseignement du codage informatique, l'analogie devrait se faire avec l'anglais. Quand j'étais jeune, on me disait que savoir parler anglais me servirait toujours plus tard. Aujourd'hui nous devrions avoir la même approche avec le codage (en plus de l'anglais). Personne ne s'est dit que nous aurions une génération d'interprètes ou de prof d'anglais il me semble...

## **Autre langage, autre mode d'écriture**

Celui qui n'a jamais lu une partition d'orchestre serait bien démuni pour en saisir le sens tout comme celui qui se trouverait devant une feuille de code. La musique et l'informatique ont leur propre langage qui peut s'avérer hermétique au néophyte. Au-delà du langage, c'est même le mode d'écriture qui est différent. Si vous composez pour un orchestre, le traité de Berlioz sera votre livre de référence. Berlioz fait de chaque instrument un outil et explique ses limites.

Le web est notre orchestre et les instruments sont des outils que l'on peut aussi regrouper en famille comme la famille des réseaux sociaux avec en soliste Facebook. Chacun de ses outils possède ses fonctionnalités, ses limites et son utilité principale.

Pour pouvoir faire vibrer nos instruments il nous faut apprendre des langues. La clef de sol et la clef de Fa deviennent le HTML et le CSS, les modes chromatiques, diatoniques, mixolydien, grégorien et pentatonique deviennent le C, le Python, le Javascript, le Ruby etc..

## Rigueur

Un La possède une fréquence définie à 440 Hertz, un MégaOctects fait 1024 octects. Le # se met devant la note que l'on veut altérer, les notes doivent être alignées verticalement. Autant de règles apprises dans des cours d'harmonie, où l'on vous explique qu'après tel accord on ne peut pas enchaîner tel autre et ainsi de suite, donne un caractère très "mathématique" de la musique.

Cette rigueur se retrouve dans l'écriture informatique. Un espace mal mis, un guillemet oublié, une parenthèse non fermée peuvent générer une erreur (et des heures d'insomnie). Et évidemment ce qui est valable dans un langage ne l'est pas forcément dans l'autre (sinon ce n'est pas drôle).

Cette rigueur du code n'empêche pas les chefs d'œuvre. La musique et le codage c'est de l'art et une feuille bien codée ne peut forcer que l'admiration. En voici un exemple avec l'offrande musicale de Bach . Cela rappellera les codes cachés que l'on trouve parfois sur certains sites pour qui sait les lire bien sur...

[embed]<https://youtu.be/xUHQ2ybTejU>[/embed]

## Universalité

Allez dans n'importe quel endroit du monde, interpellez le pianiste local et demandez lui un accord en Do Majeur...Les musiciens et les informaticiens n'ont pas besoin de parler la même langue pour se comprendre, ils ont leur langage propre : le solfège et le codage. Au delà, ils ont même intégrer dès le début la notion de travailler en ensemble, en duo, en quatuor, en orchestre. Ils n'ont pas toujours besoin d'un chef pour se coordonner tout est écrit. Chacun sait précisément ce qu'il a à faire et comment le faire.

Le fonctionnement de Wikipédia me fait parfois penser à celui d'un orchestre (sans chef d'orchestre). Chaque "musicien" agit sur sa partie en sachant parfaitement ce qu'il doit faire et comment le faire tout en

étant dépendant de l'autre "musicien" pour que sa partition soit bien ,exécutée.

## Art

Le code n'est pas esthétique mais son interprétation peut être sublime. La partition d'un Nocturne de Chopin n'est pas spécialement belle. Son exécution peut par contre nous transporter.

Un code informatique n'a rien de "sexy"mais son interprétation par la machine peut nous donner de belles choses. L'un des ouvrages de référence du codage aborde clairement la notion de "Art of Coding".

Tout comme en musique, on a des musiciens capables de nous pondre de la "soupe au kilomètre", on a aussi des informaticiens qui "pissent des lignes de code". Il y a même des écoles pour cela.

Nous avons le droit de vouloir des "Mozart" du code, il faut s'en donner les moyens.

## **Appréhender les enjeux de la société numérique. 26/10/2016**

**Uberisation, Big-Data, transhumanisme, biens-communs, identité numérique, cyber-harcèlement, dématérialisation, complotisme, transparence....les enjeux liés à notre société numérique sont nombreux. Ils touchent à des domaines très divers et qui s'étendent bien au-delà de la sphère numérique. Je crois que c'est le rôle d'un médiateur numérique que d'éclairer le public sur ces enjeux. Le premier enjeu serait ainsi de diffuser des éléments de culture numérique accessible à tous. Le défi peut paraître insurmontable, il reste néanmoins accessible.**

## Vers la médiation numérique

Quelque soit l'outil utilisé, quelque soit l'usage il y a toujours un enjeu qui est lié. La première étape consiste à identifier au moins un enjeu lié à ce qu nous faisons. Un atelier d'accompagnement de demandeurs d'emploi peut être le lieu pour parler d'identité

numérique. C'est ce passage à l'échelle qui a caractérisé mon changement de posture passant de l'animation multimédia à la médiation numérique.

Animateur multimédia, je menais des séquences sur l'art de faire des recherches sur internet et j'utilisais Google. Médiateur numérique, je menais les mêmes ateliers mais en mettant en lumière la manière dont Google utilise nos données à travers son moteur de recherche. Ce qui caractérise la démarche pour moi c'est de passer du statut d'utilisateur à celui d'utilisActeur. Et ceci implique une vision d'ensemble qui dépasse de loin le champ du numérique (rapport à la vie privée par exemple).

## Se former ou s'autoformer ?

Mener un temps de sensibilisation à l'Open data demande plus de travail que conduire un atelier d'initiation au logiciel de traitement de texte. Au-delà de ma formation initiale à travers le DU3MI, c'est l'autoformation qui m'a permis d'acquérir les compétences et connaissances pour pouvoir aborder les enjeux numériques.

L'autoformation a cependant beaucoup de limites. La première d'entre elles repose sur la volonté d'acquérir des savoirs. Cette limite est tout de suite confrontée à une autre : la disponibilité. Dans un secteur qui évolue autant que le nôtre il faudrait pouvoir consacrer au moins 10% de son temps de travail à se former; l'équivalent d'une demi-journée par semaine. Or le temps de travail est souvent du temps de présence en face à face public guère compatible avec l'acquisition de nouvelles compétences.

Une autre difficulté consiste à trouver des cursus de formation. Sur un sujet donné il peut y avoir une myriade de ressources disponibles en ligne. Il serait plus efficace de pouvoir échanger, croiser les regards et les pratiques autour d'une demande. Ces temps de mutualisation sont rares et entrent rarement dans le plan de formation de l'employeur. Ils sont pourtant indispensables et complémentaires aux ressources en ligne.

## Médiation scientifique

Par analogie avec les médiateurs scientifiques, les médiateurs numériques seraient "capables de concevoir, de contractualiser et d'animer des actions d'information, d'initiation et d'éducation auprès

de publics très diversifiés. Ces professionnels sont amenés à intervenir de différentes manières : animations d'ateliers, séances de découvertes, de conception de matériels pédagogiques (livrets, fiches, expositions, malles), et d'actions de sensibilisation et d'éducation à plus long terme. Ils doivent être capables d'accompagner la mise en œuvre des politiques numériques en contribuant au débat public et en réalisant des actions de diffusion, d'information, de formation, ouvertes à tous.

Les milieux d'intervention sont formels et non formels : écoles primaires, collèges, lycées, associations d'éducation populaire, centres de culture scientifique, institutions muséales, centres du patrimoine pour l'essentiel ; mais des actions se développent également, dans les collectivités territoriales, en entreprise." (en référence à la Licence Pro de l'université de Tours médiation scientifique et éducation à l'environnement).

En attendant que ce type de formation existe, l'essentiel se fait en interne. L'offre est générée de manière informelle par les médiateurs numériques eux-mêmes. Les ressources mises à disposition sont nombreuses et riches. Elles sont sources d'inspiration, elle sont sources d'apprentissage. Pour pouvoir appréhender les enjeux de la société numérique dans un Espace Public Numérique, mettons en avant nos ressources sur ces sujets.

**Moteur de réussite ? 01/11/2016**

**Ce n'est pas toujours facile d'expliquer à quoi sert un Espace Public Numérique. Pour certains, l'EPN pallie les carences d'autres. Accompagnement des demandeurs d'emploi (en place de Pôle Emploi), initiation au codage informatique (Éducation Nationale), accompagnement aux téléprocédures (Bercy en tête), sont des actions régulièrement menées en EPN. Et puis parfois un usager revient vers vous après une longue absence vous dire combien l'Espace Public Numérique a été un moteur de réussite pour lui. C'est le cas de Delphine qui a eu son diplôme "grâce à l'EPN".**



## Les clefs de la réussite ?

J'ai d'abord souri quand Delphine a présenté ainsi notre Espace Public Numérique à un autre usager. Delphine a effectué une Validation des Acquis de l'Expérience. Elle a rédigé tous ces rapports dans l'EPN. Elle y trouvait un ordinateur à sa disposition, et un coup de main pour télécharger ses différents formulaires. Mais selon elle, elle y a trouvé un lieu propice au travail, l'EPN c'était son espace de coworking à elle. Au-delà de Delphine, il y a aussi José qui a lancé son entreprise de peinture et réalisé ses premiers flyers à l'EPN, Martial qui grâce au scanner mis à disposition a pu numériser toutes les pièces nécessaires à son dossier, Pierre qui nous "remerciera jamais assez" de l'avoir laissé envoyer sa candidature alors que nous fermions (et qui a été pris), Oriane qui a pu filmer la conférence d'un océanographe (avec sa permission), Muhammat qui a pu brandir son diplôme de "codeur en herbe" (il a 8 ans) à ses parents...et sûrement bien d'autres pour lequel l'Espace Public Numérique a été moteur de réussite. Ce qui fait que ça marche c'est l'accompagnement.

## Des solutions, pas des problèmes

L'Espace Public Numérique est un lieu de solution pas de problème. Je ne prétends pas trouver du travail à tout le monde, juste de mettre à disposition les outils et l'accompagnement qui va avec. Les limites sont fixées dès le départ. Je ne suis pas conseiller emploi / juriste / informaticien / ingénieur / politique ou que sais-je...je suis là pour vous aider à utiliser les outils dans le cadre de votre projet. Si vous ne savez pas faire, je vous apprend, mais je ne fais à votre place. Moi aussi il m'a fallu 10 minutes la première fois pour taper mon nom et mon prénom sur un clavier...Cette posture vaut aussi bien pour la rédaction d'un CV que pour la mise en place d'un parcours de Pédibus. Dans ce second cas, je vais accompagner un groupe à la construction de solutions. Je vais mettre à disposition des méthodes de travail agiles, le plus souvent je vais servir de catalyseur d'énergies. Et cela fonctionne. Cela fait plus de dix ans que je suis en poste. Le nombre d'utilisateurs par an a augmenté d'un quart, là où le taux d'équipement est passé de 50% à 85% de la population. Le périmètre d'intervention est passé de la technique pure à la gestion de projets avec des solutions centrées usager; des cours d'informatique au champ de l'économie sociale et solidaire, de la maîtrise au lâcher prise, de

l'autonomie à l'empouvoirement...Et si la question n'était pas tant de savoir à quoi sert un EPN mais bien à qui il sert...

## **Dis moi dix mots de la toile 21/03/2017**

usqu'au 26 mars la Semaine de la langue française et de la Francophonie vous invite à jouer avec les mots du numérique. Le Réseau Canopé présente ainsi une brochure pédagogique autour de dix mots du numérique : Avatar, canular, émoticône, favori, fureteur, héberger, nomade, nuage, pirate, télésnober. Cette brochure s'appuie également sur une série de vidéo réalisées par Yvan Amar comme ici : télésnober. Le livret peut être téléchargé sur le site du Ministère de la Culture qui coordonne chaque année cette fête des dix mots.

<https://dailymotion.com/video/x4vz3qd>

Le vocabulaire est souvent un écueil pour les publics isolés du numérique. Entre les anglicismes et les mots parfois très techniques, il n'est parfois pas facile de s'y retrouver. C'est encore plus compliqué lorsqu'il s'agit d'expliquer des innovations numériques obscures. Le Collectif Orange a réalisé une série de vidéos intitulées "60 secondes pour comprendre" qui permettent d'appréhender des thèmes aussi complexes et variés que Klout ou la géolocalisation. L'ensemble des vidéos est à retrouver en ligne sur le site du Collectif Orange

Ces ressources peuvent être utiles pour développer des actions de littératie numérique dans les espaces de médiation numérique. N'hésitez pas à me signaler celles que vous utilisez, voire même celles que vous avez construites avec vos usagers.

### **Du porno pour nos ados ? 04/04/2017**

L'observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique a publié en ligne fin mars une étude révélant qu'un adolescent sur deux avait déjà visionné des contenus pornographiques sur internet. (voir l'étude complète). C'est un peu avant 15 ans que seraient visionnés les

contenus X en moyenne, ce qui n'est pas sans poser question en terme de parentalité numérique.

## L'OPEN ?

Alors j'avoue je n'avais jamais entendu parler de l'observatoire de la parentalité et de l'éducation numérique avant cette étude. Si on peut partager l'émoi de cette étude, il convient de regarder qui parle. La page "à propos" de l'association nous apprend que c'est Thomas Rohmer qui en est le fondateur. Thomas Rohmer, n'en est pas à son coup d'essai sur cette question puisqu'il est membre de la Voix de l'enfant et qu'il a été également le Président de l'association Calysto. D'ailleurs en 2012, une étude de Calysto nous apprenait que 80% des jeunes avait été confronté à du porno ([voir par exemple](#)). Au-delà du passif de l'association Calysto ([voir cet article](#)), il n'en demeure pas moins que la question posée n'est pas sans intérêt.

## De Doctissimo à Jacquie et Michel

Régulièrement des études se penchent sur l'influence du porno sur la vie sexuelle des français en général comme dans ce numéro de [sciences humaines](#). Dans l'étude de l'OTEN, il me semble pertinent de relever que 44% des jeunes ont déjà essayé de reproduire des pratiques vues. Une étude en 2011 donnait la même proportion (40%) pour les adultes par ailleurs. Cependant, nous sommes ici dans des questions d'éducation à la sexualité biaisée (sans jeu de mot) par les représentations de l'écran (dans lequel le rôle de la femme n'est que peu valorisé). On estime à environ 40% la part du porno dans Internet. Il est donc impossible d'y échapper. C'est à partir de là que la posture éducative prend le relais.

Bien entendu et sans vouloir diaboliser, il faut insister sur la nécessité d'accompagner physiquement la navigation des plus jeunes (dans l'esprit de la règle de Tisseron). Au collège se pose souvent la question du portable. En ce qui me concerne j'organise régulièrement des cafés parentalité numériques dans lesquels on pose des questions sans en attendre forcément de réponses. L'une des questions de parents qui revient le plus souvent est : "à quel âge confier un téléphone portable à mon enfant ?" On échange nos avis et expériences sur le thème et l'animateur régule en donnant des éléments "incontournables" (la différence entre un portable et un smartphone, celle entre un Wikio et

un Iphone etc...). Enfin on aborde les questions d'ados à travers leurs outils. Un petit tour sur Doctissimo ou forum ados nous montre qu'à l'heure d'internet il y a toujours des questions du type : "J'ai embrassé mon copain sur la bouche est-ce que je vais tomber enceinte ?". ce qui est dommage c'est que les réponses se cherchent du côté de Jacquie et Michel.

Ce type d'interrogation nous invite à repenser sexualité à mon sens et à rappeler la distance nécessaire qu'il convient de garder vis à vis des médias numériques. Il s'agit de rappeler que le porno c'est de la fiction. On peut aussi démonter le mythe Jacquie et Michel en s'appuyant sur ces enquêtes de Snacth ou du Nouvel Obs.

### **La médiation numérique et la présidentielle 12/04/2017**

La loi "république numérique" dans son article 69 vise à construire les "orientations nationales pour le développement des usages et des services numériques dans les territoires". L'agence du numérique a organisé une consultation à ce sujet et on peut imaginer qu'elle en donnera les conclusions au prochain gouvernement. La question est de savoir ce que ce gouvernement en fera. Un coup d'œil sur le programme des candidats nous donne déjà quelques éléments. Je me suis consacré à regarder les programmes de François Fillon, Benoit Hamon, Emmanuel Macron et Jean Luc Mélenchon. j'ai interrogé leur staff par email pour avoir des précisions complémentaires quand ce n'était pas suffisamment clair pour moi ou quand il me semblait y avoir des omissions.

## **Aux urnes médiateurs**

Dans un rapport en date du 30 mars le Défenseur des droits appelle à la vigilance sur la fracture numérique. Il rappelle ainsi que 15 % de la population n'a pas accès à Internet d'une part. Et d'autre part un tiers de ceux qui ont accès se sentent peu à l'aise avec le numérique, notamment pour ce qui relève des tâches administratives. Ces difficultés peuvent entraîner un "non-recours" aux droits chez certains citoyens. Ainsi sans accompagnement, la numérisation des services publics peut creuser d'avantage les inégalités (et coûter plus cher à la société).

**François Fillon** propose de "Généraliser l'enseignement et la formation au numérique à tous les niveaux" mais n'aborde pas la question de l'accompagnement des retraités aux démarches en ligne par exemple. J'attends sa réponse sur ce sujet et plus globalement sur sa vision de la médiation numérique. A noter que François Fillon veut également proposer des cours de culture numérique dès le collège. François Fillon a pour objectif de "dématérialiser l'intégralité des procédures administratives d'ici à la fin du quinquennat". [Voir son programme numérique](#)

**Emmanuel Macron** veut mettre en place "une stratégie d'inclusion à destination de ceux qui rencontrent des difficultés à utiliser le numérique en développant avec les associations et les collectivités, un réseau d'accompagnement sur le territoire qui proposera du temps de soutien et des formations aux outils et aux services numériques." En réunion publique l'un de ses soutiens à évoquer le recours à des startups pour gérer cet accompagnement. j'attends confirmation du candidat sur ce point et je lui ai demandé quel rôle il souhaitait donner aux milliers d'accès publics à internet déployés sur le territoire qui, je le rappelle, étaient placés sous l'autorité de son ministère. Pour Emmanuel Macron d'ici 2022, 100% des démarches administratives pourront être effectuées depuis Internet. [Voir son programme numérique](#)

**Benoît Hamon** "souhaite que personne ne soit obligé d'utiliser le numérique, mais tient à ce que personne n'en soit empêché." Selon lui "Chacun doit pouvoir accéder, en tout point du territoire, à un socle de compétences numériques et à une « culture numérique » émancipatrice. Pour atteindre les « décrocheurs du numérique », Benoît Hamon souhaite outiller les collectivités Il proposera, au titre de l'article 69 de la Loi République Numérique, un schéma directeur de déploiement des équipements de médiation numérique, maillé à minima à l'échelon intercommunal." . [Voir son programme numérique](#)

Le programme numérique de **Jean Luc Mélenchon** tient en vingt pages et aborde le sujet dans sa globalité. je ne cite ici que les points liés à l'accompagnement. Il propose de

- "Faire de la médiation numérique une priorité, notamment en direction des milieux sociaux défavorisés et des générations plus âgées. Chacun doit être capable de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages.

- Soutenir les associations de médiation numérique et revaloriser le statut des médiateurs.
- Redynamiser les espaces publics numériques et en faire de véritables maisons du numérique, en développant les répare-cafés, fablabs, projets collaboratifs, pour offrir des formations à l'usage et à la citoyenneté numérique.
- Développer les espaces publics numériques ainsi que des programmes d'enseignement et de formation à la « culture numérique », ambitieux et pérennes à l'école et l'université

[Voir son programme numérique](#)

## **Pourquoi je n'utilise pas de logiciel de contrôle parental 02/05/2017**

La question du choix du logiciel de contrôle parental est sûrement celle qui revient le plus dans mes rencontres avec des parents. D'une manière large elle s'étend d'ailleurs aux solutions techniques visant à protéger nos enfants face aux dangers d'internet. Les parents me demandent souvent quelles solutions j'utilise à titre personnel. Et ils sont toujours aussi surpris d'apprendre que j'en utilise aucun bien qu'ayant des enfants qui vont de la maternelle au collège. Ce n'est évidemment pas pour autant que je ne me soucie pas des "dangers d'internet" auxquels ils vont être confrontés. J'aborde juste cette question dans sa globalité.

### **Du logiciel**

Un logiciel de contrôle parental a pour mission de filtrer les contenus indésirables d'internet. Il va par exemple restreindre la navigation sur une série de sites figurant sur une liste blanche (ou à l'inverse empêcher d'accéder aux sites sur liste noire), limiter l'accès à Internet en temps et/ou sur des plages horaires prédéfinies, et prémunir vos enfants de l'accès à des sites illégaux. Ce logiciel doit bien entendu être paramétré pour être efficace. Il est évident que le gamin de sixième n'aura pas les mêmes restrictions que celui de terminale. Cela implique typiquement de créer plusieurs sessions sur l'ordinateur

d'une part et de paramétrer chaque appareil mobile (smartphone et tablette) d'autre part. Si vous vous reconnaissez dans cette description votre témoignage m'intéresse !

En règle générale, on se contente d'activer l'option proposée par notre fournisseur d'accès à Internet qui propose un profil enfant de moins de 10 ans et un profil enfant de plus de 10 ans.

## Filtrage ou contrôle

D'un point de vue sémantique, je préfère utiliser la terminologie de logiciel de Filtrage plutôt que celle de logiciel de Contrôle. Le filtrage peut être l'affaire d'un logiciel. Le contrôle doit rester parental et ce sens ne pas être sous-traité à une solution technique. Il s'agit ici d'éducation et d'accompagnement; deux fondamentaux qu'il ne me paraît pas concevable, à titre personnel, de déléguer à des machines. Le terme filtrage induit également la porosité du système et ses limites. Il induit ainsi que tout ne sera pas maîtrisé et qu'il y aura des fuites. **Il rappelle qu'aucune solution technique n'est fiable à 100%**. C'est encore plus vrai sur un appareil mobile où en me branchant sur un wifi public, je peux contourner le wifi de la maison. Enfin et évidemment, le filtrage ne fonctionne pas chez votre voisin et quand votre enfant ira chez son camarade de classe, il ne sera pas possible de contrôler ce qu'il fait.

## Contenus indésirables.

L'objectif en installant un logiciel est pour les parents de bloquer les contenus indésirables pour leurs enfants, en clair les contenus pornographiques. Sans être fataliste la question n'est pas de savoir si l'enfant va être confronté à des contenus pornographiques mais bien quand il va y être confronté. D'une manière générale les logiciels empêchent d'accéder directement aux sites classés X et en cela sont efficaces. On peut aussi prendre le parti d'expliquer qu'il ne s'agit en rien de sites d'informations documentaires mais bien de sites de divertissement réservé aux adultes. L'idée globale est de désacraliser la parole autour de la sexualité pour que les réponses soient cherchées ailleurs que sur des sites X. Si un logiciel peut s'avérer particulièrement efficace sur des contenus X, il va être le plus souvent inopérant sur les propos haineux qui jalonnent le fil Facebook. L'autre aspect de la problématique est d'apprendre à nos enfants à cultiver un

esprit critique. Montrer que l'information sur Internet doit être recoupée et vérifiée avant d'être avérée.

## Pistes de solution

En ce qui me concerne, j'utilise ublock comme solution technique pour bloquer les contenus indésirables. J'entends par indésirable tout ce qui a trait aux bannières publicitaires faisant la promo du Big Mac ou autre. Hélas cela ne fonctionne pas sur les vidéos hébergées sur Youtube. Un épisode de Tchoupi peut être précédé d'une pub pour Call of Duty (ou une pub pour une voiture). Pour pallier ce genre d'incidents, il n'y a pas trente six solutions. On peut investir dans des DVD (y compris d'occasion) mais dans tous les cas on reste avec son enfant pour regarder. En effet dans l'épisode "Tchoupi a peur de l'orage" il y a aussi des contenus qui peuvent le faire réagir. Et ça le logiciel ne fera rien.

On l'accompagne en permanence dans l'appropriation des écrans au moins jusqu'à la fin du primaire. C'est l'occasion de découvrir de magnifiques vidéos maquillage d'Enjoy Phoenix par exemple et poursuivre la discussion à la salle de bain devant le miroir. Ou encore l'occasion d'expliquer qu'obtenir des gemmes gratuites sur Clash Royal est une arnaque et montrer comment cela fonctionne (et là on peut poursuivre la conversation devant un échiquier). Dernièrement, j'ai découvert ainsi une valise connectée qui à elle toute seule mériterait un article sur les limites de l'internet des objets.

A la maison, il y a des temps sans écrans (y compris pour les adultes), des temps accompagnés, des temps autonomes et de l'éducation en permanence et c'est ainsi que le logiciel devient inutile. Et chez vous, vous faites comment ?

## **Des citoyens augmentés pour des territoires intelligents. 13/05/2017**

La compétence numérique est une des huit compétences clés nécessaires à tout individu pour l'épanouissement et le développement personnels, la citoyenneté active, l'intégration sociale et l'emploi. Cette compétence vise pour chacun d'entre nous à



appréhender les outils, les usages et les enjeux des univers numériques. A l'heure des procédures dématérialisées, des objets connectés, de la réalité virtuelle, de la donnée, les milliers d'espaces de médiation numérique présents en France diffusent les éléments de littératie numérique. La littératie numérique n'est pas seulement la maîtrise des compétences en matière de pratiques numériques. C'est également une notion qui entraîne une remise en question de ce que le numérique a changé chez les individus autour d'une nouvelle approche : celle d'une sagesse numérique qu'il convient d'enseigner à tous. Pour que nos territoires deviennent intelligents, il faut qu'ils soient intelligibles. Le rôle des médiateurs numériques est d'accompagner l'écosystème d'un territoire vers sa mutation numérique.

## **D'une fracture à l'autre**

Il y a un peu plus de vingt-cinq ans naissait le web. A l'occasion du 25<sup>ième</sup> anniversaire de sa création Tim Berners-Lee déclarait : "Je veux profiter du 25<sup>e</sup> anniversaire pour que nous fassions tous cela, pour que nous reprenions la main sur le web et définissions le web que nous voulons pour les 25 prochaines années",<sup>1</sup>

La question qui en découle est comment parvenir à ce résultat ? Comment faire en sorte que chaque citoyen puisse reprendre la main sur le web ? Comment devenir des citoyens augmentés ?

Quand les Espaces Publics Numériques ont été initié en 1997 par le Premier Ministre Lionel Jospin, moins d'un Français sur deux avait accès à Internet. Les EPN ont été conçu pour pallier une fracture d'accès à l'équipement. En ce sens l'objectif peut être considéré comme atteint puisque nous sommes désormais plus de 80% à avoir accès à l'outil.

A la question de l'outillage, la problématique de la compétence a très vite été associée. Les Espaces Publics Numériques sont devenus des centres d'alphabétisation numérique et ont contribué à lutter contre l'illectronisme.

*« L'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un "fossé numérique". L'internet ne doit pas nourrir de nouvelles inégalités dans l'accès au savoir. Il revient au service public de veiller au développement équilibré de ces technologies sur le territoire*

*national et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. A travers l'Ecole, en particulier, l'Etat peut prévenir "l'illectronisme", avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme. »* <sup>2</sup>

La montée en compétences des animateurs multimédia s'est faite par l'expérience. Les ateliers de formations aux compétences numériques basiques (utilisation de la messagerie électronique, traitement de texte, recherche sur internet...) sont devenus les quotidiens de milliers d'animateurs multimédia en France. Répartis dans les 5 000 lieux d'accès publics à internet, ces animateurs multimédias ont formé des millions d'internautes français et continuent de le faire encore aujourd'hui.

Avec la montée en puissance des réseaux sociaux et du téléchargement illégal (pour ne citer que ceux-ci), la question des usages a fait surface. Les animateurs multimédias ont alors investi les salles de classes et les MJC pour sensibiliser les jeunes à devenir des « internautes **responsables** ». Dans le même temps, les offres d'emplois n'étaient plus disponibles au format papier dans les agences de Pôle Emploi et nous pouvions effectuer notre déclaration d'impôts par internet (et économiser 20 € rappelez-vous...). Mais pour tous ces services, aucun accompagnement n'était proposé. Le public s'est alors naturellement tourné vers les Espaces Publics Numériques qui étaient déjà identifiés comme lieux ressources d'accompagnement au numérique. Sauf qu'apprendre à utiliser un logiciel de traitement de texte et rédiger une lettre de motivation sont deux choses complètement différentes. L'animateur multimédia devenait ainsi médiateur numérique, sans aucune formation complémentaire, ni reconnaissance, ni cadre. Après avoir montré ce qu'était un ordinateur, après avoir formé à l'utilisation du traitement de texte, après avoir accompagné à la télécandidature les demandeurs d'emplois, les médiateurs numériques ont alors sensibilisés à la gestion de l'identité numérique.

Les enjeux du numérique sont devenus le troisième étage de l'accompagnement des publics dans les mondes numériques pour les médiateurs numériques. Peut-on sensibiliser des jeunes aux bons usages d'internet sans accompagner les adultes à la question de l'accompagnement des mineurs sur internet ? Peut-on parler d'employabilité dans parler d'identité numérique ? Peut-on parler

d'identité numérique sans évoquer nos traces ? Comment évoquer nos traces sans parler de nos données et du contrôle de celles-ci par « le club des cinq » (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft...) ? L'enjeu principal est bien d'éclairer le citoyen pour qu'il puisse devenir acteur de la société numérique. L'enjeu est de lui donner les éléments de littératie minimum pour qu'il puisse reprendre le contrôle. L'enjeu est aussi et surtout de veiller à ne laisser personne en cours de route et de favoriser l'e-inclusion des publics les plus éloignés en particulier. Le défi est de le faire partout sur le territoire dans un schéma directeur cohérent co-construit par les citoyens et pilotés par l'Etat. L'audace serait de corréliser cette démarche avec les dynamiques de la French Tech ou de la Grande Ecole du Numérique. Chaque jour en France des dizaines de milliers d'utilisateurs poussent la porte d'un espace de médiation numérique. Parmi eux on ne trouve pas que les exclus de la société numérique mais aussi des entrepreneurs qui veulent monter leur start-up ou des lycéens qui s'interrogent sur leur avenir professionnel dans l'informatique. Le rêve serait de mettre en place un « service public de la médiation numérique ». La réalité c'est que les médiateurs numériques sont déjà au cœur de toutes les connections. Donnons-leur les moyens de nous emmener dans la société de demain.

Voir Le Monde du  
12/03/2014 [http://www.lemonde.fr/technologies/article/2014/03/12/vingt-cinq-ans-apres-la-creation-du-web-son-createur-veut-une-charte-de-l-internet\\_4381337\\_651865.html](http://www.lemonde.fr/technologies/article/2014/03/12/vingt-cinq-ans-apres-la-creation-du-web-son-createur-veut-une-charte-de-l-internet_4381337_651865.html)\*

Lionel Jospin Discours à Hourtin  
1999 <http://illectronisme.free.fr/index.php/definitions/origines-du-terme/>

## **Les 4 temps sans écrans de Sabine Duflo**

### **23/05/2017**

Sabine Duflo est psychologue clinicienne et thérapeute familiale. Sur son site internet ([à retrouver en suivant ce lien](#)) elle présente une méthode, un guide pour réguler le temps des écrans des enfants. Cela fait partie des références que je cite régulièrement (avec la règle de

Serge Tisseron sur laquelle je reviendrais dans un prochain billet) dans mes interventions pour deux raisons. Tout d'abord la règle est simple à comprendre et ensuite je la "teste" en grandeur nature à la maison et je peux en mesurer les limites. Dans un premier temps, il me paraît important de rappeler les enjeux de la problématique avant de revenir sur les 4 pas proposés par Sabine Duflo.

Les enfants de moins de 6 ans passent en moyenne 4H37 sur internet par semaine (contre 2H10 en 2012). Ce chiffre monte à 6H10 pour les 7-12 ans, et 15h11 pour les 13-19 ans selon une étude Ipsos ([à retrouver en ligne](#)). Autrement dit les moins de six ans passent environ 40 minutes par jour sur Internet. Une fois ce constat élaboré il est important d'en connaître les usages. Dans l'étude en question, il est fait mention de la presse jeunes (le journal de Mickey par exemple) lu sur internet. Il est primordial de relativiser le temps passé sur Internet avec les usages réels de l'internaute. Cependant les 4 pas de Sabine Duflo restent un bon point de repère pour "gérer" le temps écran des enfants. A noter que l'association des pédiatres recommande de ne pas excéder une durée de 40 minutes pour un enfant de 3 à 6 ans devant un écran passif comme la télévision. Pour mémoire la télévision est à proscrire pour les moins de 3 ans. Je sais qu'on va vous dire que nous la regardions quand nous étions petits et que cela n'a tué personne. Et bien rappelez que la science avance et que la terre n'est plus plate :-). Les vérités d'hier ne sont pas celles d'aujourd'hui.

Dans les conseils de Sabine Duflo il faut prendre la notion d'écran dans toute sa dimension. On parle aussi bien de TV, que de tablettes de smartphones et autres...

1/ Pas d'écrans le matin : C'est relativement simple à comprendre mais peut être plus difficile à mettre en place. L'idée c'est de se dire qu'on allume un écran le plus tard possible, notamment le week end. Forcément la semaine quand on bosse sur un ordinateur, on a pas le choix.

2/ Pas d'écran pendant les repas : On essaye d'être vertueux en tant que parents sur ce point également en évitant de décrocher le portable pendant le repas s'il sonne. Il y a une fonction répondeur intégrée.

3/ Pas d'écran avant de s'endormir : Pour être précis il faut éteindre les écrans au plus tard une heure avant de se coucher; On ne dort pas

avec son appareil mobile. Pour la fonction réveil on investit dans un appareil à l'ancienne. Sur cette prescription là, on pourra s'attarder sur les effets de la mélanine sur le cerveau (qui produit la lumière des écrans) ou ceux du wifi aussi. On préférera lire une histoire plutôt que regarder un épisode de petit ours brun.

4/ Pas d'écran dans la chambre des enfants : je rajouterai dans celle des adultes non plus même si ce n'est pas pour les mêmes raisons.

Le plus difficile c'est de gérer les différences d'âges. Entre celui qui est un 5ème et celle qui est à la crèche, le plus dur c'est de trouver de la place pour chacun et pour tous en même temps. Il ne faut évidemment pas suivre ces conseils au pied de la lettre mais rester dans l'esprit. Comprendre qu'il s'agit avant tout de conseil de santé et que vous pouvez emmener vos enfants au cinéma un dimanche matin.

## **Pour une politique publique de la médiation numérique 01/06/2017**

L'un des enjeux fondamentaux de notre société numérique est de parvenir à en faire une société inclusive. Pour ce faire il me paraît important de mettre en place une politique publique de la société numérique. Cette politique publique s'entend à tous les niveaux : de la collectivité locale à l'état. De son côté, l'état doit dans les mois à venir définir ses axes stratégiques en la matière. En ce qui concerne les collectivités, cela reste une option, une variable d'ajustement rattaché à un schéma directeur lui-même facultatif.

" Dans les domaines de compétence que la loi leur attribue, les conseils départementaux ou régionaux **peuvent** établir une stratégie de développement des usages et services numériques sur leur territoire. Cette stratégie, **à valeur indicative**, constitue un volet du schéma directeur territorial d'aménagement numérique. Elle vise à favoriser l'équilibre de l'offre de services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, **notamment en matière de médiation numérique**. Le projet de stratégie peut faire l'objet d'une concertation pour recueillir les observations du public.

Pour autant à travers ce billet je voudrais exprimer l'importance d'une telle politique.

## Des services sans usages.

L'une des tendances que j'observe dans les collectivités est le recours à une application comme solution à un problème donné. Si des difficultés de communication entre l'école et les parents existe, on propose une application pour pallier ce problème. Idem pour des transports domicile-travail, des problèmes de voisinage, de voirie et d'autres encore. Sauf que dans la majorité des cas ces solutions sont inefficaces car elles ne sont pas accompagnées, faute de médiateur numérique. Prenons un exemple. D'ici 2019 tout le monde devra obligatoirement déclarer et payer ses impôts par internet. Il y a peu de chances que cette mesure prise par Emmanuel Macron en tant que ministre de l'économie soit remise en cause. En 2016 50% des foyers fiscaux ont effectué leurs déclarations par internet ([source Portail de la modernisation de l'action publique](#)). Cette possibilité est ouverte depuis 2005 toute de même. Il me paraît illusoire de penser que les 50% des foyers fiscaux ne déclarant pas leurs impôts par internet vont le faire dans les trois années à venir. Il y a plusieurs points d'écueil à lever qui concerne les 15% de la population n'ayant aucun accès à Internet d'une part et les 40% des internautes affirmant être en difficulté dans leurs démarches en ligne d'autre part. Pour ces publics en difficulté, il faut trouver une solution. Soit en permettant la déclaration papiers pour les personnes se signalant à l'administration, soit en proposant un accompagnement à cette déclaration en particulier. La première option est destinée à disparaître au fil des années. Ou alors les administrations mettront en place des pénalités pour les personnes ayant recours au papier dans leurs démarches. Proposer un accompagnement pose une question simple : celui du financement, et de sa prise en charge.

## Analyse coût bénéfiques d'un médiateur numérique

Dès qu'on aborde cette question, on se heurte systématiquement à des réflexes sur le coût des solutions. A aucun moment, on intègre

l'apport (y compris économique) de la solution. Il me paraît donc utile de faire une petite analyse coût bénéfice d'un médiateur numérique. Un médiateur numérique coûte moins de 3 000 € par mois charge comprise à son employeur. On peut missionner ce médiateur numérique sur des temps d'activité pédagogique dans le cadre de la réforme des rythmes scolaires par exemple. A raison de 6 heures par semaine à animer des activités robotiques (pour lesquelles les collectivités peinent à trouver des intervenants), on peut valoriser le bénéfice du médiateur numérique à 1000 € par mois, soit un tiers de son coût. Si on affecte 4 heures par semaine à la formation des agents de la collectivité aux outils numériques, on évite à nouveau 1000 € de dépenses par mois sur ces besoins (sans compter les frais de déplacement). Enfin si on affecte 3 heures par semaine à de la veille prospective sur les changements induits par le numérique sur la société, on amortit allègrement le troisième tiers du coût de l'animateur. En somme on peut "rentabiliser" (je m'excuse auprès de mes collègues pour le choix de ce terme) un médiateur numérique sur un tiers de son temps, les deux tiers restants ne sont que bénéfiques.

## Numérique pour tous ?

Notre mission est d'accompagner tous les publics aux transformations de la société numérique. Bien entendu nous sommes capables d'accompagner les publics en difficulté sur la manipulation des outils, c'est la base notre métier. Mais nous pouvons également accompagner les artisans, les entreprises du territoire. Nous pouvons éclairer nos collectivités sur les enjeux de l'open data, de l'uberisation, du télétravail, de la société collaborative. Les questions ne manqueront pas de se poser. Le médiateur numérique saura vous éclairer dans les choix possibles.

## **Avant j'étais animateur multimédia...mais c'était avant 08/06/2017**

Non je ne vais me lancer dans un vain débat sémantique sur la différence entre animateur multimédia et médiateur numérique. Il n'y

a pas si longtemps que cela on m'a interrogé sur l'intitulé de mon blog. On m'a même prêté des intentions. Quand on fait quelque chose, il y a toujours quelqu'un pour critiquer. Je profite du renouvellement de mon nom de domaine pour vous raconter l'histoire de ce blog. Mon histoire. Que celle-ci puisse nourrir vos travaux de recherche sur la médiation numérique ou non ce n'est pas mon objet.

## D'animateur à médiateur

Avant de prendre en charge la gestion des Espaces Publics Numériques de ma commune j'étais Animateur jeunesse au sein de cette même commune. Les Espaces Publics Numérique et le secteur jeunesse dépendaient du même service. Aussi quand je disais que j'étais animateur multimédia, on ne retenait que le mot animateur. On me demandait des informations sur les camps d'été ou le centre de loisirs sur lesquels j'étais bien incapable de donner des réponses. Il fallait que j'explique que j'étais animateur multimédia et non animateur jeunesse. J'étais le seul de l'équipe. C'est comme ça que j'ai cherché à me démarquer de mes collègues.

Le terme médiateur m'est venu en résonance d'une de mes collègues de la bibliothèque médiatrice du livre. A échanger avec elle, je me suis rendu compte que mon travail été proche du sien. Le mot médiateur me correspondait. J'aurais pu choisir médiateur internet. Médiateur numérique a retenu mon intention. Seul Sylvère Mercier parlait de médiation numérique à l'époque. La définition qu'il proposait me correspondait (et me correspond encore du reste).

## Au blog

Ainsi j'étais le seul dans ma commune, et même dans mon département à m'occuper à 100% d'usages numériques. Je n'ai que pour simple feuille route, une feuille blanche. Ma hiérarchie et mes élus avaient saisi une opportunité. Ils n'avaient pas l'intention de donner du sens au lieu, ni au travail que je faisais. C'était à moi de tout inventer. Aussi j'ai cherché à savoir ce que d'autres faisaient. Internet devint ma source d'information. Je constatais qu'il était très difficile de trouver des exemples d'ateliers, des ressources. C'est parce que j'avais eu du mal à trouver des éléments que j'ai fais le choix de créer ce blog. Je me posais des questions, je n'avais pas de réponse. Cela devait être un exercice de style. Je n'avais jamais tenu de blog, je



voulais savoir ce que cela impliquait au long cours. Je n'avais pas anticipé les "conséquences".

## De la mise en lumière.

J'ai acheté le nom de domaine en mai 2010. Fin août je n'avais publié que deux articles. Dans mon expérimentation je me retrouvais confronté à la fois à des problèmes techniques qu'à celui de trouver des sujets. Ma première ligne éditoriale était de parler de ce qui m'amusait, me questionnait ou m'agaçait dans mon quotidien. Alors que je n'avais que deux articles, que je m'interrogeais même sur le troisième est intervenu Netpublic. "C'est l'un des nouveaux blogs qui fait sensation dans le secteur de l'accès public à L'internet en cette rentrée. Ce blog est très intéressant car il apporte une distanciation et un recul critique sur le métier d'animateur multimédia, ses missions et les pratiques pédagogiques liées à l'accompagnement des publics des Espaces Publics Numériques (EPN)... Des articles qui font réfléchir et se poser des questions sur la média numérique. » Cette mise en lumière a changé le statut du blog et m'a donné des "responsabilités". J'ai mis plus de trois mois avant de publier le troisième article. C'est le temps qu'il m'a fallu avant de trouver le sens de ce support.

## A l'engagement

Plus d'un an après mon premier article se tenaient les assises de la médiation numérique. J'avais entre temps intégré le réseau régional de l'internet accompagné. Je fus assez surpris de la teneur de ces premières assises. J'ai déjà eu l'occasion de le dire sur ce blog. Je mesurais le décalage entre ce qu'un cercle de penseurs prônait et le quotidien des animateurs multimédia. Le tchat des assises montrait également l'incompréhension entre ceux qui définissaient hors-sol la médiation numérique et les acteurs (dont je faisais partie). Il y a eu un hold-up intellectuel à mon sens. Depuis, il y a eu de nombreux débats sur les définitions, les mots. J'avais le sentiment qu'on oubliait parfois le sens. Il me paraissait important de faire corps pour donner sens.

## Faire corps

En 2012 à Autrans, les Tiers Lieux s'organisaient en "groupe". J'assistais à cette synergie. Je ne comprenais pas pourquoi, nous

n'arrivions pas à nous organiser. J'ai mis plusieurs années avant d'essayer d'organiser cette fédération. Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin. J'ai mesuré chaque jour de cette aventure la pertinence de faire corps. Et même si l'aventure ne fut pas une réussite, il n'en demeure pas moins que la nécessité de faire corps soit toujours pertinente à mon sens. Je ne peux que souhaiter que la coopérative puisse fédérer les forces vives autour de ces enjeux.

## De médiateur à vigie.

Aujourd'hui, libéré de toutes obligations professionnelles je me suis interrogé sur le sens de ce médium. Il était celui d'un professionnel aujourd'hui sans emploi. Mais sur ces douze années, il me reste sûrement encore des choses à restituer ici. A restituer, voire à transmettre. Je suis persuadé de l'importance de la médiation numérique. Peut-être pourrais je convaincre l'un d'entre vous sur ce point. Et si vous êtes de ceux qui analysaient mes écrits en me prêtant des intentions, prenez la peine de les vérifier à la source.

## Trois mois avec Paul 15/06/2017

Paul, c'est Pôle-Emploi. Cela fait trois mois que je bénéficie de ses services. Quand j'étais responsable de mon Espace Public Numérique, les demandes liées à l'emploi représentaient 40% de l'accès libre (sans rendez-vous, ni ateliers). Situé à peine à 500 mètres de l'agence je m'étonnais qu'autant de gens venaient de la part de Paul. Aujourd'hui que je suis de l'autre côté de la barrière, je me demande comment on en a pas eu plus...

## Conseiller ?

"Le conseiller accompagne, indemnise et oriente les demandeurs d'emploi. Il suit leurs dossiers personnels jusqu'à leur retour à l'emploi." (site pôle emploi). Jusque là j'ai plutôt eu affaire (par mail) à des personnes qui me demandaient des justificatifs, des papiers ou me proposaient des services sans aucun rapport avec mon profil. Tout à commencer lors du seul entretien présentiel que j'ai eu. L'objectif de cet entretien était d'évaluer le niveau d'accompagnement nécessaire

en fonction de mon profil. La personne examine mon CV pendant deux minutes et me demande si je sais utiliser Word et Excel, en précisant qu'il s'agit de questions posées à tous les demandeurs d'emploi. Autant je visualise très bien pourquoi on demande à un chômeur s'il sait se servir de Word autant pour Excel, je reste circonspect. Je regarde donc cette personne, lui remontre mon CV sur lequel il est inscrit que j'ai une expérience de 15 ans en tant que Formateur Informatique. Elle m'interroge sur ce que veut dire Community Manager et de là elle conclut que je peux me contenter d'un suivi par mail.

## Accompagner ?

En trois mois j'ai appris que pour obtenir un suivi, il convient de poser une question. Mon dossier d'indemnités du mois de Mars est resté bloqué pendant ces trois mois. Si je n'avais pas posé la question du pourquoi, il le serait encore. Le plus drôle ce sont les réponses du type : "Il manque une pièce" qui oblige à renvoyer un mail pour savoir quelle pièce manque...ça serait trop simple d'aller à l'essentiel. On me positionne dans un atelier "rédaction d'un CV" avec présence obligatoire sous peine de radiation. La veille, la formatrice m'appelle en me disant qu'à la vue de mon CV, il n'est pas utile que je vienne, je serais noté en absent excusé. Forcément quand t'as accompagné pendant douze ans des milliers de demandeurs d'emploi dans leurs démarches numériques, on peut supposer que tu sais faire un CV. Hélas ma place n'aura pas profité à quelqu'un d'autre qui en aurait eu plus besoin. Par contre, j'ai reçu un joli courrier de Paul me demandant de justifier pourquoi je n'étais pas venu et que mon absence m'exposait à une radiation ! La formatrice de Pôle Emploi n'avait pas transmis l'information au conseiller qui a actionné le bouton rouge immédiatement !

Dans la même veine, un autre conseiller (je crois que j'ai eu à faire à au moins six agents de Paul en trois mois) m'a orienté vers un service prescrit chez un prestataire extérieur. Ce prestataire m'a reçu une heure, m'a suggéré une modification sur mon CV puis m'a donné rendez-vous dans un mois et demi. Entre temps charge à moi de lui envoyer un mail pour lui donner des nouvelles. Donc Paul paye un prestataire pour que ça moi qui dise à ce dernier où j'en suis. Là encore je suis certain qu'il y a moyen d'optimiser..

## Utiliser ?

J'ai eu droit à deux invitations. Normalement si je vous invite vous pouvez décliner. Quand Paul vous invite vous ne déclinez pas sinon il vous raye de sa liste. Première invitation pour m'expliquer comment fonctionne le site de Paul après un mois d'inscription et la deuxième pour m'expliquer l'Emploi Store après trois mois. Chacune de ces présentations a duré une heure. Si on avait des questions il fallait s'en référer à son conseiller ou sur la plateforme. La présentation sur l'emploi store était juste bâclée. Du n'importe quoi. Déjà présenter les fonctionnalités de la plateforme en une heure, c'est compliqué objectivement. C'est encore plus compliqué quand dans un groupe d'une dizaine de personnes il y a côte à côte une personne qui ne sait pas utiliser une souris et moi. Cela devient mission impossible quand le formateur (qui pour le coup ne mérite pas cette qualification) n'a visiblement pas testé la plateforme. Quand on anime une séquence pédagogique on place un objectif avec. Là il n'y avait aucun objectif. Mais ce qui m'inquiète c'est que Paul puisse considérer qu'avec ce type de présentation, le chômeur soit en capacité de se servir de l'outil. Parce que quand le formateur (je m'étrangle à chaque fois) vous expédie en une minute chrono ce qu'est un MOOC en mode "vous verrez c'est génial, il y en a plein", il y a de quoi être inquiet.

## Expérimenter

Il y a vraiment quelque chose à construire entre les médiateurs numériques et Paul. Nous avons des locaux équipés. Nous sommes des pédagogues. Nous connaissons non seulement les outils, mais aussi les usages et les enjeux. C'est à dire que quand nous parlons de MOOC, nous savons ce que c'est, nous en avons suivi au moins un et nous savons ce que cela implique. Quand nous parlons de l'utilisation des réseaux sociaux pour sa recherche d'emploi, nous nous contentons pas de montrer comment ouvrir un compte LinkedIn. Nous montrons comment l'animer et au-delà comment construire son identité numérique. En tout cas c'est comme ça que je fonctionne et au cas où je suis toujours en recherche de poste. N'hésitez donc pas à me contacter !

# Un mooc pour débusquer les Fake News

## 20/06/2017

Une "Fake News" est une fausse nouvelle qui se propage sur internet. Si le terme a été largement popularisé par Donald Trump, il n'en demeure pas moins que le phénomène est loin d'être nouveau. Un peu avant l'élection présidentielle France Télévisions, Le Monde et Rue 89 se sont associés pour réaliser une série de sept vidéos pédagogiques pour que chacun devienne "Fact Checkeur". Dans une étude, Bakamo Social estime qu'un quart des informations diffusées pendant la présidentielle étaient fausses (Voir sur [Huffingtonpost](#) ). On mesure donc toute l'importance qu'il y a à développer un esprit critique.

### Du hoax à la fake news.

Faire circuler une fausse information sur Internet n'est pas une nouveauté. Il y a une dizaine d'années j'effectuais déjà des ateliers de sensibilisation aux hoaxes, ces canulars qui circulent par le biais de messagerie. Il s'agissait par exemple de trouver un donneur de sang pour la petite Noélie atteinte d'une maladie rare au CHU de sang. Il s'agissait aussi de décrypter les mécanismes du "[scam africain](#)" qui nous invite à toucher une part d'héritage de la fille d'un colonel en Côte d'Ivoire (ou toute autre variante). En un mot il y a dix ans de cela l'enjeu était déjà de développer l'esprit critique de l'internaute, de mobiliser sa capacité à faire preuve de bon sens. C'est d'autant plus vrai qu'entre temps les réseaux sociaux ont amplifié le phénomène et qu'il faut aussi composer avec des sites parodiques.

Tous Fact checkeurs

France Télévisions, Le Monde et Rue 89, ont réalisé sept vidéos pour sensibiliser le grand public à ces questions. Ces vidéos sont des supports pertinents pour tous ceux qui éduquent aux médias et à l'internet. Chacune dure moins de trois minutes.

**Quelle différence entre faits et rumeurs ?**

**Remontez à la source de l'information**

**Réseaux sociaux : vérifiez l'information avant de la partager**

## **Une photo n'est pas une preuve**

## **Vraies images, gros mensonges**

## **Photos chocs, infos fake**

## **Chiffres trompeurs**

[youtube [https://www.youtube.com/watch?v=aucXrgMKvsI?list=PLcHeuji-yRM8C8xITTCCH2laV\\_5bWz1AS4](https://www.youtube.com/watch?v=aucXrgMKvsI?list=PLcHeuji-yRM8C8xITTCCH2laV_5bWz1AS4)]

A noter qu'à l'Automne Rue89 proposera un Mooc sur ce même thème, j'aurai sûrement l'occasion de revenir dessus à ce moment là.

## **Kit de survie en 5 gestes qui sauvent**

Dans le même registre France Télévisions s'est associée au Centre de Formation des Journalistes pour réaliser une kit de survie en cinq gestes qui sauvent. Chacun de ses gestes étant décliné en vidéo. Là encore ce sont des formats courts qui sont proposés :

## **Débusquer une Fake News**

## **Se méfier des réseaux sociaux**

## **Comment vérifier une photo**

## **Comment vérifier une vidéo**

## **Vérifier un graphique**

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=videoseries?list=PLa0HI1p49MdyDPrnZwz4M2oRFRsqBuRlz>]

On peut télécharger l'affiche qui récapitule ces cinq gestes (en tête de cet article) par le biais [de ce lien](#)

## **Vinz et Lou**

Pour un public plus jeune (en primaire) rappelons l'existence du programme [internet sans crainte](#) qui aborde aussi cette question à travers notamment ce dessin animé de Vinz et Lou.

[youtube [https://www.youtube.com/watch?v=\\_xmsyjTozIA](https://www.youtube.com/watch?v=_xmsyjTozIA)]

## Tous médias

Nous produisons tous de l'information à travers nos comptes sur les réseaux sociaux, en particulier. L'éducation à l'esprit critique passe aussi par le "faire". Créer une webradio, un journal de collège, une page Facebook pour la maison des lycées, un blog d'information à destination des élèves, et même une revue parodique sont autant de possibilités pour éduquer aux médias. Les compétences mobilisées sont transversales. L'élève devra écrire et rédiger, traduire (des paroles de chansons par exemple), réaliser une cartographie (des meilleurs sandwicheries de la ville ?), dessiner des graphes, des statistiques ou des pourcentages. Il devra adapter son discours à son lectorat potentiel, définir un cœur de cible, analyser les réactions, promouvoir son média, mobiliser son esprit créatif pour susciter l'engagement. Il devra aussi gérer, animer, modérer une communauté, travailler en groupe, s'exprimer devant un caméra, un micro. Et bien entendu, il s'appuiera sur des compétences techniques liées au montage vidéo, à l'utilisation de photoshop, au montage sonore, à la création graphique, au remix. En devenant acteur de l'information, il sera plus à même de la décrypter. Sur le site du [Clemi](#), on trouve quelques exemples d'activités menées en classe à l'occasion de la semaine de la presse et des médias (mi-mars).

## **Développer une culture de la cybersécurité** **28/06/2017**

Au moment de la rédaction de ce billet une nouvelle cyberattaque mondiale sans précédent a notamment touché des entreprises Françaises. S'il est difficile d'en déterminer les conséquences, il s'avère certain que cette attaque ne sera pas la dernière en la matière. Face à cette menace, Mounir Mahjoubi, le Secrétaire d'état au Numérique a déclaré qu'il fallait diffuser les éléments d'une culture de la cybersécurité. "Il va falloir de la pédagogie, développer une culture de la cybersécurité chez les citoyens, que chacun apprenne à protéger son espace numérique." Une mission qui pourrait très bien être dévolue aux médiateurs numériques...

## Le maillon faible

En sécurité informatique le maillon faible est le plus souvent l'élément situé entre la chaise et le clavier d'ordinateur : à savoir l'utilisateur. Il s'agirait donc de renforcer les compétences de l'utilisateur pour que celles-ci puissent être mises au service de son entreprise par exemple. La mission d'un médiateur numérique consiste justement à développer la littéracie pour tous. L'enjeu est d'autant plus crucial que les entreprises les plus vulnérables sont souvent des PME/ PMI qui n'ont pas nécessairement investi dans des solutions de sécurité informatique adéquates. En permettant à ses employés d'acquérir les éléments de culture nécessaires à la cybersécurité, non seulement l'entreprise répondrait à son besoin premier (renforcer sa défenses contre les cyberattaques) mais parallèlement contribuerait également à renforcer la sécurité de tous. En effet tous les maillons de la chaîne sont essentiels en matière de sécurité informatique. Il faut non seulement couvrir les besoins des entreprises d'une part mais également mobiliser le grand public sur cet enjeu. Pour le dire plus simplement, il s'agit d'une mission de service-public que de garantir la sécurité informatique de l'ensemble des citoyens. Sauf que ce défi repose essentiellement sur des compétences personnelles à développer au delà des solutions déjà déployées par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

## Stratégie de défense.

Dans notre stratégie de défense à ces cyberattaques, plusieurs éléments sont à notre disposition. Tout d'abord nous disposons d'un tout nouveau Commissariat à la souveraineté numérique dont le rôle est de concevoir « **un système d'exploitation souverain** à l'usage de tous » ou encore « des protocoles de chiffrement des données ». L'état doit d'ici cet automne également dévoiler sa stratégie en matière d'usages numériques. L'objectif est de proposer un document opérationnel facilitant et accélérant la mise en place d'actions concrètes en matière d'usages et de services numériques. Dans ce sens, il me semble tout à fait pertinent de s'appuyer sur les 10 000 professionnels de la médiation numériques pour diffuser des éléments de culture numérique liée à la sécurité. Cette opération pourrait ainsi se tenir durant la semaine de l'innovation publique (organisée mi-novembre) par exemple. D'un point de vue opérationnel, la coopérative de la médiation numérique pourrait s'associer aux



chambres consulaires (chambre de commerce et de l'industrie en tête) pour proposer des chèques "Aptic" . Ces chèques seraient ensuite remis aux employés pour acquérir les compétences numériques ciblées. Grâce à l'emploi de ce chèque Aptic (qui fonctionne comme un chèque déjeuner), on pourrait également financer des modules directement adressés au grand public.

## Compétences cybersécurité

Au delà du Mooc déployé par l'Anssi (en cours), il s'agit d'accompagner les citoyens sur des compétences essentielles :

- Connaître le fonctionnement d'une attaque
- Connaître et reconnaître les différents types d'attaque
- Sécuriser ses appareils personnels
- Effectuer des sauvegardes
- S'informer de la conduite à tenir en cas d'attaque
- Réagir à une attaque

Nous avons tous autour de nous quelqu'un qui utilise le même mot de passe pour tous ses sites en dépit du bon sens. Il s'agit de faire prendre conscience à cette personne du risque qu'elle court et qu'elle fait encourir aux autres. Il s'agit également de lui donner des solutions pratiques pour limiter ces risques. Cette intervention de premier niveau est primordiale et prend tout son sens dans un espace de médiation numérique. Elle peut bien entendu être complétée par des présentations plus poussées comme comment devenir pirate informatique et ouvrir des portes sur l'apprentissage du code.

## **Change le monde en deux clics 05/07/2017**

Changer la société grâce au numérique. Telle est la promesse que certains utilisateurs ont entendu et saisi. Une promesse qui a engendré parfois des désillusions. Mais personne n'a dit que changer la société serait chose facile. Et quand bien même le numérique pourrait permettre des changements il n'en demeure pas moins un outil, un simple outil, et non une baguette magique. Est-ce que le numérique a changé quelque chose ? En quoi contribue t il à la volonté exprimée par certains de changer la société ?

## Faire société

Le numérique est amplificateur. Sa première force est de pouvoir mettre en lien les gens, les idées, les lieux, les projets, les envies. Il y a quelques années, j'ai créé une association. Le numérique m'a permis de la faire connaître, de trouver des intervenants, des financements. Cependant le numérique n'a pas servi à la faire vivre au quotidien, à démarcher, à faire acte de représentation ou à compléter les dossiers de demande de subvention. Le numérique dans cet exemple m'a ouvert des portes, m'a offert des opportunités. Il ne m'a dispensé de faire le travail "ingrat" . Parfois le numérique permet juste une rencontre. De la rencontre ne naît pas nécessairement une action. Juste le simple fait de pouvoir faire une rencontre est un succès. Alors bien sûr on peut vouloir mettre en place un projet ensemble par la suite. Bien sûr on peut vouloir utiliser le numérique pour cette mise en œuvre. Mais cela ne signifie pas que l'on va nécessairement parvenir au résultat escompté au départ. Pour autant, on aura réussi. On aura réussi car on aura partagé notre idée avec quelqu'un d'autre, parfois même sans aller plus loin. Faire société, c'est créer du lien et le numérique est vecteur de liens.

## Innovation sociale

Les initiatives citoyennes qui changent la société sont nombreuses. Citons parmi elles les démarches de jardin partagé, de recyclerie ou de monnaie complémentaires par exemple. Ces initiatives germent parfois sur Internet sous la forme "j'ai une idée, si on la mettait en place ?" On peut remarquer que ces initiatives dépassaient rarement le cercle des convaincus, alors que généralement leur objectif est de s'adresser à tous. Même en utilisant des outils de communication de masse comme Facebook l'information n'est pas perçue. Le médiateur numérique peut accompagner ces mouvements formels ou informels dans leur stratégie de webmarketing par exemple. Il peut aussi grâce à un travail de veille créer du lien entre des acteurs qui sont sur la même longueur d'onde. Créer du lien pour renforcer la capacité d'agir, c'est un des fondements de la médiation numérique à mon sens. Et ça, ça change le monde.

# Dans les coulisses des Fondus 18/08/2017

La 22ième édition du festival des Fondus du Macadam vient de s'achever et je vais pouvoir mettre en sommeil la page dédiée que je gère. Mon rôle cette année était encore d'assurer la présence en ligne en temps réel du festival. Parce que ce rôle d'une manière générale est peut être parfois encore méconnu, je vous livre ici mon expérience. Entrez dans les coulisses du festival des Fondus du Macadam

## Avant le festival.

Sans être très original, il y a trois temps de communication sur un festival qui dure plusieurs jours : avant, pendant, après. Avant le début du festival le travail consiste à susciter l'intérêt du public. Pour cela on va utiliser deux leviers : la programmation et les offres promotionnelles. Sur les offres promotionnelles, une tendance que j'observe consiste à vendre des billets à l'aveugle à des tarifs très avantageux (Dans mon cas le festival étant gratuit ce levier n'est pas possible). Typiquement, un peu avant Noël on peut proposer un pack à 50% mais sans rien dévoiler de la programmation. Le public s'en remet à la réputation du festival pour avoir conscience. Cette notion de réputation du festival est un des indicateurs sur lequel on va travailler en animant les réseaux sociaux. qu'est qu'on dit du festival ? Qui en parle ? Comment en parle t'on ? . L'animateur de communauté va en permanence veiller à ses signaux, que le festival soit bien installé dans le paysage ou que cela soit la première édition.

En s'appuyant sur la programmation pour susciter l'intérêt du public, j'ai du jongler entre révélations et mystères. L'idée était de révéler quelques uns des cent cinquante représentations proposées sans parler de tous les spectacles ni sans trop en dire. Dans un festival de théâtre de rue, le public doit être le plus possible en "découverte". Pour effectuer sa sélection il s'appuie à la fois sur le programme papier du festival (qui lui indique tous les spectacles) et à la fois sur les réseaux sociaux. Pour ma part, j'ai toujours présenté les spectacles d'une autre manière que le programme. J'ai pu intégrer des "teasers" vidéo notamment, ou utiliser d'autres visuels. Ce travail m'a demandé de la préparation à chaque fois. Il faut se documenter sur l'artiste, la prestation proposée et trouver un angle de communication. A un mois

du festival, j'ai ainsi alimenté quotidiennement la page Facebook du festival.

Chaque jour j'ai du choisir quel spectacle j'allais mettre en avant. Cette sélection s'est faite sur plusieurs critères. J'ai veillé à ce que chaque catégorie de spectacle soit représentée (danse, cirque, clown, musique, magie, théâtre etc...) et de la même manière que chacun des lieux accueillant au moins un spectacle soit mentionné. Ensuite j'ai alterné en m'appuyant sur des "grosses cylindrées" et sur les "petites écuries". Il y a d'un côté les artistes qui ont une réputation internationale et qui disposent d'éléments de communication conséquents et de l'autre des artistes-artisans qui font tout tout seul (ou presque). Les premiers permettent d'asseoir la réputation du festival et d'augmenter sa visibilité sur les réseaux sociaux. Les seconds bénéficient de l'aura des premiers pour gagner en visibilité propre. Ils permettent aussi de montrer l'identité propre du festival. En effet les organisateurs travaillent beaucoup avec les artistes locaux et ont à cœur de permettre à ces artistes d'évoluer au sein de ce festival pour donner plus d'élan à leurs créations.

Enfin Internet est un lieu où l'on aime jouer et sur lequel des publications décalées peuvent rencontrer un petit succès en terme d'audience. J'ai utilisé de ces artifices avec parcimonie dans le seul but de faire de l'audience.

## Pendant le festival

Les Fondus du Macadam est un festival de théâtre de rue qui se déroule en extérieur. C'est le propre d'un festival de rue, mais il faut parfois le rappeler notamment quand la pluie décide de s'inviter pendant quasiment toute la durée du festival. Pendant cette édition une grosse partie de mon travail a été de répondre à cette question ; "est-ce que ce spectacle joue ?". J'ai été en relation directe avec le directeur du festival et nous faisons quotidiennement des briefings météo (parfois plusieurs par jour). C'est toujours un moment délicat car on ne peut que communiquer des certitudes. On ne peut évidemment pas dire si à 21h ça ne pleut pas, alors le spectacle sera joué. Parfois la décision était prise trente minutes avant le début du spectacle. Il faut rester dans une communication positive et montrer que cela joue. En cela j'ai eu la chance d'être appuyé par deux photographes. Chaque jour nous faisons un petit point entre nous trois pour savoir quels spectacles nous allions couvrir, sachant que

nous ne pouvions pas les couvrir tous. Dès le lendemain, je diffusais une sélection de cliché de la veille. Cette sélection venait en complément de clichés diffusés en direct. Enfin chaque jour du festival j'ai publié plusieurs présentations de spectacles.

Stratégiquement mon poste de travail était situé au quartier général du festival. En général, le matin je travaillais à distance et venait sur site vers 14h. Chaque matin je me levais exprès pour vérifier s'il pleuvait et faire part des changements de programme éventuels. En étant à l'accueil des compagnies, j'étais également aux premières loges pour échanger avec les artistes. Je leur expliquais mon travail et me renseignais sur les droits à l'image pour "mes" photographes. Je les prévenais de la présence d'un photographe du festival pendant leur prestation. Pour les spectacles non couverts, je me renseignai directement auprès des artistes pour savoir comment cela c'était déroulé pour eux. En échangeant avec l'un d'entre eux, j'ai republié une information sur son spectacle qui n'avait pas attiré beaucoup de monde. J'étais content de savoir que le lendemain tout s'était très bien passé pour lui. Mon annonce n'aura peut-être pas changé, mais au moins je ne serai pas resté sans rien faire pour l'aider alors que j'en avais la possibilité.

## Après le festival

Le pic d'activité est passé et pour autant tout n'est pas terminé en ce qui me concerne. Dans quelques jours je vais adressé un bilan quantitatif et qualitatif du dispositif que j'ai mis en place et animé pour ce festival à son directeur. Je vais à travers ce bilan lui proposer des pistes d'amélioration (sur la partie qui me concerne bien sur). Les dates pour la prochaine édition sont déjà notées dans mon agenda. La 23 ième édition des Fondus du Macadam se déroulera du 7 au 11 août 2018 à Thonon-les-Bains. Je ne peux que vous inviter à [aimer la page dédiée](#) bien sur. ;-)

## **J'ai testé les aides en ligne 24/08/2017**

La plateforme [mes-aides.gouv.fr](http://mes-aides.gouv.fr) est juste géniale. Elle vous permet d'évaluer vos droits à 25 aides sociales. Par contre, le délai de 7 minutes est très optimiste. A titre personnel, en ayant à ma

disposition tous mes papiers, une calculatrice, et une concentration maximale j'ai mis 30 minutes pour effectuer la démarche. Ce temps de 7 minutes est bien entendu un temps médian. Plus la simulation comporte de champs à remplir pour les ressources et la famille, plus la durée augmente. De plus, afin d'affiner les résultats, l'utilisateur peut indiquer en fin de parcours ses derniers revenus imposables ainsi que son patrimoine (ce que j'ai fait). 95% des situations (y compris les plus complexes) se font en moins de 30 minutes. Ainsi cette plateforme pourrait être un outil formidable pour les travailleurs sociaux notamment. Mais elle n'est pas sans poser de question sur l'accompagnement qui en découle.

## Évaluation ne vaut pas engagement

Quand vous terminez votre test, le simulateur vous indique les aides que vous êtes **a priori** susceptibles de toucher. Cette évaluation est faite en fonction des résultats fournis lors de la saisie. **En aucun cas et à aucun moment la plateforme vous garantit le résultat de l'évaluation.** C'est un point très important à souligner car des publics en situation de précarité sont souvent en demande de réponse immédiate. Ce n'est pas le propos de la plateforme. Par ailleurs, la plateforme ne vous dispense pas de faire les démarches pour chacune des aides auxquelles vous pourriez avoir droit non plus. Ainsi si la plateforme vous dit que vous pouvez prétendre à la Couverture Maladie Universelle, elle vous renvoie sur le site adhoc pour télécharger un bon vieux formulaire à imprimer et à envoyer par la poste à votre caisse d'assurance maladie :-)

J'ai bien noté que le Président de la République voulais moderniser les services publics en ligne. L'idéal dans ce type de service serait typiquement de renvoyer vers un formulaire pré-rempli avec les données saisies lors de la simulation et que ce formulaire puisse être envoyé de manière électronique à l'administration concernée. Mais cette solution technologique ne vaudra pas grand chose sans l'accompagnement humain associé.

## Ergonomie.

A titre personnel j'ai réalisé mon évaluation en trente minutes au lieu des sept annoncées. J'avais pourtant à ma disposition tous mes

papiers, une calculatrice, de quoi écrire et du temps de cerveau uniquement consacré à cette tâche. Plusieurs points m'ont ralenti dans mon évaluation et plus particulièrement ceux liés à la Caisse d'allocations Familiales. Ainsi la plateforme me demande le montant des prestations reçues au titre de la prestation d'accueil du jeune enfant sur les trois derniers mois, puis sur une année (de août-2016 à juillet 2017). Pour obtenir ces informations il faut que je me connecte sur le compte de la CAF et que je demande un récapitulatif de mes prestations versées sur les douze derniers mois. Je reçois un relevé mois par mois qui m'indiquera le montant de chacune des prestations versées par la Caisse d'Allocation Familiale. A aucun moment j'ai la possibilité de calculer le montant sur les douze derniers mois. Charge à moi de prendre ma calculatrice et d'effectuer les totaux pour chaque prestations ! J'ai facilement du perdre dix minutes rien que pour ça.

Dans le même registre, j'ai trouvé la saisie du montant des revenus peu intuitive. Là encore pour renseigner correctement le champ je suis retourné me connecter sur le site des impôts (au passage j'ai réinitialisé mon mot de passe que j'avais oublié bien entendu) pour voir ma déclaration d'impôts 2016. Sur la déclaration d'impôts ma colonne est à gauche celle de ma femme à droite, sur la simulation je suis au-dessus et ma femme en-dessous. c'est pas grand chose mais en adoptant la même présentation que celle du site des impôts cela gagnerait en fluidité aussi.

Bon évidemment en étant marié et ayant quatre enfants, ma simulation prend plus de temps qu'un célibataire sans enfant.

Le plus difficile dans ce test de simulation est de jongler avec les différentes plateformes pour pouvoir remplir correctement les champs. Effectivement quand on a tout rempli l'évaluation se fait en moins de sept minutes. Je mets au défi [l'équipe de Mes Aides](#), la startup d'Etat de l'incubateur beta.gouv.fr qui a conçu la plateforme de relever le challenge ;-) Par ailleurs je les remercie pour leur feedback rapide dans la rédaction de cet article.

## Accompagnement

Toutes les études menées autour des questions de médiation numérique montrent que ce sont les personnes qui ont le plus de difficulté sociale qui ont le moins de compétences numériques. Autrement dit, ce sont les personnes qui ont le plus besoin de cette

plateforme qui savent le moins s'en servir (voire même qui ne savent même pas qu'elle existe). De plus le non-recours au droit, coûte plus cher sur le long terme que le financement des droits sociaux. On mesure l'enjeu social de cette plateforme. Pour que les personnes les plus fragilisées aient accès à leurs droits (et accessoirement pour que l'État fasse des économies sur le long terme), il faut impérativement faire évoluer les compétences numériques de ces publics. C'est tout le sens des milliers de lieux de médiation numérique qui jalonnent le territoire. Pour donner de la force à cette plateforme, il faut lui donner du corps. J'ai déjà analysé dans un précédent article le rapport coût / bénéfice d'un médiateur numérique, il reste à donner un élan. Cet élan c'est l'Etat qui peut l'impulser, à travers l'Agence du Numérique notamment en garantissant un accompagnement de qualité pour toutes les démarches administratives en ligne. De leurs côtés les professionnels de la médiation numérique s'organisent, se fédèrent pour être force de proposition et constituer une "Task Force" au service de la République Numérique. Des solutions émergent, des volontés se dessinent, des talents se manifestent. Les défis sont nombreux mais les réponses que nous pouvons y apporter collectivement le sont encore plus.

## **Médiation numérique : mutations des pratiques, transformation des métiers**

### **05/09/2017**

Comment le numérique bouscule-t-il les pratiques professionnelles des acteurs ? Qu'est-ce que cela modifie dans les postures d'animation ou de médiation ? Comment cela interroge-t-il les territoires d'intervention et les réseaux d'acteurs ? Quels nouveaux métiers émergent, et pour quel rapport au public ?

Telles sont quelques unes des questions qu'aborde le cahier de l'action n°48 coordonnée par Emmanuel Porte de l'Institut National de la Jeunesse et de l'Éducation Populaire (INJEP). Cet ouvrage se découpe en trois grandes parties : Questions et Réflexions; Pratiques et Analyses; Pistes. J'ai eu le plaisir d'être un des dix contributeurs de ce cahier de l'action en racontant, analysant et décortiquant mon



itinéraire...Une contribution en guise de témoignage pour les prochains médiateurs numériques.

## Seul au monde

Souvent, très souvent j'ai eu cette curieuse sensation d'être seul et incompris. La médiation numérique est encore aujourd'hui un concept qui ne s'impose pas naturellement. Il y a sept ans en arrière quand j'ai utilisé ce terme pour mon blog médiateur numérique, j'étais en marge d'une profession composée à 99,99 % d'animateurs multimédia. Aujourd'hui j'ai le sentiment que la profession n'est plus divisée sur la terminologie, reste désormais à l'imposer auprès de nos principaux partenaires que sont les partenaires publics et les usagers. J'observe même qu'il existe des Diplômes Universitaires pour être médiateurs numériques. J'aurais tendance à prolonger le cursus jusqu'au Master au minimum pour les personnes devant mettre en place une stratégie des usages numériques à l'échelle d'un territoire.

Je n'ai guère trouvé plus de soutien auprès de mon cercle professionnel immédiat. Les priorités étaient si nombreuses que le numérique devenait accessoire. Comment intégrer les usages numériques alors que la problématique du public cible tourne autour de lire et écrire ? Comment parler d'inclusion numérique à des élus qui ne se servent jamais d'un ordinateur et qui se font imprimer leur mails par leur secrétaire ? Je ne compte plus le nombre de murs qui se sont dressés, le nombre d'obstacles qu'il a fallu surmonter...

## Les crapauds fous

Avec le Web vous n'êtes jamais seul. Cela paraît une évidence aujourd'hui mais cela l'était pas autant aux débuts de Youtube et de Facebook. Quand vous vous posez une question, vous pouvez toujours donner la vôtre. Elle n'est ni bonne, ni mauvaise. Elle est votre. Et si elle est partagée alors c'est qu'elle n'est pas si mauvaise. Dans l'océan du web, j'ai croisé des crapauds fous. Des gens qui ont mis toute leur énergie à faire de l'inclusion numérique, de la littératie pour tous, des biens communs des sujets de société. des sujets, pris et repris jusque dans la dernière campagne des élections présidentielles. Des semeurs de graines, des briseurs de murs, des hackers de la société, des visionnaires diront certains, des crapauds fous..."

Le crapaud fou, c'est ce batracien déboussolé qui ne suit pas ses congénères lors de la migration reproductive. Il s'en va se perdre, souvent ne revient jamais à sa mare d'origine, ne trouve pas de conjoint, meurt... Mais quand tous ses congénères, dans leur migration stéréotypée, se heurtent à un obstacle et succombent, la survie de l'espèce ne tient qu'à quelques crapauds fous qui réussissent à trouver de nouveaux chemins vers de nouvelles mares.

Nous avons besoin plus que jamais de crapauds fous. Ils sont désormais si nombreux parmi nous, que finalement nous partageons tous un peu de leur folie. Quand toutes ces folies se connecteront nous entreront dans une nouvelle époque, une nouvelle civilisation"

Le plus improbable peut être est que ces crapauds fous arrivent à se reconnaître entre eux et faire front commun.

## **Consultation Démocratie Numérique**

### **19/10/2017**

Le numérique est partout, dans tous les rouages du pouvoir, utilisé pour permettre aux citoyens de contribuer au débat. Les plateformes se multiplient pour solliciter notre avis sur la politique logement par exemple, ou sur les mobilités. Les formes de consultation intègrent également des questions au premier Ministre sur sa page Facebook et des compte rendus réguliers de l'action gouvernementale sur Periscope par le porte parole du gouvernement. Mais s'il y a une consultation qu'il faut distinguer des autres c'est la consultation Démocratie Numérique présidée par la Députée Paula Forteza. Cette consultation s'inscrit dans un cadre plus globale de réforme de l'Assemblée Nationale initiée par son Président.

### **Démocratie Numérique**

Pendant un mois (jusqu'au 6 novembre) tous les Français peuvent contribuer sur le site. Or une des grandes limites de cet outil est l'existence d'une fracture numérique. Elle se manifeste notamment par le fait que certains n'aient pas accès à internet ou ne soient pas à l'aise avec l'informatique. Dans l'ensemble, les Français ne semblent

pas voir dans Internet un moyen de participer davantage politiquement. Seul un quart est d'accord avec l'idée qu'Internet permet de mieux comprendre les questions politiques et seuls **29% avec le fait qu'Internet permet d'avoir un plus grand impact politique**. (Voir l'enquête capacity ). Dans sa présentation de la question citoyenne au gouvernement, le directeur de Make.org mise sur une audience cumulée de 5 millions de citoyens sur la législature. Ceci représente environ 1% des électeurs inscrits. Si on souhaite que le numérique soit un outil de démocratie, il faut faire en sorte d'impliquer un plus grand nombre de citoyens. Il faut déployer une réelle politique d'inclusion numérique.

## Inclusion Numérique

Quand Paula Forteza mène des ateliers sur l'art et la manière d'avoir un site Internet à ses collègues députés, elle peut aisément imaginer le gouffre qu'il faut combler pour que la voisine du 4ieme utilise une plateforme pour donner son avis sur la politique à suivre pour réformer l'Assemblée Nationale. J'ai participé aux travaux du Conseil National du Numérique sur le rapport e-inclusion en 2013. Voici les propositions que je formulais à l'époque :

- **Inscrire la médiation numérique dans les stratégies politiques nationales et locales.**
- **Consacrer et sanctuariser 1% des budgets d'infrastructures et de développement local aux actions de médiation numérique.**
- **Mettre en œuvre un programme national de formation des professionnels de la médiation numérique.**

Ces propositions sont d'autant plus d'actualité, que la volonté du Président de la République est de tendre vers un état plateforme avec 100% des services publics en ligne d'ici 2022. La Loi République Numérique a inscrit dans son article 69 la possibilité pour les collectivités territoriales d'adosser un schéma des usages numériques au schéma d'aménagement numérique du territoire qui est lui même facultatif. Il est grand temps que le numérique ne soit plus une variable d'ajustement. Il est grand temps que les élus saisissent les enjeux du numérique. Il est grand temps que l'on cesse de perdre de l'énergie à expliquer le potentiel de l'Open data quand celui ci est acté dans la loi. Il est grand de faire de la littératie numérique pour tous.

## Société Numérique

Pour construire une société numérique il faut que tous les citoyens soient égaux. Il faut non seulement qu'ils soient égaux en terme d'infrastructure mais surtout qu'ils aient tous la possibilité de comprendre les enjeux de la société numérique. Plus nos concitoyens seront formés, accompagnés et sensibilisés aux usages du numérique, à leurs impacts sur les modes de travail et de collaboration, sur la participation citoyenne en ligne, sur les modes de consommation collaboratifs, etc. plus ils seront en mesure d'inventer de nouveaux usages, de nouveaux services et créer ainsi de la valeur et du bien vivre ensemble. Le chantier doit se dérouler à tous les étages depuis les plus hautes administrations de l'état jusqu'aux populations les plus vulnérables. Il y a dans nos quartiers, nos villages des pépites qui ne demandent qu'à éclore grâce au numérique. Pour que la Société numérique se transforme en République Numérique, il faut de la médiation. Il faut des hommes et des femmes qui puissent accompagner, sensibiliser, former, écouter, designer..En un mot il faut construire une stratégie nationale de médiation numérique. L'avantage en la matière c'est que les consultations et rapport sur ce sujet sont nombreux, y compris quand un Mounir Mahjoubi était Président du Conseil National du Numérique

## **Citoyen d'une société numérique ? 11/04/2018**

Notre société est fortement impactée par le numérique. Nous nous en rendons compte tous les jours dans notre travail, dans nos transports, nos achats, notre accès à culture, au divertissement, à l'économie et même dans nos relations amoureuses. Ces changements affectent notre relation à la ville ou au territoire qui tend à devenir "intelligent" . Mais comment une ville pourrait être intelligente si elle n'est pas intelligible par tous ? Comment pouvons nous encore faire société si chacun d'entre nous ne peut exercer son rôle de citoyen ? Comment le numérique peut il contribuer à la construction d'un bien commun ?

## Citoyenneté numérique

Dans son référentiel pour les enseignants, l'Unesco définissait la citoyenneté numérique ainsi (en 2011) :

« fait de posséder des équipements et des compétences TIC qui permettent de participer à une société numérique, par exemple d'accéder à des informations gouvernementales en ligne, d'utiliser des sites de réseaux sociaux et de faire usage d'un téléphone mobile. »

Le citoyen est celui qui participe de son plein gré à la vie de la cité. Encore faut-il qu'il en possède les capacités techniques et cognitives. De la ville à l'État, le numérique est utilisé pour consulter sur des enjeux voire co-construire la société de demain. On estime cependant à 20% la part de la population n'ayant pas accès à Internet. Ces personnes sont-elles reconnues comme citoyens à part entière ? Font-elles encore partie de notre société ?

Par ailleurs quelle valeur peut encore avoir la notion de citoyenneté quand pour ma part je contribue à une consultation de l'État de Genève par exemple ? Suis-je pour autant un citoyen genevois ? Que dire de mon e-passeport Estonien ?

## Société numérique

Une société est un ensemble d'individus qui partagent des normes, des comportements et une culture. Sur internet on peut aisément trouver des normes et des comportements. Parmi les plus courants citons celui de se présenter quand on arrive sur un forum de discussion ou de ne pas écrire en majuscules. Un code de bonne conduite existe sur Internet. Il s'agit de la netiquette. Combien d'internautes en connaissent les contours ? Comment agir contre ceux qui ne respectent pas ces codes ? Quand on est administrateur d'un forum, la réponse simple est celle de l'exclusion. Pour autant, l'individu exclu continue de vagabonder sur la toile et reste un citoyen du cyberspace (en adéquation avec la déclaration d'indépendance du cyberspace).

Le premier acte du web fut un acte de partage. La mise à disposition par Tim Berners Lee du World Wide Web, **un outil au service de l'humanité**. La société était définie ici dans son entité la plus globale. Pour que le Web soit un outil au service de l'humanité, il nous faut nous tourner inéluctablement vers ceux qui n'y ont pas accès.

## Le numérique comme vecteur d'inclusion.

Depuis plus de dix ans mes travaux portent sur les publics les plus éloignés du numérique. J'ai acquis l'intime conviction que si la ville pouvait être intelligente c'était à la seule condition qu'elle soit intelligible. J'entends par là qu'elle puisse être comprise par tous., ceux qui y vivent, ceux qui y travaillent et même ceux qui y passent. Pour parvenir à cette fin, il convient de placer l'utilisateur au centre de notre politique. En reconnaissant l'utilisateur comme expert, nous lui redonnons une place de citoyen. Nous lui redonnons le pouvoir d'agir sur sa cité. Si nous tendons vers une ville intelligente, nous devons en aborder les codes. Les codes du numérique sont ceux de la transparence, de l'ouverture, de la confiance et de l'horizontalité. Pour diffuser ces codes nous devons nous appuyer sur des lieux dans lesquels nous faisons société. En un sens nous pouvons faire de nos centres sociaux, de nos espaces culturels, de nos bâtiments publics autant de lieux d'échanges de données. Nous devons rendre ses données ouvertes et accessibles en acculturant les utilisateurs aux outils, aux usages et aux enjeux du numérique. Nous devons accompagner l'ensemble de la population si nous voulons bâtir une société numérique.

## **L'inclusion numérique a un visage 21/04/2018**

Les rapports quotidiens entre les utilisateurs et les services publics se sont considérablement modifiés ces dernières années sous la pression de contraintes budgétaires et réglementaires de plus en plus fortes. Le développement du numérique a contribué à remanier d'autant plus profondément ces rapports qu'il donne parfois l'impression d'avoir été mis en place « à marche forcée ». L'essor des services dématérialisés au détriment des services d'accueil aux utilisateurs, mais aussi la mise en place de dispositifs contribuant, du fait de leur complexité et de la multiplication du nombre d'interlocuteurs, à dissuader les utilisateurs de faire valoir leurs droits, font des personnes en situation précaire, largement tributaires de la solidarité nationale, les premières victimes de ce mouvement.

## **Défenseur des droits. Rapport d'activité 2017.**

Ces personnes ont un visage, ont un nom. Ces personnes ont une histoire. Voici celle de Magda. Si nous souhaitons que notre société puisse être une société dans laquelle chacun d'entre nous occupe une

place de citoyens, il nous faut bâtir une société où le numérique est vecteur d'inclusion. Une société tournée vers l'accompagnement, la médiation numérique, vers Magda...et les autres.

## La médiation numérique à ses débuts

Magda a aujourd'hui 45 ans. Elle est maman d'une petite Anna, âgée de 8 ans. Elle s'est séparée de son mari il y a 7 ans. Sans entrer dans les détails, Magda a été éloignée de son conjoint violent et prise en charge par les services sociaux. C'est dans ces circonstances que je l'ai rencontrée la première fois au sein de l'espace de médiation numérique que j'animais. Magda voulait créer une boîte mail. Magda est polonaise. Son français oral est approximatif mais compréhensible. En revanche pour la lecture et l'écriture ce n'était pas possible à l'époque. .

Magda avait besoin d'un logement, d'un boulot, de cours de français, d'allocations et bien sûr d'un fort soutien psychologique. La chance qu'elle a eu c'est d'être accompagnée. Tout d'abord par un éducateur spécialisé qui l'a conduite vers moi pour toute la partie "geek" (je cite). Puis ensuite le réseau s'est mis en route. Il s'est construit du reste ainsi, sur des cas concrets. C'est ainsi que j'ai pris conscience que je n'étais plus animateur multimédia. Que mon rôle n'était pas de donner de cours d'informatique, mais d'accompagner aux usages du numérique. C'est ainsi que je suis devenu médiateur numérique.

## Dix ans plus tard..

Dix ans plus tard, le besoin d'accompagnement est tout aussi présent, voire plus. En poussant la porte aujourd'hui, Magda pourrait trouver un éducateur qui connaît la plateforme "mes aides en ligne" par exemple. Cette plateforme, c'est moi qui lui aurait présenté. On en aurait testé les fonctionnalités ensemble pour en percevoir les limites et l'intégrer chacun dans nos pratiques professionnelles respectives. On aurait surtout travaillé sur nos complémentarités. La plateforme permet de connaître les aides auxquelles Magda peut prétendre. Il n'en demeure pas moins qu'il faut encore faire les démarches ensuite. Magda aurait toujours besoin d'un écrivain public, d'un appui "geek" et d'un éducateur spécialisé. Son dossier prendrait toujours six mois (au moins) pour être traité. Quand on parle de traitement, on ne parle que

de l'aspect urgent de la demande. Le suivi de Magda est toujours d'actualité, lui. Elle a toujours un éducateur référent.

## Service public intelligent

On parle beaucoup de territoires "intelligents", "connectés". La ville intelligente est celle qui est intelligible pour tous ai-je coutume de dire. C'est une ville dans laquelle les services publics travaillent en bonne intelligence, en réseau. On demanderait à des collègues des impôts, de la préfecture, du pôle emploi, de la CAF, de nous orienter les publics en difficulté avec leurs sites respectifs. Et bien sur plutôt que de dépenser 600 € par mois chacun pour embaucher un service civique qui ne sait pas faire, ils pourraient n'en donner que la moitié à un espace de médiation numérique.

Au final tout le monde y gagne : Magda, l'espace numérique et la société dans son ensemble. Le non-recours au droit coûte plus cher au contribuable. L'inclusion numérique s'aborde de manière holistique. La médiation numérique c'est croiser les réseaux et briser les silos. La médiation numérique est l'outil garant d'une société dans laquelle chacun peut être citoyen.

## **De la place des femmes dans le web 26/04/2018**

Le 26 avril est la journée internationale des femmes dans les technologies de l'information et de la communication. Cette journée est portée par l'ONU et doit nous inciter à réfléchir à cette question. La problématique est relativement simple, il n'y a pas assez de femmes dans le secteur numérique. La question qui en résulte est comment les attirer ...Des initiatives comme le mouvement #JamaisSansElles ont pour objectif de nous interpeller sur la place des femmes dans le numérique. En rendant les femmes du numérique visible, nous créons des modèles possibles pour nos jeunes filles. Mais il y a une question à laquelle j'aimerais m'attarder c'est celle du pourquoi....Pourquoi est-ce important que nous ayons des femmes dans le numérique ?



## Le théorème du soutien-gorge

C'est une observation du quotidien qui m'a amené à me questionner sur l'importance des femmes dans le web. Un jour ma femme décide de commander des sous-vêtements par internet et peste comme pas possible sur le site particulièrement mal fait et pas du tout pratique. Je regarde le site en question et réalise la commande sans aucune difficulté, ni-même sans relever de possibles difficultés. Elle recommence à son tour et bute à nouveau sur des problèmes d'ergonomie, de design.

C'est à travers un temps informel à mon travail que mes collègues (je travaillais pour ma part dans un environnement composé de 80% de femmes) corroborent le constat de ma femme. Elles aussi "galèrent" (le mot est exagéré, j'en conviens) quand il s'agit d'acheter objets pourtant typiquement féminins (comme le soutien-gorge, d'où le nom de ce théorème). Je n'ai pas le bagage scientifique nécessaire pour prouver que ces sites étaient dessinés par des hommes et que c'est la raison pour laquelle ils ne parlent pas aux femmes. Je n'ai pas les moyens nécessaires pour monter une expérience avec des équipes 100% masculines, 100% féminines et mixtes sur un objet : type montez moi un site e-commerce avec 20 objets du quotidien au choix pour comparer les résultats. Mais j'ai l'intime conviction que c'est parce qu'il n'y a pas assez de femmes dans le numérique. Travaillant dans le domaine de l'inclusion numérique, je ne peux me résoudre à un web qui exclue 50% de la population.

## Des femmes à tous les postes

Quand on parle de promouvoir les femmes dans le web, il faut veiller à ce qu'elles ne soient pas cantonnées qu'à certains postes. Le but n'est pas de reproduire un modèle homme dominant et femme secrétaire et de l'appliquer. Il y a des disparités dans les métiers du numérique. Le métier de Community Manager est beaucoup plus féminin que celui de Développer PHP par exemple. Le défi est bien de montrer qu'aucun poste du numérique est un "poste de mec". Ce n'est pas un défi pour l'égalité, c'est un défi pour le bien-être de notre société.

# Une rentrée sans portable 03/09/2018

C'est une des nouveautés que bon nombre d'élèves n'auront pas manqué de constater, les téléphones portables sont désormais interdits à l'école. La loi adoptée le 30 juillet change quelque peu la donne. Avant le téléphone portable était autorisé partout sauf là où c'était interdit (et dans tous les cas interdits en cours). Désormais le téléphone portable est interdit partout par défaut. Il peut être autorisé dans certains endroits de l'établissement par le chef d'établissement. Le téléphone portable peut (quand même) être utilisé en classe à des fins pédagogiques encadrées par le professeur. Au-delà de la promesse de campagne tenue, pourquoi interdire les portables à l'école ?

## Sociabilisation harmonieuse

Durant les activités d'enseignement, l'interdiction de l'usage des téléphones portables favorisera pour les élèves un environnement qui permet l'attention, la concentration et la réflexion indispensables à la compréhension et à la mémorisation.

Sur les temps de récréation, cette interdiction permettra de renforcer les échanges entre les élèves afin de construire une sociabilisation harmonieuse, essentielle au développement des enfants.

Enfin, l'interdiction de l'utilisation des téléphones portables permettra de lutter contre une part importante des incivilités constatées dans les établissements (racket, vol, harcèlement) et de limiter l'exposition des plus jeunes à des images choquantes, violentes ou à caractère pornographique.

En lisant l'argumentaire du ministère de l'Éducation Nationale, on ne peut que constater que le portable est la source de nombreux problèmes. Les arguments présentés ne nous laissent peu de choix quant à l'avis qu'on peut en avoir. Comment ne pas être favorable à ce que nos enfants puissent mieux se concentrer en classe ? Nul doute que sans téléphone portable, il n'y aura plus de chahut en classe. Vraiment ? Par contre avec des classes à 20 élèves plutôt que 30, il apparaît évident qu'on favorise la réussite éducative de l'enfant. Certes c'est plus compliqué que d'interdire le portable.

Nos élèves vont pouvoir vivre une sociabilisation harmonieuse. Le portable n'est pas un outil de sociabilisation harmonieuse. Il ne permet pas les échanges, détruit la communication, voire encourage les pratiques à risques. On observe encore ici une méconnaissance chronique des pratiques numériques des jeunes, un amalgame entre relation virtuelle et relation irréaliste.

On va pouvoir également limiter l'accès au porno de nos enfants. Évidemment sur le papier, nous ne pouvons qu'être favorables à ce que nos enfants n'aient pas accès au porno. Comment cela se traduit-il concrètement ? Dans le collège de mes enfants le portable est interdit partout, tout le temps. Ainsi si un enfant venait à avoir un mauvais usage de son portable, cela ne se ferait pas dans l'établissement mais dehors. C'est à dire là où aucun membre de l'équipe pédagogique ne pourra intervenir et accompagner l'élève dans un bon usage. En interdisant le portable, on enferme son usage dans la clandestinité.

## Une école de la confiance

Dans sa conférence de presse de rentrée, le ministre de l'éducation nationale a présenté la rentrée 2018-2019 comme une nouvelle étape pour bâtir l'école de la confiance. Il a émis le vœu de "permettre à tous les élèves de mieux maîtriser les savoirs fondamentaux (lire, écrire, compter et respecter autrui), d'être mieux accompagnés vers leur avenir". L'avenir de nos enfants est une société numérique. Pour pouvoir mieux les accompagner nous devons effectivement leur permettre de mieux maîtriser les usages numériques. Ce sont aussi des savoirs fondamentaux. Nous devons apprendre à nos enfants à écrire, lire et comprendre les codages informatiques d'une part et à exercer leur rôle de citoyen dans un univers numérique en encourageant les usages numériques. Nous devons leur apprendre à faire société dans un univers numérique, et pour ceux nous devons leur donner l'accès aux outils de cette société.

Enfin, il nous appartient dans cette école de la confiance promue par le ministère de faire confiance à nos enfants, de ne pas stigmatiser leurs usages numériques, mais au contraire de les accompagner. Il ne s'agit pas de donner une confiance aveugle, mais bien de faire preuve de bienveillance envers nos enfants, de les accompagner, de les guider, de les éduquer aux usages numériques pour en faire des citoyens éclairés de la société de demain.

# Et Internet modernisa le service-public...

## 02/02/2019

Il fût un temps, quand l'État parlait d'Internet il l'associait souvent à la modernisation des services-publics. Grâce à Internet nous pourrions avoir des services publics plus modernes, plus performants. Un peu plus de dix ans après avoir lancé la déclaration d'impôts en ligne, qu'en est-il de nos services publics sur Internet? Sont-ils modernes? Performants? Petit tour d'horizon avec Paul, Amélie et les autres...

### Chez Paul

Avec Pôle Emploi, le service est dans l'ensemble performant pour celui qui sait en tirer profit. L'Employ-Store est plutôt bien pensé mais s'adresse clairement à des personnes à l'aise avec ce type d'outils. Ainsi dans la chaîne Youtube on trouvera des conseils sur la e-réputation, sur la création d'entreprise, les aides à la mobilité européennes parmi des vidéos plus attendues comme rédiger sa lettre de motivation. Et si vous voulez partir travailler en Suède, pas de souci, l'Employ-Store dispose de la ressource nécessaire :

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=Dv54JhTGs-E>]

Question relation/client pour ma part, pas grand chose à redire. Les échanges sont parfois techniques mais ont toujours été traités rapidement. Je suis par contre surpris de la boîte aux lettres personnelle. Celle-ci est associée à l'email personnel. Quand Pôle Emploi vous envoie un message sur l'espace personnel, il vous envoie en même temps un mail pour vous dire que vous avez un message. J'avoue que je ne comprends pas pourquoi le message en question n'est pas envoyé directement....

Quoiqu'il en soit, un conseiller suit votre dossier et il est toujours possible de le solliciter par mail. Dans l'immense majorité des cas, j'ai eu une réponse en 48h ouvrées.

### Chez Amélie

Le portail d'Amélie a le mérite d'être très fonctionnel. On a le sentiment qu'il y a moins de moyens déployés pour Amélie que pour

Paul. De la même manière Amélie propose un espace personnel et de la même manière Amélie vous envoie un mail pour vous dire que vous avez un message plutôt que de vous envoyer le message directement. Par contre, vous savez juste qu'il s'agit d'un message important sans savoir de quoi il en retourne.

A noter que tous les messages d'Amélie sont notés comme importants. Là vous n'avez pas la possibilité de joindre un conseiller par mail, ont vous renvoie vers le 36 46 et parfois la seule réponse que vous puissiez donner doit se faire par courrier :

Là j'avoue que j'ai du mal à percevoir la modernité de cette démarche. Visiblement il semble trop compliqué d'envoyer un fichier à Amélie, ou même juste un email. Non, il faut avoir recours à la bonne vieille enveloppe timbrée, tellement 21<sup>ème</sup> siècle.

## Chez les autres

Ce n'est pas forcément mieux, la palme revenant aux démarches en ligne des communes quant elles existent. Trop souvent ce type de démarches se résume à un fichier à télécharger, imprimer, remplir et amener physiquement au guichet. Mon record personnel : 35 pages pour inscrire un enfant à l'école ! Du coup je l'ai récupéré directement sur place. Internet en la circonstance m'aura épargné l'impression de 35 pages. L'Etat va dématérialiser 100% de ses services-publics d'ici le 1er janvier 2022, l'une des questions est de savoir à quoi va ressembler le service, Si ce service va être plus performant (c'est tout de même la promesse de départ). On peut raisonnablement penser que les collectivités locales suivront cette voie. Souvent l'angle des économies réalisées sera mis en avant. L'histoire a déjà répondu. Sans accompagnement, sans médiation, la dématérialisation est un coût supplémentaires qui vient creuser les inégalités (et par la même plomber les dépenses). L'investissement rentable sur le long terme, c'est l'accompagnement, le médiateur.

## **Safer Internet Day 2019 05/02/2019**

Ce 5 février c'est le **Safer Internet Day**, traduisez par la journée pour un internet plus sur. Cela fait presque une quinzaine d'années que je participe à ma manière à cette journée pour un Internet plus sur. Et si la technologie a beaucoup évolué, les problématiques restent les mêmes. On pourrait les regrouper en trois grandes thématiques : hygiène, respect et bon sens. La réponse à mettre en face reste elle aussi identique : Accompagner.

### Hygiène numérique

L'ordinateur, la tablette, le smartphone, l'enceinte vocale sont des appareils technologiques. Cela va sans dire, mais doivent être considérés au même titre qu'un réfrigérateur ou une voiture. Ils possèdent un mode d'emploi qui décrit quelques précautions d'usage et d'entretien. Parmi celles -ci figurent l'installation d'un anti-virus à jour et d'un nettoyeur de disque pour éliminer des éléments indésirables. Pour le nettoyeur de disque, on le fait tourner une fois tous les quinze jours et une fois par mois, on procède à une analyse complète de son appareil via son logiciel d'antivirus. On sauvegarde sur des supports externes (ou sur le cloud) ses éléments précieux par précaution. Je ne compte plus le nombre de fois où j'ai été appelé pour un plantage du disque dur qui s'est terminé par une réinitialisation depuis zéro.

L'antivirus ce n'est pas une arme magique. Il faut considérer cela comme un vaccin. Si vous vous promenez torse nu en plein hiver, il est probable que attrapiez la grippe, même en étant vacciné. De la même manière sur Internet, on veille à garder du bon sens (voire le point dédié à ce sujet).

Dans un autre registre, on complète son kit d'hygiène numérique en sécurisant l'accès à ses différents comptes. Une clef pour chaque porte et un mot de passe pour chaque service. Il existe de très bons outils de gestionnaires de mots de passe. On évite également de mémoriser ses identifiants bancaires sur le web. Si vous vous demandez pourquoi, vous pouvez m'envoyer une copie recto/verso de votre carte bleue.

## Respect

En 2019, il faut encore expliquer qu'Internet est un espace public et qu'en ce sens il est soumis aux règles élémentaires de courtoisie. Notez que ce point vaut aussi bien pour des enfants que pour des adultes. Twitter est célèbre pour ses clashes dans lesquels le vocabulaire fleuri est largement exploité, y compris par des adultes désignés comme responsables. Ce comportement est d'autant plus préjudiciable qu'il sert de référence pour certains enfants. Nous avons un devoir de nous comporter en adulte responsable et de transmettre ces valeurs essentielles à nos enfants.

Certains voudraient filtrer le réseaux pour empêcher les propos haineux. On peut comprendre la volonté que de tels propos ne soient pas reproduits. Pour autant, la régulation par défaut, par les opérateurs ou par les pouvoirs publics est une aliénation à nos libertés individuelles. L'éducation est notre seule clef, mais elle nécessite un devoir d'exemplarité minimum. En guise d'exemple, aucun professeur ne tolérerait que ses élèves aient un comportement semblable à certains de nos députés en séance publique. Internet est le reflet de notre société.

## Esprit Critique

Le bon sens est la chose la mieux partagée car chacun pense en être si bien pourvu, que même ceux qui sont les plus difficiles à contenter en toute autre chose, n'ont point coutume d'en désirer plus qu'ils en ont. En quoi il n'est pas vraisemblable que tous se trompent ; mais plutôt cela témoigne que la puissance de bien juger, et de distinguer le vrai d'avec le faux, qui est proprement ce qu'on nomme le bon sens ou la raison, est naturellement égale en tout homme ; et qu'ainsi la diversité de nos opinions ne vient pas de ce que les uns sont plus raisonnables que les autres, mais seulement de ce que nous conduisons nos pensées par diverses voies, et ne considérons pas les mêmes choses. Car ce n'est pas assez d'avoir l'esprit bon, mais le principal est l'appliquer bien.

Nul besoin d'étudier Descartes et son premier discours de la méthode pour cultiver et diffuser un peu de bon sens. Toutes ces offres qui sont trop belles pour être vraies, ces publications qui nous révulsent, nous bouleversent mettent à mal notre bon sens et notre capacité à bien l'appliquer. Tout comme il faut tourner sept fois sa langue avant de parler, tournons sept fois nos doigts avant de cliquer. Enseignons,

transmettons un peu de méthode. Au pays de Descartes, cela devrait être une lapalissade.

## **Sexualité 2.0 et médiation numérique 11/02/2019**

Parfois quand on est médiateur numérique, on reçoit des demandes étonnantes de la part de professionnels de l'action sociale ou de l'éducation populaire. Il en va ainsi de certaines demandes qui sont liées à la sexualité. Le prisme est régulièrement le même. Le public surfe (volontairement ou non) sur des sites à caractère pornographique. La mission du médiateur numérique est de mettre en place une solution technique pour régler le problème. Alors bien sur la technologie peut être d'une aide précieuse, pour autant elle ne peut se substituer à l'accompagnement.

### **Merci Qui ?**

Avant internet, cette question posée dans une cour de collège donnait comme réponse Mamie Nova. Et puis Jacquie et Michel sont passés par là et on ne pose plus la question. C'est le meilleur moyen d'éviter une réponse qui nous remettrait à notre place d'adulte responsable.

Cacher la poussière sous le tapis est bien loin d'être une solution. A l'heure d'internet ces choses dont on ne parle pas sont accessibles sur internet à toute heure, en tous endroits et pour tous. Et notre rôle d'adulte est bien entendu de mettre en place des dispositifs techniques, mais aussi de garder à l'esprit que la technique est faillible. Aussi, la question n'est pas de savoir si les contenus non désirés s'afficheront mais quand. A cette question, il faudra aussi savoir si ce sont des contenus non désirés ou des contenus voulus. Et bien sur à partir de là, comment vous allez réagir. Si vous travaillez avec des jeunes de 15 à 17 ans, vous savez que cela va arriver. La plus grande difficulté saura de savoir comment vous allez aborder la question en tant que professionnel. Car vous le savez sûrement, se taire n'est pas une option.

### **Sexualité et médiation numérique.**

Tous les jeunes se posent des questions sur leur sexualité. Internet est le lieu de toutes les réponses, des pires et des meilleures. Et là nous avons un rôle d'éducateurs à tenir. Nous devons apprendre à nos



enfants à décrypter une information, à la vérifier. Nous devons expliquer la différence entre une fiction et la réalité. Nous devons alerter nos jeunes garçons et nos jeunes filles sur l'image qu'Internet renvoie de la femme. C'est peut-être aussi à nous de leur montrer qu'il y a d'autres chemins possibles et qu'ils peuvent les construire. Alors oui, le médiateur numérique peut être une ressource. Le médiateur numérique a une vision des effets induits par le numérique sur notre société. Les questions de sexualité n'échappent évidemment pas à la règle. Et quand vous pousserez la porte d'un Tiers Lieu Numérique, vous savez que vous pouvez aborder des questions de protection des données concernant votre sextoy connecté. Les voies de l'internet sont impénétrables.

## **15 ans de Facebook et de médiation numérique**

### **25/02/2019**

Facebook a quinze ans et forcément cela nous fait prendre un coup de vieux. C'est en effet le 4 février 2004 que Facebook a vu le jour. Fin 2008, il y avait 4 millions de Français utilisateurs du réseau social. Dix ans plus tard, Facebook revendique 33 millions d'utilisateurs mensuel actifs en France, soit un Français sur deux. Et chaque jour un Français sur deux se connecte au réseau social. Dans mon parcours de médiateur numérique, Facebook a été l'objet de beaucoup de sollicitations, de questionnements...dont certains demeurent encore

### **Soyons amis**

Avant Facebook nous avons quelques amis et depuis l'arrivée du réseau social nos amis se comptent par dizaines, par centaines voire même par milliers. En fait nous avons tellement d'amis que nous faisons la différence entre nos vrais amis et nos amis Facebook, entre le réel et le virtuel. Et pour autant quand il s'agit de revendre une table basse sur Marketplace, le réseau d'amis virtuels ne l'est plus vraiment. Et pourtant quand nous apprenons par Facebook une "grande nouvelle" de notre meilleur ami on en vient à douter de l'amitié qui nous lie à lui. Pourquoi ne nous a-t-il pas téléphoné comme il y a vingt ans ? Que devient une relation privilégiée à l'heure de réseaux sociaux mondialisés ? Pouvons nous encore avoir des amis ? Que valent nos amis que nous ne rencontrerons jamais ailleurs que sur les réseaux ?

## Je t'aime moi non plus

Facebook c'est notre ami le plus fidèle. Celui qui en sait le plus sur nous-mêmes. Celui à qui nous confions tous nos bonheurs, toutes nos peines, tous nos espoirs, nos envies et bien plus encore. Facebook est notre parasite, il se nourrit de ce que nous lui donnons. Et plus nous lui donnons de matière, plus il nous est difficile de se défaire de son emprise. Des années de "je t'aime, mon non plus" à montrer, démontrer, décortiquer, analyser, voire, explorer...Et dans cent cinquante ans le web s'en souviendra. Ironie du sort Facebook me permet déjà de savoir qui sera le légataire de mon compte. Non content de me rappeler des souvenirs effacés, oubliés, le réseau social peut transmettre ma mémoire à des centaines d'amis.

Que deviendrons-nous si le Géant bleu venait à fermer demain ? Serions nous encore amis ? Ou des copains d'avant ?

## **Dans les clics d'une Femme 04/03/2019**

Cela fait des années que je surfe sur le web. Sans trop vouloir jouer au vieux combattant, j'étais même là avant Google. Internet c'est le reflet de notre société. Et malheureusement le web n'est pas des plus accueillant pour les femmes. Plusieurs fois j'ai observé des usages qui m'ont fait dire que cela ne devait pas être facile tous les jours pour une femme. J'ai vu des apostrophes qui m'ont choqué. J'ai vu des publications qui m'ont dégouté de la gente masculine. Je n'arrivais pas à comprendre comment on pouvait se comporter publiquement de la sorte avec des femmes. Et puis pendant plusieurs mois j'ai été le community manager d'une femme publique. Et j'ai découvert un envers du décor encore pire que je ne l'imaginais.

SOS d'une internaute en détresse

Il n'y a pas eu une semaine sans recevoir une requête. En fait, il y en avait souvent plusieurs requêtes dans une même semaine. Le plus souvent elles étaient envoyées par des femmes. Régulièrement

l'accroche était : "Madame, je vous écris car vous êtes une femme, et entre femmes on peut se comprendre..."Ce qui était assez troublant; c'est que ces femmes envoyaient des bouteilles à la mer. Tous ces témoignages reçus ont mis en évidence qu'internet pouvait permettre à des femmes (en particulier) de trouver un espace de paroles. Pour dix femmes qui ont adressé un témoignage, combien sont restées silencieuses ? Nous avons pu observer combien le hashtag #balancetonporc a pu être repris par des milliers, voire des millions de femmes, parfois sous couvert de l'anonymat. Aussi, je ne peux qu'être dubitatif quand j'entends le gouvernement vouloir mettre fin à l'anonymat sur internet

Quand on a que la haine

Etre dans les clics d'une femme publique c'est également recevoir au mieux des commentaires déplacés et hélas aussi des propositions salaces. Et là aussi, j'ai été impressionné par le nombre et la diversité de ses sollicitations. Il y avait ceux qui avaient de la classe, auxquels j'avais parfois envie de répondre un mot gentil. Pour autant, malgré les propos agréables je me demandais comment ils pouvaient espérer arriver à leurs fins. J'arrive à concevoir qu'on puisse trouver une femme jolie. De là à lui envoyer un message en vue de provoquer une rencontre, il y a un pas. Sur un site de rencontres en ligne, cela pourrait être compréhensible, mais sur un réseau social professionnel comme LinkedIn, c'est plus que surprenant, c'est déplacé. Même quand c'est fait avec élégance. Hélas encore l'élégance n'est pas toujours au rendez-vous. Alors effectivement quand on reçoit ce type de remarques, on a envie que cela cesse. On a encore plus envie que cela s'arrête quand on s'aperçoit que nos filles de 16 ans sont déjà habituées à ce type de commentaires. Je comprends que l'on ait envie que nos filles ne soient pas confrontées à cela. Est-ce que pour autant nous devons construire un web artificiel aseptisé ? A mon sens cela serait pire de les laisser dans un monde d'illusions.

Le web au féminin

Il nous reste un espoir. Celui de construire un web au féminin. Celui de montrer à nos filles que le web sera ce qu'elles en feront et qu'il sera meilleur si elles décident d'investir la toile. Devenez codeuse, programmatrice, webdesigneuse ou autre. Donnez un second souffle au web, et construisez une société qui nous rassemble.

## **Logiciel libre et éducation populaire, même combat ? 14/03/2019**

" Le principe de l'éducation populaire, c'est de **promouvoir, en dehors du système d'enseignement traditionnel, une éducation visant le progrès social.** Ce qui est visé, ce n'est pas seulement le développement ou l'épanouissement personnels : c'est bien **l'émancipation individuelle et collective, et la transformation de la société.**" )

***Adeline de Lépinay***

Notre société est numérique. Aussi si nous souhaitons transformer notre société dans une logique d'éducation populaire, changeons-en le code source. Changeons de logiciel, pour changer de société. Passons au logiciel libre !

*Lost in transition*

« Il est indéniable que le progrès essentiellement technique a généré des innovations extraordinaires, mais, faute d'une éthique et d'une intelligence généreuse pour contribuer à

l'avènement d'une société planétaire apaisée et conviviale, il a contribué au chaos, donné à nos pulsions destructrices des outils d'une efficacité sans précédent, et mené à la fragmentation d'une réalité de nature unitaire. »

*Pierre Rabhi*

*Le défi est de donner du sens à notre société , d'éclairer les consciences. Il s'agit bien entendu de militantisme. L'éducation populaire, à mon sens, n'a pas pour vocation, à rester neutre. Beaucoup, y compris au sein de l'éducation populaire pensent que le chemin est si difficile qu'il en devient impossible. Seul le premier pas est difficile et comme dans toute transition, le plus important est d'aller sur le chemin. Si nous, acteurs de l'éducation populaire abandonnons le combat avant même de le commencer, qui le prendra ? La route est longue, certes; mais la route est libre.*

*Le libre pour tous*

Le logiciel libre n'est pas un "truc de bobos gauchistes" ni de "geek". C'est l'affaire de tous. Pouvons-nous réellement rester muets face à la domination outrancière de Google ,Apple, Facebook, Amazon et Microsoft ? Avons-nous perdu tout libre arbitre dans notre façon de consommer les outils numériques ? Sommes nous condamnés à nourrir davantage le monstre que nous avons nous-mêmes créés ? Pouvons-nous nous réclamer de l'éducation populaire et rester en dehors de ces débats ?.

Nous avons le devoir de sensibiliser les publics à d'autres alternatives, de les accompagner dans la prise en main de ces outils et surtout, de commencer par nos propres pratiques.

## *10 pas vers la liberté.*

### *Changez de navigateur. [Utilisez Mozilla Firefox.](#)*

1. Changez de moteur de recherche. Utilisez Qwant par défaut. Qwant ne piste pas vos données et en plus vous soutenez une entreprise française.
2. Abandonnez Doodle pour planifier vos réunions et passez à [Framadate](#). Non seulement vous soutiendrez une association d'éducation populaire française mais en plus vous aurez un produit plus performant !
3. Sortez de Facebook et connectez-vous à [Communecter](#). Embarquez vos publics avec vous et utilisez les outils de prise de décisions par internet intégrés.
4. Organisez un ciné débat. Diffusez [Internet et la révolution du partage](#) par exemple...
5. Proposez une sélection de livres dont celui de Flore Vasseur "[ce qu'il reste de nos rêves](#)"
6. Créez une [grainothèque](#) pour créer du bien commun et le voir pousser sous votre nez.
7. Rejoignez une Amap de numérique : un Collectif des Hébergeurs Alternatifs, Ouverts, Neutres et Solidaires...plus communément dénommé [CHATONS](#)
8. Faîtes un don financier à votre encyclopédie libre préférée: [Wikipédia](#).
9. Partagez ce billet, invitez-moi à en échanger dans votre bibliothèque, votre mjc, votre centre social...

### *Le web rend il fou ? 19/03/2019*

Les semaines d'information sur la santé mentale se déroulent du 18 au 30 mars un peu partout en France. Plus de 1 400 événements partout en France pour parler de la santé mentale avec le grand public. 5000 professionnels et bénévoles mobilisés pour échanger sur le thème de cette 30ième édition : la santé mentale à l'heure du numérique.

Quand on est médiateur numérique, on est très vite confronté à des clichés liés à des pseudos troubles issus d'internet, du numérique, des écrans ou des jeux vidéo. Aussi, on peut parfois se poser une question simple : le web rend il fou ?

### **Un peu marteau quand même...**

La technologie est neutre par essence. L'outil n' a aucun effet en soi. Cet effet dépend de l'utilisateur ou de la façon dont il utilise cet objet. Si j'utilise un marteau pour planter des clous, je suis dans une utilisation normale de l'outil. Si j'utilise ce même marteau pour fracasser le crâne de la voisine du premier étage, l'outil n' a pas

changé. Cela ne viendrait même pas à l'idée du législateur de réguler l'usage du marteau. Pourtant c'est exactement ce qu'il fait depuis des années avec Internet.

Les dernières vagues d'attentat ont servi de prétexte à autant de lois visant à réguler l'outil au nom de la lutte contre le terrorisme. Quand les terroristes utilisent des voitures piégées, on ne somme pas Renault de prendre des mesures. Ce jeudi 21 mars, la Députée Laetitia Avia présentera les grandes lignes de sa proposition de loi contre la cyberhaine. La mécanique rebondira sur une affaire d'actualité comme la ligue du LOL. On affirmera haut et fort que c'est insoutenable (ce qui est évidemment le cas). Et comme le vecteur utilisé est Internet, on proposera des "mesures chocs" pour que cela cesse. Imaginez un instant le même raisonnement, il y a 30 ans avec les lettres anonymes découpées dans les journaux...

Il y a de quoi en perdre son latin effectivement. Pas sur que les nouvelles technologies y soient pour quelque chose. La folie collective qui s'empare de nos dirigeants ressemble plus à une folie de fin de civilisation. Internet en est l'amplificateur.

## Et les cyberaddictions dans tous ça ?

Résumons. On pourrait être addict à son smartphone, aux jeux vidéos et aux écrans. Et bien non ! Pas plus qu'on ne pourrait être addict au Nutella. "Le numérique n'est pas la cause de troubles mentaux spécifiques. Certains ont tenté de mettre en évidence un addiction au numérique, mais sans grand succès. La recherche est grandement invalidée par le fait que les chercheurs utilisent des définitions différentes, des outils d'évaluation différentes, des méthodologie biaisées, par le fait que les plateformes numérique et les pratiques évoluent constamment." ([Yann Leroux](#) )

Pour autant on peut parler de pratiques excessives. Certains diront que c'est jouer avec les mots, sauf que le mot "addiction" n'est pas un mot neutre en médecine." L'addiction est une affection cérébrale chronique, récidivante, caractérisée par la recherche et l'usage compulsifs de drogue, malgré la connaissance de ses conséquences nocives . Les addictions concernent le **tabac** (nicotine), **l'alcool**, le **cannabis**, les **opiacés** (héroïne, morphine), la **cocaïne**, les **amphétamines** et **dérivés de synthèse**. Parmi les addictions sans substance, seul le jeu pathologique (jeux de hasard et d'argent)

est cliniquement reconnu comme une dépendance comportementale dans les classifications diagnostiques internationales." (Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives).

## Conseil aux parents

Le maître mot c'est l'accompagnement. Accompagnez vos enfants dans leurs pratiques numériques. Si vous ne comprenez pas comment ils peuvent regarder des vidéos de Cyprien ou Enjoy Phoenix pendant deux heures, rappelez-vous qu'ils se demandent sûrement quel intérêt vous portez à regarder Roland-Garros. Si vous ne comprenez pas le phénomène Fortnite, le mieux est de partager une partie avec votre enfant. Si vous pensez que jouer à Call of Duty peut entraîner des passages à l'acte, rappelez-vous que jouer à Fifa ne fait pas de vous un Messi.

En achetant un BMX à son fils, on intègre qu'il va faire des "bêtises". On accepte (bon gré, mal gré) qu'il aille au-delà du parking, qu'il parte à l'aventure (et qu'il revienne avec un genou esquinté). Avant qu'il en soit ainsi, on passe de la draisienne...aux stabilisateurs. On lui apprend les rudiments du code de la route. Il en va de même pour son apprentissage des mondes numériques. Profitez de la semaine des médias à l'école (du 18 au 23 mars) pour vous emparer du sujet. C'est un enjeu de citoyenneté majeur pour apprendre le vivre ensemble.

*Proposition de loi visant à lutter contre la haine sur internet  
04/05/2019*

La commission des Lois de l'Assemblée nationale consulte les citoyens sur les contenus haineux ou injurieux en ligne sur Internet. Cette consultation s'inscrit en amont de l'examen de la proposition de loi ayant pour objet de « lutter contre la haine sur Internet », qui est susceptible d'être inscrite à l'ordre du jour de l'Assemblée nationale dans les prochaines semaines.

La consultation est ouverte jusqu'au 12 mai.



En guise de consultation citoyenne la Commission des Lois propose un questionnaire dans lequel il n'est pas possible d'exprimer un avis. Dont acte, voici le mien.

## Au nom de la Loi

Pour participer à la consultation, la commission des Lois vous devez obligatoirement communiquer des données personnelles. Rien ne le justifie d'une part. A aucun moment la commission des Lois ne vous explique ce qu'elle va faire de ces données. Pourtant c'est cette même commission qui a travaillé sur le Règlement Général de la Protection des Données. Nul n'est censé ignorer la Loi, encore moins ceux qui l'écrivent !

## La proposition de loi

Comme indiqué dans la présentation, la proposition de loi vise à lutter contre la propagation des discours de haine sur internet. Les questions qu'on doit se poser sont simples.

- Est-ce que les mesures proposées par cette proposition de loi vont permettre d'atteindre cet objectif ?
- Comment va t'on évaluer l'efficacité de ces mesures ?
- Quelles conséquences peuvent avoir les mesures proposées ?

La proposition de loi repose sur trois postulats de base.

Nul ne peut contester une exacerbation des discours de haine dans notre société. Dans un contexte de dégradation de la cohésion sociale, le rejet, puis l'attaque d'autrui pour ce qu'il est, en raison de ses origines, de sa religion, de son sexe ou de son orientation sexuelle, connaît des relents rappelant les heures les plus sombres de notre histoire.

La proposition de loi ne s'attaque en aucun cas aux causes mais uniquement à l'une de ces manifestations. Peut-être qu'en renforçant la cohésion sociale, il y aurait moins de discours de haine (y compris sur internet). Ce n'est pas le propos.

Selon un sondage réalisé en mai 2016, 58 % de nos concitoyens considèrent qu'internet est le principal foyer des discours de haine. Plus de 70 % disent avoir déjà été confrontés à des propos haineux sur les réseaux sociaux. Chez les plus jeunes en particulier, le cyber-

harcèlement peut être dévastateur. Mais l'actualité, et les révélations de comportements tels que ceux de la « Ligue du LOL » rappellent qu'il s'agit de délits dont personne n'est à l'abri.

Je vous avoue que je suis surpris qu'on construise une loi en se basant sur un sondage de mai 2016 ! Rappelons qu'internet est le principal média de communication, que cela soit pour les discours de haine ou d'amour. On peut aussi faire des sondages qui affirment que 90% des internautes ont vu des déclarations d'amour. On rappelle au passage que des cimetières ont récemment été profanés et je n'ai pas vu de proposition de loi visant à lutter contre la profanation de cimetière...

L'amalgame avec le cyber-harcèlement ne repose que sur des supputations. Il faudrait qu'on m'explique comment les propos homophobes d'une Députée en exercice peuvent avoir un lien avec le cyberharcèlement qui peut éventuellement être dévastateur (sans qu'on sache ce qu'il se cache derrière ce terme) chez les plus jeunes en particulier. Avec de "si" et des "peut-être" qui reposent sur aucune étude sérieuse, le mieux est de supprimer Internet..

En ce qui concerne les opérateurs de plateforme, la proposition de loi vient préciser les obligations reposant sur les plus grandes plateformes et le régime de responsabilité qui en résulte. Ces nouvelles règles ont vocation à être appliquées à toutes les plateformes qui dirigent leurs services vers la France, quel que soit leur lieu d'installation.

Concrètement. Je vois un contenu haineux sur Twitter. je le signale à Twitter grâce à un nouveau dispositif issu de cette loi. Si ce contenu comporte une incitation à la haine ou une injure à raison de la race, de la religion, de l'ethnie, du sexe, de l'orientation sexuelle ou du handicap, Twitter a obligation de retirer ou rendre inaccessible ce contenu dans un délai de 24 heures après notification. Les éventuelles réclamations se font auprès de Twitter.

## Justice 2.0

Si Twitter (pour reprendre l'exemple) ne se met pas en conformité, il s'expose à une sanction susceptible d'atteindre 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial. On peut sans trop de risque partir du principe que les plateformes vont donc se mettre en conformité. Et donc par le biais de cette loi on va donner un pouvoir régalien aux plateformes. Comme si ces plateformes n'avaient pas suffisamment

de pouvoir elles vont devoir rendre justice elles-mêmes. Avec un petit effort supplémentaire, on pourra aussi leur donner pouvoir de police.

Qui est censé jugé que mes propos sont haineux ?

Jusque là cette fonction est confiée à un magistrat, cela n'est plus le cas avec cette loi. Le pire dans tout ça c'est que cela ne va pas permettre de lutter contre la haine. La haine sera toujours présente. Elle sera peut-être moins visible. Tout comme l'indignation, qu'elle engendre.

## Tant qu'on a que la haine

Bien sur il nous faut lutter contre la haine sur internet. En fait, il nous faut lutter contre la haine dans la société . Internet est une caisse de résonance de notre société. En l'espèce cette proposition de loi n'apporte rien, si ce n'est plus de pouvoir aux plateformes. Facebook en particulier a déjà un pouvoir important, il n'est peut-être pas utile de le renforcer en l'obligeant (sous peine de sanction) à rendre justice au nom du peuple français.

Internet est un espace public et il est soumis à la législation en vigueur. les propos haineux y sont déjà interdits. On peut certes améliorer le signalement de ces derniers. La plateforme PHAROS est loin d'être un modèle d'ergonomie. On peut assurément renforcer les dispositifs de plainte en ligne. On peut aussi renforcer les moyens de nos magistrats, plutôt que de déléguer une partie de leur pouvoir aux plateformes. La loi Fake News a montré les limites de son application en privant le Gouvernement d'une campagne de sensibilisation. Quand demain un Intelligence Artificielle interdira l'association "Ni Putes, ni soumises" de s'exprimer par ce qu'il y a le mot "putes" et qu'il s'agit d'une injure, quelles seront nos voies de recours ?

## **Faut il en finir avec les médiateurs numériques ? 21/05/2019**

Me voici en route pour une dixième d'années à alimenter ce blog "médiateur numérique". le paradoxe est que je ne suis plus médiateur numérique depuis quelques années. Pour autant, le besoin de

médiation numérique est encore présent. Il est peut être même devenu encore plus présent qu'il y a une dizaine d'années quand j'écrivais mes premières lignes. Faut il en finir avec les médiateurs numériques ?

## D'animateur à médiateur

Quand on se demande si il faut en finir avec les médiateurs numériques, il convient de définir de qui et de quoi on parle. En ouvrant ce blog, il a fallu que je m'explique sur mon choix sémantique, sur le passage de l'animateur multimédia au médiateur numérique. J'ai retracé mon itinéraire pour la revue Cairn. Le médiateur numérique était celui qui faisait le pont, celui qui permettait au public de franchir le pas vers le numérique. Il s'agissait essentiellement de prise en main technique, d'accompagnement aux usages. Ces usages sont venus interroger la fonction métier du médiateur numérique.

Quand vous accompagnez des publics dans leurs démarches, vous ne savez plus très bien quelle fonction vous exercez. Tantôt vous êtes éducateur, tantôt vous êtes conseiller d'une administration en particulier (emploi, famille, impôts). Tantôt vous êtes écrivain public, mais vous êtes que rarement médiateur numérique. On fait appel à vos services parce que c'est vous qui savez vous servir d'une machine (ordinateur, tablette, smartphone) et que vous savez en comprendre les fonctionnements complexes (la demande de carte grise en est un parfait exemple). Ce n'est pas la plus-value d'un médiateur numérique. Oui il faut en finir avec cette vision étriquée de la médiation numérique qui consiste à résumer la notion d'inclusion numérique à accomplissement des démarches en ligne.

## Tous médiateurs ?

Quand vous êtes accompagnant (professionnel ou bénévole) le numérique vient bousculer vos tâches. D'une part, vous devez parfois vous former pour gagner en technicité informatique pure. Si remplir un CERFA pour une demande d'allocation fait partie de vos tâches habituelles, la même démarche dématérialisée peut vous paraître déroutante tant vous avez l'impression de ne plus savoir faire. Il y a parfois un effet incapacitant de certaines solutions en ligne déployées par l'État. Le fait de ne pas avoir de guichet en face à face renforce une certaine peur de se tromper. Pour être exact ce n'est pas tant la

peur de se tromper qui est un frein, mais ce sont les aspects liés aux recours et à la responsabilité du déclarant qui interpelle ce dernier dans sa fonction d'aidant numérique. Il y a en ce sens un enjeu majeur à ce que toutes les personnes qui accompagnent deviennent des médiateurs numériques. C'est à dire qu'ils soient en capacité d'accompagner aux usages numériques le public. Il faut donc inclure des modules de médiation numérique dans les formations d'animateur socio-culturels, d'éducateur, d'assistant social, d'aidant familiaux ... La médiation aux usages numériques vitaux ne doit pas être l'apanage de professionnels dédiés. Il incombe à l'état de définir ce socle minimum commun.

## Que deviennent les médiateurs numériques ?

De mon point de vue plusieurs options se dessinent. Je pense que nous touchons à la fin du "mouton à cinq pattes". Le médiateur numérique doit à mon sens de plus en plus se spécialiser. Travailler dans un fablab ne demande pas le même socle que éduquer aux médias, même si dans les deux cas les compétences pédagogiques sont présentes. Travailler avec des enfants dans une structure d'éducation populaire, n'est pas tout à fait identique que travailler dans une maison de service public ou dans un espace de coworking. J'ai le sentiment que les médiateurs numériques d'aujourd'hui sont les animateurs socioculturels d'hier. Je pense qu'au delà d'un socle commun, il est possible de construire des parcours plus spécialisés. Tout comme nous avons des animateurs sportifs ou des animateurs de quartiers, nous pourrions avoir des médiateurs makers ou des datas médiateurs par exemple.

Quand nous engageons un médiateur numérique, nous devons tout faire pour que ce dernier apporte une véritable plus-value par rapport à un autre professionnel. Nous n'avons pas besoin d'un médiateur numérique pour mettre en forme un CV. Nous avons besoin d'un médiateur numérique pour questionner sur l'identité numérique.

## Transition numérique

La mission du médiateur numérique a évolué. Il ne s'agit plus d'accompagner au numérique. Il s'agit d'accompagner au changement de société. Notre travail n'est pas technologique. Il est humaniste et social. Nous sommes les acteurs de la transition numérique de notre

société. Nous demeurons en veille des nouveaux usages. Nous accompagnons encore les publics, même si ceux-ci peuvent désormais être des tiers-médiateurs. Nous guidons nos structures dans des choix de modèles économiques, philosophiques, politiques liés au numérique. Nous utilisons encore et toujours les services et logiciels. Et enfin nous expérimentons de nouvelles façons de travailler, de construire, de décider, de faire. Telles étaient les compétences clés de la médiation numérique que je décrivais il y a quelques années. Celles-ci me semblent encore d'actualité.

## **Transition numérique et travail social.**

**22/07/2019**

Quand on aborde, l'impact du numérique dans le travail social, on se retrouve vite confronté à de nombreuses interrogations des travailleurs sociaux. La dématérialisation à marche forcée est source de beaucoup d'inquiétudes. L'accès aux droits paraît pour beaucoup conditionné à l'accès à internet. Les personnes les plus en difficulté se retournent alors vers leurs interlocuteurs traditionnels qui se retrouvent parfois débordés par la demande. Les peurs des uns nourrissent les angoisses des autres. Les angoisses de ces derniers amplifient les peurs des premiers. L'enjeu premier, en terme de médiation numérique, est de briser ce cercle infernal.

### **Formation**

Encore récemment j'animais une session sur les mutations des pratiques professionnelles induites par le numérique dans le champ du travail social. Intervenant pour le compte de la Fédération des centres Sociaux Nord Pas-de-Calais, j'ai été surpris par l'auto-évaluation des professionnels. J'ai eu le sentiment d'avoir face à moi une trentaine de participants dont aucun n'avait jamais utilisé un ordinateur. Il n'en est rien bien entendu. Pour autant les besoins de formation informatique sont réels. De l'utilisation d'un tableur, à celle d'un logiciel de création graphique, en passant par les logiciels métiers et les outils et applications spécifiques à certains usages, le champ de la formation

continue doit répondre encore mieux aux besoins de formation informatiques.

## Accompagner

La formation est un corolaire non-négociable en matière de transition numérique. Trop de choses ont été faites sur le tas sans réelles compétences. Beaucoup plus encore ont été faites sans réfléchir à l'impact. L'exemple le plus percutant en la matière est la page Facebook.

Un centre social créé une page Facebook. Quel en est l'objectif ? Communiquer auprès des adhérents ou atteindre de nouveaux publics sont deux objectifs différents. Qui va animer cette page ? Une personne dédiée à la communication , un personne seule ou plusieurs personnes à la fois ? Qui est responsable de la cohérence des contenus ? Comment modère t on les commentaires ? Qui répond aux questions des internautes ? Sur quel temps de travail ?

Quand vous organisez une sortie à la base de loisirs et que vous communiquez à ce sujet pour que cela profite au plus grand nombre, les réponses s'obtiennent en cinq minutes par téléphone, dans la demi journée par mail, et parfois jamais par Facebook....

En direct de la sortie vous publierez des photos sans nécessairement vérifier le droit à l'image et en utilisant un téléphone personnel (de meilleure qualité que l'appareil photo numérique qui a 10 ans d'âge) sur lequel vous stockerez donc tranquillement les photos de mes enfants sans vous soucier du RGPD.

La transition numérique prend du temps et nécessite une vraie volonté de transformation interne. Un médiateur numérique saura accompagner votre structure dans la conduite de changement.

## Guider

Les éléments de langage des différentes officines sont rodées pour focaliser notre attention sur les 13 millions de Français exclus du numérique. On s'arrête à un chiffre on rajoute un mot : e-inclusion qu'on se garde d'expliquer. On rappelle l'objectif France 2022 et la dématérialisation des services publics et on laisse les associations d'idées opérer toutes seules.

On oublie que nos caissières sont remplacées par des automates, que nos jeunes sèchent les cours pour nous livrer des pizzas en vélos, qu'on ne tient guère cinq ans à être exploité chez le géant du commerce en ligne, que nos données de santé pourront être confiées à des Gafam, que l'on réduit notre liberté d'expression, que nos travailleurs sociaux pourront être remplacés par des intelligences artificielles.

Les choix numériques ne sont pas neutres. Ils le sont encore moins quand on travaille dans une structure à vocation sociale qui s'appuie sur les fondements de l'éducation populaire. La question qui se pose à nous est "quelle société voulons nous bâtir ?" La question à laquelle un médiateur numérique peut répondre est "comment bâtir une société inclusive par le numérique ?". Tout est affaire de sens. Le numérique viendra servir le sens de l'action pour peu que le travailleur social ait toujours ce sens en tête.

## **Vous avez dit e-inclusion ? 28/07/2019**

Ce qui est bien avec l'e-inclusion c'est que beaucoup de gens (au demeurant bien attentionnés) en parlent. Mais dès qu'on creuse un peu sous le vernis, on s'aperçoit que la notion première d'e-inclusion se résume le plus souvent à garantir un accompagnement dans l'accomplissement des formalités administratives en ligne. Il s'avère que l'e-inclusion est une définition un peu plus riche, fort heureusement.

### **Au Conseil national du numérique...**

Nous définissons l'e-inclusion comme «l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel»

Le rapport "Citoyens d'un société numérique, accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir pour une nouvelle politique d'inclusion" remis par le Conseil National du Numérique en octobre 2013 est très clair." Nous devons d'abord nous affranchir du concept de fracture numérique. Il pousse à croire que le problème serait résolu dès lors que des mesures, forcément temporaires, parviendraient à faire «rentrer dans le numérique ceux qui en sont exclus»



Faisant partie de ceux qui ont contribué à la rédaction de ce rapport, je me permets de rappeler quelques évidences. Le rapport repose sur 4 leviers essentiels : accès, littératie, médiations et pouvoir d'agir. Les projets e-inclusion qui mettent en oeuvre ces 4 piliers sont rares. Tous les autres ne sont, au mieux, que des rustines sur une hémorragie ouverte.

Si nous pensons que le numérique n'est pas qu'un enjeu technique et économique mais participe de la construction d'un projet de société, nous devons faire en sorte que chacun dispose des conditions matérielles et culturelles pour en être non pas un simple utilisateur ou consommateur, mais un citoyen à part entière.

En termes clairs cela signifie que les médiateurs numériques n'ont pas pour vocation d'apprendre aux usagers à remplir leurs télédéclarations. Nous n'avons pas pour vocation à faire de chacun un bon administré mais bien de permettre à chacune et à chacun de devenir un citoyen à part entière.

## Citoyens d'une société numérique

En sciences humaines, on parle de société quand un groupe d'individus partagent les mêmes mœurs et coutumes. Cela nous amène à nous interroger sur le code source originel du "numérique". En créant le logiciel *WorldWideWeb*, Tim Berners-Lee a créé à la fois le premier navigateur web et le premier éditeur web, car il voulait faire du web un média collaboratif, dans lequel tous les acteurs consultent et créent l'information. La Déclaration d'indépendance du cyberspace rédigé par John Perry Barlow, un des fondateurs de l'Electronic Frontier Foundation soutient l'idée qu'aucun gouvernement ne peut s'imposer et s'approprier Internet. Nous pourrions citer tout autant Richard Stallman, Aaron Swartz ou de Laurence Lessig.

Et si on se réfère justement au "Code is Law" de Lessig ([voir la traduction française](#)) pour agir en tant que citoyens nous devons agir sur le Code. Cela veut dire qu'on doit être capable au minimum de le comprendre. Il ne s'agit pas de lire des lignes de code (ce qui peut venir dans un autre temps) mais bien de comprendre le fonctionnement. Il s'agit de comprendre les tenants et les aboutissants. Ce n'est sûrement pas en se contentant de remplir des formalités en ligne que nous parviendrons à ce tel résultat.

## Renforcer la capacité d'agir

Nous sommes tous à la fois en situation d'inclusion et en situation d'exclusion numérique. Le rapport prend plusieurs exemples illustrant ce point de vue. Renforcer notre capacité d'agir ne passe pas nécessairement par la maîtrise du Code. Nous avons dans notre entourage des associations qui font des choses formidables qui ne demandent qu'à être connues. Des individus isolés peuvent marcher sur les mêmes chemins sans jamais se croiser. Des femmes au foyer sans emploi qui réalisent, dans nos écoles, des pâtisseries dignes de Top Chef et en même temps elles galèrent à joindre les deux bouts. Le numérique n'est pas une réponse à toutes les situations, mais un outil indispensable à posséder dans sa panoplie. Quand on parle d'e-inclusion, faut-il s'arrêter à garantir l'accès aux droits ou à réduire les inégalités ?

## Pour conclure

Pour ma part, je garde comme objectif celui de renforcer la capacité d'agir des citoyens. C'est en ce sens que le rapport e-inclusion se positionne. le voici pour mémoire.

## **Vous reprendrez bien un peu de culture numérique ? 19/08/2019**

Science sans conscience...Comme la conscience s'éveille, je vous propose une sélection de ressources pour éveiller votre conscience numérique.

Je remercie Pierre-Marie BONNAUD qui a eu la bonne idée de lancer un sujet sur Twitter pour causer culture numérique. Forcément de nombreuses références sont communes. Inévitablement, il en manque. [Consultez la sélection de Pierre-Marie BONNAUD sur Twitter.](#)

Au rayon livres.

**La face cachée d'internet** par Rayna STAMBOLIYSKA

Un ouvrage qui permet de démystifier des mots et des concepts abordés en 20 secondes au journal télévisé.

Hackers, bitcoins, piratage, Wikileaks, Anonymous, darkweb, Tor, vote électronique, chiffrement... seront des concepts qui vous paraîtront plus clairs à la lecture de cet ouvrage.

[Lire la présentation sur le forum Linux.fr](#)

Suivre l'auteure sur [twitter](#)

### **Cyberstructure** par Stéphane BORTZEMYER

Tout le monde utilise l'Internet mais peu de gens savent comment il marche. Est-ce ennuyeux ? Oui, cela rend difficile la compréhension par les citoyen·ne·s des enjeux politiques. Le livre essaie d'expliquer ce fonctionnement et de décrire ces enjeux.

[Le site de présentation du livre.](#)

Suivre l'auteur sur [Twitter](#)

### **Culture numérique** par Dominique CARDON

"Le mérite principal de l'ouvrage, c'est de **remettre de la complexité et de la perspective historique dans les débats furieux de notre époque**. Rappeler, par exemple, que le « contrôle » et la « liberté » sont consubstantiels à ce qui deviendra internet, pensé et créé par des militaires et des chercheurs libertaires. L'oublier, c'est passer à côté de l'ambiguïté radicale de ce réseau" (France Inter)

[Compte-rendu de lecture sur OpenEdition](#)

Suivre l'auteur sur [Twitter](#)

### **Algorithmes la bombe à retardement** par Cathy O'NEIL

Nous ne pouvons plus ignorer les dérives croissantes d'une industrie des données qui favorise les inégalités et continue d'échapper à tout contrôle. Voulons-nous que ces formules mathématiques décident à notre place ? C'est un débat essentiel, au cœur de la démocratie.

[Voir la présentation sur le site Usbek & Rica](#)

Suivre l'auteure (en Anglais) sur [Twitter](#)

### **En attendant les robots** par Antonio CASILLI

Aimer ou partager cet article sur Facebook, est-ce travailler ? Et regarder une vidéo sur YouPorn ? Oui, répond en substance Antonio Casilli dans son livre.

[Voir la présentation sur le site La vie des idées](#)

Suivre l'auteur sur [Twitter](#)

### **Ce qu'il reste de nos rêves** par Flore VASSEUR

Quand on étudie une trajectoire, on démarre forcément par la question des origines. D'où viennent les comètes ? Quelle est la force qui les propulse ?

[Voir la présentation sur le blog de zérojanvier](#)

Suivre l'auteure sur [Twitter](#)

### **Internet? changer l'espace? changer la société** par Boris BEAUDE

Internet change notre rapport au temps, mais il transforme également en profondeur notre rapport à l'espace. Aujourd'hui, il n'est plus seulement un réseau informatique : c'est devenu un espace commun qui occupe une place croissante dans nos pratiques et se généralise à l'ensemble de notre existence.

[Voir la présentation sur le site Cairn.Info](#)

Suivre l'auteur sur [Twitter](#)

**La formation aux cultures numériques.** Une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique, par Olivier LE DEUFF.

C'est un ouvrage indispensable aux enseignants, formateurs, pédagogues, gestionnaires de l'information, politiques, créateurs de nouveaux services, à tous ceux qui s'interrogent sur le devenir de la

formation, et pour que les « natifs » du numérique ne deviennent pas les « naïfs » du numérique.

[Voir la présentation sur le site de OpenEdition](#)

Suivre l'auteur sur [Twitter](#).

### **Petite poucette** par Michel SERRES

De l'essor des nouvelles technologies, un nouvel humain est né: Michel Serres le baptise «Petite Poucette» - clin d'oeil à la maestria avec laquelle les messages fusent de ses pouces. Petite Poucette va devoir réinventer une manière de vivre ensemble, des institutions, une manière d'être et de connaître..

[Voir l'interview de Michel SERRES pour Libération](#)

### **1984** par George ORWELL

Publié en 1949, le roman décrit une société vivant sous un régime dictatorial. Prenant appui sur les idéologies des gouvernements fascistes, Orwell anticipe jusqu'au paroxysme les moyens d'oppression qu'un État pourrait utiliser contre ses concitoyens.

Certaines de ces anticipations font notre quotidien.

### **L'homme nu. La dictature invisible du numérique** par Marc DUGAIN et Christophe LABBE.

Si nous laissons faire nous serons des hommes nus, sans mémoire, programmés, sous surveillance. Il est temps d'agir. Un livre qui fait passer le '**1984**' pour un tendre conte pour enfants.

[Voir la présentation sur le blog deci-delà](#)

## Autres textes

J'en compte trois. Seulement trois. Ce sont ces trois textes qui guident mon travail et mon engagement depuis plus de dix ans.

[Déclaration d'indépendance du cyberspace](#) de John Perry BARLOW.

Ce texte rédigé en 1996 soutient qu'aucun gouvernement ne peut s'imposer et s'approprier Internet.

Code is Law :Le code fait loi – De la liberté dans le cyberspace de Lawrence LESSIG

Internet n'est pas quelque chose de donné. Il s'agit d'un réseau avec une architecture technique qui n'est pas neutre ; celle-ci repose sur des choix qui sont faits et qui peuvent changer au cours du temps. C'est donc avant tout un choix politique.

Manifeste de la guérilla pour le libre accès de Aaron SWARTZ

3Vous qui avez accès à ces ressources, étudiants, bibliothécaires, scientifiques, on vous a donné un privilège. Vous pouvez vous nourrir au banquet de la connaissance pendant que le reste du monde en est exclu. Mais vous n'êtes pas obligés — moralement, vous n'en avez même pas le droit — de conserver ce privilège pour vous seuls"

## En vidéo

Voici cinq documentaires majeurs à regarder. Ils ont l'avantage de ne pas être trop techniques. Ils ouvrent au débat

# **Groupe de travail interministériel « bibliothèques et inclusion numérique ».**

## **12/09/2019**

A l'invitation du ministère de la culture (Direction générale des médias et des industries culturelles) et de l'Agence du numérique (Mission Société numérique) j'ai participé au groupe de travail interministériel autour de la question de l'inclusion numérique en bibliothèque. L'objectif de ce groupe de travail était de prédéfinir une série de recommandations à l'adresse des ministères concernés sur trois points :

- La définition du rôle et des missions des bibliothèques en matière d'inclusion numérique : d'un positionnement hétérogène des établissements à une feuille de route commune ?

- L'identification et le contact avec les publics cibles : du diagnostic des besoins à l'orientation ou l'accompagnement .
- La formation et la professionnalisation des acteurs de l'inclusion numérique en bibliothèque : une complémentarité entre les professionnels de la filière bibliothèque et les médiateurs numériques .

Le groupe de travail était constitué de professionnels des bibliothèques bien entendu, mais aussi d'élus, et de médiateurs numériques à travers leurs structures ou des à travers des associations représentatives (comme l'Association des Bibliothèques de France ou l'Association des Maires Ruraux par exemple).

Les échanges ont eu lieu à la fois sur un forum dédié ([disponible à cette adresse](#)) et à la fois en présentiel. Voici ce que je retiens de ces échanges.

### Une charte de l'inclusion numérique

Je ne suis pas un grand fan des chartes d'ordinaire. Pour autant cette charte-ci me paraît indispensable. Dans son préambule la charte définira l'inclusion numérique. Nécessairement, cette définition devra reprendre les éléments du rapport du Conseil National du Numérique (voir par ailleurs mon billet sur l'[e-inclusion](#)). La charte va ainsi permettre de poser une définition commune. Cette définition dépasse de loin le champ des bibliothèques, elle servira aussi à l'éducation populaire, aux aidants, aux travailleurs sociaux et même à l'éducation nationale.

Le-inclusion repose sur quatre piliers : accès, littératie, médiations et pouvoir d'agir. S'inscrire dans cette charte c'est mettre en œuvre ces quatre piliers simultanément.

### Former

Les bibliothécaires ne sont pas formés à l'inclusion numérique dans leur formation initiale. Les travailleurs sociaux ne le sont pas plus. Il faut donc introduire dans les formations initiales des bibliothécaires, des travailleurs sociaux, des animateurs socioculturel un module inclusion numérique commun. Chaque corps de métier pourra voir sa formation initiale enrichie d'un tronc spécifique adapté, notamment sur l'impact du numérique dans sa posture professionnelle.

En plus de la formation initiale , il faut également proposer des formations tout au long de la vie des formations sur les outils, les usages et les enjeux de l'inclusion numérique à ces professionnels. Cela suppose d'identifier les formateurs potentiels. Ce travail d'identification peut très bien être mené par la Mission Société Numérique en relation avec le CNFPT par exemple.

## Accompagner l'utilisateur

Pour accompagner au mieux l'utilisateur, il faut mettre en place un parcours dans une logique de dossier numérique partagé. Ce dossier permettra de suivre les réponses apportées à l'utilisateur et sa montée en compétences.

Ce parcours oblige à avoir une vision globale (à l'échelle de la commune ou de l'EPCI) des structures de médiation numérique. Dans une commune, le citoyen peut être accompagné par la MJC, Pôle Emploi, la bibliothèque et une association sur ses besoins numériques. Aucun ne sait ce que fait l'autre en général et encore moins quand il s'agit de savoir les réponses apportées à un utilisateur.

En développant une cartographie fine du territoire, on pourra définir les contours et les missions de chaque acteur de la médiation numérique. On pourra ainsi orienter l'utilisateur vers le service le plus adapté à sa demande. Par le biais d'un test de positionnement, le médiateur pourra évaluer le niveau d'autonomie de l'utilisateur. Ce niveau sera renseigné sur un profil en ligne. En se présentant dans un autre lieu, l'utilisateur n'aura pas à reformuler sa demande. A l'issue du traitement de celle-ci, son éventuelle montée en autonomie sera évaluée par le médiateur selon un référentiel commun (se basant par exemple sur Pix).

Agir local penser global.

La charte doit lier de manière transverse les enjeux numérique aux enjeux de développement durable ([agenda 2030](#)) et aux enjeux d'accessibilité.

L'enjeu de mon point de vue est de partager plus amplement notre vision de la société numérique [La tribune de la Fing](#) nous y invite. Rendons la visible, lisible et partagée.

Pour une mise en place effective, il faut de surcroît des fonds. Aussi, je propose que sur tout projet d'investissement numérique (genre THD) 1% soit consacré aux usages. En rendant ce 1% obligatoire, on



obligera de fait les collectivités à écrire des stratégies locales de médiation numérique. On pourra financer, en partie, des postes de coordinateur inclusion numérique.

Droit de suite

Beaucoup de choses dites à l'occasion de ce groupe de travail étaient des redites. Il y a quelques années déjà à Romans Sur Isère, je faisais partie de ceux qui s'interrogeaient sur la coopération entre bibliothécaires et médiateurs numériques. Le groupe de travail a insisté sur un calendrier. Place aux actes désormais, la communauté veille.

## **Médiateur numérique : le moteur de solutions**

### **29/09/2019**

Je ne compte plus les fois où l'on m'a demandé d'intervenir pour parler des problèmes des jeunes avec internet. Et globalement depuis cette campagne du Ministère de la famille en 2008, on a pas changé d'angle de vue. Internet est encore et toujours présenté comme une source de danger pour la jeunesse. Et si notre rôle en tant que médiateur numérique était d'être moteur de solutions ? Et si nous dépassions ça ?

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=i7CK4Uh6y3U?ecver=1>]

### **Faux profil**

Créons ensemble un faux profil que nous allons alimenter. Nous allons appeler notre personnage Louise et par le biais de ce profil nous allons montrer les conséquences de ses publications. Quant nous parlons des conséquences d'une publication, celles-ci ne peuvent être que négatives bien entendu.

Louise va ouvrir un blog, elle a 12 - 13ans. Il est de notoriété publique que si Louise ouvre un blog c'est parce qu'elle va devenir actrice de films pornographiques. Si Louise publie une photo d'elle, évidemment elle ne pourra obtenir comme unique conséquence des commentaires salaces ou à la rigueur des insultes sur son physique qui inévitablement la conduiront au suicide. Vous trouvez que j'exagère ?

On pourrait éventuellement débattre du caractère "dangereux" de devenir actrice porno à la lumière de la carrière de Clara Morgane, mais c'est un autre débat. Si par hasard Louise passe à travers de cette carrière d'actrice porno, d'autres dangers la guettent. Il est fort probable qu'un jour elle parte en vacances et nous le fasse savoir. Là aussi chacun sait que le cambriolage de sa maison est garanti. Si par mégarde plus tard elle fête son bac ou son permis de conduire, les photos de sa soirée seront retenues contre elle lors de ces entretiens d'embauche. Bref, il n'y a qu'une solution pour Louise : couper internet. Ou espérer qu'un médiateur numérique apporte un autre regard.

## Moteur de solutions

Je voudrais aujourd'hui vous parler de Thibaut. Thibaut utilise les réseaux sociaux. Il possède un compte sur DeviantArt Thibaut veut devenir designer. A quel moment va t'on lui dire que son compte DeviantArt peut être son portfolio, sa carte de visite ?

Je voudrais vous parler de mon camarade Zinhox, musicien et rappeur pour qui Internet est justement le lieu de diffusion de sa musique, le lieu de rencontre avec la communauté, et peut-être même le lieu d'épanouissement personnel (avec la scène bien sur).

Je voudrais aussi vous parler de cette blogueuse qui danse avec les stars, de cette autre blogueuse qui co-anime une émission sur une grande chaîne de TV, de Benjamin ce Youtubeur rencontré dans un bar qui nous parle d'Histoire sur sa chaîne et tant d'autres pour qui Internet a été moteur de solutions.

Je pourrai vous parler de moi tout simplement et du nombre d'opportunités que ce blog a créé. En y réfléchissant bien je me demande si nous ne devrions pas, nous les médiateurs numériques, parler de tout ceux pour qui Internet a été moteur de solutions.

**Atelier citoyen avec le conseil national du numérique 14/12/2019**

Au-delà de l'accès aux outils et de l'accompagnement aux usages, le rôle d'un médiateur numérique est de sensibiliser aux enjeux de la société numérique. Il nous appartient de trouver les outils de médiation pertinents pour aborder les thèmes les plus complexes ou les plus impactants sur notre quotidien. Aussi quand le Conseil National du Numérique a communiqué sur ces consultations autour de l'identité numérique, j'ai saisi la balle au bond pour leur proposer d'en organiser une dans mes locaux. Quelques tweets plus tard, l'affaire était entendue.

**Mercredi 4 décembre** nous avons reçu **Nathalie**

**BOUAROUR**, Rapporteuse pour le Conseil National du Numérique. Madame BOUAROUR est venue animer un atelier de concertation sur l'identité numérique. Cette consultation s'organisait autour de trois questions :

- Comment inclure les citoyens dans les procédures dématérialisées ?
- Comment rendre plus transparent pour le citoyen l'usage de ses données ?
- Comment garantir au citoyen un parcours utilisateur facile à utiliser et à comprendre ?

L'objectif de ces consultations est de faire émerger des recommandations pour mettre l'identité numérique entre les mains des citoyens. Une trentaine de personnes a participé à cet événement.

## **Qu'est-ce qui en ressort ?**

Les discussions se sont particulièrement portées sur la carte d'identité électronique, les difficultés de la dématérialisation et le manque global d'accompagnement. Il est donc nécessaire d'être présent auprès des publics qui en sont les plus éloignés.

« Les premiers impactés seront les structures de proximités qui n'ont pas forcément les moyens et les compétences d'accompagnement. L'état prendra-t-il les dispositions nécessaires ? »

Quand j'ai présenté cette proposition d'animation à mon équipe j'ai eu deux réactions. D'une part l'équipe trouvait que cela s'inscrivait parfaitement dans la dynamique de notre projet. D'autre part, l'équipe

craignait que le sujet soit un peu trop technique et que le public n'accroche pas.

C'est justement là que notre rôle de médiateur numérique prend tout son sens. Si en sortant de l'animation, le public n'a pas plus d'éléments concernant l'identité numérique c'est que nous avons mal fait notre travail. Je passe une bonne partie de mon temps à expliquer que le numérique peut renforcer la capacité d'agir des citoyens sous réserve que nous les accompagnons à appréhender la société numérique.

## **Quelle est la suite ?**

Les questionnements de l'atelier organisé à Douai seront croisés avec ceux des ateliers de Paris, Lyon et Montpellier ainsi qu'avec des rencontres de professionnels. Ces recommandations feront l'objet d'un rapport qui sera remis au Secrétaire d'État au Numérique au cours du premier trimestre 2020.

L'équipe projet reste en lien avec le Conseil National du Numérique pour suivre l'avancée de ces travaux. Notre mission maintenant est de continuer à entretenir le lien avec les personnes qui ont participé à cet atelier, jusqu'à la remise du livret.

Pour autant, cet atelier citoyen ne doit pas être un prétexte pour se donner bonne conscience. Je vais continuer avec mon équipe à réinterroger. Le cycle "pouvoir d'agir et numérique" initié en juillet de cette année va se poursuivre jusqu'en avril. Un troisième atelier citoyen est prévu autour de l'impact du numérique dans la démocratie. Le numérique repousse les limites, le médiateur numérique en est l'artisan.

## **Inclusion Numérique : vers l'infini et au-delà ?** **15/01/2020**

On nous le rappelle assez régulièrement, il y a 13 millions de Français qui sont éloignés des outils numériques. Le gouvernement a élaboré une stratégie d'inclusion numérique pour permettre à ces Français de

se rapprocher de ses outils numériques. L'objectif est que chacun puisse utiliser les outils numériques. Cette stratégie se décline de manière opérationnelle dans les territoires. Mais quels en sont les objectifs ? C'est évidemment à chaque territoire de donner ses éléments de réponse. Et si vous vous demandez jusqu'où on peut aller, suivez le guide.

## Niveau 1 : Les outils

L'objectif ici consiste à apprendre à se servir d'un ordinateur. Assez régulièrement ces ateliers d'initiation à l'informatique s'adressent à des seniors. Ils sont d'ailleurs majoritairement impulsés par le Centre Communal d'Action Sociale.

Concrètement le programme aborde :

- allumer /éteindre le PC
- prendre en main l'interface
- initiation à un logiciel de traitement de texte
- navigation sur internet
- recherche
- création d'une adresse électronique
- gestion de la boîte électronique

Pour un programme basé sur le kit de survie minimum, comptez 20 h. Nous nous adressons à des personnes éloignées du numérique. Certaines d'entre elles peuvent avoir des difficultés de langage ou des difficultés d'apprentissage.

Notons que je parle d'apprentissage sur un ordinateur comme postulat. Pour autant une déclinaison sur tablettes ou smartphones peut être envisagée.

## Niveau 2 : les usages

Apprendre à se servir d'un appareil est une chose. Cependant les possibilités étant infinies, il nous faut déterminer des usages sur lesquels nous allons accompagner le public. L'accompagnement collectif est le plus souvent organisé sous forme d'atelier. Un atelier d'inclusion numérique dure deux heures. Plus court vous n'atteignez pas votre objectif, plus long vous perdez votre auditoire. Ces ateliers vont être mis en place soit par la collectivité elle-même, soit par des

partenaires. Les partenaires vont cibler les ateliers en fonction de leurs besoins propres.

Ainsi la Caisse Primaire d'Assurance Maladie pourra conduire un atelier sur la création d'un compte Amélie mais pas sur la gestion d'une page Facebook. A l'inverse, la Chambre de Commerce et d'Industrie proposera ce service si vous faites partie de son public cible.

Au palmarès des ateliers proposés citons les ateliers de démarche administrative et les ateliers d'insertion professionnelle.

Combien d'ateliers différents sont ils proposés ? Combien d'ateliers faut-il pour atteindre un objectif spécifique ? Si vous vous posez ces questions c'est plutôt bon signe. J'y répondrais dans un billet à venir sur les médiations.

### Niveau 3 : les enjeux

Vous avez mis en place un atelier d'insertion professionnelle par le numérique et vous vous dites que ça serait quand même judicieux d'expliquer les principes de l'identité numérique.

L'association des parents d'élèves vous sollicite pour faire une conférence sur les dangers des écrans. Voici parmi tant d'autres deux exemples d'enjeux liés au numérique. Le propre d'un enjeu est qu'il ne nécessite pas nécessairement de phase manipulatoire. Autrement dit la question des "enfants et des écrans" peut parfaitement être abordée sans allumer un ordinateur.

C'est le format de médiation choisie qui va déterminer la durée de la séance. Celle-ci ne peut pas durer moins d'une heure et au-delà de deux heures, il est plus prudent d'envisager un découpage.

### Niveau 4 : les défis

Pour aborder les défis, il faut à la fois une volonté politique forte et des moyens alloués en conséquence. L'inclusion numérique est ici perçue comme un outil pour renforcer l'attractivité d'un territoire, pour renforcer la capacité d'agir du citoyen par exemple. Les enjeux liés à l'inclusion numérique sont couplés avec ceux liés à la transition écologique et à la transition démocratique en particulier. L'open-data, les civic-tech, les communs font partie de votre vision stratégique d'ensemble. Vous avez la vision d'une ville intelligente, inclusive, sociale , écologique et numérique. Vous voulez embarquer votre

territoire dans un territoire apprenant et l'inclusion numérique n'est qu'un outil parmi d'autres pour mettre en oeuvre votre vision. Vous vous appuyerez sur une feuille de route, un schéma directeur des usages numériques/ Si vous cherchez un chef de projet pour décliner votre projet de manière opérationnelle, contactez-moi !

## **Médiation numérique : des machines, des hommes et du lien 27/01/2020**

Dans le précédent billet, j'ai abordé la question du périmètre d'une politique d'inclusion numérique. Pour pouvoir déployer cette politique, il va falloir s'appuyer sur des machines, des hommes et du lien.

### **Des machines...**

Les moyens matériels vont nécessairement dépendre du périmètre de votre projet. Parmi les incontournables, vous investirez dans un ordinateur avec une imprimante dédiée.

Pour mener des ateliers vous aurez besoin d'un pool. D'un point de vue pédagogique au-delà de huit apprenants pour un intervenant cela devient compliqué à gérer. Vous aurez très vite des questions sur le type de matériel. A ce stade l'ordinateur reste encore incontournable, même s'il faut de suite penser aux solutions mobiles comme les tablettes ou les smartphones.

Le choix du matériel est crucial. Il est important de bien se faire accompagner sur cette question. Si vous voulez développer des usages créatifs dans le cadre d'activité périscolaire il vous faudra un matériel plus performant que si vous ne faites que de l'administratif.

Le seul moment où c'est simple, c'est quand vous prévoyez un dispositif de médiation a minima. Ce n'est pas le meilleur service à rendre à l'utilisateur, mais c'est assez simple à mettre en place. Un ordinateur, une connexion internet et une imprimante. Et même dans cette configuration, il faudra sûrement un agent.

## Des hommes...

Penser que l'on peut régler la fracture numérique juste en installant un ordinateur c'est utopique. Sans accompagnement il n'y a pas d'acquisition de compétences. Pour que l'utilisateur puisse monter en compétence, il faut que le médiateur lui-même soit compétent.. Et sur cet aspect, force est de constater que la tendance est à l'économie de bouts de chandelle.

La médiation numérique requiert des compétences techniques. Il s'agit de savoir comment fonctionnent des machines, de l'ordinateur à l'imprimante 3d en passant par la tablette, la découpeuse laser, le Raspberry Pi ou le Makey-Makey.

Chaque objet va en plus ouvrir une variations d'usages importants. Naviguer sur internet, faire des achats, animer un communauté, réaliser un photomontage, jouer au jeux vidéo ou programmer un robot sont autant de manipulations différentes possibles. Il en existe quantité d'autres. Toujours est-il que si je veux apprendre à faire, il peut être utile d'être a minima sensibilisé. Si je m'inscris dans un dispositif d'apprendre à faire, cela suppose que j'ai moi-même été sensibilisé à cette approche pédagogique.

Il y a deux compétences que l'on peut d'ores et déjà cibler qui sont la technicité d'une part et la pédagogie d'autre part. Ce sont deux compétences que l'on retrouve rarement chez un volontaire en service civique typiquement. Mais la médiation numérique n'est pas qu'affaire de technique et de pédagogie, il faut en plus des qualités sociales. Il faut pouvoir accompagner des personnes qui sont parfois dans des situations complexes voire urgentes. Apprendre à quelqu'un à envoyer un email comprenant une pièce jointe est une manipulation nécessitant technique et pédagogie. Mais si cette pièce jointe est par exemple un CV, il y a fort à parier qu'une relecture sera sollicitée par l'utilisateur. Si vous relisez le CV d'un usager, vous aurez à corriger d'éventuelles fautes de frappe de mises en forme et peut-être même à donner à votre avis. Il y a des situations qu'on finit par gérer par l'expérience. Encore une fois l'expérience demande un temps plus long que celui dévolu à un service civique. Et même avec l'expérience, il y a des situations qui demandent l'intervention d'un travailleur social.



## Et du lien...

La médiation numérique est une compétence à l'échelle du territoire. Les initiatives sont souvent multiples et rarement coordonnées. Une politique d'inclusion va se construire à partir d'un diagnostic du territoire. De ce diagnostic découlera un projet numérique qui va se décliner dans des aspects opérationnels et structurels. La médiation numérique va donner de la cohérence à tous ses aspects. Si vous développez un service de paiement de cantine en ligne, il y a beaucoup de paramètres à intégrer. Les formulaires d'inscription sont ils simples à remplir ? Entre un formulaire que je peux entièrement remplir en ligne et un autre que je dois télécharger et imprimer avant de renvoyer il y a déjà beaucoup de différences. Vers qui pourront se tourner les familles ayant des difficultés à remplir le formulaire ? L'agent qui va aider une famille, pourra t-il l'aider à télécharger une attestation CAF ? Pourra t-il faire la démarche à la place de la famille ? Quand vos tarifs de cantine sont fixés en fonction de ce barème, c'est une vraie question. Si cet agent est le secrétaire du service éducation, en quoi le fait de télécharger une attestation CAF à la place de l'utilisateur fait il partie de ses missions ? Comment gère t-il les données personnelles de l'utilisateur ? D'ailleurs qui est le délégué à la protection des données qui peut renseigner cet agent ?

Plus de 1500 services publics sont d'ores et déjà dématérialisés. A ces services, il convient d'ajouter les services de la banque, des fournisseurs d'énergie ou d'internet et bien d'autres encore. A ce numérique contraint, il convient encore d'ajouter le numérique plaisir celui qui crée les opportunités. La médiation numérique est de faire en sorte que ces opportunités puissent être saisies par tous. Il s'agit là, avant tout d'un enjeu de cohésion sociale.

## **Pour toi public 06/02/2020**

Il y a quelque chose qui se passe dans nos rapports aux publics quand on conçoit des animations numériques. Le public devient notre public. En plus de s'accaparer le public, on s'accapare parfois ses envies et ses besoins. Combien de fois ai-je entendu cette incantation : "Il faut répondre aux besoins du public" ? Trop souvent j'ai constaté que le

public était réduit à ce petit groupe d'usagers d'une part et que leurs besoins n'en étaient pas. Quelle est la dernière fois où quelqu'un est entré dans votre espace avec l'envie de télécharger une attestation de situation administrative ?

## De la contrainte...

"Les usagers veulent télécharger une attestation CAF. " Plus d'une fois j'ai entendu cette phrase collée à "tes ateliers correspondent pas aux besoins du public". Parfois même je me suis demandé si je travaillais bien dans la même structure que certains de mes collègues. Nous avons une vision tellement focalisée sur la contrainte administrative que nous oublions qu'il ne s'agit pas d'un besoin du public mais d'une contrainte imposée par l'état. Qui a déjà eu envie de remplir un formulaire ou de télécharger une attestation ? Même un mauvais fast-food nous fait plus envie que payer une contravention par internet. Alors bien sûr nous avons des usagers qui viennent pour imprimer une déclaration sans laquelle ils ne toucheront pas l'allocation qui leur permet de nourrir leurs enfants. Mais là encore ils n'ont pas besoin d'une attestation. Ils ont besoin de nourrir leurs enfants. En téléchargeant une attestation à leur place, nous ne les aidons pas. Nous les rendant dépendant de nous. Nous ne sommes pas des rock stars. Arrêtons de parler de "nos" usagers.

Quand un homme a faim, il faut mieux lui apprendre à pêcher que le nourrir de poissons.

Confucius

## Au pouvoir d'agir...

Oui il faut répondre à la demande urgente. Il faut imprimer son attestation CAF en plus elle en a besoin pour payer moins cher le centre de loisirs. Parce que notre usager a des enfants. On les connaît bien, ils sont là tous les mercredis. Le mercredi maman travaille. Elle fait les ménages chez les gens, nous disent ils. On la connaît bien la maman, elle accompagne beaucoup de sorties avec l'école. Parfois elle ramène des gâteaux faits maison. Ils sont délicieux. Elle devrait les vendre. On est même sûr qu'il y aurait du monde pour les acheter. Du coup qu'est ce qu'on attend pour lui apprendre ce qu'est une micro entreprise ? Pourquoi ne lui propose t'on pas des ateliers Facebook /

Instagram et Pinterest ? Moi je défends l'idée que cette maman a besoin d'ateliers "social-marketing". Bien sur il va lui falloir un accompagnement sur mesure. Il me semble justement que c'est tout le sens de notre travail de médiateur numérique.

## Et au-delà

A votre avis quel public pourrait être intéressé par un atelier "social marketing" ? Tout ceux qui font de la vente pour élargir leur clientèle. Même une association pourrait avoir besoin de toucher plus de personnes par le biais des réseaux sociaux. Dans nos structures nous avons des responsables associatifs, des commerçants de quartiers des auto entrepreneurs, des youtubeurs et bien d'autres encore qui pourraient avoir besoin de suivre ce type d'atelier. Il se pourrait même que certains viennent dans notre structure exclusivement pour ce type d'ateliers. Autrement dit que nous élargissions notre public cible en touchant des personnes qui étaient jusque là considérées comme "non-public". Sauf erreur de ma part toucher le "non-public" fait partie des objectifs prioritaires de beaucoup de structures socioculturelles...

## **Les makers face au Covid19 28/03/2020**

Depuis le début de la crise sanitaire les makers sont sur le pont pour apporter leur concours à la lutte contre le Covid19. Les imprimantes 3D tournent à plein régime et nous proposent des solutions. Ainsi un réseau d'imprimeurs 3D volontaires s'est constitué pour venir en aide au personnel médical. Vous pouvez rejoindre ce réseau en complétant ce [formulaire en ligne](#).

A Anthy sur Léman, mes amis du [Fablac](#) ont ainsi fabriqué un masque basé sur le projet Copper3D. Ailleurs ce sont des particuliers qui mettent à contribution leur imprimante 3D pour imprimer des visières (ci dessous), des lunettes de protection ou encore des valves pour respirateurs.

En Pologne une équipe d'ingénieurs a mis au point un respirateur open source pour 40 euros. VentilAid est un appareil de dernier recours, utilisable uniquement lorsque l'équipement professionnel est manquant. Voir les détails de ce projet [sur le site dédié](#)

Enfin notons également la forte mobilisation des couturières qui confectionnent des masques de protection en s'appuyant sur les prescriptions du CHU de Grenoble.

Autant d'initiatives qui nous montre l'importance d'avoir sur son territoire un lieu dédié à la fabrication assistée par ordinateur (ou non). A moyens termes, il faut souhaiter que les collectivités territoriales soutiennent d'avantage ces tiers lieux.

## **Mémo pour le télétravail libre 30/03/2020**

Chaque fois que cela est possible, il faut privilégier le télétravail. C'est le principe général que nous devons appliquer en ces temps de crise sanitaire. Si vous découvrez le télétravail, vous pouvez être en difficulté face au nombre important d'outils disponibles. L'association d'éducation populaire Framasoft nous propose un mémo pour nous aider dans notre tâche. Au-delà de nous présenter des outils (libres bien sur), Framasoft nous propose également une méthodologie

Framasoft s'appuie sur sa propre expérience pour nous proposer ce mémo. En effet, comme elle nous le rappelle, l'association pratique le télétravail depuis des années. Vous pouvez retrouver le mémo de Framasoft [à cette adresse](#).

Pour celles et ceux qui découvrent le travail à distance avec de surcroît les enfants à la maison, veillez à l'équilibre du foyer. A l'impossible nul n'est tenu, faites de votre mieux.

## **A la conquête de l'espace 01/04/2020**

Comment s'évader en période de confinement ? Je le dis souvent depuis la création de blog, Internet est aussi une porte d'ouverture vers de nouveaux univers. A travers cette petite revue du web, je vous propose de faire un petit saut dans l'espace. Embarquement immédiat?

## La Nasa

Grâce à la NASA, vous allez pouvoir explorer notre galaxie. La célèbre agence spatiale américaine met à disposition 140 000 fichiers audio, photos et vidéos. Ces fichiers ont été collectés depuis la création de l'Agence en 1958 et couvrent également les dernières découvertes. Nul doute que les amateurs d'astronomie vont être ravis de scruter le ciel depuis leur bureau. Pour débiter vos recherches, rendez-vous sur [le site de la NASA](#).

## Destination Lune et Mars.

Dans le même registre rappelons que Google vous propose de faire le tour de la Lune ou de Mars. Pour visiter la lune, rendez-vous sur [cette page](#). En ce qui concerne Mars, le départ se fait depuis [cette adresse](#). Les deux services sont accessibles depuis Google Earth, que vous pouvez télécharger soit sur votre ordinateur, soit sur votre appareil mobile.

## Pour les apprentis astronautes.

Enfin pour préparer au mieux votre astronaute en herbe, la Cité de l'Espace a conçu un programme inédit pour découvrir la vie des astronautes enfermés à bord de la Station Spatiale Internationale. Les missions peuvent être réalisées seul ou en famille. Quatre missions sont d'ores et déjà disponibles :

- **Les astronautes grandissent de quelques centimètres dans l'espace. Ton corps peut-il faire la même chose sur la Terre?**
- **Les astronautes se lavent avec des lingettes humides. Es-tu capable d'en faire autant ?**
- **Les astronautes se lavent avec des lingettes humides. Es-tu capable d'en faire autant ?**
- **La Station Spatiale Internationale tourne en rond autour de la Terre. Essaie de recréer ce mouvement en maquette !**

Pour les découvrir en détail, allez sur le site de [la Cité de l'Espace](#).

Pour terminer, l'astronaute Thomas Pesquet a publié une vidéo dans laquelle il nous donne quelques conseils (avec humour) pour mieux gérer cette période de confinement.

## **Vers de nouvelles médiations des usages numériques ? 12/04/2020**

Après un mois de confinement sanitaire, la question des usages numériques a pris une nouvelle dimension. Le besoin de médiation en la matière est plus que criant. Nous travaillons à distance. Nos enfants font l'école par internet. Notre médecin pratique des téléconsultations. Nous participons à des visio-conférence. Nos coachs sportifs et profs de musique donnent leurs leçons sur Youtube. Même l'apéro se prend par Facebook interposé. De nouveaux équilibres sont à réinventer pour la médiation numérique.

### **Éducation**

Les réseaux sociaux débordent de fausses informations qui noient littéralement les sources officielles. Ces fausses informations ont pour effet de rendre inaudibles la parole publique. Même les démentis de sources indépendantes sont remis en cause. Il convient de développer d'avantage l'esprit critique. Combien sont ceux qui prennent encore le temps de vérifier la véracité d'une source ? Le populisme numérique se répand comme une trainée de poudre. Nous ne comptons plus le nombre de nouveaux experts en santé publique dans nos différents fils de discussion. C'est l'ensemble de la population qu'il convient de former à cet esprit critique. Cette mission a souvent été abordée par les acteurs de la jeunesse. Force est de constater que les crédits en la matière diminuant, l'éducation aux médias est devenue un acte militant fort pour les rares structures qui le portent encore.

### **Fabrication**

Les makers enchainent la fabrication de visières, de respirateurs, de masques, de surblouses démontrant la nécessité du savoir-faire local.

Tous ces éléments de première urgence sortent de tiers lieux associatifs ou même d'initiatives individuelles. Le médiateur numérique est en lien avec son territoire, il se place au cœur d'un écosystème local. Il inscrit ses actions dans un schéma directeur des usages numériques quand celui-ci existe bien entendu. Les territoires qui veulent penser leur transition numérique doivent associer l'accompagnement aux usages. Le médiateur numérique est celui qui va donner du sens et de la force à ces usages numériques.

## Participation

La transparence devient légitimement une exigence. La coopération devient une nécessité. L'ouverture devient la règle. Jamais on aura autant parler de communs, d'intelligence collective, d'open data...Autant de domaines dans lesquels le citoyen doit s'impliquer. Il faut accompagner à de nouveaux processus de décision. Les outils numériques peuvent se mettre au service de la transition démocratique. De nouveaux espaces de dialogue sont à imaginer. Comment allons nous garantir que chacun puisse y participer ? Comment allons nous garantir que chaque contribution soit examinée ? Comment allons nous montrer nos processus de décisions ? Les outils numériques peuvent répondre à ces questions. Le médiateur numérique a dans ses missions premières d'œuvrer au pouvoir d'agir des habitants. Il peut mobiliser, impliquer, accompagner des collectifs de citoyens pour participer au "jour d'après". Cela demande du temps. Cela implique une pérennité de ses missions. Et cela subodore une reconnaissance et une formation en corrélation avec ses objectifs.

## Entreprenariat

Nos entreprises ont découvert le télétravail. Nos commerçants font leurs premiers pas en tant que vendeurs en ligne. Tout ceci s'est fait sans préparation et qui plus est dans des mauvaises conditions. Les habitués du télétravail eux-mêmes ont des difficultés organisationnelles. Quand vous êtes en télétravail habituellement, vous ne gérez pas les biberons du dernier et les devoirs du grand en même temps. Vous exercez dans un environnement propice. Tel n'est pas le cas actuellement. Certaines entreprises ont renoncé au télétravail car elles n'étaient pas prêtes. Des questions de logistiques, de management, d'outils et solutions techniques n'ont pas pu être

résolues. Là encore, un lieu de médiation numérique présent sur le territoire avec un espace de coworking en son sein aurait nécessairement une expertise d'usage à apporter.

Il en va de même pour mon boucher, mon fromager et mon primeur qui me proposent chacun une procédure différente pour commander mes produits à distance. La mutualisation est une solution évidente. Une plateforme locale e-commerce se pense et se construit dans la sérénité. Que cela soit l'indépendant ou l'entreprise, l'accompagnement va être la clef de la réussite de leur transition numérique.

## Continuité pédagogique

L'école à la maison révèle elle aussi les inégalités sociales engendrées par ce que l'on nomme communément la "fracture numérique". Côté institution la mise en route a été difficile. Les Environnement Numériques de Travail ont pour certains été mis en place spécifiquement à cette occasion. Du coup de nombreux professeurs ont découvert ces nouveaux espaces de travail. Là encore, on se rend compte du besoin d'accompagnement. Les contenus proposés ne sont pas spécifiquement adaptés au web. Pour beaucoup, il faut imprimer les leçons. La pénurie de cartouche d'encre témoigne en partie de ce manque de culture numérique (qui est un manque de formation). Évidemment les professeurs travaillent sur leur matériel personnel et font eux aussi avec les moyens du bord. Ils ont eux aussi leurs propres enfants à gérer dans le même temps. Les élèves ont parfois été mieux organisés que le ministère. Certains ont créé leur propres serveurs sur Discord et y ont invité leurs professeurs. Plutôt que de saluer l'initiative exemplaire de lycéens qui s'organisent pour assurer la continuité pédagogique, les débats ont tourné sur des questions de RGPD. Ces actes nombreux questionnent le rôle du professeur en général, sa posture, et évidemment les moyens (matériels et formation) mis en œuvre pour exercer au mieux sa mission.

## Fracture numérique

Mais cela n'est rien à côté de ces enfants sans matériel. On a redécouvert (car cela fait des années que cette inégalité est mise en avant) que les enfants en difficulté scolaire conjuguaient aussi d'autres difficultés sociales dont l'absence d'accès aux outils



numériques. Les réponses apportées tiennent pour la plupart de la pensée magique. Au mieux la collectivité a prêté des tablettes aux familles identifiées. Comme si le simple fait de prêter une tablette à un élève en difficulté pouvait suffire. Sans accompagnement cela ne sert à rien. Cela signifie qu'à la sortie du confinement, nos dispositifs de réussite éducative devront s'interroger sérieusement sur cette problématique. Non seulement il faut doter la famille d'outils (sans oublier le forfait internet) mais il faut surtout l'accompagner à la prise en main de ces outils. Il y a fort à parier que cette prise en mains concerne l'accès à des droits sociaux également. Il faut coupler un accompagnement social, un accompagnement parental, un accompagnement pédagogique et un accompagnement numérique. La médiation numérique de territoire consiste à travailler en synergie sur les différentes typologies d'accompagnement.

## Accompagnement social

Comment ne pas évoquer cette question de l'accompagnement social ? La plateforme Solidarité-Numérique a été lancée le 30 mars, deux semaines après le début du confinement sanitaire lié à l'épidémie de Covid-19. Des centaines d'acteurs de la médiation numérique se sont organisés en quelques jours pour proposer cette plateforme. L'objectif de celle-ci est de permettre aux personnes en difficulté avec le numérique d'avoir un appui soit par le biais d'une base de connaissance prête à l'emploi, soit par le biais d'une assistance téléphonique. Beaucoup d'appels sont liés à un besoin d'informations. D'autres nous interrogent sur leur dossier espérant que l'on puisse accélérer la procédure révélant le manque de moyen des institutions normalement en charge des procédures. Et bien sur certains appellent pour un appui numérique. Ces personnes éloignées du numérique subissent une fracture supplémentaire quand dans leur territoire, il n'y a pas d'accompagnement aux usages courants du numérique. La plateforme téléphonique leur permet de faire leurs démarches, et pour certains donc d'accéder à leurs droits. La pérennité d'une telle plateforme se pose. Pour ma part je crains que cela incite les acteurs publics à se défausser sur cette solution.

## Une question d'équilibre

La question budgétaire est sûrement un élément déterminant. Pour donner du sens à un schéma intercommunal (qui à mon avis est la

bonne échelle) des usages numériques, il vous faudra un chef de projet, deux ou trois agents médiateurs numériques et un ou deux agents en fonction support (communication et administratif typiquement). Ceci nous fait une équipe de 5 à 7 personnes pour un territoire de 200 000 à 300 000 habitants. Il faut un lieu totem incluant plusieurs fonctions (médiation numérique, fablab, coworking). Il faut bien sûr du matériel (physique et logiciels). En face, il faut évaluer les gains. ceux-ci vont s'exprimer en valeur ajoutée : augmentation de l'employabilité, marketing territorial, mutualisation des moyens, réussite éducative, accompagnement social des citoyens, gouvernance partagée, soutien aux initiatives (de type start up), transferts de savoirs et de savoirs faire, renforcement de la cohésion sociale, laboratoire d'innovation publique...Placer la médiation numérique au cœur des enjeux de son territoire c'est engager la transition numérique, démocratique et écologique de son territoire. C'est travailler à de nouveaux équilibres.

## **StopCovid une application qui vous veut du bien ? 18/04/2020**

Dans son adresse aux Français du 13 avril, le Président de la République Emmanuel Macron a fait mention de l'application StopCovid sans la nommer.

Plusieurs innovations font l'objet de travaux avec certains de nos partenaires européens, comme une application numérique dédiée qui, sur la base du volontariat et de l'anonymat, permettra de savoir si, oui ou non, on s'est trouvé en contact avec une personne contaminée. Vous en avez sûrement entendu parler.

Une chose est certaine, nous entendons beaucoup parler de cette application. Mais qu'en savons nous, vraiment ? Le rôle du médiateur numérique est d'accompagner le citoyen dans les enjeux liés au numérique. Autrement dit de lui donner les éléments essentiels de culture numérique pour qu'il puisse se forger une opinion sur cette application et ainsi participer au débat. Voyons donc à travers ce billet son principe de fonctionnement dans un premier temps. Vous avez été nombreux à me questionner aussi sur les risques de sécurité informatique ainsi que sur les risques liés à nos données personnelles.

### **Le laboratoire de Mr Q**

Dans les films de James Bond, le professeur Q est celui qui fournit à 007 les innovations technologiques pour accomplir au mieux sa mission. Pour autant la réussite du plus célèbre des

agents secrets ne repose que très partiellement à son recours à l'aide technologique. A tel points que les inventions du Professeur Q sont pour nous autres de simples gadgets.

Quelque soit le problème, il y aura toujours une main qui se lèvera pour proposer une solution technologique. En fait il y aura plusieurs mains qui se lèveront. Et dans la plupart des cas, les solutions proposées ne fonctionneront pas comme espérées. Les inventeurs réclameront davantage de crédit ou une meilleure implication du public cible. Rarement le principe d'avoir recours à la technologie sera remis en cause en tant que tel. C'est pourtant la première question à laquelle nous devons répondre. Avons nous besoin de nouveaux outils technologiques pour gérer la situation actuelle ? Qu'est ce que le corps médical attend comme fonctionnalités de ces nouveaux outils ? En la matière dans son communiqué daté du 2 avril le Conseil Scientifique préconisait "[de nouveaux outils numériques permettant de renforcer l'efficacité du contrôle sanitaire de l'épidémie](#)"

## **Principe de fonctionnement.**

Le gouvernement s'est donc lancé dans le développement de l'application StopCovid. Le but de cette application est de limiter les contaminations en identifiant des chaînes de transmission. Il est important d'insister sur ce point. Le but de StopCovid est de limiter la propagation du virus. L'application n'a pas pour objectif de soigner ou d'éradiquer le Coronavirus, uniquement de limiter sa propagation.

Je télécharge l'application (si je souhaite) et si j'entre en contact avec une personne (qui possède l'application) et qui a développé le virus alors je reçois une notification. En aucun cas cela veut dire que je suis moi-même contaminé. Cela m'invite à passer un test, s'il y a quelques jours j'ai croisé quelqu'un positif.

Autrement dit l'application repose sur le principe que tout le monde joue le jeu. En effet 70% des Français possèdent un smartphone (62% des 60-69 ans et 44% des 70 ans et plus). Selon une étude de l'université britannique d'Oxford publiée dans la revue "Science", **un tel dispositif prouverait son efficacité si au moins 60 à 70% de la population l'utilise.**

Sachant que seuls 70% de la population ont un smartphone, cela veut dire que dans le meilleur des cas, avec 100% de participation et 100% de respect de la quarantaine, il ne suffira que de confiner 25% des cas symptomatiques.

Rand Hindi, Twitter (@randhindi) 9 Avril 2020

Des questions restent en suspens. Si je suis positif est-ce que c'est moi qui le notifie à mon application ? Et si je suis notifié comment garantir que je vais bien aller faire mon test de dépistage ? L'application repose sur une grande part de civisme des utilisateurs. Et bien sur il faut que la technologie utilisée soit en elle-même fiable.

## **Sécurité.**

En amont de la rédaction de ce billet les questions ont tourné sur le degré de précision de l'application, la sécurité et la confidentialité. Reprenons ces questions. "Le bluetooth est il aussi précis que le GPS ?" me demande Matthieu.

A priori le choix du Gouvernement s'oriente vers une technologie Bluetooth. Celle-ci a le mérite de fonctionner dans plus d'endroits (par exemple dans le métro). Le Bluetooth a un degré de précision de l'ordre de 10 mètres et est plus respectueuse de ma vie privée. Le Bluetooth localise mon téléphone, mais pas son propriétaire. Ainsi si j'ai été en contact avec quelqu'un de positif, je recevrais une notification sans que personne puisse identifier la source. De la même manière personne ne saura que j'ai reçu cette notification. On saura juste que les appareils ont été en contact. Ces appareils seront identifiés par des références anonymes qui changeront toutes les X minutes. A 15h00 mon téléphone s'appellera YT59 à 15hX il s'appellera RD26. Je recommande de prendre 10 minutes pour écouter mon camarade Matti Schneider à ce sujet.

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=AAAt8KMXtApU>]

Le Bluetooth ravive de mauvais souvenirs chez certains. Julien me demande ainsi si le fait d'activer le Bluetooth en permanence ne constitue pas un risque en matière de vol de données du téléphone. Il est vrai que dans son [guide du nomadisme numérique](#), l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information "recommande de désactiver les services qui sont potentiellement sources de menaces, comme le Bluetooth". j'ai interrogé l'ANSSI à ce sujet. Je n'ai pas eu de retour à ce jour.

## Liberté.

*"Cette application respecte toutes nos lois et toutes nos valeurs en termes de libertés publiques et de protection de la vie privée. Il n'y a aucune donnée qui est accessible, ni pour l'État, ni pour qui que ce soit."*

Cédric Ô, [France Info](#) 17 avril 2020.

Marie-Laure DENIS, Présidente de la Commission Nationale Informatique et Libertés a été auditionnée par la commission des lois de l'Assemblée nationale le 8 avril 2020 a précisé les choses en la matière de son point de vue :

"Si un suivi individualisé des personnes était mis en œuvre, il faudrait d'abord, à droit constant, qu'il soit basé sur le volontariat, avec un **consentement réellement libre et éclairé** - et le fait de refuser l'application n'aurait aucune conséquence préjudiciable. Ensuite, la CNIL veillerait notamment à ce que ce dispositif soit mis en place pour une durée limitée." ([Source](#)).

En tout état de cause, la solution retenue ne peut constituer qu'un des éléments d'une réponse sanitaire plus globale. D'un point de vue technologique, l'application peut très bien être dans les clous.

C'est sur le terrain social que nos libertés pourraient être mises à rude épreuve. Pour que l'application soit efficace, il faut un grand nombre d'utilisateurs. Il faut s'attendre donc à de grandes campagnes de communication du Gouvernement en ce sens. Vos collègues de boulot vous demanderont si vous l'avez téléchargé. On ne peut pas exclure non plus que l'employeur l'installe par défaut sur les téléphones professionnels. Le risque est que l'on s'habitue à ce type de solutions et qu'on en redemande sans même sans savoir si c'est efficace. En la matière, les caméras de vidéo-protection (ou vidéo-surveillance) constituent un exemple. Malgré son coût faramineux, son impact limité nous nous sommes habitués à être filmés partout. Tant et si bien que nous en demandons plus, en dépit de toute objectivité. ([Voir par ailleurs](#))

## L'indispensable médiation.

Le Secrétaire d'État au Numérique a saisi le Conseil National du Numérique sur StopCovid. Dans sa lettre adressée à la Présidente du CNNUM, Salwa TOKO, Cédric O demande des "recommandations sur les conditions qui pourraient permettre l'adoption [de StopCovid] par le plus grand nombre et notamment sur la question essentielle de l'inclusion". Le ministre invite le Conseil National du Numérique à rencontrer les acteurs de la société civile. Aussi, je prends les devants et adresse le point de vue d'un médiateur numérique.

Il y a quelques années, je participais avec les membres d'alors à la rédaction du [rapport inclusion numérique](#) de votre institution. Je me permets de reformuler ici la deuxième des sept propositions : "**faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive**".

Je participe actuellement à la plateforme Solidarité-Numérique. Nous avons reçu des milliers d'appels. Cette semaine nous devrions traiter beaucoup de demandes liées aux déclarations d'impôts. Je doute très sincèrement que nos appelants soient en mesure de donner un **consentement réellement libre et éclairé** concernant StopCovid.

L'une des actions qui pourrait permettre l'adoption de StopCovid est de développer davantage les actions de littératie numérique. La crise que nous traversons montre à quel point nous sommes tous collectivement en déficit numérique. On parle souvent de 13 millions de Français éloignés du numérique. Cette crise nous montre que ce chiffre est sous évalué, largement.

Nous n'aurons pas les moyens dans les semaines qui suivent de faire monter en compétence autant de personnes. Nous n'aurons pas les moyens de donner à chaque citoyen les éléments de littératie numérique pour comprendre les tenants et les aboutissants de cette application. Je ne suis pas certains d'ailleurs que beaucoup de médiateurs numériques aient eux-mêmes ces éléments.

## Pour une société numérique inclusive.

Cette crise extraordinaire questionne de fond en comble nos rapports au numérique. Elle met en relief le besoin indispensable de médiation pour permettre au citoyen de prendre part au débat. Beaucoup d'informaticiens, de juristes, d'élus ont exprimé leur réserve, voire leur opposition à ce projet. Beaucoup de citoyens vont se retourner vers un médiateur numérique pour avoir un avis sur cette application.

- La pertinence de cette application repose sur un fort taux d'utilisation (minimum 60%) qui ne peut être atteint de manière volontaire.
- Des incertitudes subsistent sur le traitement des données.
- Le solutionnisme technologique n'est pas une solution. L'application [SAIP](#) développée pour prévenir en cas de risques a été abandonnée peu de temps après son lancement.
- Personne à ce jour n'est capable de prouver qu'une application de contact tracking fonctionne, bien au contraire.
- Le téléchargement d'une application et l'activation de la fonctionnalité Bluetooth ne sont pas maîtrisés par une partie des publics les plus éloignés du numérique.
- Les publics les plus éloignés du numérique n'ont pas les moyens de donner un **consentement réellement libre et éclairé**.

A titre personnel, je ne peux conseiller à quiconque d'avoir recours à cette application tant elle n'apporte aucune garantie suffisante. Pour autant les questions abordées à travers ce projet nous interrogent sur notre vision du vivre ensemble d'une part et sur l'impérieuse nécessité d'accompagnement aux usages numériques d'autre part. Comme je l'ai indiqué dans un [précédent article](#), de nouveaux équilibres sont à trouver pour la médiation numérique.

## Vers la sobriété numérique 20/05/2020

La pollution numérique est un phénomène qui est loin d'être anecdotique. Cette pollution est très insidieuse car nous ne la voyons pas. Il nous est difficile de l'appréhender de manière concrète. Ce qui est certain, c'est qu'il est possible, au quotidien d'opter pour des usages plus vertueux. Cela passe par de nouvelles habitudes à prendre. Parfois cela nécessite de nouvelles façons de penser son rapport au numérique. La transition numérique et la transition écologique sont étroitement liées. Les médiateurs numériques peuvent accompagner les citoyens vers la sobriété numérique.

### Ranger son PC

Un PC bien rangé est un PC qui renaît. Faites des dossiers. Organisez-les et profitez-en pour faire le tri. Ce scan de votre quittance de loyer de 2002 n'a peut être plus de raison de rester sur votre ordinateur. Pour passer à l'action, je vous recommande [la lecture ce dossier](#) réalisé par William, de l'association Zoomacom.

### Sauvegarder ses fichiers

Le moment est idéal pour entreprendre une sauvegarde de vos fichiers importants. Vous pouvez libérer de l'espace sur votre disque dur en effectuant une sauvegarde externe. Parmi ceux-ci les photos méritent un traitement particulier. D'une part, il y a sûrement un tri à faire dans vos milliers de photos. D'autre part cela invite à réfléchir sur notre consommation de photos. Il y a sûrement matière à être moins vorace. Je vous recommande l'article de Louis Derrac [sur le sujet](#).

### Vider les corbeilles

C'est le geste de nettoyage numérique à adopter par excellence. Les corbeilles du bureau sont vidées régulièrement. En dehors de cette corbeille, on peut également s'attaquer aux corbeilles de sa

messagerie électronique. Entre la corbeille, le dossier spam et le dossier messages supprimés, il y a moyen de libérer de l'espace. Mais il est possible d'aller plus loin en supprimant ses conversations sur les réseaux sociaux par exemple..

## Désinstaller les programmes

Ne désinstallez pas un programme si vous n'êtes pas sûr de votre coup. Il y a sur votre ordinateur des programmes que vous n'utilisez pas ou plus. Citons par exemple, le programme qui permet de configurer votre ancienne imprimante ou celui qui vous permettait de connecter votre précédent smartphone.

## Nettoyer le disque

Un nettoyeur de disque dur est inclus dans Windows 10. Cet outil vous permet de libérer de l'espace dans votre disque dur en supprimant les fichiers inutiles. Pour en savoir plus sur ce nettoyeur de disque dur, consultez le support de [Windows](#).

La première étape était centrée sur un gros nettoyage. Il peut être difficile de mesurer son impact. Mon propos ici est de s'interroger sur nos usages et d'adopter des solutions moins énergivores. Commençons par rendre visible cet impact.

## Carbonalyser

Carbonalyser est une extension disponible sur le navigateur Firefox. Cet outil a été développé par l'équipe du [ShiftProject](#). L'extension permet de visualiser la consommation électrique et les émissions de gaz à effet de serre associées à votre navigation internet. Elle propose un équivalent en kilomètres parcourus en voiture notamment pour rendre la mesure plus tangible. Cette extension n'est compatible qu'avec le navigateur Mozilla Firefox.

## Bloqueur de publicité

Vous avez peut-être un autocollant "StopPub" sur votre boîte aux lettres (sinon vous pouvez vous en procurer [sur ce site](#)), il est possible d'adopter le même dispositif pour le web en installant un bloqueur de publicités. Pour cela, je fais confiance à l'extension [uBlock Origin](#). "uBlock est une extension qui bloque les publicités et les pisteurs, légère en empreinte mémoire et en utilisation du processeur et qui

pourtant, est capable d'utiliser et de traiter des milliers de filtres de plus que la plupart des autres bloqueurs."(Présentation de l'extension)

Nous voici donc équipés de notre navigateur internet Mozilla Firefox auquel on a jouté les extensions Carbonalyser et  $\mu$ BlockOrigin. Nous pouvons poursuivre notre navigation sur Internet.

Moteur de recherche

Il est temps de changer de moteur de recherche et il est surtout largement temps d'apprendre à s'en servir. Le propre d'un moteur de recherche est de vous indiquer le chemin à suivre pour aller à votre destination. Autrement dit, interroger son moteur de recherche pour aller sur Facebook est un non-sens. Il faut saisir dans votre barre d'adresse "www.facebook.com" pour vous y rendre. Pour vous aider à mémoriser vos adresses préférées, vous pouvez vous appuyer sur les favoris de Mozilla Firefox symbolisés par l'étoile au bout de votre barre d'adresse.

Citons deux alternatives à Google en terme de moteur de recherche.

Ecosia et Lilo

Ecosia est un moteur de recherche qui plante des arbres. Il faut environ cinquante recherches générées depuis Ecosia pour planter un arbre. Ce moteur de recherche fonctionne sur tous les navigateurs.

Avec le moteur de recherche Lilo, vos recherches financent gratuitement des projets sociaux et environnementaux.

Concrètement, vous soutenez à travers vos recherches sur internet la cause de votre choix. Le mouvement des Colibris, la SPA, WWF France peuvent être soutenus de cette manière. Il existe sûrement une association près de chez vous qui récolte des fonds grâce à Lilo.

Le numérique dans les nuages

Le "cloud" stocke vos fichiers dans les nuages. L'image est poétique, la réalité l'est beaucoup moins. Le cloud est tout sauf immatériel. Concrètement pour stocker nos fichiers dématérialisés, il faut des millions de disques durs. Pour faire tourner ces disques durs en permanence, il faut bien entendu de l'énergie. En France, on estime



que les centres de données consomment près de 9% de notre électricité.

Individuellement, nous pouvons commencer par vider nos google drives pour y conserver uniquement les fichiers strictement nécessaires. C'est sur notre messagerie électronique que nous devons concentrer de gros efforts.

Le courrier électronique.

Nous utilisons le mail quotidiennement. Autant dire que chaque bon geste appliqué a de suite un impact positif. Passons en revue les bonnes habitudes à prendre.

- La première étape consiste à supprimer les mails stockés dans notre boîte de réception. Pour les mails vraiment importants, je vous recommande de les imprimer au format PDF pour les conserver sur un disque dur. A titre personnel, je me suis fixé la limite de 50 emails conservés dans ma boîte. Trouvez la vôtre et chaque semaine faites votre nettoyage.
- Supprimez les images dans votre signature de courrier électronique.
- Désabonnez-vous des lettres d'information non pertinentes. A ce propos, je recommande d'effectuer ce désabonnement soit-même. Je déconseille fortement l'utilisation de CleanFox.

Utiliser CleanFox pour nettoyer sa boîte mail, c'est comme utiliser RoundUp pour désherber son jardin. C'est efficace, mais c'est loin d'être sans conséquences

Le streaming vidéo

"Le visionnage de vidéos en ligne, qui représente 60 % du trafic de données dans le monde, a ainsi généré une empreinte carbonée comparable aux émissions annuelles de l'Espagne au cours de l'année 2018."(Rapport Shift Project)

[youtube [https://www.youtube.com/watch?v=Jn6pja\\_l8s](https://www.youtube.com/watch?v=Jn6pja_l8s)]

Youtube Audio

Commençons par nous interroger sur nos usages. Si nous regardons régulièrement le clip vidéo de notre chanteur préféré, il y a sûrement d'autres solutions. Une extension comme Youtube Audio permet de ne diffuser que le contenu audio d'une vidéo Youtube. Si vous utilisez

Youtube comme une radio, cette extension disponible sur Mozilla Firefox est un premier pas.

Cependant un service de streaming musical n'est pas sans impact non plus. L'idéal consiste à lire un fichier audio sans avoir recours à Internet (D'un point de vue musical optez pour les fichiers WAV plutôt que le fichier MP3).

Invidious

Invidious est un site qui vous permet de naviguer sur Youtube mais sans charger les scripts de Google. Il s'agit, en quelque sorte, d'une version allégée, et donc moins énergivore de la plateforme. De plus, le site vous permet de paramétrer par défaut la qualité des vidéos que vous regardez.

Pour Netflix et Amazon Prime Video le paramétrage se réalise sur chaque vidéo.

Aller plus loin

Il y a encore d'autres trucs à partager. Je pourrais citer l'extinction des écrans d'ordinateur en veille, ou de la box par exemple. Les questions liées à la réutilisation du matériel, à la lutte contre l'obsolescence programmée n'ont pas été abordées ici. De la même manière, la relocalisation des services web est un enjeu que nous pouvons aborder concrètement. Le projet CHATONS de Framasoft répond à cet enjeu.

**L'objectif est de passer d'un numérique instinctif à un numérique réfléchi.** C'est un enjeu majeur de notre société. Le médiateur numérique a pour mission d'accompagner sur cet enjeu. Voici quelques ressources pour aller plus loin.

- Le blog de Djan GICQUEL et en particulier son excellent article : "réduire son empreinte numérique".
- Greenpeace a réalisé un dossier sur la pollution numérique à découvrir sur leur site.
- Un article académique (mais accessible) disponible sur le blog binaire : Impacts environnementaux du numérique : de quoi parle t'on ?
- L'excellent guide de l'Ademe, agence pour la transition écologique.La face cachée du numérique : A télécharger depuis leur site

- Un article sonore du magazine Chut! Pollution et numérique : qui dit vrai ?
- Je recommande ImagoTV, la plateforme vidéo gratuite de la transition. Beaucoup de contenus inspirants sont disponibles sur cette plateforme.
- Enfin je suis à votre disposition pour vous accompagner sur ces questions et vous invite à me contacter pour une présentation ou une formation.

## **Solidarité Numérique , bonjour 26/05/2020**

Solidarité numérique bonjour." A ce jour plus de 12 000 appels ont été passés à la plateforme solidarité-numérique, une plateforme d'entraide numérique par téléphone née dans l'urgence de la crise sanitaire. J'ai eu l'opportunité de faire partie de cette aventure dès le début en tant que médiateur numérique. J'ai fait partie de ceux qui décrochaient le téléphone pour répondre aux demandes. Au-delà du service rendu aux citoyens, ce qui s'est passé en termes de médiation numérique est fondamental.

### **Charlie Hebdo.**

Il y a cinq ans, les locaux de Charlie hebdo étaient la cible d'un attentat terroriste. Très vite, un groupe de médiateurs numériques se constitue. L'horreur et l'émotion est à son comble. Dans le weekend, le site EducAttentats est mis en ligne. EducAttentats est un site participatif, initiative conjointe d'acteurs de la médiation numérique, mis en ligne par Média-Cité. En réaction aux attaques de Paris, il propose des outils et des « kits » éducatifs pour décrypter l'information et dénoncer les rumeurs et fausses images. Les acteurs de la médiation numérique se coordonnent sur un groupe privé. Ce groupe a pour objet de collecter les outils, démarches, kits et stratégies pour aider les parents, les éducateurs, les enseignants et les médiateurs dans la situation de crise liés aux attentats de Paris. Cinq ans plus tard le périmètre du groupe est redéfini dans le cadre de la crise du Coronavirus. L'un des objectifs du groupe est la création d'un service de médiation numérique à distance sous forme téléphonique (via internet) et visioconférence pour des personnes

confinées. Quelques jours plus tard, le Ministre Cedric O lance officiellement la plateforme "Solidarité Numérique".

## Dans la ruche.

Le dispositif se décompose en deux parties. D'une part un site internet avec des ressources en ligne. Ce site propose des tutoriels, des articles et des liens à destination des publics autonomes. Certaines de ces ressources existaient déjà avant la crise sanitaire. . D'autres ont du être réadaptées ou créées spécifiquement pour l'occasion. Des médiateurs numériques se sont spécifiquement assignés à cette fonction de création, curation de contenus. 400 ressources ont été agrégées sur le site. 200 tutoriels ont spécifiquement été créés. Plus de 2000 médiateurs numériques se sont mobilisés. Jamais aucune autre initiative n'avait mobilisée autant de médiateurs numériques.

## Simple comme un coup de fil

L'autre partie du dispositif est organisée autour d'une plateforme téléphonique. Le principe est relativement simple vous composez le **01 770 772 372**, un médiateur numérique décroche et vous accompagne gratuitement dans vos usages numériques. J'ai fait partie des répondants dès le premier jour de la mise en ligne de la plateforme. Le répondant analyse votre demande et apporte la réponse adaptée. Bien sûr, le répondant ne sait pas tout. Il y a un canal de discussion interne pour venir en aide aux répondants. Si je suis sollicité sur une question à laquelle je ne sais pas répondre, je me réfère à ce canal interne pour trouver de l'aide. Pour répondre à une question, vous avez un médiateur au téléphone et une dizaine d'autres disponibles sur un canal d'aide. Si le canal d'aide est sollicité, alors une fiche d'aide est créée. Puis, cette fiche est déposée dans la base de connaissance interne pour pouvoir renseigner un répondant dans le cas où la situation se reproduirait.

## Autogestion

Tout le dispositif fonctionne sur le volontariat et la disponibilité des uns et des autres. Si vous ne souhaitez pas répondre au téléphone et préférez réaliser des tutoriels, il n'y a pas de soucis. Il y a évidemment une équipe de coordination et d'animation. Ajoutons à cette équipe de

coordination, l'équipe de développeurs de la plateforme en tant que telle. L'outil présenté le premier jour n'a rien à voir avec celui d'aujourd'hui. Je ne peux qu'imaginer le nombre d'heures passées à concevoir et surtout adapter la plateforme. Enfin, il y a également une équipe communication pour promouvoir le travail effectué sur la plateforme.

En ce qui me concerne, j'ai d'abord été dans les "répondants" avant de me consacrer à une mission particulière : documenter. J'ai ainsi collecté une trentaine d'histoires de médiation numérique liée à cette plateforme. Vous pouvez écouter certaines de ces [histoires ici](#) ou retrouver des témoignages [sur ce site](#). Toutes ces histoires sont riches d'enseignement. J'aurai l'occasion d'y revenir dans un prochain article.

## Et après ?

Depuis quelques jours, nous reprenons petit à petit le cours normal des choses. Pour autant les appels continuent d'arriver sur la plateforme solidarité numérique. Le travail accompli est extraordinaire. Le sens du dévouement des médiateurs numériques est exemplaire. Le Secrétaire d'état au numérique, Cédric O, a salué ce travail au cours d'une de nos réunions. Il a émis l'hypothèse que ce service perdure au-delà de la crise. Cela a du sens, cela me paraît pertinent. Cet outil de médiation numérique est complémentaire aux autres formes de médiations numériques déjà existantes. Pendant ces deux mois j'ai vu des collègues assurer des directs sur Discord, organiser des webinaires sur Facebook. Moi-même je me suis essayé à un atelier en ligne sur JitSi. Il y a eu beaucoup d'initiatives de la part de l'écosystème de la médiation numérique et la plateforme téléphonique en est un bel exemple.

Sous quelle forme peut perdurer cette plateforme ?

Pour en garantir la pertinence, il faut à mon sens des agents qualifiés, des agents aux profils hétéroclites et bien entendu des agents rémunérés. Je vois dans cette plateforme la première brique d'un service public de la médiation numérique. Aussi, il me paraîtrait pertinent que les médiateurs numériques de cette plateforme soient par conséquent des agents de l'État.

Le Gouvernement déploie depuis plusieurs années une politique d'inclusion numérique. La plateforme Solidarité Numérique peut être

un atout dans cette politique. Si beaucoup d'appels proviennent d'un même territoire, cela doit servir de signal pour améliorer le schéma local des usages numériques. Avec la mise en place d'un service pérenne de médiation numérique par téléphone, on peut craindre que certains territoires ne déploient pas de stratégie locale d'inclusion numérique, se défaussant sur la plateforme.

## **Mission d'information illectronisme du Sénat 16/07/2020**

*« L'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un "fossé numérique". L'internet ne doit pas nourrir de nouvelles inégalités dans l'accès au savoir. Il revient au service public de veiller au développement équilibré de ces technologies sur le territoire national et à l'égal accès de tous aux contenus essentiels que diffusent ces réseaux. A travers l'École, en particulier, l'État peut prévenir "l'illectronisme", avant qu'il ne devienne un nouvel avatar de l'illettrisme. » Lionel JOSPIN, Premier Ministre. 1999*

Cela fait 20 ans que le terme "illectronisme" existe dans la parole de l'État. Les deux mois de confinement numérique que nous venons de traverser auront permis de rappeler cette réalité de la "fracture numérique". Deux constats se dégagent. D'une part, le chiffre de 13 millions de Français éloignés du numérique est complètement sous-évalué et la réalité du besoin est au moins deux fois plus importante. D'autre part les moyens mis en œuvre pour lutter contre l'illectronisme sont insuffisants et le plus souvent inadaptés. Le 15 juillet j'ai été auditionné par la mission d'information du Sénat Lutte contre l'illectronisme et inclusion numérique et ce sont deux points sur lesquels j'ai particulièrement insisté.

### **Intelligence collective**

Ayant été contacté par l'intermédiaire de ce blog, j'ai choisi de rendre public les questions que j'avais reçu. Je les ai donc partagé avec d'autres médiateurs numériques ce qui a permis d'enrichir d'autant mes réponses. Si j'ai choisi d'opérer ainsi, c'est parce que je suis le seul médiateur numérique en tant que tel à avoir été auditionné. Certaines questions auraient eu de ma part une réponse beaucoup

plus courte (notamment celle sur l'accessibilité des sites). Grâce au réseau, j'ai pu monter en compétence sur le sujet et je l'espère, mieux répondre à la question posée.

J'observe par ailleurs que des personnes interrogées avant moi m'ont demandé ce que j'allais répondre. Mes réponses sont en clair à la fin de cet article. J'invite donc ces mêmes personnes à s'inscrire dans cette démarche de transparence. Seule la première question qui retrace mon parcours n'est pas reprise dans le document ci après.

## Audition

L'audition a duré une heure et s'est déroulé en visioconférence. J'étais auditionné en même temps que deux écrivains publics. Les dix premières minutes ont tourné à démontré qu'en matière de réseau, il y avait des progrès à faire. La question la plus récurrente a été "vous m'entendez ?" Une fois passé sur une conférence téléphonique, ça allait mieux.

Le sénateur Jean-Marie MIZZON était particulièrement intéressé par les suites du plan pauvreté. Ce plan prévoyait le recrutement d'écrivains publics, et selon mes collègues ce n'est pas le cas. En terme de médiation numérique, ce n'est pas mieux.

A ce stade, il m'a semblé opportun de rappeler que les missions des médiateurs numériques ne se limitaient pas à l'accompagnement aux droits.

L'échange s'est poursuivi sur le besoin de coordination local des actions d'inclusion numérique et sur le financement des postes.

En amont de l'audition j'ai répondu à dix questions ci-dessous en pièce jointe. Comme dit précédemment la première question étant liée à ma présentation ne figure pas dans ce document

## **Juste une réponse 30/07/2020**

Aujourd'hui est un jour comme les autres. J'ouvre mon client de messagerie électronique. Pas de réponse. Un jour de plus sans réponse. Mais pourquoi je n'en ai pas ? Peut-être n'ont ils pas reçu mon courrier. Pourtant je sais que si tel avait été le cas, alors j'aurais

une réponse automatique en retour du "PostMaster". Donc ils l'ont reçu. L'ont ils lu ? je n'en sais rien. De toute évidence ils ne m'ont pas sélectionné. Ils pourraient au moins m'envoyer un mail...Si ils savaient ....maintenant ils sauront.

## Chez moi

On ne se laisse pas abattre. Les statistiques ne plaident pas en notre faveur mais on garde le moral. Dans les statistiques de Paul (Pôle emploi, [voir mon billet sur Paul](#)) un chômeur est considéré comme un "senior" à compter de 50 ans. J'en ai que 48 , mais bon je sens bien que ça va être difficile. La crise vient de passer par là de surcroît. Le marché est plus que délicat. Il reste l'option de tenter l'aventure à son compte qui tout bien pesé est sûrement la plus adaptée. Après tout, on me reconnaît une certaine expertise dans mon domaine et le besoin est là. Cédric le martèle à toutes les sauces. 13 Millions de Français sont éloignés du numérique.

## Chez Paul

Paul m'indique que l'inclusion numérique, ce n'est pas un secteur porteur. Hélas je le sais que trop bien. Mon alerte "médiation numérique" n'a relevé aucune occurrence en deux mois sur la France entière. Paul me dit que je devrais étudier le marché. Justement, je l'ai fait Paul.

Tu vois le gars que tu as embauché en service civique dans ton agence ? Et bien ce qu'il fait contribue à accroître la fracture numérique en France. Il fait des démarches à la place de l'utilisateur, alors qu'il devrait accompagner l'utilisateur à sa montée en autonomie. Sauf qu'il n'est pas formé pour ça. Concrètement tu le paies pas cher, mais non seulement il ne t'apporte pas grand chose, mais en plus il ne rend pas service à la société. Pour le dire autrement, il faudrait que emploies une personne qualifiée pour faire ce travail, une personne qui est expérimentée. Non seulement tu me sortiras des statistiques du chômage par le haut mais en plus tu lutterais efficacement contre l'illectronisme. Pour cela, il te faut des sous.

## Chez moi

Bon on va étendre son périmètre de recherches. On va tenter des candidatures spontanées, des offres un peu plus éloignées de mon



périmètre. Une réponse. En copie carbone invisible "Vous avez candidaté pour rejoindre notre équipe et nous vous en remercions. Après analyse de l'ensemble des candidatures notre choix s'est tourné vers un autre candidat. " J'ai envie de vous embrasser. Si vous saviez le bien que ça fait au moral de recevoir une réponse. Même pour dire que je ne suis pas pris. Je sais que vous avez lu ma candidature. Vous m'avez apporté de la considération. Pourquoi c'est si compliqué ? J'ai un entretien téléphonique avec Maï sur les RH et la transition numérique ([voir par ailleurs](#)). On en parle. On est tous capable de programmer un message pour dire qu'on est en vacances et qu'il faut dans l'intervalle transférer le mail à Duchmoll. Pourquoi ne fait on pas une règle automatique pour les candidatures non retenues ? C'est pas un problème numérique. C'est un problème de management. De service pensé sans l'utilisateur.

## Chez vous

Vous recevrez des candidatures. Beaucoup. Vous recevrez des candidats. Moins. Chacun a investi de son temps pour vous contacter. Apportez leur la considération qu'ils méritent. Juste une réponse. Quant à moi mon profil est [en ligne ici](#). Contactez-moi. Je vous répondrai.

## Médiateurs numériques StopCovid 05/08/2020

C'est une offre d'emploi assez particulière que me propose Paul cette semaine dans sa sélection automatique d'offres susceptibles de m'intéresser....Dans le cadre du déploiement de l'application StopCovid en Guyane, le service numérique de l'Agence Régional de Santé de la Guyane recherche des médiateurs numériques pour accompagner les publics dans la prise en main de cet outil. La mission consiste à informer les publics de l'existence et de l'utilité de l'application; d'accompagner les usagers dans la prise en main de l'application et de faire remonter les problématiques. En clair il s'agit d'être médiateur numérique de StopCovid.

## Démonstrateur numérique

Sortons du contexte très particulier lié à la Covid19. (abordé dans [ce précédent billet](#)). Le médiateur numérique n'a pas de vocation commerciale. Bien sûr nous recommandons tous des outils pour les usages auxquels nous accompagnons. Quand un usager se présente dans un espace Public Numérique pour avoir de l'aide sur un outil en particulier, notre mission est d'en savoir l'usage. Si vous cherchez un logiciel de montage vidéo, je vais vous demander quel type de vidéos vous souhaitez réaliser. Si votre objectif est de réaliser des petits diaporamas, je ne vais pas pour recommander Adobe Premiere Pro. Et si vous voulez réaliser un vrai court métrage, je pourrais tout à fait vous orienter vers cette solution. Quoiqu'il en soit, un médiateur numérique n'est pas mandaté par des éditeurs de logiciels ou matériels pour vanter leurs qualités. Quelques soient les circonstances. C'est un principe de neutralité qui me paraît important de souligner.

Si l'ARS recherche des personnes pour faire la promotion de StopCovid qu'elle appelle ça des démonstrateurs numériques. C'est la même mission que vendre des machines Nespresso au supermarché du coin. Au moins le rapport avec votre interlocuteur est clairement fixé.

## Pour le Conseil National du Numérique

Aujourd'hui, le médiateur numérique vend l'application StopCovid. Demain de quel produit pourrait il faire l'article ? Dans un an la France devra proposer une carte nationale d'identité électronique, qui remplacera peu à peu la carte d'identité. Beaucoup de questions se posent autour de l'enrôlement de la population. Le Conseil National du Numérique a produit un rapport (auquel j'ai eu le plaisir de participer) et livré 43 propositions pour cette future identité numérique.

L'identité numérique étant fortement liée à la vie civique et à la vigueur des liens de confiance réciproque entre les citoyens et l'État, nous avons choisi, au Conseil, de tenir compte du contexte inédit de la pandémie du COVID-19 survenue en fin d'année 2019. Il ne s'agit pas, dans ce rapport, de tirer des conclusions hâtives, mais bien d'illustrer que la relation de confiance doit préexister à toute démarche d'urgence, car elle garantit l'adhésion et la pleine participation des citoyens. Par ailleurs, ce rapport de confiance participe à construire un pouvoir d'agir des citoyens dans la résolution collective des problèmes rencontrés dans des cas de crise majeure tels que celui-ci, en plaçant

le citoyen comme l'un des pivots de la résolution de la crise, ne serait-ce que par sa délégation de confiance à l'État et son appui aux solutions mises en place.

La place du médiateur numérique dans l'accompagnement des publics éloigné est clairement définie comme ayant vocation à augmenter la capacité d'agir du citoyen. Il ne prescrit pas la Carte d'Identité Numérique, il accompagne le citoyen à se forger une opinion sur celle-ci et le cas échéant l'accompagne dans sa démarche et ses usages. Ainsi, Le médiateur se positionne comme tiers de confiance vis à vis de l'utilisateur.

## Pour l'Assemblée Nationale

L'Assemblée nationale s'est également penchée sur cette question à travers une mission d'information. Elle vient de rendre un rapport sur l'identité numérique avec une quarantaine de recommandations. Le Député Jean-Michel Mis, l'un des deux rapporteurs de cette mission d'information préconise d'étendre le dispositif Pass Numérique, d'une part et de généraliser la solution Aidants Numériques d'autres part pour accompagner les publics éloignés du numérique. ([Voir proposition 35 dudit rapport](#))

Concrètement, une administration remettra à l'utilisateur un chéquier donnant droit à 10 ateliers (par exemple) accompagnés par un médiateur numérique. Ce dernier aura au préalable reçu une accréditation pour faire les démarches administratives à la place de l'utilisateur (c'est le propre du dispositif Aidants Connect à ce jour). Si l'utilisateur vient avec dix chèques "Identité Numérique", en face le médiateur numérique doit lui fournir la prestation correspondante. Le médiateur n'est plus de fait en posture de médiation, mais bien en posture de sous-traitant.

En contrepartie, sa structure reçoit un dédommagement de 9,60 € par chèque scanné. Dans le commerce on appellerait ça une commission.

## Un rôle à définir

Au-delà des éléments de contexte lié à la Covid19, cette annonce propose un nouveau glissement sémantique du médiateur numérique. Dans un contexte où les financements sont difficiles à obtenir, le Pass Numérique pourrait devenir une ressource de

financement principale. Ainsi, une structure pourrait se sentir contrainte d'effectuer des actions financées par ce biais pour obtenir des fonds. Cette dépendance me paraît très malsaine à court terme. De surcroît, ce type de relation ne peut pas permettre l'épanouissement de l'utilisateur. À moyen terme, les effets sur l'illectronisme seront nuls.

Il est urgent de définir un statut pour le médiateur numérique. Il est primordial de fixer son cadre d'intervention. La stratégie mise en place par le gouvernement vise à favoriser l'inclusion numérique. Le rôle de l'État est de montrer le chemin qu'il souhaite prendre pour parvenir à des objectifs définis. Nous disposons de vingt ans d'expérience en matière d'inclusion numérique. 20 ans de questions. Le temps des réponses est venu.

## **Seins sur le net 10/08/2020**

En toute honnêteté, je ne savais pas vraiment comment aborder ce billet. Il y a eu ce coup de gueule de Pauline Bression, actrice de la série Plus Belle La Vie. La raison ? Instagram avait décidé de censurer sa photo pour cause de téton visible. "On voyait que je n'avais pas de haut de maillot de bain sans pour autant être une photo nue, loin de là. Avec mon amie qui l'a faite, on la trouvait simplement jolie. Est-ce qu'un homme a déjà vu son post disparaître parce qu'on y devinait son téton ? À quel moment les règles de publication sur Instagram sont dictées par tant de machisme et d'hypocrisie ?! Tout ça me dégoûte !!!! Et quant aux 9 autres photos de l'album, elles ont disparu avec alors qu'on n'y voyait pas même une épaule ! Honte à ce machisme puant !"

Et puis il y a eu cette cliente refoulée d'un supermarché pour un décolleté jugé choquant qui a donné lieu à une "manifestation" sur Twitter avec le hashtag #jekiffemondécoletté. Plus tôt, il y avait déjà eu le #LénaChallenge et sûrement d'autres encore qui ne me reviennent pas en mémoire. Peut-on encore montrer des seins sur le net ?

## Not Safe For Work

En cherchant une illustration pour cet article dans mes banques d'images habituelles, je trouve soit un ruban rose, soit au mieux une femme de dos. Il me faut aller sur Wikimedia Commons pour trouver une photo de femme seins nus de face. En partageant ce billet, je sais que cette image va être censurée, car jugée offensante. Montrer les seins d'une femme est devenu de la pornographie. A tel point que pour faire la sensibilisation sur le cancer du sein on utilise désormais un ruban rose. L'affiche de Pauline Delpech constituant une *"infraction à sa déclaration des droits et responsabilités"* selon Facebook.

Les réactions sont parfois déconcertantes. Certes, l'incompréhension prime. Mais dans le même temps le chemin de la censure progresse, petit à petit. "C'est abusé, ce n'est pas comme si..." Comme quoi ? On soutient cette cliente parce que son décolleté est acceptable ? Si elle avait eu un décolleté vertigineux laissant peu de place à l'imagination qu'aurait on dit ? De toutes façons cela aurait pu être sa silhouette, la longueur de sa robe, la couleur du maquillage, le fait qu'elle "ose" s'afficher en maillot de bain, ou qu'elle porte un jean pour aller l'assemblée nationale...(rappelez vous le tollé provoqué à l'époque par Cécile Duflot.

## Changer les codes

Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond. Les règles sont absurdes et il nous faut les changer. Le web est un truc de mecs pour les mecs. On s'achète une vertu en censurant des contenus "offensants" tout en ayant un onglet ouvert sur Youporn. Il faut changer la donne. Il nous faut vraiment plus de femmes dans les métiers du web. Il nous faut plus de femmes dans les postes à responsabilité dans le même temps. Il nous faut aussi soutenir, je crois, ces manifestations virtuelles des femmes. Nous devons également développer nos propres outils. Le pouvoir de Facebook est entre nos mains. Nous, médiateurs numériques, connaissons des outils où une photo d'une femme qui allaite ne sera pas une offense, mais un message d'amour.

Nous devons également porter une attention toute particulière à nos jeunes filles. Nous devons leur donner les clefs. Nous avons le devoir de les initier au code. L'enjeu est bien de construire une société dans lesquelles elles pourront grandir en s'épanouissant.

# **Le quotidien du médiateur numérique. Sonia.**

## **17/08/2020**

Sonia entre dans notre structure. Elle vient nous voir car elle souhaite réaliser ses démarches administratives seules. Elle affirme ne rien connaître à l'informatique, qu'elle juge trop compliquée. Comment le médiateur numérique va accompagner Sonia dans ses usages du numérique ? Combien d'heures seront nécessaires pour répondre à son objectif ? Le médiateur numérique va-t-il augmenter le pouvoir d'agir de Sonia ? Quel sera l'impact de son action ? A travers l'exemple de Sonia, découvrons le quotidien du médiateur numérique.

### **Motivation**

Le premier entretien est décisif. Il faut cerner la demande de l'utilisateur, évaluer son niveau de compétences et connaître sa motivation. Il faut surtout savoir lire entre les lignes. Sonia a 42 ans. Elle souhaite pouvoir inscrire ses enfants à la cantine ou aux activités de la MJC et télécharger ses attestations CAF, seule. Sonia est volontaire et ne présente aucune difficulté d'apprentissage particulière. Elle n'y connaît rien en informatique mais possède un ordinateur relié à internet à son domicile.

Sonia est intérimaire. Elle fait les 3 huit dans une usine de conditionnement de yaourts. A cause de ses horaires irréguliers, elle ne peut pas se rendre à chaque fois à la mairie pour signaler les changements de cantine. Jusqu'à présent c'est son fils de 16 ans, Johan, qui effectue l'essentiel des démarches. Cette année il va partir en internat, il faut bien que Sonia se débrouille seule. Comme elle le dit dans son premier entretien, de toutes façons il ne sera pas toujours là.

### **Évaluation**

A écouter Sonia, elle n'y connaît rien en informatique. Pourtant elle a un iPhone 8 à la main. Interrogée à ce sujet Sonia répond qu'elle s'en sert surtout pour discuter avec ses copines. Elles ont un groupe d'échanges sur smartphone et par exemple quand Déborah, sa fille, oublie ses devoirs à l'école elle peut demander aux autres mamans. Elle utilise également Vinted pour acheter et vendre des vêtements

d'occasion pour sa fille, et puis Marmiton dès fois pour sortir de la monotonie des pâtes à la bolognaise. En somme, Sonia a déjà des usages du numérique sur son smartphone, mais aucun usage lié à l'administration.

Sa priorité est de gérer les inscriptions à la cantine scolaire pour sa fille. Concrètement cela demande de créer un compte sur le portail de la ville, se familiariser avec l'ergonomie du site et transférer des documents dont l'attestation CAF. Cette attestation va déterminer le prix unitaire du repas. La municipalité demande une mise à jour de ce document à chaque trimestre (en septembre, en janvier et en avril). Il faut donc également accompagner Sonia à la prise en main du site de la CAF. Là encore, il pourrait être nécessaire de s'attarder sur les bons usages de la messagerie électronique. Sonia aura besoin d'un accompagnement d'environ 30 heures.

## Médiation

Nos ateliers ont lieu tous les mardis de 14h à 17h revient à dire à Sonia qu'elle ne viendra jamais. D'une part elle travaille et ne pourra pas être là tous les mardis ("C'est grave si j'en manque un ?" demandera t'elle) et d'autre part elle récupère sa fille à la sortie de l'école à 16h30. D'une manière générale, j'observe que la médiation est tournée vers ceux qui ne travaillent pas. En organisant un atelier le jeudi de 10h à 12h, il n'est pas étonnant de n'y trouver que des retraités. Dans un registre différent, j'ai vu également des stages intensifs d'une semaine. Comment peut-on imaginer que proposer 30 heures d'atelier à un adulte sur une semaine peut amener à un résultat ? Certains programmes donnent le vertige. En une semaine, vous saurez naviguer sur internet, déclarer vos impôts, gérer votre boîte mail effectuer vos achats en toute sécurité et maîtriser les sites de Pole Emploi et de la Caf !

Quelques heures en présentiel peuvent suffire à Sonia. Il 'y a pas d'urgence dans sa demande et nous pouvons organiser un suivi sur plusieurs mois. La première inscription à la cantine peut être effectuée en duo avec elle. Si Sonia est à l'aise avec le smartphone, autant choisir cet outil pour l'accompagner. Enfin, on peut inscrire Sonia dans une communauté apprenante. Concrètement nous pouvons mettre en place un groupe d'échanges entre nos usagers. Après tout, les mamans se donnent bien des conseils pour les devoirs des enfants sur What's App, pourquoi ne le feraient elles pas sur les inscriptions à la

cantine ? Nous pouvons également imaginer des exercices en ligne envoyés régulièrement ou des tutoriels à suivre pour Sonia.

## Inclusion

Le médiateur numérique conçoit son offre dans une logique d'inclusion. L'objectif premier concernant Sonia est bien entendu de lui permettre d'inscrire sa fille à la cantine par internet. Mais la médiation numérique ne s'arrête pas là. Je dirais même que c'est à partir de là qu'elle commence. Notre objectif est de répondre aux besoins. Il y a les besoins exprimés (l'inscription à la cantine ) et tous ceux qui ne le sont pas.

Sonia est une maman solo avec deux enfants au foyer, un garçon de 16 ans et une fille de 9 ans. Tous les trois sont des internautes. Johann joue aux jeux vidéos et a une grosse utilisation des réseaux sociaux, Youtube et Snapchatt en tête. Quand on en discute avec Sonia, on s'aperçoit qu'elle a des questions à ce sujet sur l'utilisation des écrans, le contrôle parental. Elle en a installé un sur son ordinateur par son fournisseur d'accès à internet mais elle est pas sûre qu'il soit très efficace. Ces questions sont communes à de nombreux parents. Le médiateur numérique va proposer à Sonia de participer à un Café Parentalité pour balayer ses questions. De la même manière, Sonia est inquiète pour Déborah qui pourrait faire de mauvaises rencontres sur internet.

Au-delà des inquiétudes légitimes d'une mère pour ses enfants, le médiateur numérique pourra également proposer des ressources autour de la continuité pédagogique par exemple. Déborah pourra être accueillie après l'école pour participer à des activités pédagogiques (avec ou sans numérique). Une demande en entraîne souvent une autre.

## Documentation

Quelques mois plus tard, il faudra évaluer son action. Il est assez facile de mesurer si Sonia est en capacité d'inscrire sa fille à la cantine. Le médiateur numérique pourra présenter les moyens mis en œuvre pour parvenir à ce résultat. Un ensemble de tableau de bord résumera des données quantitatives. Il est primordial de bien articuler ses outils de suivi.



Pour autant ce qui compte réellement c'est ce que devient Sonia. Est-elle toujours en lien avec la structure (directement ou indirectement) ? Aujourd'hui elle fait peut être partie de ceux qui donnent des conseils sur le groupe WhatsApp des apprenants. Elle a décidé de s'inscrire à l'atelier peinture, depuis le temps que l'idée lui trottait dans la tête. Johan a pris contact vite fait par rapport à Parcours Sup' et Déborah joue avec les makey-makey.

Le périmètre de la médiation numérique est sans fin. En finançant 30 heures d'accompagnement aux usages du numérique pour Sonia, on passe à côté de l'essentiel.

## **Etats généraux du numérique éducatif**

### **24/08/2020**

Depuis le 24 juin, le ministère de l'éducation nationale a ouvert une plateforme collaborative pour faire émerger une vision partagée du numérique pour l'éducation. L'objectif de ces états généraux du numérique éducatif est de recueillir des avis et suggestions afin de mieux préparer l'avenir. Deux mois après son ouverture et alors que nous sommes à mi-parcours, point d'étape sur le premier des items de ses états généraux liés à la fracture numérique. Trois thèmes sont abordés dans ce chapitre : égalité, numérique et parentalité et inclusion.

### **Egalité**

"La mise en œuvre de l'enseignement à distance a parfois révélé, voire amplifié l'accès inégal au numérique et le besoin d'accompagnement des professeurs, des élèves et des parents aux usages du numérique pédagogique". L'enjeu donc de ce chapitre est de savoir comment garantir que chaque famille ait accès à des conditions matérielles satisfaisantes. La première inégalité en la matière est liée au réseau. La 4G n'est pas accessible sur l'ensemble du territoire. Dans les zones blanches, la 4G sera disponible partout d'ici fin 2022, dont 75% en fin d'année 2020.

Au delà du réseau, la dotation individuelles est l'autre facteur d'inégalité. En premier lieu, on pourrait équiper les familles en

matériel en particulier en reconditionnant le matériel des parcs informatiques des grandes entreprises . S'il peut être assez simple de récupérer des ordinateurs, c'est un peu plus compliqué pour les imprimantes et scanners en particulier. La question du financement du forfait internet des familles les plus modestes reste entière.

Une autre piste consiste à mettre en place des zones de co-apprentissage ouverts à la fois aux adultes et aux enfants. L'objectif est de créer un espace propice à l'apprentissage des enfants. Ce n'est pas toujours le cas dans un 50 m<sup>2</sup> avec un ordinateur partagé entre les enfants et les parents. Des personnels qualifiés et spécifiquement formés aux usages pédagogiques du numérique animent ces espaces. Enfin, il faut ouvrir ces lieux à tous et non uniquement aux élèves en difficulté.

## Environnement Numérique de Travail

D'après une étude sociologique sur « l'école à la maison » durant le confinement, 24,3 % des parents d'origine modeste jugent leur équipement et leur accès internet insuffisants (contre 17 % des familles plus aisées). Selon cette étude plus de la moitié des gens ne se sentent pas au niveau pour accompagner leur enfant. Pourtant, à mi-parcours cette question n'a recueilli que 10 propositions !

Le numérique peut être un outil facilitant la relation entre l'école et les parents. L' Environnement Numérique de Travail est l'outil censé répondre à cette problématique. "L'ambition affichée par le Ministère de l'Éducation Nationale est « d'améliorer le dialogue entre la famille et l'Institution » (MEN, 2013). Or, les ENT ne permettent pas un « vrai » dialogue à double sens. Il est également apparu que les familles interrogées semblent appréhender l'usage des ENT comme un outil pour contrôler les membres de la communauté pédagogique et leurs enfants, ce qui peut générer des tensions dans une relation déjà difficile."( Combemorel-Pauty Christelle (2013). L'utilisation des ENT par les parents : un dialogue difficile avec l'École ? )

Durant le confinement, les ENT ont montré leurs limites techniques. Certains parents mais aussi professeurs ont eu beaucoup de difficultés à se connecter aux interfaces. Par ailleurs, de nombreux professeurs ont préféré utilisé des alternatives aux espaces de travail officiels parfois même sous l'impulsion des élèves.

Bonjour madame. Se serai plus simple de faire cour sur Discord. C'est une application sur téléphone et aussi sur pc. Et nous allons déjà commencer demain avec le prof de PSE. (Vu sur Twitter)

Notons que beaucoup d'adultes ont eu des difficultés pour s'approprier l'environnement de l'ENT, ce qui souligne une fois de plus la nécessité d'accompagnement à ces outils.

## Parentalité Numérique

Au-delà de l'accompagnement aux outils, nous percevons une forte demande en terme d'accompagnement aux usages. Dans les lieux de médiation numérique, nous accompagnons les parents sur des questions liées aux ondes wifi, aux effets réels ou supposés des écrans sur le sommeil par exemple. Nous sommes sollicités sur des thématiques comme "l'addiction" aux jeux vidéo ou sur les mauvaises rencontres liées à Internet. Le constat global est que les parents sont en déficit de culture numérique. Le rôle du médiateur numérique est aussi d'aider à décrypter les questions liées aux pratiques numériques des jeunes.

Dans le même temps, les lieux de médiation numérique sont également des lieux d'éducation aux médias à l'internet. Nombreux sont les médiateurs qui accompagnent les élèves du primaire au lycée dans le décryptage des fausses informations, la découverte du codage informatique ou encore des ateliers de web radio. De plus, certains médiateurs numériques accompagnent nos jeunes sur la toile : ce sont les Promeneurs du Net. Concrètement ils assurent une présence éducatives sur internet pour être à l'écoute des jeunes. Sur la toile, le promeneur du net répond à toute sorte de question, en toute discrétion : sexe, emploi, orientation, tabac, conseil pour le devoir de français, vie associative etc...

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=ycBxgDENGkc>]

## Inclusion

La thématique de l'inclusion a elle aussi recueilli 10 propositions seulement. Le ministère a identifié deux problématiques. D'une part il interroge sur les moyens permettant de lutter contre l'illectronisme. Sur ce sujet je renvoie aux questions de la mission d'information contre l'illectronisme menée par le Sénat. Pour ma part, j'ai été

interrogé par cette mission et j'ai formulé quinze propositions (à retrouver dans ce billet). Parmi ces propositions, je préconise notamment la mise en place de projet éducatif numérique de territoire.

L'autre angle de cette thématique questionne sur la prise en compte des besoins spécifiques. La question de l'accompagnement des élèves handicapés (ainsi que de leurs familles sans oublier les parents) est une question fondamentale. Le numérique peut dans certains cas apporter quelques pistes de solutions. Tout doit être mis en œuvre pour que le numérique ne soit pas plus exclu pour ces publics à "besoins spécifiques". En l'occurrence, les questions se situent d'avantage sur d'autres priorités.

18/08/2020 Je suis #AESH Accompagnants d'Élèves en Situation de Handicap). J'exerce avec sérieux, professionnalisme, depuis 15 ans à @education\_gouv au quotidien dans les classes. Je veux 1 statut, 1 salaire décent.

Ce message sera quotidien. @jmblanquer @s\_cluzel  
Même en vacances

— La Parisienne ✎ © (@KimPreskChiante) August 18, 2020

## Projet Éducatif Numérique de Territoire

Qui a évalué le plan proposé par Vincent PEILLON en 2013 ? Nous avons nécessairement des enseignements à en tirer. En tant que professionnel de la médiation numérique je regrette que le numérique n'ait pas permis "de dépasser les murs de l'école" pour reprendre les propos du ministre de l'éducation nationale à Ludovia.

<https://dailymotion.com/video/xt4ajl>

Du reste, je ne suis pas persuadé que beaucoup de médiateurs numériques aient participé à Ludovia. Pourtant les médiateurs numériques font également de l'éducation aux médias et à l'internet. Certains d'entre eux sont mêmes détenteurs du C2i2e formateurs, leur permettant de former des professeurs par exemple. La continuité pédagogique aura mis en évidence la difficulté pour certains professeurs de se saisir des outils numériques comme outil d'apprentissage. Là encore les médiateurs numériques sont des précieux alliés. L'objectif du projet éducatif numérique territorial est de favoriser les convergences. Les municipalités pilotent ce projet éducatif en bonne intelligence avec les directeurs d'écoles primaires.

Il associe également, les associations locales, les parents et d'autres administrations (comme la Caisse d'Allocations Familiales).

Les enfants n'ayant pas accès à internet à domicile cumulent, hélas, d'autres difficultés sociales. Pour renforcer les chances des enfants, il faut agir sur leur environnement également. Pour que cet accompagnement soit efficace, il faut qu'il soit coordonné. En matière d'accompagnement aux usages du numérique, le médiateur numérique a toute légitimité pour piloter cet accompagnement.

Ce qui est en jeu c'est la compréhension d'un numérique du quotidien

## **Dix ans du blog médiateur numérique**

### **31/08/2020**

Le 31 août c'est la journée mondiale du blog. Je profite donc de cette occasion pour parler d'un blog que je connais bien : le mien. De plus cette année, j'ai franchi un cap symbolique puisque cela fait dix ans que ce blog existe. Dix ans que je me penche sur la médiation numérique. Entrer dans les coulisses de ce blog, c'est aussi poser un regard sur l'évolution de la médiation numérique à travers ces années.

### **Origines**

J'ai créé le blog médiateur numérique en mai 2010. A aucun moment je me suis dit que j'allais le faire vivre pendant dix ans et plus. A la base, je souhaitais expérimenter la création d'un blog. Techniquement, je savais comment m'y prendre, mais concrètement je n'avais pas d'idée de ce que cela signifiait que de publier des articles régulièrement.

Dans ma pratique professionnelle, je me posais beaucoup de questions sur la façon d'accomplir mes missions au quotidien et sur le sens de celles-ci. Je n'avais pas d'homologues à moins de 100 kilomètres à la ronde. Internet était un moyen d'échanger avec des pairs J'en trouvais très peu qui documentaient leurs actions, ou partageaient leurs interrogations. C'est ainsi que je définissais ma lignée éditoriale. Le blog du médiateur numérique aurait pour vocation de s'interroger, de

réfléchir sur mon quotidien professionnel et de proposer des pistes d'action.

## D'animateur multimédia à médiateur numérique

Le nom est venu dans un deuxième temps. Officiellement sur ma fiche de poste j'étais animateur multimédia. Mais à chaque fois que j'évoquais mon travail, on ne retenait que le terme "animateur". On me posait beaucoup de question sur les centres de loisirs ou les séjours d'été. La confusion était d'autant plus grande que j'étais rattaché au service jeunesse de ma collectivité avec l'équipe d'animateurs (jeunesse). Sur le nommage du site, je trouvais surréaliste de donner mon nom à ce site. Qui irait chercher mon nom sur internet pour avoir une réponse sur l'art et la manière de faire un tutoriel ? Je ne pouvais pas nom plus faire de blog celui d'un animateur multimédia. C'était un contre sens à mon quotidien. C'est en échangeant avec une collègue médiatrice du livre qu'est née cette évidence. J'invite à relire cet état des lieux dressé par Annie Jogand. Remplacez médiateur du livre par médiateur numérique. C'est comme cela que j'ai choisi ce terme.

## 15 ans plus tôt.

J'ai pris mes fonctions d'animateur multimédia en juin 2005. Mes missions tenaient en quelques lignes. Il s'agissait d'une part d'apprendre au public à se servir d'internet et d'autre part de les aider et les accompagner au quotidien. Concrètement le matin j'étais prof d'informatique. Mes élèves étaient de jeunes retraités. Mon quotidien consistait à leur apprendre à se servir d'un moteur de recherche, à envoyer un mail, à rédiger une lettre sur World et trier et ranger des photos. Je neme posais pas de question. J'étais tranquille, peinard. J'avais même des boites de chocolat à Noël !

L'après-midi, j'étais gérant de cybercafé. En 2005, beaucoup de personnes n'avaient pas accès à Internet à domicile. Ils venaient à l'Espace Public Numérique, je leur assignais une machine et leur donnais un coup de main si besoin. Ce coup de main consistait le plus souvent à mettre du papier dans l'imprimante.

## Les dangers d'internet

Et un jour le Collège voisin a appelé. Deux garçons s'étaient battus dans la cour de récréation à cause de propos tenus sur internet. Le Collège souhaitait profiter de l'occasion pour caler une intervention sur les dangers d'internet. Alors j'ai exploré la toile et parcouru des centaines de blogs. Pendant mes premières années, j'ai axé mon travail sur les pratiques numériques des jeunes. Toujours rattaché au service jeunesse, cela pouvait donner du sens au travail en équipe. Très vite, j'ai senti le fossé se creuser entre mes collègues animateurs jeunesse et moi-même. Bien que nous travaillions avec les mêmes publics, nous avons des visions différentes de leurs pratiques. Beaucoup d'institutions ont mis du temps avant de s'appréhender du sujet. Je me rappelle avoir présenté mon action au prix du Forum Français de la Sécurité Urbaine. J'en discute avec un des dirigeants de l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine qui m'explique qu'on a pas pu me remettre un prix parce que ça concernait Internet. Très longtemps, l'institution a considéré qu'Internet était virtuel. Même quand les conséquences se passaient dans la cour. Dans le même temps, beaucoup d'élèves ont grandi en pensant qu'ils pouvaient agir sans crainte de conséquence. Jusqu'à ce que ces conséquences se transforment en jours d'exclusion par exemple.

## La parentalité numérique

Je suis passé de séance de sensibilisation aux dangers d'internet à des séances de création avec l'outil multimédia. J'embarquais des jeunes avec moi et on faisait des reportages vidéos dans les rues de la ville. Je continuais de passer dans les établissements pour faire de la prévention dans le même temps. Certains m'ont trouvé sur Facebook et en ont profité pour m'adresser des demandes parfois très pratiques (pour savoir si j'étais ouvert par exemple). D'autres ont abordé des aspects plus personnels. C'est par l'expérience que j'ai fait mes premiers pas de Promeneur du Net. Le programme n'a jamais été déployé dans mon département, mais je l'ai toujours suivi avec grand intérêt. Puis petit à petit je me suis mis à parler de parentalité numérique. J'ai déconstruit certaines visions un peu trop raccourcies sur le jeu vidéo par exemple. En grandissant les jeunes avaient encore besoin de conseils sur l'identité numérique, sur la façon de faire un CV. Et il n'y avait pas qu'eux.

## Emploi

2008 a été un tournant. C'est à partir de cette date là que Pôle Emploi a mis en ligne les offres d'emploi. Ce passage du papier au numérique a été fait de manière autoritaire et abrupte sans prendre en considération les demandeurs d'emplois. En 2008, le taux d'équipement à Internet à domicile pour les demandeurs d'emploi était faible, le smartphone n'existait pas. Les demandeurs d'emploi se sont alors orienté vers le seul lieu d'accès public à internet de la commune. Pendant plusieurs années 40% des visites en accès libres de l'Espace Public Numérique étaient en lien direct avec l'emploi. Les missions du quotidien ont pris un nouveau virage. Quand Michel vous montre son CV pour savoir ce que vous en pensez, vous pouvez lui expliquer vingt fois que ce n'est pas le cœur de votre métier. Tout ce que voit Michel c'est que vous l'accompagnez sur les fautes d'orthographe, sur l'insertion de sa photo, l'impression en PDF par exemple. Il sait également, que vous donnez des ateliers sur l'utilisation de LinkedIn, et qu'il peut entre deux candidatures jeter un œil sur son compte Facebook. Moi, j'avais l'impression d'être un sous-traitant de Pôle Emploi, sauf que Pôle Emploi ne me dédommageait pas pour le service rendu à sa place. Je n'étais pas reconnu pour le travail effectué. Et je n'étais pas le seul.

## Les hussards noirs

C'est à Ajaccio en 2011 qu'ont eu lieu les premières assises de la médiation numérique. Pour la première fois, la médiation numérique prenait vie. Je me suis toujours demandé comment les organisateurs avaient eu l'idée de ce terme. Toujours est il que beaucoup d'animateur multimédia ont cherché à savoir ce qu'était un médiateur numérique. Tout naturellement ils ont saisi la requête sur leur moteur de recherche. Tout naturellement, ils ont atterri à cette adresse. Le numérique et la médiation étaient mis à toutes les sauces. Le mot d'ordre était "pas de dématérialisation sans accompagnement". Le conseil national du numérique en a fait l'objet d'un rapport. Les rapports, les avis, les recommandations se sont empilés, et même la ministre à l'assemblée nationale déclarait qu'il fallait donner un statut aux médiateurs numériques.

Incapable de s'organiser la médiation numérique a loupé le coche. Cela aurait même pu être pire. Dans la première version de la loi



République Numérique, le terme de "médiation numérique" n'apparaissait nul part. Aujourd'hui il n'y a plus d'assises de la médiation numérique. En lieu et place, le gouvernement soutient des "Numérique en Communs", des événements où la question de la médiation numérique est diluée parmi d'autres. Des événements dans lequel on se pose ouvertement la question de savoir si il faut en finir avec les médiateurs numériques. Il y a encore quatre ans nous étions les hussards noirs de la République Numérique...

"Les médiateurs numériques sont les hussard noirs de la République numérique" pour [@axellelemaire](#) [#assmednum16](#)

— Orianne Ledroit (@OrianneLedroit) [November 25, 2016](#)

## Travailleurs Sociaux

Petit à petit, nous avons reçu de nouvelles demandes à notre quotidien de médiateur numérique. De plus en plus en de personnes sont venues avec des demandes à caractère social. Ces personnes en difficulté venaient avec une difficulté technique relevant de notre compétence. Par exemple, la personne n'arrivait pas à télécharger une attestation de la CAF et avait besoin d'une aide en ce sens. Cette personne pouvait être envoyée par un travailleur social. Ce dernier s'en remettait au médiateur pour utiliser l'ordinateur. Le travailleur social déléguait la partie numérique de sa tâche au médiateur numérique. Sauf que l'utilisateur ne percevait pas les limites d'intervention de l'un ou l'autre. En mettant un doigt dans l'accompagnement par la porte numérique, le médiateur numérique s'engouffrait dans le travail social sans filet. Se faisant, le travailleur social se sentait de son côté démuné.

La question des limites d'intervention des uns et des autres étaient au centre des préoccupations. Chacun faisait de son mieux en bricolant. L'essentiel était ailleurs. Du côté médiateurs numériques, bibliothécaires, travailleurs sociaux, nous étions désarçonnés par l'impact du numérique sur nos pratiques professionnelles. L'impact était démultiplié pour les usagers. Le numérique rendait encore plus visible l'ampleur de la fracture sociale.

## Démarches administratives

A chaque problème , il existe une solution. Le médiateur numérique a désormais pour mission de permettre aux citoyens d'avoir accès aux démarches administratives. L'État appuie en ce sens en développant des outils facilitant le travail des professionnels. Le dispositif Aidants Connect va permettre de faire les démarches à la place de l'utilisateur en étant couvert juridiquement. Le programme Pix va permettre lui de mesurer la montée en compétence de l'utilisateur. Et les Pass Numérique vont permettre de financer en partie cet accompagnement. La médiation numérique aujourd'hui c'est accompagner les français éloignés du numérique dans leurs démarches (administratives) du quotidien. Le modèle ne repose plus sur le médiateur numérique. Désormais ce sont des franchises privées qui profitent le plus de ces financements publics.

On rappelle au passage que c'est également l'Etat qui a conçu ces mêmes démarches administratives numériques censées simplifier le quotidien des citoyens. On attend toujours avec impatience la remise en cause de la conception de ces solutions. Le médiateur numérique pourrait être une aide précieuse pour co-concevoir des services numériques.

## Société numérique

Quand j'ai débuté dans ce métier c'était la Délégation aux Usages à Internet qui était la structure référente au niveau de L'État. La mission de cette structure était "d'amplifier, d'encourager, d'impulser le développement de l'internet et des nouvelles technologies pour tous les publics avec une attention tout à fait particulière pour les personnes en situation défavorisée ou dépendante." Puis la DUI a laissé la place à la Mission Société Numérique. Elle a "vocation à accompagner la transition numérique des territoires en matière d'usages, d'accès aux droits et de services.

Elle soutient le développement des structures de culture et de médiation numériques ainsi que des tiers-lieux. Les actions qu'elle porte sont toutes orientées vers la mise en capacité des collectivités territoriales et acteurs locaux à se saisir des opportunités numériques."

Pour pouvoir faire société avec le numérique, nous devons le comprendre. Nous devons permettre aux habitants d'être des citoyens en leur permettant d'appréhender les enjeux liés au numérique. Nous n'avons pas besoin de savoir télécharger une attestation. Il ne nous est pas spécialement utile d'apprendre à coder ou de manipuler la data. Par contre il est indispensable de pouvoir donner un avis sur les questions qui font société. Et ces questions ont rapport au numérique. Le numérique accroît les inégalités. Il pourrait tout aussi bien les réduire. La technologie est neutre, pas son usage.

## Horizons

Plus de 300 articles plus tard, je suis encore là à défendre une certaine idée de la médiation numérique. J'ai la profonde conviction que le numérique peut permettre l'émancipation de chacun, y compris de ceux qui ont le plus de difficulté. Il faut ouvrir les chakras : ne plus regarder les limites, mais contempler le champ des possibles du numérique. Il ne faut pas plus se demander si on a le droit de faire, mais si c'est notre devoir. Nous avons dans nos gênes la culture du hacking, servons-nous en pour libérer les énergies. Il ne faut plus attendre l'avis d'un supérieur mais s'appuyer sur l'expertise de la communauté. Nous devons réinventer notre quotidien, le réenchanter. Qui a sérieusement envie d'apprendre à faire une télédéclaration ? Personne. Ni nous, ni moi. Et encore moins ceux qui sont éloignés du numérique. Quelles sont les questions auxquelles vous souhaitez **vraiment** répondre ? Éduquer aux médias, renforcer l'employabilité, lutter contre la précarité, s'affranchir des Gafam, apprendre à apprendre, innover, accompagner à la parentalité, lutter contre le réchauffement climatique...nous avons l'embaras du choix dans nos défis. Quant à moi, modestement, je vous livre, ci-dessous, une proposition de formation en ce sens. Je me déplace en France entière et au-delà si besoin et reste à votre disposition pour échanger davantage. Ouvrons de nouveaux horizons.

## **L'inclusion numérique à la relance 03/09/2020**

Ce jeudi 3 septembre le Premier ministre, Jean Castex a présenté le plan "**France Relance**", une feuille de route pour la refondation

économique, sociale et écologique du pays. 100 milliards d'Euros sont consacrés à ce plan de relance et sont répartis dans trois priorités : l'écologie, la compétitivité et la cohésion. Sur ce plan de relance 250 millions d'euros sont dédiés à l'inclusion numérique ce qui représente un " investissement exceptionnel pour favoriser une appropriation accélérée des nouveaux usages et services numériques par tous les Français"

La stratégie du gouvernement vise à s'adresser en particulier aux 13 millions de français éloignés du numérique. L'objectif est de multiplier partout les solutions d'accompagnement pour permettre au plus grand nombre de s'approprier les outils numériques. Il s'agira de développer des solutions d'accompagnement humains dans tous les territoires selon trois axes.

- Des médiateurs numériques formés, proposant des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français. Sur ce point on rappellera que L'État lui-même embauche des services civiques dans les préfecture ce qui ne correspond pas à la définition de "médiateur numérique formé" de mon point de vue. Ce qui amène naturellement à une autre question. Quelles sont les compétences d'un médiateur numérique formé ?
- Des outils simples et sécurisés pour permettre aux aidants (travailleurs sociaux, agents de collectivité territoriale, etc.) de mieux accompagner les Français qui ne peuvent pas faire leurs démarches administratives seuls. Plusieurs de ces outils sont déjà en place ou en expérimentation comme "Aidants Connect" par exemple. On espère que dans le même temps les sites administratifs seront mieux pensés en amont.
- Des lieux de proximité, en plus grand nombre, ouverts à tous. Ces lieux proposeront de nombreuses activités en lien avec le numérique et accueilleront des médiateurs formés. Ils pourront aussi proposer aux acteurs économiques locaux de mutualiser des machines et des outils pour maintenir et développer leurs activités. On retrouve dans cette description, les dispositifs tels que les maisons France Service ou encore les Tiers Lieux.

L'objectif est de former 4 millions de français . Selon France Stratégie cela pourrait représenter un gain de 1,6 milliard d'euros par an en moyenne sur cette période pour L'État et générer 1.4Mds€ de retombées en termes d'économie et de pouvoir d'achat. Dans les prochains jours, le secrétaire d'état au numérique ouvrira des

concertations avec les acteurs concernés pour lancer de manière opérationnelle ce plan dès l'automne. Notons que plusieurs territoires organiseront des "Numérique en Commun" pour réfléchir justement à la manière de s'approprier le numérique sur leur territoire. Gageons que les éléments du plan de relance nourriront les débats.

## **Autorisation de droit à l'image des enfants**

### **06/09/2020**

C'est la rentrée pour les écoles et les associations. Comme à chaque rentrée on nous demande des autorisations de droit à l'image pour nos enfants. Quand je regarde celle demandée par l'école 1 et celle demandée par l'école 2 distante de quelques mètres je suis surpris de voir des documents aussi différents. Et quand j'ajoute à cela les formulaires des associations locales, je constate que beaucoup sont en dehors des clous. Loin de moi l'idée de faire le procédurier à tout prix, mais quand on parle de droit à l'image des enfants il y a un certain formalisme à respecter. Au-delà de l'aspect juridique, c'est aussi une occasion de s'interroger sur une pratique numérique et de questionner nos usages.

### **La loi c'est la loi.**

Avant d'utiliser l'image d'un mineur, l'autorisation des parents (ou du responsable légal) doit obligatoirement être obtenue par écrit.

Il n'y a pas d'exception, y compris pour le journal et l'intranet d'une école.

Pour un groupe d'enfants, l'autorisation écrite des parents de chaque enfant est obligatoire.

Source : [service-public.fr](http://service-public.fr)

Concrètement cela veut dire que si un parent d'un jeune footballeur ne donne pas son autorisation, ce footballeur ne pourra pas figurer sur les photos d'équipe. C'est assez simple à comprendre et bizarrement cela paraît compliqué à appliquer. Pas d'autorisation veut dire pas de photos, même floutées, mêmes avec avec smiley à la place du visage où que sais-je. Le premier niveau de l'autorisation est de photographier l'enfant.

## Un contexte , une autorisation

L'autorisation est donnée dans un contexte. Dès que ce contexte change, il faut prévoir une autorisation spécifique. Prenons l'exemple ce coup-ci avec l'école. L'instituteur va solliciter l'autorisation pour le suivi régulier des activités de classe. L'exemple le plus courant est celui du cahier dans lequel, l'enseignant glisse quelques photos de notre enfant participant aux activités de classe. Ainsi si la photo de classe est réalisée par un photographe professionnel, il faut demander une nouvelle autorisation. En effet l'autorisation générale est donnée à l'instituteur et l'autorisation spécifique de la photo de classe à un photographe professionnel. Deux personnes différentes, deux autorisations différentes. Si dans l'année scolaire, l'instituteur décide de faire un séjour, alors il faut prévoir une autre autorisation.

## La loi c'est moi

Le photographe ne peut pas se contenter de votre consentement à être photographié ou filmé.

Votre accord doit être précis :  
Sur quel support est diffusé l'image ?  
Dans quel objectif ?  
Pour quelle durée ?  
Source : [service-public.fr](http://service-public.fr)

Si je vous autorise à prendre en photo mon enfant, cela ne veut pas dire que vous pouvez en faire ce que vous souhaitez. La durée d'exploitation de la photo est quelque chose sur laquelle il faut être excessivement vigilant. Plus celle-ci est longue, plus cela va vous demander du travail de suivi. Il est important de se demander pourquoi on prend des photos. J'ai eu des discussions passionnantes

avec des instituteurs qui se demandaient comment ils allaient faire vu que j'interdisais toute prise de vue. En échangeant l'instituteur me dit qu'il prend la photo avec son smartphone personnel (parce que l'appareil de l'école à 3MP pour 6 classes, c'est un peu "has been"). Il traite les photos sur son ordinateur, chez lui. Rien de surprenant à cela. Pourtant, je ne trouve pas normal que la photo de mon enfant se retrouve sur l'ordinateur personnel de n'importe quel professionnel l'ayant croisé de la crèche au bac.

## La loi protège

En prenant le temps d'échanger, je rencontre beaucoup de parents qui ne souhaitent pas que les photos de leurs enfants soient diffusés sur des réseaux sociaux, en particulier chez les plus jeunes. Cet avis est tout à fait respectable et je les invite à faire respecter leur droit en le mentionnant clairement dans le document d'autorisation de droit à l'image. Parmi mes détracteurs, j'entends souvent qu'il ne faut pas être paranoïaque. Mes enfants ne vont pas se faire violer par un pédophile parce que leur photo est sur internet. La loi protège les personnes les plus vulnérables (ici les enfants). Sans aller jusqu'à imaginer les issues les plus glauques, je rappelle que les enfants ont parfois des parents divorcés. Les relations entre parents divorcés ne sont pas toujours des meilleures. Et si j'inscris mon enfant au club de foot, le plus important est peut-être qu'il s'épanouisse dans cette activité. Je ne suis pas certain que de ne pas le prendre en photo puisse altérer son plaisir dans l'activité.

## Autorisation de droit à l'image.

A toutes fins utiles je vous propose ce modèle d'attestation de droit à l'image conçu par l'éducation nationale.

## **Cyber World Clean Up Day 08/09/2020**

Le 19 septembre c'est la Journée Mondiale de Nettoyage de la Planète. Cette année l'édition est couplée à la Journée Mondiale de Nettoyage des Données autrement appelée Cyber World Clean Up Day. Cette journée est un prétexte qui doit nous servir en tant que médiateurs

numériques à aborder le thème de l'empreinte écologique du numérique.

## Présentation

Le Cyber World CleanUp Day, s'inscrit dans une démarche globale, folle mais audacieuse, qui vise à coordonner 180 pays et réunir 5% de la population mondiale pour nettoyer notre planète :

le [#WorldCleanUpDay](#), la plus grande mobilisation citoyenne et environnementale jamais réalisée à l'échelon «monde».

L'objectif du Cyber World CleanUp Day est de créer les conditions d'une prise de conscience globale de l'impact environnemental du numérique pour la préservation de notre l'environnement et la biodiversité.

Vous pouvez retrouver tous les outils vous permettant d'organiser votre [#CyberCleanUp](#) sur le site [www.cyberworldcleanupday.fr](http://www.cyberworldcleanupday.fr)

## Médiation et transition écologique

Je suis moi-même Ambassadeur de l'association World CleanUP Day France et j'organise avec un collectif de citoyens des ramassages de déchets réguliers dans ma ville. Pendant le confinement sur une idée de mon collègue Florian, j'ai organisé un Cyber Clean Up entièrement à distance. J'ai capitalisé cette expériences avec quelques ressources [dans cet article](#).

Cet été le Conseil National du Numérique a publié une feuille de route sur l'environnement et le numérique dans laquelle il préconise **Éduquer et sensibiliser les citoyennes et citoyens au numérique responsable** .(voir sur le site du [CNnum](#)). Le Sénat a également remis 25 propositions sur le sujet dont plusieurs vient à faire prendre conscience aux utilisateurs de leur impact. Ni le Conseil National du Numérique, ni le Sénat n'envisagent de s'appuyer sur les médiateurs numériques pour ces actions d'éducation et de sensibilisation.

## On passe à la 5G ?

Nous pouvons observer depuis plusieurs semaines beaucoup de questionnements autour de la 5G. Dans le même temps, nous pouvons surtout constater que beaucoup de contre vérités sont assénées à longueur de journée sur nos fils de réseaux sociaux. Il est



de plus en plus difficile de se forger une opinion sur cette question tant le débat est pollué par des allégations sans fondement. Citons par exemple Jacqueline qui nous explique que l'obligation du port du masque a pour objectif de mieux nous pister grâce au déploiement de la 5G, une vidéo qui fait le buzz dans les réseaux sociaux. Cet été le secrétaire d'état au numérique a promis d'organiser un débat sur le sujet.

Pour la télémédecine, l'agriculture connectée, la transition énergétique, télétravail en mobilité... la #5G est indispensable. Apaisons le débat : à la rentrée, je rencontrerai les associations, collectivités territoriales, opérateurs, industriels... pour continuer la discussion. [pic.twitter.com/FhfKT5Bcgt](https://pic.twitter.com/FhfKT5Bcgt)

— Cédric O (@cedric\_o) July 30, 2020

Si les citoyens ne sont pas associés à ce débat, il y a de fortes chances que cela crée un rejet de la technologie proposée. L'idéal serait donc de pouvoir s'appuyer sur un réseau fort de 10 000 professionnels aguerris à faire de la médiation sur les outils, les usages et les enjeux du numérique. Le plan de relance présenté récemment suggère de déployer plus de médiateurs numériques et mieux formés. Il y a en la matière une opportunité à former les médiateurs numériques à ces enjeux liés à la transition écologique.

## Ressources complémentaires.

Au-delà des ressources présentées dans mon billet sur la sobriété numérique je signale également cette initiative de l'ADEME. L'Agence de la transition écologique propose en effet sur son site une séquence de sensibilisation de 30 minutes pour se former au numérique responsable. Cette formation est articulée autour d'une dizaine de mini-chapitres qui permettent d'avoir un premier aperçu de la problématique.

Bien entendu, j'invite chaque espace de médiation numérique à se joindre à l'aventure en organisant un CyberCleanUp . Kévin Guérin, le coordinateur du projet a de surcroît mis à disposition des ressources précieuses.

Vous pouvez également rejoindre le CyberCleanUp organisé par notre collègue Audric Gueidan sur Discord [en cliquant sur ce lien](#).

Enfin vous pouvez aussi enfiler une paire de gants pour participer à un ramassage de déchets plus classique.

## **Mener un atelier couture numérique**

**13/09/2020**

anny est animatrice depuis 11 ans dans un Espace Public Numérique à Quettreville-sur-Sienne en Basse Normandie. Elle propose de nombreux ateliers à destination des débutants ou du public averti. Elle anime notamment des ateliers utilisant des machines à commandes numériques (découpeuse silhouette, sublimation, imprimante 3D etc...). J'ai voulu en savoir plus sur ses ateliers de couture numérique. Merci à Fanny qui a bien voulu m'éclairer.

### **Comment t'es venu l'idée de ton atelier couture numérique ?**

Cet atelier est né de plusieurs facteurs. Je suis toujours en quête de nouveaux ateliers, à la fois pour fidéliser les adhérents actuels et aussi pour faire venir un public nouveau. Et, pendant le confinement, j'ai travaillé à distance ; j'avais pris avec moi des machines de l'EPN notamment une imprimante à sublimation spécial coton car nous ne l'avions pas vraiment testée. Cette période de confinement a aussi rimé avec « couture » pour bon nombre d'entre nous. J'ai donc voulu tenter la sublimation en créant une trousse à partir d'un tissu blanc totalement sublimé à l'aide de notre machine. J'ai posté le résultat sur les réseaux sociaux et j'ai eu quelques retours positifs. Je me suis donc dit que c'était l'occasion de proposer un atelier de couture numérique à la rentrée.

### **A qui s'adresse-t-il ?**

A toute personne débutant en couture ou ayant déjà des notions plus ou moins avancées. L'idée est vraiment que l'atelier soit participatif, j'apporterai mes connaissances en numérique et en couture mais si des personnes expérimentées en couture partagent leur savoir, c'est top !

Et, des personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'outil informatique pourront également venir (un usage basique du PC est suffisant). Ces personnes s'intéresseront peut-être même davantage au numérique en le découvrant par le biais d'une activité plutôt manuelle.

### **Quel est le matériel dont j'ai besoin pour pouvoir le reproduire dans mon EPN ?**

Des machines qui personnalisent le tissu comme une brodeuse numérique, une découpeuse (silhouette ou autre), une imprimante à sublimation, une presse à chaud, une machine à coudre

### **Qu'est ce que le public va apprendre ?**

Le public va apprendre à concevoir des choses simples comme un sac à vrac, une trousse, un tote bag, un sac à tarte etc... et surtout apprendre à utiliser nos machines à commande numérique. L'idée est vraiment de créer des articles personnalisés, pour faire plaisir ou se faire plaisir ! Les personnes ayant déjà de bonnes notions de couture pourront apporter leur savoir et passer plus de temps dans la personnalisation de leur création

### **Je ne sais pas coudre est-ce que je vais m'en sortir quand même ?**

C'est à mon avis primordial d'avoir des connaissances basiques en couture pour animer cette session. Si l'animateur n'a pas ces notions, il peut sans doute envisager un partenariat avec une asso proposant des ateliers couture et animer seulement la partie numérique.

### **As-tu une fiche "atelier" qui peut servir de modèle pour un autre epn ?**

Non je n'en ai pas pour le moment. Mais en quelques lignes voilà comment je vois l'activité :

- 1 séance = 1 projet personnalisé ex : trousse personnalisée (chacun repart avec sa création réalisée dans la matinée... dans la mesure du possible)
- 1 activité/mois soit 10 activités cette année (planning établi en début d'année).
- Lors des 3 premières séances nous allons créer des sacs à vrac ou trousse que nous allons personnaliser à l'aide de nos machines. Cela permettra à chacun de découvrir les machines et leur potentiel.
- Lors des séances suivantes nous allons varier les créations et chacun choisira quelle machine utiliser en fonction de son souhait de personnalisation donc le thème sera « imposé » mais la personnalisation sera libre
- Le but est d'amener les adhérents vers une autonomie concernant l'utilisation des machines aussi bien machine à coudre que machines à commande numérique

- Cet atelier pourra évoluer dans la fabrication d'articles plus complexes ou de personnalisations plus élaborées voire connectées ?

### **Des sites ressources à suggérer ?**

Pinterest de toute évidence pour trouver des tutoriels couture et des idées de créations simples.

As-tu un message à faire passer ?

Ces ateliers ou le numérique est un prétexte à son usage permettent aussi de faire découvrir l'EPN, d'animer des ateliers parallèles comme l'utilisation de Pinterest , la création de montages photos, l'utilisation plus avancée des logiciels de découpe (silhouette) etc...

Merci à Fanny pour le partage de son expérience pour en savoir plus je vous invite à consulter [le site de son EPN](#). Ce témoignage permet de mettre en lumière la richesse de nos actions en tant que médiateurs numériques.

## **Former les médiateurs numériques 21/09/2020**

La mission d'information du Sénat sur la lutte contre l'illectronisme a rendu [son rapport](#) en fin de semaine. Quelques jours auparavant, cette mission avait auditionné Cédric O. Le secrétaire d'état à la transition numérique a ainsi estimé que le manque de formateurs est le principal point de blocage. Dans son rapport la mission d'information du Sénat confirme qu'il est urgent de forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques,. Elle appelle à un plan national de formation et une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique. La mission va même jusqu'à réclamer un milliard d'euros pour financer l'inclusion numérique.

### **Inclusion numérique et handicap.**

La mission d'information du Sénat fait 45 propositions. Ainsi elle propose d'avoir une approche plus fine de l'illectronisme. Elle insiste particulièrement sur les handicapés qui peuvent être en situation d'exclusion numérique forcée. Trop peu de sites sont en conformité avec les règles d'accessibilité web. Il y a en la matière un retard conséquent à rattraper d'une part. D'autre part cette question de

l'accessibilité numérique doit être mieux intégrée dans les formations initiales et continues de nos designers web. Dans mon audition, j'avais été interrogé sur le rapport de l'OPIIEC "**Produire des contenus et services respectant les normes d'accessibilité numérique**". J'avais rappelé le retard dans la prise en compte des handicaps que cela soit physiquement ou en ligne. Si vous ouvrez demain un magasin qui ne respecte pas ces normes, il sera fermé. Si vous faites une boutique en ligne, elle ne sera même pas contrôlée. La question posée par la mission d'information du Sénat est somme toute assez simple. Peut-on prétendre mener une politique d'inclusion numérique en excluant de fait 20% de la population ?

## Définir l'illectronisme.

La définition d'illectronisme couvre plusieurs réalités. Le terme en lui-même fait débat. Du reste, nous sommes nombreux à lui préférer "l'illettrisme numérique". Selon l'Insee, il y a 14 millions de français en situation d'illectronisme. Ce chiffre est un instantané. Pour pouvoir le mesurer il faut l'évaluer régulièrement. Le numérique est en perpétuel mouvement et il faut être particulièrement agile pour s'adapter aux nouveaux usages. De plus le référentiel ne rentre pas dans la finesse. Si vous savez effectuer une recherche sur internet, vous n'êtes pas en situation d'illectronisme même si vous n'êtes pas capable d'interpréter les résultats de votre recherche.

La mission d'information préconise d'établir un référentiel commun et de mieux coordonner la réponse.

## Former les médiateurs

La mission enfonce le clou en réclamant une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques. Ainsi elle propose la création d'un Bac Pro Médiation Numérique. Par ailleurs les sénateurs appellent au lancement d'un plan national de formation et à une meilleure reconnaissance du métier de médiateur numérique. Enfin et surtout la mission d'information du Sénat estime qu'il faut mobiliser un milliard d'euros d'ici 2022 pour financer l'inclusion numérique. ! Pour le dire plus simplement, la commission étrille 20 ans de politique publique dans le domaine. Tout doit être revu. Les conclusions de cette mission d'informations sont sans appels et font écho à d'autres publications précédentes comme le rapport Camani-Verdier ou encore le rapport Ambition Numérique. La réponse proposée par le

gouvernement dans le cadre du plan de relance n'est pas du tout à la hauteur selon les sénateurs.

## Médiation numérique

La mission d'information du Sénat met bien en avant que le rôle du médiateur numérique n'est pas de faire à la place de l'utilisateur mais bien de l'accompagner dans son autonomie. Pour autant, le rapport tourne essentiellement sur les démarches administratives. Il y a donc un enjeu de taille à veiller aux contenus d'une formation de médiateur numérique. La mission préconise de s'appuyer sur LaMednum, les Hubs et sur Aptic pour donner un nouveau souffle à la médiation numérique. J'observe que très peu de médiateurs numériques font partie intégrante de ces instances. On peut être un acteur de l'inclusion numérique sans être médiateur numérique. C'est le cas de nombreux acteurs. Les médiateurs continuent, eux, de rester invisibles. Chers amis, il est plus que temps de se réunir sous une même bannière au risque d'être exclus des décisions qui nous concernent.

## **Du livre photo à la discosoupe. Roland. 25/09/2020**

Roland est venu avec une demande assez simple. Il a vu à la télévision une publicité pour faire des livres photos depuis son ordinateur. Il aimerait avoir un de ces livres photos parce que de toute façon il ne les regarde pas les photos sur l'ordinateur. D'ailleurs l'ordinateur il ne l'allume pas trop. C'est Bernadette qui s'en occupait. Mais elle est partie. C'est son auxiliaire de vie qui lui a dit de venir à l'EPN. Roland ne savait même pas ce que c'était qu'un EPN il y a encore 6 mois, et aujourd'hui il participe à la discosoupe.

### Roland

Roland est entré à reculons dans l'espace numérique. L'animateur l'accueille et lui demande ce qu'il peut faire pour lui. Roland lui explique sa demande par rapport au livre-photos. Il voudrait que quelqu'un lui fasse. Il est prêt à payer pour ça. Sauf que l'animateur lui répond que ce n'est pas le principe de ce lieu. Dans un espace public

numérique on apprend aux gens à faire les choses, on ne fait pas à leur place sauf vraiment quand ils sont empêchés. Oui mais Roland n'a pas super envie. Il se sent nul en informatique. C'était sa femme Bernadette qui s'occupait de ça. Elle était secrétaire avant, alors elle connaissait un peu, mais elle est partie. Roland il préfère s'occuper du jardin. Mais de temps en temps il aime bien regarder ses albums photos pour se remémorer tous ses bons souvenirs. Alors quand il a vu cette publicité à la télé il s'est dit qu'il allait faire un livre photo avec les photos de l'ordinateur.

## Papy Camp

"Un PapyCamp est un atelier participatif, animé plutôt que dirigé par un animateur multimédia, où le contenu est fourni par les participants qui peuvent tous, à un titre ou à un autre, apporter quelque chose au camp. Il applique le principe **pas de spectateur, tous participants**. Il met également en pratique les principes d'école mutuelle. Le contenu de l'atelier peut-être défini à l'avance, suggéré par l'animateur ou par les participants. Quoi qu'il en soit, il évolue pour répondre aux demandes et aux besoins de tous les participants et pour correspondre à leurs usages du numérique."

<https://movilab.org/index.php?title=PapyCamp>

Roland est arrivé sans trop savoir à quoi s'attendre. Les autres étaient déjà installés autour d'une grande table avec deux ordinateurs portables. Il y avait du café et de la tarte maison. L'animateur n'était pas là. Autour de la table il y avait Violette, Martine, Abdallah, Georges dit "Jo" et Jean Jacques. Jean-jacques lui a dit de s'installer tranquillement. Visiblement c'était un peu lui le chef du groupe. "Qu'est-ce qui t'amène ? Tu veux un café ? Une part de tarte ?" Et notre Roland réexplique les raisons de sa visite. Tout le monde l'écoute. On sait ce que c'est que de perdre un être cher lui dit Jo. On va voir comment on peut s'y prendre pour cette histoire de livre photo.

Au bout de trois quart d'heure, le médiateur se joint au groupe pour aiguillier les uns et les autres sur leurs tracas numériques du quotidien.

## Des liens et des hyperliens

Et puis on parle beaucoup. On échange. Quand il y a un nouveau on a envie de savoir où il est allé à l'école et s'il a eu le même professeur que nous. S'il se souvient de tel endroit. En un mot, on partage. C'est la logique du réseau. On crée des liens et on les entretient. En fait le numérique ce n'est pas important. C'est un prétexte. D'ailleurs Roland il n'a pas pu s'empêcher de remarquer que nos tomates ne tiendraient pas longtemps vu comment on les avait mises. Autant en informatique il n'y connaît rien, autant en jardinage c'est son truc. Au fil des séances, il apporte un regard circonspect au tuteur connecté que lui présente le médiateur numérique. Il préfère le bon sens paysan. Les approches sont complémentaires.

Quand on lui a parlé de la discosoupe, il a cru à une blague. C'est vrai que le nom prête à sourire. Mais l'idée est bien de faire une soupe à partir de légumes qu'on aurait jetés et de la distribuer gratuitement. Il s'est retourné vers le médiateur pour lui faire remarquer qu'il n'y avait pas grand chose de numérique à éplucher des patates.

C'est vrai. Mais notre mission cher Roland est de créer du lien. Le numérique n'est qu'un prétexte. Quelque chose nous dit que c'est exactement ce qu'il te fallait. D'ailleurs tu nous l'as dit l'autre jour au "PapyCamp" Grâce à nous tu te sens moins seul. L'essentiel est là.

## Rien à cacher. 29/09/2020

je n'ai rien à cacher". Combien de fois avons nous entendu cette phrase à propos de l'utilisation de nos données personnelles ? Mais avons nous conscience de ce que nous montrons ? Rencontre avec Julie, alias Metal\_Pou ,ancienne bibliothécaire reconvertie en formatrice indépendante et Présidente d'Exodus Privacy, la plateforme d'audit de la vie privée des applications Android.

### Présentation d'Exodus Privacy.

Exodus Privacy est une association qui existe depuis 2017 et qui propose plusieurs outils qui permettent de détecter les pisteurs dans les applications Android. Les pisteurs sont des morceaux de



l'application qui collectent des données : données d'usage (par exemple, que sur tel modèle de téléphone, l'application ne fonctionne pas bien) et données à caractère personnel (par exemple, une géolocalisation). Exodus Privacy propose plusieurs outils de détection de ces pisteurs : une plate-forme qui analyse les applications issues du Google Play store et de F-droid, une application qui permet de connaître le nombre de pisteurs des applications installées sur son téléphone, mais aussi des contenus pédagogiques. Les ateliers d'Exodus Privacy présentent à la fois nos résultats, nos outils et proposent des moments de sensibilisation aux enjeux du pistage via les applications des téléphones mobiles. Le contenu évolue en fonction des participant, de leurs besoins et de leurs questionnements. L'association ne porte pas de jugement de valeur, mais apporte des outils de compréhension pour permettre à chacun de trouver ses propres réponses en fonction de ses pratiques et de ses besoins.

## Pourquoi ce thème ?

L'histoire d'Exodus Privacy remonte à l'été 2017, où Numérama avait fait une enquête autour de Teemo, un pisteur présent dans plein d'applications, qui collectait la géolocalisation de millions de personnes. La fondatrice d'Exodus Privacy a écrit un message à ce propos sur Mastodon. Quelques personnes ont commencé à mettre en place une méthode de détection des pisteurs et l'association est née quelques mois après. Depuis les révélations d'Edouard Snowden ou le scandale Cambridge Analytica, les enjeux autour de la surveillance et de la collecte des données sont devenus plus audibles. Les découvertes et le travail d'Exodus Privacy répondent à une demande du grand public. Notre but est de les rendre accessibles au plus grand nombre.

## Quelques Ressources

Metal\_Pou suggère de commencer par regarder ces trois petites vidéos proposées par Exodus Privacy pour mieux comprendre ce que sont des pisteurs, quels types de données sont collectées et comment les vidéos se retrouvent dans les applications.

Puis, si on a un téléphone Android, on peut installer l'application Exodus Privacy sur son téléphone qui y voir plus clair et faire un tri s'il

nous paraît nécessaire. Enfin, si on a envie d'aller plus loin, la page [pédagogique](#) propose des outils et ressources.

## Le mot du médiateur numérique

Le thème est objectivement compliqué. Il s'agit d'aborder la question de nos données personnelles, de leur utilisation et de leur exploitation. C'est justement parce que la question est complexe que nous devons nous en saisir pour la rendre le plus accessible. Comme le souligne, Metal\_Pou, "la médiation numérique doit faciliter la construction de futurs désirables. En effet, il est primordial de se mettre au service des personnes pour proposer des temps de réflexion autour du numérique. Il s'agit d'aller au-delà des discours caricaturaux, qu'ils soient techno-critiques ou bien techno-béats. Le numérique n'est pas un outil neutre, il est politique. Et ce n'est que collectivement qu'on arrivera à faire des choix de société satisfaisants. Nous, médiateurs numériques, devons donner les clefs pour appréhender la société numérique."

Nous pouvons tous y parvenir. Nous avons à notre portée des ressources littéraires comme le célèbre 1984,. Nous disposons également de ressources documentaires comme "[Nothing To Hide](#)" par exemple. Les amateurs de jeu de rôle ont peut être joué comme moi à Cyberpunk dans les années 2000. Ces éléments nous permettent de comprendre. Ensuite vient le temps de l'action. Concrètement Exodus Privacy permet de mieux appréhender la problématique. Pour agir, nous pouvons par exemple proposer des [cryptoparty](#) . Nous pouvons même imaginer des défis collectifs type semaine sans tabac en la transformant en semaine sans Google. J'avais fait un retour d'expérience il y a [cinq ans sur ce blog](#). L'idée générale est d'en parler, de médiatiser le sujet.

## Comment gérer ses mots de passe 03/10/2020

Voici quelques ressources prêtes à l'emploi pour gérer ses mots de passe. Tout d'abord une présentation qui rappelle les règles élémentaires de création d'un mot de passe. Pour visualiser la présentation ou la télécharger, cliquez sur cette image.

Le mot de passe est sans doute l'élément le plus important et le plus fragile de la cybersécurité individuelle. Si vous travaillez dans un espace public numérique, affichez clairement des consignes de sécurité pour que vos utilisateurs n'enregistrent pas leurs mots de passe sur les postes.



Effacez régulièrement les données stockées sur vos appareils publics.

Le Cigref a également réalisé des vidéos de sensibilisations pour sensibiliser le grand public aux risques sur internet. Vous pouvez retrouver l'ensemble des vidéos sur la chaîne Youtube de la [Hack Academy](#).

[youtube [https://www.youtube.com/watch?v=jQ\\_BzKKSzqE](https://www.youtube.com/watch?v=jQ_BzKKSzqE)]

Enfin, voici un tutoriel vidéo réalisé par la Commission Nationale Informatique et Liberté qui présente le fonctionnement du logiciel Keepass.

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=XTnDKJl1zOQ>]

Pour terminer, je vous propose cette infographie qui rappelle les cinq points essentiels pour sécuriser sa vie numérique.

# Médiation numérique et cybersécurité

## 03/10/2020

Octobre, c'est le mois européen de la cybersécurité consacré à la protection des usages numériques. En France, l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information coordonne un groupe de travail autour du "Cybermoi/s" : le mois pour prendre soin de son "moi" numérique. Pourquoi le médiateur numérique doit-il aborder les enjeux de cybersécurité ? Comment faire la médiation de ces enjeux pas toujours faciles à appréhender ? Je vous propose à travers ce billet de répondre à ces questions et de fournir quelques pistes d'animation. Enfin, je vous présente quelques ressources pour faciliter vos actions de médiation numérique liées à la cybersécurité.

### Les enjeux de la cybersécurité

Cette année le thème porte sur le chantage numérique. Plus de 1 100 victimes ont fait appel en 2020 à la plateforme cybermalveillance pour des attaques de rançongiciel. La sécurité numérique c'est l'affaire de tous. Nous pouvons à travers nos comportements individuels renforcer la défense immunitaire numérique collective.

Gardons à l'esprit que le plus important n'est pas de transformer chaque internaute en expert de la sécurité informatique. Nos objectifs peuvent se décliner ainsi :

- mettre en place des mesures pour limiter les risques de cyberattaques
- reconnaître une cyberattaque
- savoir réagir à une cyberattaque

Pour y parvenir nous allons diffuser des éléments de culture numérique d'une part. Nous allons également accompagner les publics dans l'acquisition de gestes barrières numériques d'autre part.

# La médiation numérique des enjeux liés à la cybersécurité

Il est important faire comprendre le fonctionnement global d'une cyberattaque. Ainsi expliquée, cela permet de mieux appréhender notre rôle individuel. Pédagogiquement, l'analogie avec le milieu médical peut être une bonne porte d'entrée. Les virus informatiques et les virus biologiques fonctionnent sur le même schéma. Nous pouvons dans les deux cas prendre des mesures pour limiter les risques de contamination. Nous savons qu'en plus de ces mesures techniques, il faut y ajouter des mesures comportementales. Ce n'est pas parce que je suis vacciné contre la grippe que je peux sortir torse nu en plein mois d'octobre sans crainte.

L'un des freins dans notre compréhension des enjeux liés à la cybersécurité est que nous ne mesurons pas toujours les conséquences. Nous savons ce que nous risquons si nous attrapons une vilaine grippe. Par contre si nous cliquons sur un lien frauduleux, nous ne percevons pas nécessairement les conséquences directes.

La veille est l'une des cinq compétences clefs du médiateur numérique. En s'appuyant sur l'actualité, le médiateur numérique pourra rendre plus perceptible l'ampleur du phénomène. Les titres de presse relaient régulièrement les attaques de grande envergure.

AVIS IMPORTANT/ Le Groupe CMA CGM (hors CEVA Logistics) fait l'objet d'une cyberattaque sur des serveurs périphériques. Dès l'attaque détectée, les accès externes aux applications ont été interrompus pour éviter la propagation du logiciel malveillant. <https://t.co/30j7PxzJrk>

— CMA CGM France (@CmaCgm\_France) September 28, 2020

## Les publics

Nous pouvons tous être victimes d'attaques informatiques. Tous les publics sont donc concernés par les questions de sécurité informatique : du collégien, au retraité, du chômeur au cadre dirigeant d'une PME. Voyons quelques exemples d'animations possibles :

**Les adolescents** naviguent beaucoup depuis leur téléphone portable sur les réseaux sociaux. Plusieurs d'entre eux se sont faits "pirater" leurs compte Facebook. Ils ne savent pas toujours ce qu'ils mettent

derrière le mot "pirater" .Toujours est il qu'ils viennent parfois voir le médiateur numérique pour savoir comment récupérer leur compte. Parfois, ils ont crée un deuxième compte pour pallier le problème. Pourquoi ne pas profiter d'une séance sur Discord pour proposer une intervention sur "Comment pirater un compte Facebook ?"

**Les seniors** ont des difficulté avec le vocabulaire informatique. Il faut dire qu'il n'est pas des plus aisé même quand il est traduit en Français. Les joueurs de scrabble connaissent bien le mot "Hoax" . Pourquoi ne pas imaginer de créer une grille autour des mots liés à la cybersécurité. C'est un moyen ludique de dépasser cette difficulté. Je vous propose cette grille réalisée spécialement pour le **Cybermois**.

**Les actifs** ne sont pas toujours faciles à toucher car ils ont des emplois du temps contraints. le Cybermois est aussi une occasion de nouer des partenariats avec des structures locales pour monter une conférence sur les enjeux liés à la cybersécurité et les bonnes pratiques à suivre.Ces bonnes pratiques sont tout autant valables au domicile qu'au travail. Vous pouvez faire appel à des intervenants extérieurs ou mener vous-même cette intervention sous réserve de vous former.

## Ressources

Je vous propose sur le site du médiateur numérique des ressources pour bien gérer son mot de passe. Vous trouverez notamment une présentation prête à l'emploi à télécharger ainsi que des vidéos.

Pour vous former aux enjeux de la sécurité informatique je vous recommande de suivre le Mooc de l'ANSSI. Vous en trouverez une présentation ci-dessous. Il faut compter une bonne vingtaine d'heures pour le réaliser en entier et obtenir une attestation. Ce Mooc est plus que suffisant pour pouvoir aborder au mieux vos séances de médiation numérique liées à la cybersécurité.

[youtube <https://www.youtube.com/watch?v=Xq0HFwpirrA>]

# Comment parler de cybersécurité avec des seniors ? 07/10/2020

Ce jour-là Roland est arrivé avec une demande particulière. Il a reçu sur sa boîte mail un curieux message de Violette. Cette dernière lui demande en effet si elle peut lui avancer un peu d'argent parce qu'elle a des petits soucis. Roland est méfiant et du coup il n'a pas cliqué sur le lien. Et puis comme il savait qu'il voyait Violette le soir même au PapyCamp, il s'est dit qui lui en parlerait directement. C'est ainsi que Violette apprend qu'elle est victime d'un piratage informatique. Comment parler de cybersécurité avec des seniors ? Comment fonctionne une cyberattaque ? Que faire en cas de cyberattaque ? Comment se protéger des cyberattaques ?

## Comment fonctionne une cyberattaque ?

Communément on parle de virus informatiques, mais il existe plusieurs type de cyberattaques. Les motivations des pirates informatiques qui conçoivent ces attaques peuvent être de plusieurs ordres. Ils peuvent vouloir agir pour des raisons politiques ou pour gagner de l'argent (entre autres). L'objectif de ces criminels est de s'attaquer à des grosses structures : des banques, des villes, des hôpitaux, des entreprises pour obtenir le meilleur résultat possible (de leur point de vue). Violette s'interroge. Pourquoi est-elle visée ? Sa retraite est loin de constituer un pactole.

Si je décide de pirater une grande banque, il va me falloir des outils adaptés. De la même manière qu'on n'attaque pas un fourgon blindé avec un lance-pierre, on n'attaque pas le système informatique d'une banque avec un téléphone portable.

Il faut rappeler qu'avec internet tous les appareils sont reliés entre eux plus au moins directement. C'est pour cela qu'on parle de "la toile". Une des stratégies possible est par exemple de prendre le contrôle de l'ordinateur de Violette pour faire croire que l'attaque vient de son ordinateur et non du mien. Pour avoir suffisamment de puissance je vais créer un programme informatique qui va me permettre de prendre le contrôle de plusieurs ordinateurs en même temps. Ainsi, je

vais créer une armée d'ordinateurs qui vont s'attaquer à celui de la banque et contrôler tous ces appareils depuis le mien.

L'attaque dont a été victime Violette ressemble à un ver informatique. L'un des ver les plus célèbres est le ver "I love You" qui s'est répandu sur des dizaines de millions de machines en 2000. il aurait causé environ 10 milliards de dollars !

## Que faire en cas de cyberattaques ?

Comme il y a plusieurs types de cyberattaques, il y a plusieurs manières d'y remédier. Dans le cas où on vous demande de l'argent pour mettre fin à une attaque informatique (qu'elle qu'en soit la forme), il faut porter plainte.

Concernant Violette, il va falloir nettoyer son ordinateur dans un premier temps avec un antivirus. Il existe de nombreux antivirus. Il peut être difficile de faire son tri dans la gamme des antivirus proposés. Pour autant un antivirus payant n'est pas nécessairement plus performant qu'un gratuit.

Il est important d'en parler également. En effet, nous allons pouvoir désinfecter l'ordinateur de Violette, mais nous savons qu'il y a eu transmission puisque Roland a reçu un message. Idéalement, il faudrait que les contacts de Violette vérifient et nettoient leurs appareils également.

Enfin il faut prendre des mesures de précautions pour limiter ce genre de mésaventures.

## Comment se protéger des cyberattaques ?

Le risque zéro n'existe pas. Nous pouvons tous prendre des mesures simples pour limiter ce risque. En agissant individuellement, nous contribuons à renforcer notre système immunitaire numérique commun. Il est fondamentale de parler des questions de cybersécurité, en particulier avec des seniors. Nous pouvons aborder des premiers éléments pour sécuriser sa vie numérique en cinq étapes.

- Bien choisir ses mots de passe.
- Ne pas cliquer sur les liens, ni télécharger des pièces jointes provenant de destinataires inconnus.
- Ne communiquer aucune données personnelles par messagerie.



- Mettre à jour ses différents appareils numériques.
- Demandez conseil à un médiateur numérique.

# SÉCURISER SA VIE NUMÉRIQUE EN 5 POINTS



## UN BON MOT DE PASSE

Un bon mot de passe doit être suffisamment simple à retenir pour vous et difficile à deviner pour un autre. Idéalement il faut utiliser un mot de passe différent par service. Le recours à un gestionnaire de mots de passe est plus que recommandé.

## NE CLIQUEZ PAS

Ne téléchargez jamais de pièce jointe provenant d'un expéditeur inconnu.  
Ne cliquez jamais sur les liens provenant d'un expéditeur inconnu.



## DONNÉES PERSONNELLES

Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par mail. D'une manière générale, ne communiquez pas de données personnelles par mail. Privilégiez un autre canal.

## MISE À JOUR

Effectuez les mises à jour de votre matériel : ordinateur, tablettes et ordiphones.  
Si vous ne savez pas comment faire, contactez le médiateur numérique le plus proche de chez vous.



## DEMANDEZ CONSEIL

Dans le doute on s'abstient.  
Prenez conseil auprès d'un médiateur numérique et faites-vous accompagner dans la sécurisation de vos comptes en ligne.



EN OCTOBRE, J'AGIS POUR LE CYBERMOI/S

# Solidarité Numérique raccroche 11/10/2020

Lundi 15h, je reçois un mail. Nous vous invitons à participer à une réunion en ligne à propos de Solidarité Numérique à 18h.

" Aujourd'hui, l'ensemble des porteurs du projet ne peuvent pas et ne veulent pas poursuivre un tel projet en passant par une mobilisation bénévole. L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires travaille actuellement sur le développement d'un service similaire avec France Services, dans lequel sera inclus un volet de médiation numérique. "

Bref Solidarité Numérique raccroche.

A travers ce billet, je vous propose un retour quelques mois plus tôt dans le feu de l'action. Nous sommes en plein confinement. Ce jour-là sur la plateforme Solidarité-Numérique, un médiateur numérique reçoit un appel bouleversant.

## Dernier contact

Éliane appelle parce qu'elle n'a pas vu son père de 91 ans depuis longtemps. Avec le confinement et le coronavirus elle a peur de ne plus jamais le voir. Elle demande comment on pourrait faire pour installer Skype alors qu'il n'a pas touché un ordinateur depuis longtemps. Son père est malentendant et sa surdité fait qu'une démarche d'installation par téléphone ne fonctionnera pas. Il habite à Landerneau dans le Finistère et elle habite à plusieurs centaines de kilomètres. Elle cherche quelqu'un qui pourrait venir lui installer Skype pour communiquer avec elle. Son voisinage immédiat ne comporte aucune personne capable de le faire et son aide à domicile lui dépose les courses devant sa porte et c'est tout. Elle s'en remet à l'équipe de Solidarité Numérique pour trouver une solution.

## La communauté

Alors, le médiateur numérique qui traite son appel fait appel à la communauté des médiateurs numériques sur un canal privé.

Un collègue propose la solution Ardoiz de La Poste. Le médiateur numérique appelle La Poste pour voir si en cette période l'offre tiens toujours. Appuyer sur la touche 4 pour une chose, sur la touche 5 pour

une autre et ainsi de suite, tape votre code postal ... Au bout de dix minutes la voix informe que personne ne décrochera.

Ensuite, un autre propose un numéro pour une assistance par des bénévoles. Le site demande le code postal, mais malheureusement rien dans les environs. La mairie est fermée .

Le médiateur numérique laisse alors un message au Centre Communal d'Action Sociale. Le CCAS le rappelle en lui disant qu'il ne propose que de l'aide alimentaire ou médicale. Finalement c'est le Centre local d'information et coordination gérontologique de Landerneau, qui va débloquent la situation. Il s'occupe de tout et s'ils ont un problème, ils appelleront une fois sur place. Le médiateur numérique rappelle Éliane pour lui annoncer la bonne nouvelle, elle était surprise. Deux jours se sont écoulés. Elle ne pensait pas qu'on puisse la rappeler. Quand le médiateur numérique lui dit qu'en plus il a trouvé une solution elle n'ose y croire. Sa voix se fit plus fébrile et l'émotion était perceptible à distance. Éliane a passé dix minutes à le remercier.

## Au-delà des chiffres

La plateforme a traité 20 000 appels environ. 2000 médiateurs numériques se sont portés volontaires pour participer à cette plateforme. Nous avons été environ 700 à participer à cette plateforme. Certains volontaires n'ont pas pu rejoindre les équipes opérationnelles. Tout s'est fait dans l'urgence. Dès son lancement, j'ai alerté sur ce que la plateforme induisait en terme de médiation numérique. Au cours d'une visio-conférence hebdomadaire, le Secrétaire d'état a émis l'hypothèse de la pérennité de ce service. Il n'en est rien, la plateforme est désormais fermée.

Le gouvernement a constaté que plus de 60 % des sollicitations concernaient des démarches administratives

<https://www.acteurspublics.fr/articles/le-gouvernement-enterre-solidarite-numerique-fr-pour-lancer-son-numero-france-services>

Trois sujets prioritaires sont apparus : communiquer avec ses proches, faire une déclaration en ligne et aussi s'informer et "trouver des informations vérifiées" sur la pandémie... "

"Une question revenait beaucoup : la téléconsultation",

<https://www.banquedesterritoires.fr/les-mediateurs-numeriques-ont-repondu-plus-de-11000-appels-pendant-le-confinement>

On ne sait pas trop que penser de ces informations contradictoires concernant la nature des appels. Ils mettent en évidence la nécessité de publier les statistiques en données ouvertes.

“Les problèmes rencontrés par les usagers sont propres à un territoire, ce ne sont pas les mêmes selon que l’on se trouve dans les Hauts-de-France, en montagne, ou en zone rurale”, explique l’ANCT

## Nouveau périmètre.

A quel moment a t'on demandé l'avis aux médiateurs numériques sur cette plateforme ? Ce sont eux qui l'ont fait vivre au quotidien. Ce qui a fait la force de cette plateforme c'est qu'un répondant savait qu'il pouvait s'appuyer sur d'autres collègues répartis. C'est exactement le cas pour le médiateur numérique qui a répondu à Éliane. Qu'est-ce qu'on répondra à Éliane la prochaine fois ? Rappelez nous pour un certificat de décès. En effet, le gouvernement a opté pour tester une autre plateforme téléphonique dans six départements. Désormais, les agents des Maisons France Services qui répondront ne géreront que les accompagnements administratifs. Ce n'est pas la vision que je défends de l'inclusion numérique. Le médiateur numérique met l'humain au cœur de son accompagnement.

## **Mission politique publique de la donnée 12/10/2020**

Le premier ministre, a confié au député Eric Bothorel une mission relative à la politique publique de la donnée. Cette mission a formulé 10 constats sur lesquels elle nous invite à réagir dans un forum dédié. Le besoin d'éducation numérique et de littératie des données est fort, nous rappelle cette mission. Quel rôle peut jouer un médiateur numérique ? Comment accompagner à la politique de la donnée ?

L'accompagnement à la littératie sur les données est clairement mentionné dans la charte du Réseau National de la Médiation Numérique :

**Critère 14.** : recourir à l'utilisation des données publiques (open data) et accompagner les PME, associations et particuliers qui créeront de nouveaux services à l'intention des citoyens.

**Critère 36.** : sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux des « communs numériques » (Wikipédia, OpenStreetMap, Wikimedia commons...), des modèles ouverts et libres de diffusion des œuvres comme les licences Creative Common, de l'open data et de l'interopérabilité.

Dès 2013, Bernard Benhamou, Délégué aux usages de l'Internet plaidait pour que les Espaces Publics Numériques s'emparent de cet enjeu. Certains médiateurs numériques ont du reste suivi cette voie allant jusqu'à s'inscrire dans la démarche d'infolab. Trois territoires pilotes, ont exploré les médiations possibles pour mettre les acteurs en capacité d'exploiter des données dans leurs activités et dans leurs projets.

Outils de médiation

Je citerais deux outils élaborés par le Centre Régional d'Information Jeunesse Rhône-Alpes avec l'appui du réseau information jeunesse.

La valise Data : L'objectif de la valise est de permettre et faciliter l'intervention en milieu scolaire et dans les structures éducatives pour comprendre les données et la datavisualisation. Éduquer aux données, c'est développer l'esprit critique à travers la capacité à lire, produire et comprendre les informations que nous consommons et que nous produisons.

Le Crij Rhône Alpes a également élaboré une méthodologie autour de la [dataviz tangible](#). Il propose par ailleurs un [scénario complet d'animation](#) accessible à tous les publics.

Rappelons enfin l'existence de cette excellente vidéo de vulgarisation sur l'Open Data. <https://vimeo.com/170137379>

Beaucoup d'autres ateliers sont organisés dans nos espaces de médiation numérique. Citons ainsi cet atelier autour d'Open Food fact qui aura lieu à la [Médiathèque du Bachut](#) à Lyon le 30 octobre. D'autres espaces organisent également des cartoparties pour contribuer à OpenStreetMap. Rendez-vous par exemple le 12 novembre aux [GIS Day en Nouvelle Calédonie](#).

Quoiqu'il en soit une politique publique de la donnée ne pourra pas se faire sans médiation numérique comme le soulignait déjà en 2017 [Samuel Goëta](#).

Bien sur cela demande une véritable reconnaissance et une formation adaptée pour les médiateurs numériques. C'est en ce sens que je vous invite à soutenir la proposition que j'ai faite [à la mission](#).

## **Comment protéger les aidants numériques ?**

### **13/10/2020**

J'interviendrais prochainement à La Rochelle dans le cadre de l'événement "Numérique en Communs Atlantique" intitulé Tous aidants. Le comité d'organisation a souhaité m'interroger plus particulièrement sur comment protéger les aidants numériques et les citoyens. Il y a plusieurs éléments à prendre en compte dans les réponses à apporter. Beaucoup ont rapport avec le périmètre, la posture et le statut du médiateur numérique.

Périmètre et publics

Quand on parle d'aidants , on parle de publics en difficulté. Être aidant signifie assumer, de façon permanente ou irrégulière, la charge d'une personne en perte d'autonomie, quelle qu'en soit la raison. L'aidant n'a pas vocation à obtenir des résultats ni à travailler sur l'autonomie de la personne aidée. Cette mission est dévolue à un éducateur spécialisé, qui, lui, est diplômé. Parfois, cet éducateur est même mandaté en ce sens par une institution. En tout état de cause, l'éducateur est spécialisé dans la typologie des publics auprès desquels il intervient. Le plus souvent, c'est lui qui choisit les publics au près desquels il travaille.

En médiation numérique, il n'en est rien. L'aidant doit travailler sur tous les types de publics, pour toutes les situations dans une logique d'inclusion numérique. Le plus souvent, il n'a reçu aucune formation ni à l'accompagnement social, ni même aux outils sur lesquels il intervient.

#### Posture et statut de l'aidant

Pour protéger au mieux le citoyen aidé, il convient que l'aidant soit qualifié. Il convient également de définir le cadre de son intervention ce qui va lui permettre d'adopter la posture adéquate. Pour ceci, il n'y a pas beaucoup de solutions, il faut s'appuyer sur un professionnel formé. Ce professionnel doit de plus évoluer dans un environnement bienveillant qui prend la mesure de son travail. Autrement dit, il faut que la structure se dote d'un projet social et d'un projet de fonctionnement. Dans ce projet, le numérique doit être un moyen pour atteindre les objectifs qu'elle s'est elle-même fixé. Ce moyen doit être intégré par l'ensemble de l'équipe et non être la spécialité d'une seule personne. En revanche, il faut tout en même temps s'appuyer sur le professionnalisme d'un médiateur numérique. Ce dernier aura sûrement comme mission première d'embarquer l'ensemble de l'équipe projets dans une feuille de route interne à court terme. Car en effet, il faut également avoir de la visibilité sur trois ans (minimum) pour écrire cette feuille de route interne. Inéluctablement, cela implique d'avoir les moyens structurels pour pouvoir travailler sereinement. Tels sont les éléments qui permettent tant au médiateur qu'au citoyen d'être protégé.



Le constat est sans appel. Ces éléments sont rarement réunis

## **Les hussards du numérique 18/10/2020**

La mission du médiateur numérique est d'accompagner les publics vers l'autonomie numérique. L'autonomie numérique peut prendre des aspects différents en fonction des publics auprès desquels intervient le médiateur numérique. La notion de démarches administratives est très souvent associée à celle d'autonomie numérique. Pourtant, il y a un public pour qui cette autonomie numérique prend une forme très différente : les jeunes.

**43 % des élèves en France ont un niveau de performance faible ou très faible en littératie numérique (étude [CNESCO](#))**

De nombreux médiateurs numériques mènent des actions de littératie numérique en direction de la jeunesse. Parmi ces hussards du numérique, [les promeneurs du net](#) ont un rôle très particulier.

### **Les rues numériques**

Les promeneurs du net arpentent les réseaux sociaux pour être au contact de la jeunesse. Il y a trente ans de cela, les éducateurs traînaient leurs baskets au pied des immeubles pour entretenir le lien social. Aujourd'hui ce sont les mêmes qui, en plus, surfent sur Tik Tok, Snapchat, Discord ou autres. Les jeunes sont dans les réseaux sociaux. Ils doivent pouvoir trouver une présence éducative "sur place". Le rôle du promeneur du net est d'assurer cette présence éducative. Ce rôle est le plus souvent endossé par des professionnels de la jeunesse : animateurs socioculturels, conseiller mission local. La présence des professionnels est signalée. Là où il y a trente ans nous ouvrons le local jeune, on tient désormais une permanence en ligne. Je précise d'emblée que ce dispositif de présence en ligne est un dispositif qui se superpose à ceux déjà existants. le local continue d'être ouvert, bien entendu.

### **Echanges numériques.**

La relation entre un jeune et son promeneur est basée sur la confiance. Il en a toujours été ainsi. Les échanges se font le plus souvent par messagerie instantanée. La majorité de ces échanges tournent autour de sujets très banals. Par exemple les questions tournent autour de la vie du local, des animations qui y sont prévues, notamment pendant les vacances scolaires. L'école et les devoirs font partie aussi des sujets fréquents, tout comme le sport le cinéma et les dernières tendances. En grandissant, les jeunes abordent des sujets plus sensibles liés au tabac, à la sexualité, à la politique...

Parfois ce sont les promeneurs du net qui créent le dialogue. Une vidéo sur l'homophobie publiée par le Promeneur du Net peut amener des discussions de groupe ou des échanges privés, y compris des coming out. Elle peut aussi ne produire aucun résultat immédiat.

## **Ecouter, accompagner**

Notre jeunesse ne vit pas en dehors du monde. Elle est aussi affectée par l'actualité. Pendant le confinement, les relations sociales ont été profondément altérées, y compris (voir surtout) pour notre jeunesse. Les promeneurs du net ont été en première ligne numérique pour garder le lien. "Au début, ils trouvaient ça cool de ne pas avoir cours. Et puis au bout d'un moment, certains ont commencé à s'ennuyer. Et de fil en aiguille, on a commencé à échanger sur le "monde d'après". Entre deux quizz, un atelier top chef, une rubrique sur les séries à ne pas manquer, des échanges sur l'art et la manière de draguer en étant confiné, les promeneurs du net ont redoublé d'imagination pour maintenir le lien. Pendant toutes ces semaines ils ont incarné le "roc" de beaucoup de nos jeunes. Ils ont ancré plus profondément les jalons d'une éducation aux médias.

## **Éduquer aux médias.**

En effet, les promeneurs du net mènent également des actions d'éducation aux médias avec les jeunes. Ils leur apprennent à décrypter l'information, à trier le vrai du faux. De part leurs statuts, les promeneurs du net sont souvent interpellés sur les sujets liés aux nouvelles technologies, au numérique en général. Beaucoup de ces médiateurs numériques identifient les questions liées à l'identité numérique comme primordiales, dès l'entrée au collège. Le traitement de l'information est très certainement le deuxième sujet important à aborder. Nous sommes tous submergés par la masse informationnelle, et il est parfois difficile pour un adulte de trier l'information. Il est fondamental d'accompagner nos jeunes à se forger un esprit critique.

## **Valoriser**

Quelle est la dernière fois où on vous a présenté une utilisation positive du numérique par un jeune ? Pourtant sur les semaines de confinement, nos jeunes ont été productifs. Un groupe a modélisé sa ville sur Minecraft. Un autre a composé des musiques sur Garage Band. D'autres encore ont fait des challenge photos, écrit des textes, bidouillé des machines ou autres... Qui en parle ?

Hélas on préfère toujours parler de ces deux ou trois qui cachent la forêt. Fort heureusement les Promeneurs du Net sont là aussi pour accompagner ces réalisations et encourager leurs auteurs. L'adolescence est un âge ingrat. Le numérique ne change rien à cela. Il peut par contre permettre à certains de mieux trouver leur place en trouvant leurs pairs.

## **Urgence Numérique**

Au moment où je termine cet article, la France vient d'être touchée par un attentat islamiste. Un professeur d'Histoire a été décapité. Nous sommes tous sous le coup de l'émotion. Partout en France, des médiateurs numériques vont peut être recueillir la parole de notre jeunesse sur les réseaux sociaux. Ce sont les promeneurs du net, les hussards du numérique. Ne les laissons pas seuls.

# Accompagner aux usages numérique de la donnée. 19/10/2019

Depuis la loi pour une République Numérique, l'ouverture des données publiques est la règle et non plus l'exception. Ainsi, toutes les collectivités locales de plus de 3.500 habitants ou de plus de 50 agents doivent publier, en ligne et dans un standard ouvert, leurs principaux documents, leurs bases de données et les données qui présentent un intérêt économique, social, sanitaire ou environnemental, sous réserve d'anonymisation ou d'occultation des mentions touchant notamment à la vie privée, au secret des affaires et à la sécurité nationale.

Le principe retenu par le législateur français est celui de l'open data par défaut. Cela signifie que toutes les bases de données, tous les documents dématé

Selon [Etalab](#), à peine 10% des collectivités concernées souscrivent à cette obligation légale. Dans le cadre de la Mission Politique publique de la donnée conduite par le député Eric Bothorel, j'ai proposé de développer une littératie de la donnée.

## Les médiateurs numériques.

Les médiateurs numériques ont pour rôle d'accompagner aux outils, aux usages et aux enjeux liés à la société numérique. Ce rôle est d'autant plus important que tous les sujets du numérique impactent notre société actuelle. Nous pouvons observer par ailleurs qu'il y a de plus en plus de défiance et de rejet vis à vis de solutions numériques portées par l'Etat. La République Numérique ne peut se faire sans médiation. Je rappelle que le médiateur n'a pas vocation à vendre les bienfaits d'une technologie. Son rôle est de permettre à chacun de se forger une opinion en fournissant l'ensemble des éléments induits. Le médiateur numérique ne porte pas de jugement, il donne les éléments permettant de se forger une opinion. Il accompagne également les citoyens aux usages numériques

## Culture numérique.

Quand vous échangez avec une collectivité sur l'ouverture de ces données la première question qui vient est sans appel. A quoi ça sert ? Elle est suivie régulièrement de deux remarques : "si c'est pour savoir si j'ai plus de Mattéo ou de Ninon dans ma ville cela n'a aucun intérêt". "Et puis de toute façon, si je n'ouvre pas mes données, je ne risque rien". A la politique du bâton, je préfère celle de la carotte. Tout l'objectif est de démontrer l'intérêt de l'Open Data. Il faut, à l'échelle des EPCI, une personne pour transmettre des éléments de culture numérique aux élus et aux techniciens. Cette personne interviendrait dans le périmètre du schéma des usages numériques du territoire. Sa mission serait donc de donner les éléments de culture numérique aux élus et aux techniciens du territoire. Concrètement ce rôle est celui d'un médiateur numérique.

## Usages Numériques

Plutôt que de se demander comment libérer des données, je suis partisan de partir des problématiques de la collectivité. L'Open Data est un outil d'aide à la décision. Il ne va pas accomplir des miracles à lui tout seul. Pour que l'Open Data fonctionne, il faut lui donner du sens.

Toutes les collectivités sont confrontées à des questions de mobilité ou d'enlèvement des ordures. La collecte des données peut être utile pour enrichir sa politique de mobilité. Il est plus simple ensuite de demander aux services concernés de produire la donnée si celle-ci a du sens. Pour autant, il ne faut pas négliger toutes les craintes que peuvent soulever les objets technologiques numériques méconnus. Là encore, il faudra accompagner les équipes dans des nouvelles postures induites par le numérique. L'accompagnement est la clef de voûte du métier de médiateur numérique. Encore faut-il que ce métier soit reconnu.

## Comment aborder la présence éducative en ligne ? 25/10/2020

La question de la posture professionnelle est centrale en médiation numérique. A la suite de l'attentat perpétré contre Samuel Patty, professeur d'histoire à Conflans Ste Honorine, j'ai reçu plusieurs questions sur la manière de l'aborder avec notre jeunesse, en particulier sur les réseaux sociaux. Au-delà de ce cas très particulier, c'est bien la question de la posture à adopter lors de sa présence éducative en ligne qui se pose.

### Faire son métier.

La présence éducative en ligne est un des outils de votre métier, au même titre que les permanences dans votre bureau, les rencontres avec les partenaires. Si vous êtes embauché comme animateur jeunesse, vous continuez d'être un animateur jeunesse en ligne. Vous ne devenez pas psychologue parce qu'un jeune vous confie ses angoisses. Vous ne devenez pas non plus policier parce que vous voyez des contenus illégaux. Et surtout vous n'êtes pas un super-héros qui va résoudre tous les problèmes. Votre rôle consiste à répondre à des questions qui relèvent de votre contrat de travail. C'est la meilleure façon de protéger votre interlocuteur et de vous protéger.

Gardez en tête que votre mission avant tout est d'**assurer la sécurité physique, morale et affective des enfants dans la vie quotidienne et durant les activités**. Quand vous êtes de permanence en ligne, vous êtes justement dans le cadre d'une activité. Cette activité, comme toutes les autres, demande de la préparation.

### Préparer le terrain.

Si on vous demande d'animer un grand jeu d'orientation dans un forêt pour un groupe de 12-15 ans, vous allez procéder à des repérages. Vous irez très probablement effectuer une reconnaissance du terrain pour en mesurer les potentiels. Vous, vous renseignerez sur le profil de vos participants pour ne pas leur proposer des défis que Denis Brogniart n'oserait pas imaginer. Enfin, vous donnerez quelques consignes à votre groupe allant du périmètre de jeu, à la tenue recommandée en passant par le QG en cas de problème. Faites en de même sur Internet.

Prenez le temps de vous former sur le fonctionnement des plateformes que vous utilisez. Snapchat est différent de TikTok. Instagram n'offre pas les mêmes potentiels que Discord. Toutes ont un modèle économique qui repose sur l'exploitation de nos données.

## **Défendre ses valeurs.**

Vous êtes un salarié. Vous intervenez dans une structure qui a écrit un projet social. Ce projet social décline peut-être des mouvements d'éducation populaire par exemple. Ce qui vous est demandé dans le cadre de vos missions c'est d'incarner ces valeurs, voir de les défendre. Cela vaut également quand vous êtes en ligne dans le cadre de votre travail.

Ce qui est compliqué c'est que vous utilisez des outils qui sont l'antithèse de ce que vous défendez. La règle d'or pourrait être de ne pas transmettre d'informations privées par le biais de ces réseaux. Il est possible qu'un jour un jeune veuille se confier à vous. Respectez son intimité, protégez ses données personnelles, invitez le à en échanger dans votre bureau.

## **Ne pas rester seul**

Parfois vous allez avoir connaissance d'éléments qui vont toucher plus particulièrement. Il y a des situations dans lesquelles vous allez vous sentir en difficulté. "Je ne peux pas rester sans rien faire" C'est ce que vous vous direz à ces moments là. Alors dans ces situations il est fondamental de ne pas rester seul. Parlez en à votre équipe et à votre hiérarchie. Provoquez une rencontre avec les responsables, les élus si nécessaire.

Pensez réseau, agissez réseaux. Localement, vous devez être en lien avec des autorités susceptibles de vous appuyer dans des problématiques sensibles. Vous n'êtes très certainement pas formés sur l'information préoccupante par exemple. Mais vous devez savoir à qui transmettre vos doutes. Quand un jour vous ouvrirez votre messagerie avec un pavé de trois pages d'un jeune, vous devez être en capacité de réagir [dans l'intérêt supérieur de l'enfant.](#)

## **Se former en continu**

Les univers numériques sont en perpétuelles évolution. Les conditions d'utilisation changent régulièrement. Les jeunes passent massivement d'un réseau social à un autre. Le rapport au temps est intrinsèquement différent en ligne. Une conversation débutée sur internet n'a théoriquement jamais de fin. Les tendances se succèdent les unes aux autres, les arnaques se renouvellent à la même vitesse.

Il est important de faire le point régulièrement sur ses compétences et ses postures professionnelles. On pourra se référer au [travail de Vanessa Lalo](#) sur la question de la posture éducative des Promeneurs du Net ("Les Promeneurs du Net : des postures professionnelles d'accompagnement, en continuité éducative") Je reste également à votre disposition pour vous accompagner sur ce sujet.

## **Être Médiateur Numérique 01/11/2020**

Je reçois ces derniers temps de plus en plus de sollicitations de personnes souhaitant devenir médiateur numérique. Si je me réjouis des vocations naissantes, je rappelle pour autant que les offres d'emploi se font rares. Je vois dans les questions que je reçois, une véritable volonté de bien faire, d'accompagner les autres au numérique. A vous toutes et à vous tous qui souhaitez devenir

médiateur numérique, permettez-moi de prendre quelques instants pour vous éclairer sur vos missions futures. Qu'est ce que cela veut dire qu'être médiateur numérique ?

## **Donner du sens**

Si vous ne donnez pas de sens à ce que vous faites, tout ce que vous faites ne sert à rien. Le sens de vos missions vous allez le puiser au plus profond de vos aspirations personnelles. Il est fondamental de vous interroger sur vos motivations. Le constat de base est connu, un français sur cinq est éloigné du numérique. Mais cela regroupe beaucoup de réalités différentes. La mission du médiateur numérique est de mener à l'autonomie numérique. La question que vous devez vous poser est : pour quoi faire ?

Vous êtes éducateur spécialisé et vous travaillez auprès d'un public d'adultes déficients intellectuels. L'objectif de votre mission est de travailler l'autonomie de ce public. Ainsi, l'autonomie numérique ne constitue qu'un aspect de l'autonomie globale de ces publics.

Vous travaillez dans une mission locale, votre mission est de donner les outils permettant aux 18-25 ans que vous encadrez de réussir leur insertion professionnelle. Alors, l'autonomie numérique est une condition.

Vous allez côtoyer des responsables politiques qui vont tenir des discours sur la fracture numérique et être dépassés par les enjeux de l'Open Data. Comment allez-vous leur faire comprendre qu'ils ont aussi besoin de vos services pour monter en autonomie numérique ?

Prenez une feuille et répondez à cette question. Qu'est ce qui vous motive **VRAIMENT** ,?

## **Être agile**

Il va falloir vous habituer à être celui qui répond à côté de la question. Du moins c'est ainsi que vos collègues ou partenaires pourraient vous percevoir. Parfois, vous vivrez des grands moments de solitude. La bonne nouvelle c'est que vous n'êtes pas le seul de votre espèce,. Vous verrez que la communauté des médiateurs numériques est soudée.

Souvent vous verrez que le numérique est perçu comme une solution magique. On attend de vous de réaliser des miracles. Et seul. Personne ne comprend ce que vous faites. Et beaucoup estime que de toute façon ce n'est pas leur travail. Le premier miracle que vous allez devoir accomplir est de faire réseau. C'est à dire que vous allez devoir embarquer du monde sur votre bateau pour que celui-ci ne devienne pas une galère. Ainsi vous devrez à la fois fixer un cap, recruter un équipage qui devra apprendre à ramer dans le même sens tout en évitant les icebergs.

## **Être différent**

A chaque problème, il y a une solution. Or, le plus difficile est de bien identifier le problème. Choisissez un problème qui vous tient à cœur même s'il vous paraît très éloigné du numérique à première vue. Puis, demandez-vous comment le numérique peut être un levier pour répondre à votre problématique.

J'ai rencontré un groupe de femmes allophones. On m'a présenté brièvement et l'animatrice a demandé à ses femmes si elles avaient des difficultés avec les démarches administratives. Sans surprise elles ont répondu oui. Le jour où je suis venu elles apprenaient les mots "poêle" et

"casserole" et d'autres mots du champ lexical de la cuisine. Autant dire que je n'étais pas spécialement étonné qu'elles aient des difficultés à remplir un Cerfa. L'animatrice m'a adressé ce regard qui laissait supposer que j'avais une application en stock pour résoudre le problème. Le problème pour cette animatrice était l'accès aux droits. Pour moi, il était ailleurs. Mais pour pouvoir y répondre, il fallait écouter.

## **Créer des liens**

Vous allez travailler pour des personnes, avec l'intention d'améliorer leur quotidien. Soyez avec eux. Partagez des moments simples. Je ne compte plus le nombre de discussions passionnantes que j'ai eu autour de la machine à café sur tout et n'importe quoi. Créer des liens va permettre de gagner en efficacité dans vos missions. Je partageais un repas avec un groupe d'allocataires du RSA. L'une des femmes m'invite à une représentation de leur pièce de théâtre qu'elles ont écrites. C'était une pièce contre la violence faite aux femmes. Elle me donne son flyer jaune fluo sur lequel figure la page Facebook de l'association. A partir de là, il a été plus simple de leur proposer de faire un atelier pour concevoir de belles affiches et attirer plus de monde grâce à Facebook.

Les liens faibles sont précieux. Soyez acteurs de votre territoire. Soyez celui qui crée des liens.

## **Aller plus haut**

Si vous vous contentez de faire ce qu'on vous demande alors vous n'avez peut-être pas saisi ce que c'est qu'être médiateur numérique. Globalement, vous allez recruter pour votre expertise numérique. Un expert a toujours un temps d'avance sur les autres. Ce professionnel sait transformer un problème en solution. Il est en veille constante. Le médiateur connaît plusieurs chemins pour aboutir à une destination et il les a déjà emprunté. Le médiateur numérique est souvent là où on ne l'attend pas. Pourtant c'est exactement là où il doit se trouver.

# **Etats Généraux de l'inclusion numérique**

## **05/11/2020**

Le numérique transforme tous les aspects de notre vie quotidienne. Au travers des mois de crise sanitaire qui viennent de s'écouler nous pouvons mesurer à quel point il est omniprésent. Nous pouvons également nous rendre compte à quel point il nous échappe. Le numérique est partout, mais il n'est l'affaire de personne. Chacun tente de l'aborder au pied de porte, dans son pré carré. Or le numérique par essence est transversal. Il se joue des contraintes administratives et technocratiques.

Sur cette deuxième vague, nous commençons à percevoir les failles mise à jour par l'impact du numérique : éducation, santé, travail, commerce sont quelques exemples particulièrement visibles dans notre quotidien. Les réponses souhaitées doivent être opérationnelles, accessibles, durables et éthiques.

- Il nous faut des outils, des machines, du réseau..

- Il nous faut des solutions qui s'adressent à tous, en particulier aux personnes les plus éloignées du numérique.
- Il nous faut des objets numériques qui prennent en compte les enjeux environnementaux.
- Il nous faut être indépendant et garantir la sécurité de notre bien communs.
- Il nous faut des hommes et des femmes pour accompagner ces défis.

Nous devons penser différemment et agir différemment. Nous devons donner du sens à nos actions et des perspectives à nos engagements. J'en appelle à la mise en place d'Etats Généraux de l'Inclusion Numérique. Ceux ci doivent clairement établir le diagnostic de nos forces et faiblesses. Ils doivent permettre de créer de nouvelles coalitions pour que le numérique soit une opportunité pour chacun. Ils doivent identifier les enjeux à relever et proposer de nouvelles gouvernances pour les aborder. Ils doivent être construits avec et pour les habitants. Ils doivent fixer une feuille de route pour les cinq prochaines années avec des indicateurs clairs et des points d'étapes réguliers.

Ensemble, faisons la société numérique que nous souhaitons.

## **Qu'est-ce que la médiation numérique ? 10/11/2020**

La « Médiation Numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique.

*Portail de la médiation numérique*

La culture numérique pour tous.

La médiation numérique vous permet de comprendre le monde dans lequel nous évoluons . Chaque jour nous pouvons mesurer l'impact du numérique sur nos actes quotidiens. Le médiateur numérique apporte les éléments de culture numérique pour permettre à chacun de faire un choix éclairé en matière de numérique. Le numérique est avant tout un sujet de société. Il implique des éléments techniques, mais qui ne sont pas indispensables pour se prononcer sur la nature de la solution. Le médiateur numérique montre les chemins possibles. Puis il vous accompagne dans vos choix.



## Les enjeux

Les enjeux sont nombreux et complexes. Les fake news se propagent et font des ravages. Cela implique des réponses en terme d'éducation aux médias. Les GAFAM exercent un contrôle jugé comme trop important, y compris par les autorités numériques. Comment pouvons nous reprendre la main sur ces outils ? L'impact écologique du numérique est un sujet de préoccupation de plus en plus présent. Pouvons nous concevoir des outils numériques et durables ? La participation citoyenne aux élections est en baisse constante et dans le même temps les habitants demandent à être associés aux décisions du quotidien. Les civitech peuvent elles répondre à cet enjeu ? Comment l'Opendata peut il être un moteur d'attractivité pour le territoire ? Que pouvons nous mettre en place pour renforcer la place des femmes dans le secteur du numérique ? La médiation numérique s'inscrit dans chacun de ses enjeux et dans bien d'autres encore.

## Agir dans la société numérique

Ce qui caractérise la fonction du médiateur numérique c'est de s'adresser plus particulièrement aux personnes les plus éloignées du numérique. Cela représente environ 20% de la population. Cette partie de la population présente très souvent des difficultés sociales. Ainsi la priorité du médiateur numérique est de permettre l'accès aux droits de ces personnes. Donc l'enjeu est bien d'éviter que ces personnes soient dans une situation plus précaire. Certes, il s'agit d'un enjeu fondamental, mais il ne doit pas occulter les autres enjeux. Pour pouvoir articuler ces enjeux, il faut s'appuyer sur des dispositifs adaptés. Rendez-vous dans un prochain billet.

## Médiation numérique et sextoy connecté

12/11/2020

La médiation numérique c'est donner les éléments de culture numérique à chacun. C'est par la culture numérique que nous allons pouvoir aborder les enjeux du quotidien. J'ai précédemment [donné une définition](#), une vision de ce qu'était la médiation numérique pour moi. Pour lui donner plus de corps nous pouvons l'aborder à travers des exemples du quotidien. C'est ce que je vous propose à travers cette première vidéo de veille sur les usages numérique. L'objectif est de prendre une actualité et de voir comment elle peut nous servir pour aborder des objets de médiation numérique.

Pour ce premier essai, je suis parti de cette [actualité relayée](#) par Yahoo. "Confinés à distance, ils se font du bien avec des sextoy connectés". En la lisant, je me suis rendu compte qu'il y avait beaucoup de choses à relever en terme de médiation numérique. Plutôt que de faire une note de veille écrite, je profite de cette occasion pour m'essayer au format vidéo.

<https://www.youtube.com/watch?v=yfhDPitzMPo>

Pour consulter les ressources de l'Anssi liées au Cybermois, je vous renvoie au site dédié.

Vous pouvez également consulter cette excellente ressource dédiée à la sexualité et à la médiation numérique disponible sur Movilab.

## Médiation numérique et culture 14/11/2020

La nuit européenne des musées se déroule ce samedi 14 novembre. Après un premier report en raison du confinement, le Ministère de la Culture, cette version de la nuit des musées se déroulera en ligne. Cette initiative a pour objectif de rendre la culture accessible à tous, depuis chez soi, explique le ministère. A tous, sauf aux 20% de Français éloignés du numérique. Quelles formes de médiations numériques culturelles pouvons nous imaginer ? Comment le numérique impacte nos établissements culturels ?

### **Médiations culturelles numériques**

Les établissements culturels ont souvent recours à des médiateurs culturels dans leurs équipes. Ces intervenants travaillent souvent en lien avec les structures d'intervention sociale du territoire. A quel moment le numérique est-il utilisé comme outil de médiation ?

L'animateur de la MJC réalise des courts métrages avec ses ados. Est-ce qu'il travaille avec le médiateur du cinéma d'art et d'essai pour donner des éléments de culture cinématographique ? Une de mes collègues animatrice en centre de loisirs a réalisé un rallye photo dans la ville. Je lui ai proposé de participer au concours [WikiLovesMonument](#). Ainsi les enfants ont pu modifier Wikipédia et s'approprier un objet culturel. La fierté de Jordan 8 ans, de voir sa photo sur Wikipédia n'a pas de prix. L'an dernier le musée à deux pas de chez moi a organisé un Museomix [version enfants](#). Une après-midi durant laquelle les gamins ont pu bidouiller avec des makey-makey et détourner les œuvres du musée.

Le numérique crée du lien et la culture est essentielle. Prenez un ordinateur portable, un vidéo projecteur et rendez-vous dans un EHPAD. Vous pouvez organiser ainsi une visite virtuelle [du Prado](#). Vous pouvez tout autant assister à un opéra, un concert de métal ou revoir un documentaire d'ARTE.

### **Et la culture numérique ?**

Le numérique est un objet culturel en tant que tel. En tant que responsable d'un établissement, il est fondamental d'en saisir les codes culturels. Ainsi en diffusant vos œuvres sur Facebook vous vous exposez à la censure de ce dernier. En effet, on ne compte plus le nombre d'œuvres censurées par le réseau social pour cause de "nudité". Cette excellente vidéo de l'office de tourisme de Flandres nous rappelle avec humour, l'absurdité de la question.

La question du contournement de la censure par les artistes n'est pas propre aux réseaux sociaux. Néanmoins, elle nous rappelle le rôle que nous avons. Elle pose la question de notre responsabilité en tant qu'acteurs du monde culturel d'entretenir ou de contourner ces pratiques. Justement. le "hacking" (au sens premier de contournement et non de piratage) est un des fondement de la culture web.

## Médiation numérique et culture

La médiation numérique consiste à donner des éléments de culture [numérique à chacun](#). Grâce à ces éléments de culture numérique, chacun peut agir dans la société numérique. Dès lors que la culture numérique est la base de la médiation numérique, la place des établissements culturels dans une politique de médiation numérique à l'échelle du territoire est évidente. Les établissements culturels et socioculturels doivent être au centre des stratégies d'inclusion numérique locale. L'accès aux droits est souvent la porte d'entrée des politiques d'inclusion numérique. A nous de faire valoir que le droit à la culture constitue le socle de ces droits.

## Médiateur ou Conseiller Numérique ? 17/11/2020

Numérique En Communs, c'est le rendez-vous des acteurs de l'inclusion numérique et cette année ce rendez-vous était particulièrement attendu

Une mobilisation historique ?

On allait voir ce qu'on allait voir ! 250 millions d'euros sont sur la table ! Précédemment le budget était de 350 000 euros. On nous a parlé d'un alignement des planètes inédit, d'une prise en compte sans précédent des questions de l'inclusion numérique. On nous a vanté les mérites de concertation avec l'ensemble des acteurs, au plus près du terrain. Dans la presse nationale le ministre rappelait encore les enjeux. *"Il ne s'agit pas de savoir poster sur un réseau social ou déposer une annonce en ligne mais de comprendre le monde d'aujourd'hui"*

Le plan de relance s'articule autour de trois axes :

- 200 M€ pour 4000 conseillers numériques
- 40 M€ pour kits de déploiement +
- 5 M€ pour Aidants Connect

Des conseillers numériques

Les mots ont un sens. Un conseiller donne des conseils. Un médiateur numérique accompagne. L'état va ainsi donc favoriser l'embauche de 4000 conseillers numériques. Ces conseillers vont tout d'abord être formés pour être déployés d'ici 2022. On ne sait pas trop qui va former ces futurs conseillers. Dans les jours suivants, les organismes de formation seront sûrement invités à se

positionner pour encadrer ces formations. Rappelons qu'il existe déjà des formations de Conseillers Médiateurs Numériques.

Ces conseillers auront droit à un volume de formation de 350 heures. Les structures qui les recruteront seront financées à hauteur du SMIC. Les médiateurs numériques qui sont actuellement sans emploi pourront prétendre à intégrer cette formation. A l'issue de cette formation, le conseiller numérique saura :

- "répondre et informer l'utilisateur.
- Présenter à l'utilisateur les services et dispositifs disponibles.
- Accompagner l'utilisateur individuellement.
- Animer un atelier thématique.
- Rediriger l'utilisateur vers d'autres structures.
- Conclure des mandats avec Aidants Connect.

Le financement de ces conseillers sera assuré sur deux ans à 100%. Ce qui implique qu'il faut de suite imaginer la reconversion de ces 4 000 médiateurs numériques. Beaucoup de collectivités se questionnent déjà sur le devenir de ces emplois-jeunes dont on ne dit pas le nom. La filière n'a pas été pensée dans son ensemble. C'est un échec stratégique en terme d'inclusion numérique.

## Des outils

Au-delà de ces conseillers, l'état va financer des kits d'inclusion numérique à hauteur de 40 millions d'euros. Ces kits mobiles ont vocation à être déployés à la manière de [la box](#) de bibliothèques sans frontières. Un concours va être lancé pour imaginer le fond et la forme de ces kits d'inclusion numérique.

Par ailleurs 5 millions d'euros sont consacrés à la solution [Aidants Connect](#). L'objectif est de généraliser le déploiement de cette interface. Un premier [bilan de l'expérimentation](#) est disponible. Il pose d'ores et déjà les limites de cette solution. Ainsi les services de la CAF et de Pôle Emploi ne sont pas encore compatibles avec Aidants Connect. Pour autant, l'outil s'avère particulièrement utile quand il s'agit "de faire à la place de l'utilisateur". A toutes fins utiles, je rappelle que la médiation numérique consiste à "faire avec" et non "à faire à la place de".

## Le numérique en commun ?

Cédric O a manqué son rendez-vous. Il y a de l'argent. Il y a des mots. Mais il n'y a pas de fond, il n'y a pas de vision. Nos commerçants ont raté le virage de la digitalisation. Le terrorisme se répand dans nos banlieues grâce à Tik Tok. Les collectivités ne s'emparent pas des enjeux liés à l'OpenData. Les profs sont en attente de solutions numériques éducatives. Les enjeux de souveraineté numérique, de sécurité informatique sont au cœur de nos réflexions. Les questions de culture numérique sont les questions de notre société numérique. Ce ne sont pas des conseillers niveaux bac formés en 350 heures qui vont apporter les éclairages nécessaires pour faire monter en compétence la société numérique. Ce sont des médiateurs numériques chevronnés, repérés, qui sont les hussards noirs de la république numérique. Ces médiateurs numériques de la première heure sont les grands oubliés de ces annonces. En se privant d'eux, on choisit de ne pas donner de sens à nos actions. On les écartant du débat et de la stratégie, le ministre condamne ses annonces à l'échec. Il est encore temps de s'appuyer sur notre expertise.

## **Social marketing avec mon boucher 18/11/2020**

Deuxième billet de blog vidéo autour de "la médiation numérique au quotidien". La première vidéo était consacrée aux [sextoys connectés](#) , celle ci est consacrée au social marketing avec mon boucher.

Quand on décide d'investir la toile, il faut se fixer des objectifs, des échéances, des moyens et des critères d'évaluation. Cela vaut aussi bien pour mon boucher que pour moi-même. Ensuite, il faut investir les canaux de diffusion que l'on juge pertinent et proposer des contenus adaptés à sa cible (ou à ses cibles). Il y a une part d'essai / erreur inhérente. Ainsi il faut régulièrement mesurer l'impact de ses publications, tout en leur laissant le temps nécessaire de fonctionner. Je vous présente aujourd'hui ma deuxième vidéo. Avant de tirer des conclusions, il me faudra attendre encore plusieurs vidéos pour mesurer la pertinence de cet outil puisque je souhaite l'installer dans le temps.

Est-ce ce que ça vous plaît ? Est-ce que le format est bon ? Avez-vous des sujets à me suggérer ? Apportez moi vos critiques, le feedback est indispensable en Social Marketing.

## **Les dispositifs de médiation numérique 23/11/2019**

La médiation numérique prend sens à l'échelle du territoire. Elle doit s'appuyer sur différents dispositifs pour être ensuite déclinée de manière plus opérationnelle. Nous allons aborder dans ce billet ces dispositifs de médiation numérique.

### **Des lieux**

Les lieux vont permettre d'accueillir les habitants. Certains lieux sont plus propices à répondre à des enjeux stratégiques identifiés. L'éducation aux médias a plus de sens dans une bibliothèque que dans une chambre de commerce a priori. Pour autant, il est essentiel pour un commerçant de savoir reconnaître une arnaque, ce qui peut relever de l'éducation aux médias. Ainsi, il faut identifier ce qui peut être la spécificité d'un lieu tout en pensant l'articulation entre les différents lieux. De plus, il peut y avoir du sens à penser des lieux spécifiquement dédiés à la culture numérique, comme les fablabs par exemple. Bien sur les tiers-lieux sont des endroits propices au développement des usages numériques. Le programme Nouveaux Lieux, Nouveaux Liens présente quelques uns de ces lieux comme la [Quincaillerie à Guéret](#).

### **L'avenir des EPN ?**

En 2012, Hubert Guillaud s'interrogeait [déjà sur l'avenir des EPN](#). Cette question au fil des ans est devenue de plus en plus prégnante notamment avec l'abandon du label cyberbase. La fin de ce programme a remis profondément en cause la notion de lieu totem autour du numérique. Ainsi il faudra sûrement sur un même territoire, un lieu ressource qui coordonne les actions de médiation numériques. D'autre part, il faudra une diversité de lieux dans lesquels des actions de médiation numérique pourront être menées. Enfin dans un troisième temps, on peut également imaginer un

lieu à forte identité numérique comme un fab lab ou un espace de coworking qui viendront renforcer les lieux existants. La médiation numérique se conçoit à l'échelle du territoire, elle implique des lieux différents articulés autour d'un schéma des usages numériques.

## Aller vers

Les dispositifs itinérants sont un autre aspect de la médiation numérique. Ils répondent au postulat évident que tout le monde ne peut pas se rendre dans un lieu donné. Il peut y avoir des freins de mobilité, d'interdit social, de manque de connaissance. Le principe est donc de se déplacer vers l'utilisateur. Ces dispositifs sont de plusieurs sortes. On trouve des dispositifs mobiles qui sont des émanations de lieux physiques existants. Un fablab intégrera très vraisemblablement dans son dispositif de médiation numérique une structure mobile pour aller à la rencontre des publics. C'est le cas par exemple du DIPBike à Créteil.

Dans un autre registre, on trouve des dispositifs itinérants liés à des offres de service. Ce sont typiquement les bus [FranceService](#), ou les bus d'éducation au numérique de la [Maif](#). Enfin, il y a tout le champ du service à la personne porté à la fois par les collectivités (à travers leurs CCASS), les entreprises de service à la personne et bien entendu les indépendants (comme le réseau des [assistants numériques](#)).

De plus, la logique du "aller-vers" implique de nouvelles dynamiques. Longtemps, le médiateur numérique est resté entre les quatre murs de son espace numérique à accueillir le public. Il faut dire que la demande était telle que parfois l'attente pour participer à un atelier se comptait en mois pour l'utilisateur. Puis petit à petit, il a fallu mettre en place de nouvelles formes de médiations pour aller chercher le public éloigné du numérique en particulier. C'est un aspect que nous reverrons dans les compétences du médiateur, lors d'un prochain billet.

## A distance

Enfin, en matière de médiation numérique, le distanciel représente un dispositif en tant que tel. Les bibliothécaires proposent par exemple le service [Eurékoi](#). Ce service accessible en ligne répond à toutes vos questions depuis une quinzaine d'années. Les bibliothèques utilisent également Youtube pour nous présenter certains livres.

Ainsi, beaucoup de médiateurs ont eu recours à des outils comme Discord ou zoom pour continuer leurs activités pendant le confinement. Dans un autre registre, j'ai déjà parlé précédemment des [promeneurs du net](#) qui tiennent des permanences sur les réseaux sociaux.

Enfin comment ne pas évoquer le dispositif [Solidarité numérique](#), qui permet de venir en aide par téléphone sur toute question liée aux usages numériques. Ce service a récemment été relancé et s'appuie désormais sur une équipe resserrée. Notons aussi que le Département de la Charente-Maritime a lancé son propre service de [Solidarité Numérique](#).

La technologie permet de nouvelles formes de médiations. Contrairement à l'idée reçue, celles-ci ne s'opposent pas au lien physique. Elles viennent en complément ou en substitution du contact. Ce blog en lui-même constitue un dispositif de médiation numérique sur la médiation numérique.

Dans une stratégie locale d'inclusion numérique, ces trois types de dispositifs doivent être intégrés. Ils doivent être animés par des professionnels. Ils peuvent être également complétés par des

bénévoles ou des volontaires. Nous aborderons dans un prochain billet les différents profils de ces acteurs de la médiation numérique.

## Quand Nadal rencontre Michou 25/11/2020

C'est déjà la troisième vidéo de veille sur la médiation que je vous présente. L'objectif de ce format est de parler de médiation numérique tout en s'accrochant à des aspects quotidiens. Pour voir les deux premières pastilles, [cliquez sur ce lien](#).

Aujourd'hui, j'aborde un thème qui m'est particulièrement cher, celui de la parentalité numérique. Je suis très régulièrement sollicité sur cette question d'accompagnement des jeunes dans leurs pratiques numériques. Il y a effectivement beaucoup à en dire en particulier sur l'image que nous, nous en faisons en tant qu'adultes.

Pour illustrer mon propos je vous invite à découvrir cette vidéo qui propose une rencontre très improbable entre Rafaël Nadal et Michou. Quand je parle de Michou, je parle bien entendu [du Youtubeur](#) aux 5 millions d'abonnés.

Je vous remercie pour vos retours. Et comme on dit chez les youtubeurs abonnez vous à ma chaîne et lâchez vos commentaires .

## Un autre chemin 27/11/2020

Aujourd'hui j'emprunte un nouveau chemin. J'entame une formation d'Ingénieur Responsable Pédagogique avec OpenClassRoom. Il s'avère que l'un des premiers livrables à rendre est un carnet de bord. Je pars pour huit mois de formation, il y aura beaucoup de choses à raconter. Ainsi chaque vendredi, je vous ferais part de ce chemin sur ce blog.

### En route

Fin mars alors que nous sommes tous confinés, je participe au lancement de la plateforme [solidarité numérique](#). Celle-ci met en lumière le besoin criant d'accompagnement aux usages numériques des Français. La plateforme reçoit quasiment 20 000 appels qui pointent deux faiblesses majeures : le manque d'équipement et le manque de compétences.

Fin avril, je débute le [Mooc Ticket For Change](#), pour devenir entrepreneur du changement. C'est par le biais de ce Mooc que je vais poser les premières lignes du [Pôle d'Innovation Sociale Écologique et Numérique](#) que je vais affiner jusqu'à fin septembre. Dans ce pôle il y a un gros axe orienté vers l'équipement. J'évalue que le projet n'est pas réalisable en l'état, je le laisse en dormance pour me concentrer sur l'autre aspect : la montée en compétences numériques.

## **Le blog**

A partir de mi-juillet, je décide de retravailler ce blog. Mon blog. Assurément, il constitue une belle carte de visite. Pour autant j'ai bien conscience qu'il peut être amélioré. Jusque là j'ai écrit à l'instinct, sans réel objectif. Je reprends l'outil en main et repars sur une formation SEO. Mon objectif est de donner une stratégie à mon blog.

J'accompagne cette refonte avec une nouvelle présentation, un nouveau rubriquage et un planning éditorial remis à neuf. Une première 'évaluation est prévue fin décembre

## **Pédagogie**

Dans ma réflexion, je me dis que si demain je devais prendre un poste sur un territoire inconnu, je mettrais en place une série d'actions et d'indicateurs qui seraient les mêmes quelque soit le territoire.

De même, si je dois prendre en charge une équipe et la recruter, je veillerais à identifier un socle de compétences qui me semble indispensables pour répondre aux problématiques de l'inclusion numérique. Assurément l'un des défis à relever serait de convaincre les décideurs et de les sensibiliser à ces enjeux. Un seul outil me permet d'être à plusieurs endroits en même temps : Internet. Sauf que je n'ai jamais créé de formation en ligne à proprement parler. Donc, je décide d'acquérir de nouvelles compétences.

## **Open Class Room**

J'ai effectué ma formation SEO sur [Open Class Room](#). En tant que demandeur d'emploi, j'ai accès à tous les contenus de Open Class Room. Cela facilite le choix.

Open Class Room propose de plus des parcours certifiants financés intégralement par Pôle Emploi dont celui d'[Ingénieur Responsable Pédagogique](#). Je regarde la formation et je vois que cela répond à mon envie de partager des formations structurées en ligne. Début octobre, je prends les renseignements auprès de la plateforme, je croise avec mon conseiller Pôle Emploi et 6 semaines plus tard me voici à démarrer ce parcours.

# **Médiation numérique et lecture publique. 30/11/2020**

Prenez rendez-vous sur le site de la bibliothèque de Douai et on vous rappellera pour vous lire une histoire. Des "lectures-surprises" au téléphone, accessibles à tous.

## **Cohésion Sociale**

Hélas ces lectures-surprises ne sont pas accessibles à tous. Car comme le souligne très bien l'article pour pouvoir bénéficier de cette très belle initiative il suffit de s'inscrire sur le site internet de la bibliothèque. Or 20% de la population n'a pas accès à internet. 36 % des familles aux revenus les



plus faibles n'ont pas d'ordinateur à la maison. Un tiers des téléphones ne sont pas des smartphones et donc ne sont pas connectés à internet dans ces foyers aux plus faibles revenus ([source](#)). Et souvent ces personnes ne fréquentent pas une bibliothèque..

Le rôle du médiateur numérique est de montrer comment le numérique peut être un vecteur de cohésion sociale. Sa posture est de permettre à chaque habitant d'avoir accès aux opportunités offertes par le numérique. Très concrètement, son regard consiste très clairement à interroger cette démarche pour savoir si elle s'adresse effectivement à tous. Malheureusement, ce n'est pas le cas, au contraire. Cette initiative exclue les habitants qui n'ont pas accès à internet et qui pour autant sont ceux qui pourraient avoir le plus besoin de ce très beau service. Car ne nous trompons pas. L'initiative est excellente. Le personnel est formidable. Mais l'absence de politique d'inclusion numérique au sein de la collectivité fait que personne n'intègre cette dynamique dans sa réflexion. Et c'est ainsi qu'on se retrouve à proposer un service qui exclue encore plus ceux qui le sont déjà, alors qu'à la base on voulait faire très exactement le contraire.

## Changement de paradigme

A chaque fois que nous mettons en place un service numérique, nous devons nous demander comment ceux qui n'ont pas internet peuvent en bénéficier. Cela va autant pour une inscription à la cantine que pour une lecture surprise. Dans le même temps à chaque fois que nous mettons en place un service non numérique nous devons nous demander comment le numérique peut augmenter ce service. Il y a trois piliers qui vont nous guider dans cette réflexion : notre posture, le projet de l'établissement et le projet politique de la collectivité. Reprenons l'exemple de ces lectures numériques.

[Le Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique](#) nous rappelle que les services de la bibliothèque doivent être accessibles à tous. En période de confinement, un service uniquement accessible sur internet ne répond pas à cette exigence. Il faut donc imaginer une autre forme de médiation complémentaire. Par exemple, on pourrait distribuer des bons cadeaux aux élèves des écoles publiques et offrir une lecture surprise au téléphone (sans inscription par internet évidemment). Comment faire face à l'afflux potentiel de visiteurs ?

## Le numérique au service du projet

Le personnel a beau être formidable il ne peut pas se démultiplier. Par contre le numérique peut l'aider dans ce sens. Plusieurs solutions sont possibles et je ne vais en citer que deux pour l'exemple. Tout d'abord, il est possible d'enregistrer une lecture et faire jouer cet enregistrement au téléphone. On y arrive très bien pour les musiques d'attente...Bien sur ce n'est pas la même chose qu'une lecture en direct.

Justement il est tout à fait possible de créer un salon d'audioconférence qui soit bien entendu gratuit pour l'appelant. Dans la banlieue parisienne, une animatrice de relais d'assistante maternelle s'est ainsi appuyés sur la solution proposée par [OVH](#) pour proposer un conte journalier à chacune des assistantes maternelles. Ces dernières pouvaient alors le faire écouter aux enfants par le biais du haut-parleur. Le numérique doit toujours être au service du projet. Il n'est pas une finalité en soi.

Les dynamiques d'inclusion numérique dans les bibliothèques doivent intégrer cette dimension fondamentale. Ce sont sur ces questions en particulier que je me positionne dans [le groupe de](#)

[travail interministériel](#) sur l'inclusion numérique en bibliothèque. Malheureusement le Ministère de la Culture est peu enclin à concevoir que les bibliothèques doivent être des lieux de culture numérique. La commande du gouvernement est plutôt de faire de l'accès aux droits (sociaux). Le droit à la culture est un droit fondamental. La mission de médiateur numérique est de permettre que chacun ait accès à ce droit. D'autant plus quand ce droit est conditionné à un accès au numérique.

## Mes débuts sur OpenClassrooms 03/12/2020

Depuis quelques jours j'ai emprunté un nouveau chemin. En effet, j'ai intégré une formation d'ingénieur responsable pédagogique avec Open Classrooms. Dans [mon premier billet](#) de journal de bord, j'explique ce qui m'a amené à prendre ce nouveau chemin. Je vous propose dans cet article sur mes débuts sur OpenClassrooms.

### L'environnement

Le parcours d'ingénieur responsable pédagogique est articulé autour de huit projet à réaliser. Pour chacun de ces projets, il faut d'une part remettre des livrables et d'autre part s'entretenir avec un évaluateur. Techniquement, je peux faire face à un évaluateur différent pour chacun des projets. Tout au long du projet, je suis accompagné par un coach. Chaque semaine nous allons faire le point ensemble sur l'évolution de la formation. Le coach est là également pour éclaircir certaines zones d'ombres. Enfin, je peux m'appuyer sur la communauté des étudiants à travers le forum. Tout comme je peux moi-même venir en aide à d'autres étudiants. OpenClassrooms met également à disposition des supports vidéo et audio. [Voici le cours](#) qui est associé avec le premier projet.

### Premier projet

Le premier projet a pour objectif de définir sa stratégie d'apprentissage. La formation dure huit mois. C'est long et intense. Il est d'autant plus important de s'organiser dans son travail. Ainsi, le premier travail consiste à se fixer des objectifs. Pour nous appuyer dans cette démarche, nous utilisons la méthode SMART.

Concrètement, il s'agit donc de déterminer des objectifs personnels à atteindre à l'issue de la première semaine, du premier mois, du premier semestre et à la fin de la formation. Ainsi pour ma part, j'ai prévu de soutenir mon premier projet à l'issue de la première semaine. Cela signifie que j'aurais déposé l'ensemble des livrables, deux jours avant la soutenance. Toujours dans cette logique de rétroplanning, nous avons avec mon mentor prévu un entretien pour échanger sur ces livrables, en intégrant une marge pour les réajustements. D'ailleurs, cet article fait partie des livrables à rendre.

## En route pour l'aventure

Je ne dirais pas que le premier projet est une formalité car il faut le faire avec sérieux. Son principal objectif est de nous plonger dans la dynamique d'apprentissage. Les premiers entretiens avec le mentor sont essentiels car ils me permettent également de comprendre comment va fonctionner notre binôme. Le plus dur pour l'instant est de se fixer de bons objectifs. Tout est encore très théorique, je ne suis pas rentré dans le cœur de la formation. Le deuxième projet s'articule autour de la veille. Je suis encore dans un domaine que je connais plutôt bien. En effet, la veille constitue pour moi une des cinq compétences clefs de la médiation numérique. J'avais justement décrit cela en 2012 dans la présentation ci-dessous.

Pour autant, l'exercice ne consiste pas à faire une veille sur la médiation numérique. Il me faut réorganiser mes outils de veille en fonction de mes nouveaux objectifs. Rendez-vous dans un prochain billet pour analyser cette mise en pratique.

## Comment parler d'OpenData avec des Duplo ? 04/12/2020

Le mois de novembre est consacré au mois de l'innovation publique. Souvent on associe innovation avec technologie. Dans la vidéo de cette semaine, je vous propose de donner un nouveau sens au terme innovation : voir les choses sous un autre angle. A cet effet, je vous glisse quelques pistes pour parler d'OpenData avec des Duplo.

On parle beaucoup de la collecte de données sans trop savoir quoi mettre derrière. L'idée première est de rendre la donnée tangible. Grâce aux Duplo vous allez facilement attraper le public qui fréquente votre lieu. Ainsi, la dernière fois que j'ai utilisé ce stratagème pour aborder la question des données personnelles j'avais misé sur deux questions existentielles : Fromage ou Dessert ? et Sucré et Salé ? En couplant ces deux questions au sexe du répondant ainsi qu'à sa ville de résidence (Douai ou non) j'ai pu démontré comment à partir d'une cinquantaine de réponses à des questions anodines je pouvais traiter ces données. Il s'est avéré que par rapport à mon public cible, il valait mieux que j'opte pour des menus sucrés avec dessert. On est loin d'une enquête marketing à grande échelle, mais cela permet de toucher du doigt comment les données peuvent être couplées entre elles.

### Autres médiations

Le plus important dans ce dispositif de médiation finalement c'est de créer le dialogue. C'est une première porte pour conduire vers d'autres support de médiation comme l'excellent documentaire ["Nothing to Hide"](#)

On peut aller encore plus loin en échangeant sur l'un des cas d'usage de la Mission Open Data . Par exemple, on peut poser la question de l'accès à nos données [sur les réseaux sociaux professionnels](#)

Pour répondre à cette question, on peut utiliser des méthodes plus actives comme par exemple le débat mouvant.

Je vous invite à vous saisir de cet esprit d'innovation. Essayez de nouveaux supports de médiations, de nouvelles

## **Animateur, conseiller ou médiateur numérique ? 07/12/2020**

C'est l'appellation historique. Il a deux missions principales : il accompagne et il forme. L'animateur multimédia accompagne dans l'appropriation des outils informatiques et usages de l'internet, au travers d'actions de médiation individuelles ou collectives. Schématiquement, l'animateur multimédia est affecté à un lieu pour lequel il réalise des animations. Voir :

<https://www.cidj.com/metiers/animateur-animatrice-multimedia>

### **Animateur socio-numérique**

Le terme est apparu peu de temps après celui de médiateur numérique à ma connaissance. Ce terme fait référence à l'animateur socio-culturel. Il rappelle que le métier est ancré dans les racines de l'éducation populaire.

### **Conseiller Numérique**

Le conseiller numérique est le terme apparu le plus récemment. Ce conseiller propose des initiations et des ateliers de formation au numérique dans des lieux de proximité. Il n'est pas obligatoirement rattaché à un lieu précis mais peut intervenir dans plusieurs lieux différents pour aller à la rencontre des publics éloignés du numérique. La formation dure 350 heures et elle est basée sur le Certificat de Compétences Professionnelles numéro 1 du titre de Conseiller Médiateur Numérique. Titre niveau Bac.

Voir : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2020/11/presentation-conseiller-numerique.pdf>

### **Conseiller Médiateur Numérique**

La formation de Conseiller Médiateur Numérique permet de se préparer au passage du titre professionnel de niveau 5 (BAC+2). Le conseiller médiateur numérique met en oeuvre des actions de médiation à destination des utilisateurs pour favoriser leur autonomie avec les pratiques, les technologies, les usages et les services numériques. Il accompagne également des entreprises locales et des acteurs territoriaux pour leur développement dans l'économie numérique.

Voir : <https://www.adea-formation.com/wp-content/uploads/2020/06/fiche-formation-TPCMN-20-21.pdf>

## Médiateur Numérique

C'est le nom de ce blog et ce n'est pas un hasard. C'est en août 2010 que j'ai enregistré ce nom de domaine chez mon hébergeur. J'ai publié le premier article, un mois plus tard, [le 4 septembre 2010](#). Les premières assises de la médiation numérique ont été organisées en [septembre 2011](#). C'est la fiche métier du médiateur du livre qui m'a orienté dans ce choix. Ses missions :

- contribuer à faire vivre la bibliothèque
- accompagner les publics selon les demandes
- proposer des animations
- amener le livre à des publics qui n'y ont pas facilement accès

"Le médiateur du livre est bien entendu un **passionné de lecture**, qui aime se tenir au courant de l'actualité littéraire, et a une connaissance générale du domaine du livre (fiction contemporaine, littérature de jeunesse, littérature plus technique...). Mais il doit aussi savoir faire partager cette passion auprès d'un public pour qui la littérature peut sembler rébarbative ou élitiste. Ce métier requiert donc **un sens du contact** et le goût du travail en équipe : la diversité des publics rencontrés (enfants, personnes en difficulté...) est un des intérêts de ce poste. En somme, le médiateur du livre travaille **à cheval entre le domaine social et culturel**." ([LeParisien Etudiant](#))

## Citoyen numérique

Rien n'a changé en ce qui me concerne. Quand je remplace "le livre" par "le numérique", je retrouve tout ce qui m'a fait opter pour cette terminologie. La mission du médiateur numérique est bel est bien de transmettre les éléments de culture numérique à chacun pour qu'il puisse agir en tant que citoyen. Le citoyen est celui qui est en capacité de comprendre les choix qu'il effectue. Ainsi, la quête est former des esprits critiques à la société numérique. La question à laquelle nous répondons est celle du modèle de société numérique que nous souhaitons. Beaucoup de leviers doivent être activés et en particulier ceux liés aux situations d'urgence. Tout le défi consiste à aller au-delà de ce périmètre d'intervention.

## De la pâte à pizza au logiciel libre ? 09/12/2020

Cette semaine je croise Objectif Top Chef avec les quatre libertés fondamentales du logiciel libre. Imaginez qu'un candidat arrive devant le chef Etchebest et qu'il ne lui donne pas le droit d'utiliser son plat (de le goûter). En plus le chef ne pourrait pas avoir accès aux ingrédients. Le verdict serait sans appel.

## Les quatre libertés fondamentales

**Un logiciel est libre si et seulement si sa licence garantit les quatre libertés fondamentales :**

- la liberté d'utiliser le **logiciel**.
- la liberté de copier le **logiciel**.
- la liberté d'étudier le **logiciel**.

- la liberté de modifier le **logiciel** et de redistribuer les versions modifiées.

Il y a beaucoup de légendes urbaines sur le logiciel libre. Une des questions qui reviennent le plus souvent est liée à la manière dont on gagne sa vie avec le logiciel libre. C'est le même principe que pour le pizzaiolo. Même si la recette de la pâte à pizza est accessible à tous, cela n'empêche pas le pizzaiolo de travailler. C'est le service qui fait la différence. De plus vous avez la possibilité d'acheter votre pizza surgelée dans le hard-discount voisin. Un même produit mais trois approches différentes. Chacun arrive à mesurer les avantages et inconvénients de ces approches.

Le rôle du médiateur numérique est de vous montrer les chemins possibles. Une fois que chacun possède ces éléments de culture numérique, notre mission est de vous accompagner sur votre chemin. Comme disait Gusteau dans Ratatouille, chacun peut cuisiner. La formule revisitée pourrait être "chacun peut coder". Retrouvez [mes 10 pas vers la liberté dans ce billet](#).

## Coalition numérique 15/12/2020

Il y a un mois, le 17 novembre, le secrétaire d'état à la transition Cédric O présentait les premières mesures du plan de relance dans le cadre de Numérique en Communs. La mesure phare de cette relance consiste à la formation et au recrutement de 4 000 conseillers numériques. Cela va concrètement doubler les effectifs actuels. Pour autant, malgré cette mobilisation sans précédent de l'Etat, les annonces du ministre n'ont pas suscité l'enthousiasme parmi les médiateurs numériques actuellement en place. J'ai reçu de nombreuses remarques témoignant de l'inquiétude et souvent de la déception des médiateurs. J'ai vu aussi beaucoup d'envie d'apporter sa pierre à l'édifice.

### L'Etat passe la vitesse supérieure

Pendant le mois qui vient de s'écouler j'ai vu une surabondance d'écrits de médiateurs. Certains n'avaient pas pris la plume depuis fort longtemps. Les mesures présentées vont dans le bon sens mais sont bien loin de répondre au "défi de civilisation". 200 millions d'euros c'est énorme. 4 000 nouveaux agents c'est inespéré. Je devrais avoir toutes les raisons de me réjouir. Il faut une moyenne de 40 heures pour transmettre les compétences numériques essentielles à une personne en situation d'illettrisme numérique. Il en faut bien davantage pour la conduire vers l'autonomie numérique. Pour pouvoir prendre à bras le corps ce défi, il faudra plus que deux ans. L'Etat ne peut pas tout faire tout seul. L'impulsion donnée est forte mais il faudra la faire vivre pour lui donner plus d'ampleurs. Nos régions, nos départements et nos agglomérations doivent prendre le relais de cette impulsion et aller plus loin que le simple fait de profiter d'une aubaine.

### Le numérique en commun

Les pouvoirs publics ne peuvent pas être les seuls acteurs de ce défi. La montée en compétence numérique de la population est un enjeu transverse. Pour intégrer le télétravail dans une entreprise, il faut que les salariés possèdent des compétences techniques minimales. Il faut également avoir des usages qui intègrent des éléments liés à la sécurité informatique. L'indépendance numérique de

l'entreprise doit être questionnée. Nous avons été témoins ces derniers jours des limites d'Amazon et de Google. Les managers doivent être accompagnés sur l'intégration du numérique dans leurs pratiques. Les questions de postures liées au numérique sont fondamentales. Nos rapports sociaux sont profondément modifiés par le numérique. Les impacts du numérique sont encore mal mesurés ou méconnus pour la plus grande part de la population. Le médiateur numérique accompagne sur ces enjeux numériques. Il permet de redonner du sens aux usages du numérique. Le médiateur numérique est celui qui fait du numérique un commun. La transition numérique est l'affaire de tous et chacun doit y contribuer. Formons sur nos territoires de nouvelles coalitions pour relever ces défis.

## Guillaume Canet et le codage informatique

### 16/12/2020

Cette semaine, je réponds à une question de Guillaume Canet concernant les règles de publication sur Instagram. L'occasion de mettre en lumière les activités d'initiation au codage informatique menées par un médiateur numérique.

### Le code régule

Instagram est modéré par des robots pour lesquels les notions de "bon goût" sont complètement étrangères. Ce sont des informaticiens qui ont programmés ces robots pour éliminer telle ou telle image.

Le code régule. Il implémente – ou non – un certain nombre de valeurs. Il garantit certaines libertés, ou les empêche. Il protège la vie privée, ou promeut la surveillance. Des gens décident comment le code va se comporter. Des gens l'écrivent. La question n'est donc pas de savoir qui décidera de la manière dont le cyberspace est régulé : ce seront les codeurs. La seule question est de savoir si nous aurons collectivement un rôle dans leur choix – et donc dans la manière dont ces valeurs sont garanties – ou si nous laisserons aux codeurs le soin de choisir nos valeurs à notre place.

*Code is Law de Larry Lessig. Traduction Framablog :  
<https://framablog.org/2010/05/22/code-is-law-lessig/>*

### L'heure du code

La semaine dernière (du 7 au 13 décembre) a eu lieu [l'heure du code](#). Comme son nom l'indique c'est une manifestation qui a pour objectif de sensibiliser au codage informatique. Le travail du médiateur numérique consiste à mettre en place ce type d'activités. Mais l'objectif est de faire en sorte que ces activités deviennent régulières dans les lieux d'éducation populaire. Aussi facilement que l'on propose un livre pour un temps calme dans un centre de loisirs, on doit pouvoir proposer un atelier de code. C'est dans cette optique que j'avais proposé "[Christmas Coding](#)", un jeu pour

**apprendre à coder sans matériel ni compétences.** Mes collègues et amis de Zoomacom ont par ailleurs sélectionné [4 jeux pour apprendre](#)

# Une ligue des médiateurs numérique

## 31/12/2020

L'année 2020 s'achève. Cette année aura été source de grands bouleversements pour la médiation numérique. Le confinement aura mis en évidence tous nos enjeux. Le manque de compétences numériques est devenue une vérité criante pour beaucoup. Les questions de souveraineté et de sécurité numérique ce sont invitées dans le quotidien du grand public. Le plan de relance a fait de la médiation numérique un axe de politique publique à part entière là où elle était une variable d'ajustements. La réponse n'aura vraisemblablement pas été à la hauteur des besoins et des espérances. A tel point que les médiateurs se sont réunis et organisés pour la première fois de manière autonome pour formuler 10 propositions "Pour un numérique à échelle humaine".

### Numérique solidaire

Mars. Quelques jours avant le lancement de la plateforme solidarité-numérique, nous sommes invités à apporter notre pierre à l'édifice. Tout se fait dans l'urgence. Nous sommes alors plusieurs à poser les lignes de neuf chantiers de la médiation numérique.

- Unité
- Sécurité
- Indépendance
- Productivité
- Production
- Continuité pédagogique
- Parentalité
- Accompagnement aux usages
- Résilience

### Numérique en communs

Plusieurs événements vont précéder Numériques en Communs. Dans chacun d'eux, la distance va se faire de plus en plus grande entre "la base" et "ceux qui censés nous représenter". Quand Cédric O fait ses annonces le 17 novembre l'accueil est plutôt froid. Le tchat du direct du ministre est révélateur de cette distanciation. Dans les heures qui suivent, je mets en ligne [un billet](#) sur ces annonces. C'est ce billet publié un 17 novembre qui aura été le plus lu en 2020. J'ai reçu en quelques jours un nombre impressionnants de messages. Alors le 20 novembre je propose un tchat sur BigBlueButton pour que nous en échangeons à tête refroidie. Une heure d'échanges qui donnera lieu à huit propositions.



## **Le Numérique pour Tous**

Sur les réseaux sociaux, nous recevons des messages de personnes qui aimeraient avoir un compte rendu de nos discussions. En quelques heures le nombre de contributeurs passe de 10 à 30, puis 50...Les avis et encouragements arrivent de toutes parts. Nous sollicitons alors le Président de La Mednum. les Hubs territoriaux sont inclus dans la boucle officiellement. Le texte circule très librement depuis quelques jours et bon nombre de personnes sollicitées en ont pris connaissance avant que nous les informions "officiellement". La version de travail passe les mains de plus d'une centaine de personnes. Nous décidons alors de rendre le document public. Au préalable, le Président de la Mednum le porte à la connaissance des services de l'Etat. Dix jours plus tard, nous publions [10 propositions pour un numérique à échelle humaine.](#)

## **La ligue des médiateurs**

Beaucoup de choses se sont passées depuis la Fédération Nationale des Professionnels de la Médiation Numérique (2015). Nous avons posés les premières bases d'une ligue des médiateurs. Donnons à cette Ligue l'élan qu'elle mérite. 2021 va être une année fondamentale pour les médiateurs numériques. Les premiers conseillers numériques vont rapidement arriver sur le terrain. Nous défendons, une vision inclusive du numérique. Ce qui nous anime dans notre mission c'est la montée en compétence numérique de l'ensemble de la population. Cette montée en compétence conditionne l'empouvoirement de chacun. Notre mission est de permettre à chacun de faire des choix éclairés. Pour ce faire, nous accompagnons aux outils, aux usages et aux enjeux de la société numérique.

## **Numérique du quotidien**

Notre quotidien va du clic souris à l'opendata, du contrôle P à l'identité numérique. Nous menons des ateliers de couture, de robots, de jeux vidéos, de bidouille, d'initiation de sensibilisation. Nous donnons des conférences, des formations sur le commerce, la sécurité, le coworking, l'impact écologique du numérique, les écrans. Nous accompagnons, écoutons, éduquons aux médias, à la lutte contre les fausses informations, nous formons à l'esprit critique, à la création de machinima. Nous paramétrons des tablettes, smartphones, imprimons des formulaires, les remplissons, les traduisons en FALC. Nous accompagnons les enfants de maternelle, de primaire, du collège, les étudiants, les filles, les garçons, les individus, les groupes, les associations, les collectivités, les artisans, les entreprises, les seniors, les aveugles, les seniors, les geeks, les allophones. Le numérique du quotidien est d'une richesse incommensurable. Nous sommes les hussards noirs de la République Numérique. Nous sommes la ligue des mednum.

## Comment combattre la haine sur Internet ? 11/01/2023

C'était fin décembre, un samedi soir en début des vacances scolaires. Ce soir là avait lieu l'élection de Miss France. Mon fil twitter positionne le sujet #MissFrance parmi les plus commentés. Je regarde qui est l'heureuse élue par curiosité, et je m'aperçois que la popularité du sujet n'est pas due à la victoire de Miss Normandie mais plutôt aux insultes antisémites reçues par sa première dauphine. Trois semaines plus tard j'ai le sentiment que l'on est passé à autre chose. Pendant plusieurs jours; les plateaux TV ont résonné à grands coups "les réseaux sociaux véhiculent la haine" et puis plus rien. Une affaire en chasse une autre. Quand je repense à cette histoire, il y a une question qui me taraude. Comment combattre la haine sur Internet ?

### **Règle 1 : Ne pas nourrir le troll**

A la vue de certaines publications, on a envie parfois de prendre son clavier et de clamer tout le mal qu'on en pense. C'est exactement ce qu'il ne faut pas faire. Plus un hashtag est cité ou relayé, plus il est visible. Plus il est visible, plus il est vu. Ainsi en reprenant des propos que vous jugez odieux vous leur offrez exactement ce qu'ils cherchent : une caisse de résonance.

"Qu'on parle de moi en bien ou en mal, peu importe. L'essentiel, c'est qu'on parle de moi !"

*Léon Zitrone*

Ne commentez pas une publication haineuse. Ne la relayez pas non plus. Même si c'est pour la condamner ou la dénoncer.

### **Règle 2 : Suivre l'argent**

Comment une publication adressée à un cercle relativement confidentiel au début peut se retrouver relayée par des comptes particulièrement influents ? Parfois, c'est la qualité de cette publication qui justifie sa soudaine notoriété et l'objectif peut par exemple être de mettre à l'honneur son auteur.

Concernant une publication haineuse, il peut-être utile de voir à quel point le fait de relayer cette publication ne sert pas les intérêts de celui qui la relaie. En alimentant ces publications, je donne encore une fois de l'écho à celle-ci.

### **Règle 3 Débrancher. Signaler.**

Fermez votre ordinateur, éteignez votre téléphone portable. Ne réagissez pas à chaud. ne laissez pas le côté obscur vous submerger. Gardez vos distances. Prenez soin de vous. Revenez deux heures plus tard. Les publications seront toujours là.

On ne répond pas à la haine par la haine. Soyez à la hauteur du défi que vous souhaitez combattre.

<https://twitter.com/CyberGEND/status/1293475001958572032>

## **Règle 4 : l'amour en partage**

Il y aura des moments difficiles. Vous aurez parfois l'impression d'être envahi par des publications haineuses, violentes, douloureuses. Souvenez-vous de ces paroles du grand Jacques "Quand on a que l'amour pour parler aux canons".

Les réseaux sociaux sont des espaces de partage. Partagez ce que vous vous voudriez y voir. Et si vous y voyez trop d'horreurs, envoyez des images de chat. C'est un moyen comme un autre de lutter contre l'effroi et la haine. Et les chatons c'est tellement mignon.

## **Le numérique des opportunités 21/01/2023**

Je le répète volontiers souvent. Pour moi la médiation numérique doit permettre à chacun de pouvoir se saisir des opportunités du numérique. De quelles opportunités parle t'on ? A travers ce billet je voudrai approfondir cette idée en m'appuyant sur des exemples concrets. La rencontre est au cœur de nos pratiques. Chacune d'elle est une source d'enrichissement personnel, laissez moi vous parler de Simone, Pierre et Dan.

### **Simone et sa chaudière**

Septembre 2019. Une émission de radio relate le témoignage de Simone. Simone doit changer de chaudière et il s'avère qu'il y a une prime de 100 € accordée par le gouvernement pour cette opération. Elle remplit tous les critères pour bénéficier de cet avantage. Seul hic, la procédure est entièrement et uniquement dématérialisée et Simone ne sait pas se servir d'internet. Ne sachant pas à qui s'adresser, elle finira par abandonner sa prime. L'histoire ne dit pas si elle a changé sa chaudière.

C'est une histoire de médiation ratée entre Simone et son espace numérique. Simone n'a pas identifié son espace numérique comme espace ressource sur cette question . Mais au-delà de la chaudière, comment porter à connaissance des habitants les opportunités qui ne sont que numériques ? Cette question est intimement liée au projet de l'établissement dans lequel vous exercez. Si votre projet porte sur le pouvoir d'achat peut-être faut-il promouvoir des achats groupés d'énergie en ligne par exemple. Ne pas avoir accès à internet c'est ne pas avoir accès à ces opportunités.

### **Pierre et les déconnectés**

Novembre 2014. Sur mon fil Twitter je vois passer une information du Conseil National du Numérique sur une consultation dans le cadre de la mission Ambition Numérique. Une des questions porte sur les déconnectés, à savoir ceux qui n'ont pas internet. Le Conseil National du Numérique recueille des propositions pour permettre à ces personnes d'être connectées. J'en vois toutes les semaines des déconnectés dans mon espace numérique. Et la première chose que je remarque c'est que le seul moyen de répondre à cette question est de publier sur internet !

Alors le jeudi qui suit , j'en échange avec Pierre et ses amis du cercle informatique. On épluche les questions du Conseil National du Numérique et on propose nos réponses. Je me charge des aspects numériques.

<https://twitter.com/loicgervais/status/535449804982476800>

Les déconnectés ont été vraiment ravis ce soir là d'échanger sur un sujet aussi technique. Pierre, m'en a parlé souvent et pendant longtemps. Il ne s'est jamais mis à Internet. Par contre il avait été ravi de prendre part au débat, ce qu'il n'aurait pas pu faire si le débat n'avait pas été sorti d'internet.

## **Dan et David Bowie**

Janvier 2016. J'apprends le décès de David Bowie. Quelques jours après Dan vient me voir avec une demande très particulière. C'est sa première visite. Il a appris la mort du chanteur mais il ne connaît pas son travail. Il me demande si je peux l'aider. Je ne suis pas spécialiste de la question et je lui propose qu'on cherche ensemble. Et nous voilà sur les plateformes musicales à écouter les tubes de l'artiste. L'occasion de nous rendre compte lui et moi qu'en fait nous connaissions tout de même un peu David Bowie même si on ne savait pas que c'était de lui. Avant que Dan ne reparte je l'invite à contacter mon collègue de la médiathèque qui saura bien mieux que moi le renseigner.

Je n'ai jamais revu Dan dans mon espace numérique. En revanche je l'ai croisé plusieurs fois à la médiathèque. Visiblement lui et mon collègue se sont bien trouvés.

## **Des liens et des hommes**

Le médiateur est celui qui crée du lien. Dans ma pratique c'est notion d'opportunités du numérique occupe une place à part entière. Car pour que je puisse bénéficier d'une opportunité, il faut que j'en ai connaissance. Il faut également que je puisse décrypter en quoi c'est une opportunité. Il y a parfois des verrous psychologiques à lever. Souvent mon travail tenait plus de celui de concierge pour reprendre le vocabulaire de mon camarade Yoann Duriaux. Je mettais en lien des gens entre eux. Chaque rencontre est une opportunité en tant que telle. Prenons soin de nos liens.

# **Comment aider les médiateurs numériques ?**

## **29/01/2021**

J'ai été invité à participer au NEC local Sud-Charentes à participer à une table ronde dont le thème était : "comment aider les médiateurs numériques ?" J'ai rappelé que la première façon de les aider consistait à les définir et à les reconnaître. Pour autant, il existe des moyens plus opérationnels pour aider concrètement les médiateurs numériques.

## **Un marronnier de la médiation numérique**

Cette table ronde a été organisée le 28 janvier, le jour du DataPrivacyDay : la journée européenne consacrée à la protection des données personnelles. En naviguant dans les réseaux j'ai vu très peu de

publications en lien avec cette thématique de la part des médiateurs numériques. Pourtant la protection des données personnelles est un enjeu fort de médiation numérique. Mon hypothèse est que cette journée n'est pas suffisamment médiatisée. Du reste, il existe beaucoup d'autres événements récurrents qui pourraient constituer un marronnier de la médiation numérique. Le marronnier est utilisé en marketing pour communiquer sur des événements. Tout le monde veut savoir la date de début des soldes par exemple. Et si vous la savez à l'avance, c'est une opportunité de préparer un atelier sur les arnaques aux soldes sur internet. Mais avez-vous une idée de ce que vous pourriez faire sur le DataPrivacyDay ?

## Une plateforme de formations

Il y a des thèmes qui vont vous parler du premier coup et d'autres pour lesquels vous aurez besoin d'éléments. Vous aurez besoin d'éléments de compréhension d'une part. Concrètement vous aurez besoin de vous former rapidement à un sujet.

Si vous décidez de vous former à la gestion des données personnelles pour le prochain DataPrivacyDay (le 28 janvier 2022), vous avez besoin d'être certain de la qualité de la formation que vous suivez. Assez naturellement si je suis votre formateur, j'ai besoin, dans le même temps, d'évaluer votre niveau d'acquisition de compétences.

Ceci peut être valorisé par l'obtention d'un OpenBadge. **Pix** me paraît être une solution répondant à ce besoin. Cela demande de créer des parcours pédagogiques adaptés aux médiateurs numériques en poste. J'ai cru comprendre que cela était en réflexion. De mon point de vue, le périmètre de cette plateforme serait celui de la culture numérique. Les compétences humaines, qui font l'essentiel de ce métier ne me semble peu propice à du distanciel.

## Une plateforme de ressources pédagogiques

Vous avez votre OpenBadge sur les données personnelles et vous êtes prêts à intervenir sur le sujet. Oui mais voilà comment aborder cette question avec des enfants de douze ans ? On ne va tout de même pas faire une conférence magistrale ! Ne paniquez pas, vous n'êtes sûrement pas le premier médiateur numérique à vous poser cette question. Une plateforme de ressources pédagogiques permettrait justement d'avoir des exemples pratiques, des ressources réutilisables et modifiables.

Il n'est peut être pas utile de concevoir 4 000 tutoriels sur l'art et la manière de créer une boîte de courrier électronique. Ce qui n'empêche pas chacun d'entre nous de le faire. L'objectif de la plateforme serait de fournir des canevas de ressources en fonction des publics. Cela inclue des tutoriels, mais aussi des fiche-activités. Cela implique des supports différents, adaptés à plusieurs typologies de publics. Enfin, une banque de QCM et de mises en situation viendraient compléter cette plateforme pour évaluer les compétences acquises par les apprenants.

A ma connaissance, c'est un défi qui reste à construire. A toutes fins utiles, c'est un défi qui m'intéresse.

## Des échanges

15 ans de médiation numérique m'auront appris que rien ne vaut le contact humain. Les médiateurs numériques n'échappent pas à la règle. Nous avons besoin de nous voir, d'échanger, entre nous. Au-delà de rencontres physiques à remettre en place, nous avons besoin d'espaces en ligne sur lesquels

nous pouvons échanger. Il y a déjà une multitude d'outils et les échanges sont très riches. Pour autant le médiateur débutant aura peut être des difficultés à trouver ces salons d'échange car ils ne sont pas clairement identifiés. La communauté a besoin d'être animée et à mon sens, une "figure" de la médiation numérique pourrait avoir ce rôle.

Nous oublions parfois que les médiateurs numériques ont souvent à faire à des situations difficiles, voire douloureuses. Nous côtoyons souvent des personnes en grande détresse pour lesquelles nous sommes parfois perçus comme un "dernier recours". Il y a un enjeu à ce que le professionnel sache qu'il peut s'appuyer sur une communauté.

Pour résumer, pour venir en aide aux médiateurs numériques, il faut un peu plus de visibilité, de lisibilité, des ressources opérationnelles et du lien . Il ne manque au final qu'un zeste de volonté pour passer à l'action.

## **Les enfants et les dangers d'internet**

**07/02/2021**

Pour sa 18 ième édition le [Safer Internet Day](#) aura lieu le 9 février 2021. Le Safer Internet Day est la journée de sensibilisation aux usages du numérique de la jeunesse. Cette année ce sont les problématiques liées à la Covid 19 qui seront mises en avant. Comme chaque année de nombreux acteurs vont présenter leurs outils à l'occasion de cette journée pour sensibiliser les jeunes (et leurs parents) aux dangers d'internet.

### **Les dangers d'internet**

Ainsi pendant les quinze premiers jours du mois de Février, nous aurons accès à des ressources sur le cyberharcèlement, la lutte contre les fausses informations, le téléchargement illégal, la gestion des contenus sensibles, pour gérer son temps en ligne (et ne pas être lobotomisé par les écrans). On ajoutera à cela les conseils de sécurité pour éviter les piratages informatiques ou les astuces pour éviter les arnaques. On ne manquera pas de rappeler l'impact des écrans sur le développement (perturbé évidemment) des enfants et même la première dame à son avis sur la question !

Quand on regarde toute cette communication anxyogène, on ne peut arriver qu'à une seule conclusion. Pour protéger nos enfants des dangers d'internet, le mieux est d'arrêter Internet. Ou alors, il est peut-être temps de changer de paradigme.

### **Décalages**

J'ai réalisé ma première séance de sensibilisation aux bons usages de l'internet en 2005 auprès d'élèves de sixième. A l'époque les élèves surfaient sur Skyblog. C'est un collègue qui décroche le téléphone le premier. Un prof a vu des commentaires peu agréables sur un Skyblog d'un élève. La réponse de la collectivité est de missionner votre humble serviteur pour faire un rappel à la loi.

J'accompagne une juriste qui fait un cours de droit à des enfants de 10 ans sur la responsabilité pénale, la liberté d'expression, la propriété intellectuelle et j'en oublie sûrement. Je sers de pot de fleur pour expliquer comment fonctionne internet et me retrouve à répondre à des questions du type : "Du coup pour mettre une photo de Cristiano Ronaldo sur mon blog, il faut que j'ai son autorisation ?" Le décalage de l'institution est immense.

Je questionne la juriste sur la raison de notre présence. Un élève de cinquième a écrit sur son blog que les cours d'un prof étaient nazes. C'est pas malin, certes. Mais cela ne reste que des gamins de 10 ans. Je me retourne vers ma collègue juriste pour lui demander si quelqu'un était allé voir le blog en question ? Evidemment non.

## **Changer de paradigme**

C'est ainsi que je fis mes premiers pas dans les pratiques numériques des jeunes. Dès l'intervention suivante, je récoltais des adresses de Skyblog. les élèves étaient ravis de pouvoir me les donner. Certains demandaient même que je leur laisse un commentaire. J'ai arpenté des centaines de pages, de sites, d'articles. En effet, j'y ai vu de la maladresse, mais aussi et surtout beaucoup de créativité. Des collages, des poèmes, de la prose, des photomontages, des tribunes, des déclarations, des blagues, de la musique, des infos. Tout ce matériau brut demandait à être poli et guidé. On préférerait nous expliquer que Louise allait tourner dans un porno parce qu'elle possédait un blog.

Ce qu'il y a de formidable dans le travail à la jeunesse c'est que je continue encore d'être s

## **Un test pour les conseillers numériques 23/02/2021**

Le 17 novembre 2020, le secrétaire d'Etat Cédric O a annoncé la création de 4 000 postes de conseillers numériques dans toute la France. Ces postes sont entièrement financés par l'Etat pendant deux ans , à hauteur du Smic. Les candidats peuvent se faire connaître sur la plateforme dédiée : [conseiller-numerique.gouv.fr/](https://conseiller-numerique.gouv.fr/). Pour s'inscrire il suffit dans un premier temps de renseigner son nom, son prénom, sa ville de résidence, sa mobilité géographique et sa disponibilité. Puis dans un second temps, le candidat passe un test d'évaluation.

### **Les compétences évaluées**

Les compétences évaluées sont techniques. C'est un parcours spécifique de PIX qui permet d'évaluer ces compétences : traitement de texte, tableur, logiciel de retouche images, fake news, identité numérique et données personnelles sont les principaux items testés.

Donc à la fin de mon test, je peux me rendre compte que j'ai des lacunes en retouche d'image. Mais qu'est-ce que cela m'apporte dans le cadre de la fonction de conseiller numérique ? les attendus du poste ne laissent pas préjuger d'un usage poussé de Photoshop ou d'une maîtrise de Gimp.

## Critères d'évaluation

Mes résultats sont alors transmis aux organismes de formation. Ainsi ces derniers vont pouvoir identifier les candidats qui ont besoin de formation technique. Pour autant la technique n'est pas l'essence du métier. Il faut bien entendu un minimum de technique, mais il faut surtout un maximum de compétences humaines. **Le conseiller numérique doit avant tout faire preuve de patience, d'humilité et de bienveillance.** Trois compétences douces qu'un test en ligne aura bien du mal à déceler. Un score de 95% de réussite ne fait pas nécessairement un bon médiateur. Par ailleurs cette évaluation ne me donne pas de seuil de réussite. Qu'advierait-il d'un candidat ayant une évaluation de 40 % au test ? Techniquement rien ne l'empêche d'entrer en formation puisque [la sélection se fait avant tout sur motivation](#). A ce stade du processus, cette question de la motivation du candidat n'est pas encore abordée.

## Évaluation ou sélection ?

Mes tests techniques sont donc envoyés aux organismes de formation. On comprend la logique même si le niveau de maîtrise d'Excel n'est pas prépondérant sur le terrain pour un conseiller numérique. Ce qui m'étonne c'est que ce même test est envoyé conjointement aux structures recruteuses. Du point de vue de l'équipe qui gère le dispositif cela va permettre de "donner du poids à ma candidature en objectivant mon niveau et mes points forts". Par ailleurs cela va lui donner un élément "pour la suite de mon parcours."

L'employeur pourrait avoir ainsi le choix entre un candidat avec un test à 98% et un autre à 40% , Le premier sera disponible immédiatement et n'aura besoin que d'une formation accélérée sur certains outils propres au projet (comme par exemple Aidants Connect). Le deuxième aura peut-être besoin de trois mois de formation complète. Sachant qu'il y a 14 000 candidats pour 4 000 postes, on peut légitimement craindre que des candidats au profil master occupent des postes plutôt orientés pour des candidats niveau bac au moins.

## Evolution

Les enjeux d'inclusion numérique ne sauraient être entièrement couverts par l'arrivée des conseillers numériques. [Un collectif de médiateurs a fait des propositions](#) pour accompagner ces 4000 conseillers notamment à l'issue de ces deux ans.

"Nous souhaitons que des perspectives d'évolution professionnelle puissent être offertes à ces conseillers numériques. L'arrivée de ces 4000 professionnels est une occasion unique d'asseoir la filière professionnelle de la médiation numérique dans son ensemble : clarification des diplômes de référence reconnus ou non au RNCP, des statuts professionnels actuellement occupés



par les médiateurs numériques dans les secteurs de la fonction publique territoriale et de l'économie sociale et solidaire (codes ROME et conventions collectives de référence), pour créer une catégorie de cadres experts et formateurs de la médiation numérique"

*Ligue Mednum: [Source](#)*

## **Alice au pays de la médiation numérique 05/03/2021**

**Vendredi 18h. La semaine se termine pour Alice. Elle peut rentrer chez elle et passer à autre chose. Elle remet des croquettes pour son chat se fait à manger rapidement et se branche devant Koh Lanta histoire de se changer les idées. Encore une semaine compliquée. Une semaine ordinaire. Une de plus. Cela fait dix ans qu'elle enchaîne les mêmes semaines.**

### **Lundi**

La semaine commence par la traditionnelle réunion d'équipe. Le chef de service débite les mêmes banalités qu'à chaque fois. Il s'adresse à Alice au sujet d'un appel à projet sur les invisibles. Il faudrait qu'elle lui propose un truc vite- fait pour répondre à l'appel à projet. Il est à rendre pour mercredi.

Naïve elle demande quel est l'objectif ! Le maire adjoint est très impliqué sur cette question et nous demande d'y répondre. Comme d'habitude on se posera la question du sens une autre fois. On va mettre un atelier sur les démarches en lignes et sur la maîtrise de l'identité numérique. On rajoute deux ou trois phrases autour du numérique qui augmente le pouvoir d'agir, on fait un lien avec une belle citation du ministre et basta. On budgétise la réalisation d'une plaquette et la tenue d'une dizaine d'ateliers et le tour est joué.

### **Mardi**

Encore une mamie qui vient pour prendre rendez-vous pour se faire vacciner. Celle-ci a 83 ans et elle a pas internet. Sans blague. Parfois on se demande si le gouvernement lit les études de l'INSEE sur le taux de connexion à internet des plus de 75 ans. **Une personne sur deux de plus de 75 ans n'a pas accès à internet à son domicile.** Et on ne parle que de ceux qui n'ont pas accès. Si on rajoute ceux qui ont peur de se tromper en remplissant le formulaire, ceux qui n'ont pas

d'imprimante pour le questionnaire médical, Alice se demande si elle ne dépend pas plus du ministère de la santé que de celui du numérique ces derniers temps.

Du reste, désormais elle fait office de centrale de réservation et appelle le centre de vaccination pour prendre rendez-vous. Comme ça au moins, les gens repartent avec une réponse. Et il y a quelqu'un qui s'est occupé d'eux. Bon c'est pas vraiment son travail, mais il faut bien que quelqu'un le fasse. L'impression du formulaire, on va dire que c'est numérique.

## **Mercredi**

La journée des enfants. La meilleure journée de la semaine. Cette semaine un atelier robotique. Les plus jeunes ont manipulés les abeilles Bee Bot et les plus grands ont travaillé avec les Thymio. Ils ont pu réaliser des parcours et se challenger entre eux. La semaine prochaine ça sera réalité augmentée. Heureusement qu'il y a le mercredi. Là au moins Alice s'éclate.

## **Jeudi**

En matinée une visioconférence dans laquelle elle témoigne de son quotidien et de son expertise. Alice évite de raconter comment elle s'ennuie et combien elle a perdu la flamme histoire de ne pas plomber l'ambiance. Les étudiants boivent ses paroles. Ils sont en formation d'éducateur spécialisé. Ils lui parlent d'accès au droit, de formulaire CAF et attestation RSA. Elle leur répond littérature, pouvoir d'agir et émancipation.

Elle a envie de les secouer : "Putain vous avez 20 ans ! C'est ça votre vision d'avenir ? Mais rebellez vous bordel !"

Elle se contentera de marmonner deux ou trois phrases sur l'inclusion numérique.

## **Vendredi**

C'est long. Castex a encore causé. On va demander à tout le monde de scanner des QR Codes pour aller bouffer au resto. Tout le monde est pour. Les gens qui n'ont pas de smartphone de toute façon, ils vont pas au resto. Tout le monde s'en fout. De toute façon ils vont pas au théâtre non plus.

Un tour sur Indeed pour voir les offres d'emplois. Des CDD comme d'habitude. Plus personne n'embauche de médiateurs numériques. Le ministre va payer de la main d'oeuvre au smic. Pourquoi on s'embêterait à payer quelqu'un alors qu'on peut avoir un conseiller numérique avec un bel uniforme ? Vivement ce soir qu'on se couche.

## **Weekend**

Comme chaque samedi, elle va dans l'association d'aide aux victimes de violence conjugale, bénévolement. Elle leur montre comment gérer leur identité numérique et surtout comment prendre de la distance numérique vis à vis de leur ex. Manquerait plus que ces salauds leur pourrissent la vie numérique en plus ! [L'association Echapp](#) a réalisé un guide plutôt bien fait à ce sujet. Après il faut l'accompagner ce guide. On peut pas le laisser comme ça en brut. Et c'est justement ce que fait Alice le samedi. Elle discute aussi, elle échange, elle tape des CV., prend des cours de tricot des fois. Elle donne du sens au numérique.

Mais ça personne ne finance.

Alors le samedi soir elle se remet devant TheVoice et pense à la semaine qui l'attend. Elle aimerait avoir quelqu'un d'autre que son chat à qui en parler. Les situations sont difficiles parfois. Alice aurait même tendance à penser qu'elles ne vont pas en améliorant au fil des ans. Mais à qui en parler ? Elle a l'impression que personne ne comprend ce qu'elle fait. Elle a même l'impression que tout le monde s'en fout en fait. Si indispensable et si invisible. Il manque un appel à projet pour rendre visibles les médiateurs des invisibles.

Non, le ministère préfère pondre un appel à projet Ikéa pour fabriquer des meubles et des chaises. Pour la considération, on repassera.

## Comment trouver des ressources libres ? 14/03/2021

Libre en Fête se déroule chaque année autour du 20 mars. Cette manifestation est organisée et coordonnée depuis vingt ans par l'April. Cette manifestation a pour objectif de sensibiliser aux ressources libres. Nous allons dans ce billet aborder comment trouver des ressources libres,. Avant toute chose, rappelons en quelques mots ce que la notion de libre implique.

### Libre pourquoi ?

Il y a parfois une confusion dans l'utilisation du mot libre. Tout d'abord celui-ci ne s'applique pas qu'au champ du logiciel. C'est pourquoi du reste nous utilisons le vocable de "ressource". En cette période Covid-19, certains réclament ainsi que la formule du vaccin soit libre. Cela autorise ainsi "n'importe qui" à **utiliser, copier, étudier et modifier** cette ressource. Si ces 4 principes sont réunis, alors la ressource est une ressource libre. Il peut s'agir aussi bien d'une photo, d'un logiciel ou d'une formule de vaccin.

Nous pouvons tout de suite mesurer les applications concrètes d'un vaccin libre. Cela permettrait de vacciner beaucoup plus de monde rapidement puisque chaque laboratoire pourrait reproduire le vaccin. C'est également sa limite, puisque cela empêcherait, par la même occasion les principaux laboratoires d'engranger de plus importants bénéfices.

## Libre de quoi ?

Dans le langage courant, nous utilisons souvent la notion de "libre de droit". Il nous semble important de rappeler qu'une ressource libre n'est pas nécessairement libre de droit. Elle peut être soumise au droit d'auteur comme n'importe quelle autre production de l'esprit. Les licences Creative Commons nous permettent de savoir comment nous pouvons utiliser la ressource et à quelles obligations. Ce document de l'Agence du patrimoine Immatériel de l'Etat nous le rappelle de manière très complète.

Pour mémoire, ce blog est publié sous Licence BY, vous êtes tenus dans citer l'auteur original quand vous les réutilisez.

## Trouver des ressources libres

Dans la préparation de vos contenus, il faut veiller au respect du droit d'auteur. Sauf mention contraire, il est interdit de reprendre des contenus réalisés par d'autres. Même dans le cas, où la reprise des contenus est autorisée, il faut veiller à respecter le droit d'auteur et d'une manière plus large le code de la propriété intellectuelle. Pour ce faire voici des outils

- le moteur de recherche searchcommons (<https://search.creativecommons.org>) permet de chercher des médias (photos, audio et vidéos) publiés sous licence Creative Commons.
- Pour les photos : <https://stocksnap.io/> et <https://www.pexels.com> proposent tous deux uniquement des photos libres d'utilisation.
- Pour la musique : <https://www.dogmazic.net> , <http://www.ziklibrenbib.fr> , <https://www.auboutdufil.com/> et <https://www.jamendo.com/> proposent des musiques libres d'utilisation.
- Pour les bruitages, vous pouvez piocher entre autres dans la sonothèque
- Pour les vidéos Pixabay propose une banque de vidéos courtes : <https://pixabay.com/fr/videos/>

Enfin si vous cherchez des tutoriels, le réseau de la médiation numérique en Drôme-Ardèche nous propose plus d'une centaine de modules de médiation numérique.

## **Solidarité Numérique Bonjour. Un An après 22/03/2021**

Je suis souvent interrogé sur le rôle du médiateur numérique, sur sa posture, sur sa mission. A travers ce blog, je partage mes réflexions, mes convictions et aussi mes témoignages. Il y a un an, le 30 mars 2020, le Secrétaire d'Etat à la Transition Numérique lançait la plateforme Solidarité-Numérique pour venir en aide aux personnes en difficulté numérique. Cette initiative a été un tournant majeur dans mes pratiques professionnelles.

Depuis, je me questionne beaucoup sur les réponses à apporter au niveau local ou national pour répondre au défi que cette plateforme a mis en lumière. Il faut pouvoir accompagner beaucoup de personnes dans leur montée en compétences numériques. Il y va de la cohésion nationale. Les rapports chiffrés se multiplient et montrent tous l'urgence de la situation. J'ai le sentiment que tout ceci reste abstrait pour beaucoup. .

Quand on vous parle de **Solidarité Numérique**, on vous parle surtout du nombre d'appels reçus ou du nombre de personnes mobilisées. Derrière chaque coup de téléphone, il y a une histoire. Voici quelques unes d'entre elles que j'ai compilées entre Mars et Mai 2020. **Ces histoires sont accessibles en téléchargement en cliquant sur l'image ci dessous.** Si vous aimez ce que vous lisez., partagez ce billet.

## **Mon premier jour sur solidarité numérique 30/03/2021**

**8h45.** Depuis la veille le Secrétaire d'Etat au Numérique, Cédric O fait la tournée des plateaux pour promouvoir la plateforme. Kamel, le responsable technique de la plateforme, fait un rapide briefing sur le fonctionnement de la plateforme. Le briefing est rapide, trop rapide. Les questions fusent mais nous n'avons pas le temps d'avoir des réponses. Il est 9h, la plateforme Solidarité Numérique est ouverte, il y a des centaines d'appels qui affluent.

Je chausse mon micro-casque dans lequel j'ai investi pour l'occasion et je décroche mon premier appel. Cela fait 15

ans que je fais de la médiation numérique. J'ai accompagné des milliers de personnes dans des milliers de situations différentes avec des profils complètement hétéroclites. J'ai appris à des enfants de maternelles à dessiner sur un ordinateur, à des cadres à gérer leur profil LinkedIn. J'ai travaillé avec des ados de l'école de la seconde chance, des publics allophones, des élus, des femmes, des hommes, de tout horizon social, de tout âge. Je tiens depuis 10 ans un blog sur la médiation numérique. Je donne des formations, effectue des interventions dans le domaine. On me reconnaît une certaine expertise.

Roland appelle depuis Toulon. Il a 84 ans et vit sous respirateur. Le 1er avril (dans 48 heures), il doit renouveler sa mutuelle pour que ses soins puissent être pris en charge. Pour cela il a besoin de fournir des justificatifs administratifs. Son auxiliaire de vie ne peut pas venir du fait du confinement. Roland ne sait pas ce qu'il doit faire au juste. Il m'explique que s'il ne fournit pas ses documents dans les délais, il n'aura plus de mutuelle. Donc plus de soins. Et potentiellement plus d'aide pour son loyer non plus. Il termine l'exposé avec sa voix tremblante et faible.

«Qu'est ce que vous pouvez faire pour moi ?»

**Le choc.**

Rien. C'est la première chose qui me vient à l'esprit. Je ne peux rien faire pour Roland. Rien ne m'a préparé à ce genre de situations.

Une pause.

Comment puis-je m'y prendre ?

Un œil sur le canal d'entraide de la plateforme.

Beaucoup d'inquiétudes. Et souvent cette même question.

«Qu'est ce que vous pouvez faire pour moi?»

**2h du matin.**

Je ne trouve pas le sommeil. Je relis le tchat interne. Je prends encore plus conscience des choses.

Qu'est-ce qu'on peut faire? Tant de certitudes qui volent en éclat d'un coup.

### **Le lendemain.**

Suite à nos retours de la veille au soir, on nous confirme que les droits sont automatiquement reconduits.

Je rappelle Roland.

Sa voix est toute tremblante. Il ne pensait pas que j'allais le rappeler. Il était persuadé qu'on l'avait laissé tomber. Il m'a remercié pendant dix minutes au moins.

«Merci pour tout ce que vous faites».

Je raccroche.

Une respiration.

Un verre d'eau.

Un autre appel.

C'était il y a un an. C'était hier. Retrouvez d'autres histoires vécues sur cette plateforme [dans ce livret.](#)

## **Évaluer les compétences numériques 05/04/2021**

Depuis des mois, le terme "**illectronisme**" est sur toutes les lèvres pour désigner les Français qui n'ont aucune compétence en numérique. Ainsi pour ne plus être en situation "**d'illectronisme**", un citoyen doit acquérir un certain nombre de ces compétences numériques. Mais de quelles compétences parle-t-on exactement? Quel est le niveau de compétence à acquérir d'en chacune d'elles. Si la stratégie d'inclusion numérique a pour objectif de permettre à ces 13 millions de Français de gagner en autonomie pour pouvoir accomplir les actes numériques primordiaux, le référentiel européen apporte un autre éclairage sur cette question essentielle.

## Un socle européen de compétences numériques

Les compétences numériques sont regroupées en cinq champs dans un référentiel européen appelé "DigComp". 21 compétences sont ainsi listées. Le référentiel est particulièrement clair dans son attendu. Son objectif est d'accompagner et d'aider à l'amélioration des compétences digitales des citoyens. Ces dernières peuvent être définies comme les compétences obligatoires pour utiliser en toute sécurité et avec aisance les outils et moyens numériques. Ainsi tous ceux qui n'ont pas un niveau minimum dans ces compétences peuvent être considérés comme en situation d'illectronisme.

## Les niveaux de compétences

S'il est assez simple d'imaginer ce que cela signifie de n'avoir aucune compétence, il faut pour autant définir un seuil minimum de compétence. Ainsi, chacune des 21 compétences du référentiel est divisée en quatre niveaux de maîtrises : bases, intermédiaire, avancé et spécialisé. Chacun de ces quatre niveaux est lui-même divisé en deux. Pour plus de clarté j'ai regroupé ces huit niveaux dans ce cadre de compétences. Chacune des 21 compétences comprend ainsi huit niveaux de maîtrise différents. Si on s'en réfère à ceux-ci les acteurs de la médiation numérique ont pour objectif de conduire leurs publics vers l'autonomie. Ceci correspond au niveau intermédiaire dans toutes les compétences. Or on s'aperçoit que l'objectif à atteindre pour sortir de l'illectronisme n'est pas clairement établi. Pour certains, il suffit d'avoir le niveau basique pour ne plus être considéré en situation d'illectronisme.

En combinant les 21 compétences et ces 8 niveaux de maîtrise, il est possible donc de fixer des objectifs pédagogiques à atteindre. Une fois les objectifs pédagogiques fixés avec clarté, il faut pouvoir évaluer son action. C'est justement ce que propose **PIX**. En plus de l'évaluation **PIX** propose également des ressources pour améliorer son niveau de compétence numérique.



## Méthode pédagogique

Nous avons un référentiel et un outil d'évaluation à notre disposition. Il serait contre-productif de vouloir réinventer l'un ou l'autre d'autant que le cadre de référence est Européen. En revanche, nous disposons de toute latitude sur la méthode pédagogique et même sur l'outil d'évaluation. **Pix** est un outil en ligne. Le pédagogue peut tout à fait décider d'évaluer certaines compétences en situation.

Dans nos bilans pédagogiques nous devons être en capacité de valoriser les heures qui auront permis à un apprenant d'atteindre le niveau 3 dans 5 compétences. En appliquant à tous les suivis que nous exerçons, nous rendrons notre travail encore bien plus visible. Cependant, il nous manque un référentiel d'évaluation adapté à la médiation numérique pour pouvoir tendre vers cet objectif.

## Quand Henri veut démanteler internet 07/04/2021

Parmi tous les appels que nous recevons sur Solidarité Numérique, il y en a qui ne nous sont pas vraiment destinés en premier lieu. Certains profitent du numéro d'appel pour faire passer des messages très critiques sur la gestion de la crise. Nous rappelons alors que nous sommes des bénévoles. Nous ne sommes pas des représentants du gouvernement. Notre rôle est d'accompagner les personnes les plus éloignées du numérique dans leurs usages. Pour beaucoup d'entre nous c'est ce que nous faisons au quotidien dans nos espaces de médiation numérique. Dans nos espaces, il nous arrive aussi d'avoir des usagers qui ont un message à faire passer au Maire, au gouvernement ou au Président de la République.

### Posture du Médiateur

La plate-forme téléphonique est un nouvel outil de médiation pour nous tous. Quand nous accompagnons un usager habituellement, nous sommes à côté de lui, nous le guidons

dans ses gestes et pouvons voir ses erreurs. Nous pouvons également en fonction de sa demande réorienter cet usager vers des partenaires locaux, que nous connaissons pour tisser des liens au quotidien avec eux.

Avec Solidarité Numérique, nous travaillons avec des citoyens que nous ne connaissons pas, sur un territoire dont nous ignorons beaucoup de choses et sans voir l'écran de la personne accompagnée. Nous traitons 500 appels par jours. Moins de 10 % d'entre eux n'ont pas de réponse dans la journée. Pour les appels qui peuvent avoir une réponse, bien entendu.

## Une demande comme une autre

Ce jour là Jennifer reçoit un appelle de Henri. Le quinquagénaire vit dans la Marne et cela fait plusieurs fois qu'il appelle sans que personne ne lui réponde. Henri a un message à faire passer au Président de la République. Il faut démanteler totalement internet et revenir au minitel !

Henri enchaîne ensuite avec un véritable plaidoyer pour défendre son propos. Jennifer se montre patiente et laisse le quinquagénaire dérouler son argumentaire. En même temps, Henri ne compte pas s'arrêter. Quand Jennifer lui demande ce qu'elle peut faire concrètement pour l'aider, Henri lui demande de passer son message au Président de la République.

## **Les exclus du numérique #1/3 : Céline, l'oubliée. 13/04/2021**

Le médiateur numérique a pour mission de permettre à chacun de bénéficier des opportunités numériques. Bien qu'il doive mobiliser des compétences techniques, son rôle est avant tout social. En effet, il agit comme un agent de cohésion sociale sur son territoire permettant aux habitants de rester en lien avec la société. On focalise beaucoup sur la

partie visible de sa tâche. Avons-nous conscience de ce que cela signifie que d'être éloigné du numérique ?

## Oubliée du numérique

Céline a 42 ans. Elle vit seule région parisienne. Céline sait parfaitement se servir des outils numérique. Pourtant, elle fait partie de ceux qu'on appelle "les éloignés du numérique". Céline aura plutôt tendance à vous dire qu'elle est une "oubliée du numérique". Céline ne peut pas accéder à 80% des sites web, car Céline est aveugle. Malheureusement dans leur immense majorité les sites internet, y compris institutionnels, n'intègrent pas les critères d'accessibilité imposés par la loi. Douze millions de Français sont en situation de handicap, cela représente presque un Français sur cinq. Pourtant, nous continuons de mettre en ligne des services qui leur sont interdits car ils n'intègrent pas cette problématique dès leur conception. Et au quotidien, cela engendre des situations particulièrement complexes.

## Faire ses courses

Comme toutes les copines de son âge , Céline voulait se faire livrer des fruits et des légumes frais pendant le confinement de Mars 2020. Elle cherche encore un site marchand. Par défaut, et par dépit elle s'est rabattue sur le site internet de son supermarché qui vend des fruits d'Espagne. Céline aurait bien voulu faire travailler des producteurs locaux, mais elle en est empêchée. Pourtant le service de livraison à domicile représente une véritable opportunité pour les personnes aveugles.

Beaucoup de collectivités ont lancé des sites de commerces en ligne locaux,. Aucun responsable politique ne tolérerait de construire un bâtiment public dans lequel les personnes en situation de handicap ne pourraient pas accéder. Tous nous rappelleraient, à raison, la Loi. Du reste, les services de l'Etat, feraient immédiatement fermer ce bâtiment. Pourquoi devrait il en être autrement pour un service numérique ?

## Un rendez-vous

Céline enrage encore plus lorsqu'il s'agit de prendre rendez-vous chez un médecin. Selon la synthèse vocale qu'elle utilise, elle ne peut pas prendre rendez-vous seule. Elle est obligée de se faire assister par un

collègue, un ami, un membre de sa famille y compris lorsqu'elle doit prendre rendez-vous avec son gynécologue !

La plateforme leader de la prise de rendez-vous en ligne avec un médecin, n'est pas accessible. Régulièrement Céline interpelle cette plateforme sur les réseaux sociaux, sans succès. Le pire, de son point de vue, c'est que cette plateforme a été choisie par l'Etat pour la prise de rendez-vous dans le cadre de la vaccination pour la Covid 19. Les aveugles ont ils le droit de se faire vacciner ?

## Changer la donne

Le numérique est un enjeu de société. A travers l'exemple de Céline, j'ai souhaité mettre en évidence comment certains choix pouvaient exclure une partie de la population. Rendre visible l'invisible est une première étape. Il faut ensuite passer à l'action. Cela implique de former les équipes au sujet de l'accessibilité numérique d'une part. D'autre part, il nous faut rendre nos services conformes et accessibles.

Je vous invite à revoir les trois échanges en ligne organisés début avril sur la démarche centrée usagers de l'état. Le deuxième échange porte plus spécifiquement sur cette question d'accessibilité. Les interventions de Fernando PINTO da SILVA, Chargé de mission stratégie numérique à la Fédération des Aveugles et Amblyopes de France, sont particulièrement éclairantes.

## **Les exclus du numérique #2/3 : Sabrina, l'éloignée 15/04/2021**

Nous entendons régulièrement parler de ces 12 à 13 millions de Français qui sont éloignés du numérique. Il est assez difficile d'imaginer ce que peut être le quotidien de ces personnes. A travers trois portraits, nous allons donner un visage à ces chiffres, à ces situations. Après Céline, l'oubliée faisons connaissance avec le quotidien de Sabrina, l'éloignée du numérique. Là où Céline ne pouvait accéder aux opportunités du numérique du à la non conformité des services que nous proposons, Sabrina a, quant à elle, un déficit de compétences numériques. Plongez dans son quotidien ordinaire.

## Éloignée du numérique

Sabrina a 42 ans et trois enfants, dont un en bas âge. Elle les élève seule depuis que leur père les a abandonnés toutes les trois. Sabrina habite en quartier populaire de la ville, elle n'a pas d'emploi stable. Elle travaille comme femme de ménage pour la MJC du coin et aussi l'école. Sabrina n'est pas à l'aise du tout avec internet. Elle doit inscrire ses deux plus grandes filles à la cantine pour la rentrée de septembre. Avec le coronavirus, les choses sont encore plus compliquées que d'habitude.

Aujourd'hui elle est allée à la mairie récupérer son dossier d'inscription. La dame de l'accueil lui a bien précisé qu'elle pouvait le remplir par internet, mais Sabrina n'a pas internet. Elle a ramené son dossier à la MJC où elle travaille pour se faire aider par la secrétaire de l'accueil. Cette dernière l'aide comme elle peut mais Sabrina doit fournir une attestation de la Caf pour justifier de son tarif de cantine.

## Le prix d'une attestation

Sabrina n'a pas de compte en ligne, elle doit donc se rendre à la CAF pour obtenir ce justificatif. Malheureusement l'administration est fermée du fait du Covid. Elle doit prendre rendez-vous par téléphone. Elle y retournera le lendemain. Il faut voir qu'à chaque fois qu'elle se déplace, elle promène la petite dernière avec sa poussette. Elle ne peut évidemment pas la laisser seule à la maison. Il faut aussi qu'elle fasse attention aux horaires pour pouvoir récupérer ses enfants à l'école.

Entre le moment où Sabrina a récupéré son dossier en mairie et celui où elle l'a redonné, il s'est passé une semaine. Une semaine pendant laquelle Sabrina est allée de services en services pour obtenir une aide, une attestation, un papier, une photocopie, toujours avec sa poussette et le sourire. Comme elle le dit, au moins, cela lui fait faire de la marche à pied et ça la sort du quartier.

## Discontinuité pédagogique

Sabrina était inquiète pour ces trois jours d'école à la maison avant les vacances de Pâques. Elle a une fille en CP et elle est derrière elle pour qu'elle réussisse à l'école. Heureusement elle a pu voir avec une voisine. Sa fille est dans la même classe. La petite de Sabrina ira chez

la voisine pour faire ses devoirs en même temps que sa copine. La MJC lui a dit que la mairie prêtait des ordinateurs. Mais Sabrina ne sait pas quoi en faire. Elle n'a pas internet. Alors elle ne l'a pas pris l'ordinateur. De toute façon, elle ne sait pas s'en servir.

Pour sa grande qui est au CM1, le professeur a directement distribué des photocopies à toute la classe. Comme ça il n'y aura pas besoin de se connecter à Internet. En plus il paraît que c'était en panne. Sabrina économise pour acheter un ordinateur pour l'entrée en sixième de la grande. C'est sûr qu'elle en aura besoin. En attendant, elle se débrouille comme elle peut.

## Changer la donne

Quand on part du principe que le numérique va améliorer le quotidien des usagers, il faut s'intéresser plus particulièrement aux éloignés du numérique. L'exemple de Sabrina nous montre comment une procédure dématérialisée peut devenir un vrai parcours du combattant pour elle. Pour pouvoir offrir le meilleur service possible à Sabrina, il faut l'accompagner dans sa montée en compétences numériques.

Concrètement Sabrina a besoin de savoir se servir d'un ordinateur pas uniquement pour inscrire ses enfants à la cantine (ça n'arrive qu'une fois par an). Acquérir des compétences numériques c'est surtout accompagner ses enfants dans leur scolarité et améliorer son employabilité. C'est en ce sens que le médiateur numérique permet effectivement d'augmenter le pouvoir d'agir de chacun. Cela demande une approche systémique et la question est du temps. Formez vos équipes à ces enjeux et à la manière d'y répondre. [Entrons en contact.](#)

## **Les exclus du numérique #3/3 : Marion, la discriminée des algorithmes 19/04/2021**

ouvent, on imagine que le médiateur numérique n'accompagne que des personnes en difficulté. A travers les portraits de [Céline](#) et de [Sabrina](#) nous avons vu comment des situations difficiles pouvaient être rendues encore plus complexes sans accès au numérique. Le

numérique agit comme un amplificateur. Les inégalités déjà existantes sont amplifiées si vous n'avez pas accès au numérique. C'est pour cela que les médiateurs numériques agissent principalement en direction des personnes déjà en difficulté. A leur manière, ils assurent une mission de cohésion sociale par le numérique. Si cet aspect du métier est très certainement, le plus tangible, le médiateur numérique n'intervient pas uniquement dans ce cadre. L'exemple de Marion nous montre que nous pouvons tous être des exclus du numérique et parfois de façon insidieuse.

## Tous exclus

Nous sommes tous à un moment donné des exclus du numérique. le champ est tellement vaste, qu'il y a nécessairement des pans entiers qui nous échappent. Le rôle du médiateur numérique est de garantir un socle de culture numérique minimum. Ainsi chacun est en mesure d'évoluer dans les univers numériques et d'en mesurer les tenants et les aboutissants. C'est comme cela que Marion a découvert l'une des limites du numérique. Jusque là elle ne s'était pas intéressée plus que cela au fonctionnement des algorithmes et à leur impact. Il suffit parfois d'une rencontre, d'un concours de circonstance pour se rendre compte d'une évidence.

Marion n'a aucune difficulté. Elle est parfaitement bien insérée dans la société et est très à l'aise avec les outils numériques. Comme tout le monde elle a du mal avec quelques formulaires obscurs mais elle est autonome. Elle vit dans un milieu très aisé et a une influence. Pour son anniversaire elle décide de publier une photo d'elle enfant. Sur la photo, elle paraît avoir 5 - 7 ans. Et comble de l'indécence pour instagram elle apparaît torse nu ! Cette photo sera supprimée pour cause de **nudité infantile**, avant d'être rétablie face au tollé provoqué par l'actrice.

[Voir cette publication sur Instagram](#)

Une publication partagée par @marioncotillard

[//www.instagram.com/embed.js](https://www.instagram.com/embed.js)

## Le sexisme des algorithmes

Les algorithmes reproduisent la réalité mais en la surjouant ce qui contribue à renforcer les stéréotypes. Les règles de publication de nos réseaux sociaux peuvent contribuer à renforcer ces stéréotypes. En censurant un téton mis à nu, Instagram et Facebook ont fait que nous utilisons désormais le ruban rose pour faire la promotion du dépistage du cancer du sein. Nous avons intégré qu'en montrant un sein nous allions être censurés et nous nous appliquons à nous-mêmes cette censure.

Dans le même temps, les bimbos de la télé réalité envahissent les flux de nos jeunes filles et de nos jeunes gens. L'image qu'elles renvoient est sûrement plus sujet à caution que la photo "offensive" de Marion. Les algorithmes sont faits par des hommes pour des hommes. Mais ils sont faits aussi par des blancs pour des blancs. Ainsi, les contrastes sur les visages des noirs ne sont pas suffisamment au point pour les outils de reconnaissance faciale.

Cette forme d'exclusion est insidieuse à plus d'un titre. Elle n'est pas généralement pas volontaire. L'exclusion n'est pas évidente au premier abord et il faut un décryptage pour pouvoir analyser ces biais. Ce caractère invisible et indolore fait que le médiateur numérique n'est pas saisi pour y remédier. De plus le champ d'intervention dépasse de loin le caractère numérique. De quoi la publication de Marion est elle révélatrice ? Assurément la réponse tient plus dans la place de la femme dans la société dans son ensemble. Alors quel rôle peut jouer le médiateur numérique dans ce cas ?

## Changer la donne

Encore une fois la première étape consiste à rendre visible l'invisible. Personne ne rentrera dans notre espace numérique pour nous missionner sur ces questions. On préférera capitaliser sur nos accompagnements aux démarches administratives en ligne. Pourtant ce travail de décryptage, d'éducation aux médias et de diffusion de la culture numérique est le fondement de notre action. C'est par ces actions, lentes, invisibles et ô combien déséquilibrées que chaque jour nous contribuons à lutter contre ces formes d'exclusion. En organisant des ateliers de codage pour les filles des quartiers populaires, nous aidons, à notre manière Marion à se rebeller contre les algorithmes.



Demain l'une de nos filles deviendra peut-être codeuse. Cela ne suffira sûrement pas à changer la donne entièrement, mais c'est notre part.

## **Acteur de la Médiation Numérique 03/05/2021**

J'ai été interrogé il y a quelques jours par mes collègues de BornyBuzz parce que j'étais un acteur de la médiation numérique. Sur la communauté Facebook que j'anime, un futur collègue a demandé quel était le logiciel qu'il devait apprendre à maîtriser. Je lui ai répondu qu'il fallait qu'il cherche le sens de son engagement. La médiation numérique dans mon esprit est un outil qui permet de construire une société plus en adéquation avec nos inspirations profondes. Une fois n'est pas coutume, je vous livre un auto portrait sur le sens que je donne à mon engagement.

### **Egalité Numérique**

Pour moi le problème est relativement simple. On crée un service qui est censé répondre aux besoins des usagers. La première chose qu'on vérifie c'est de savoir si tout le monde a accès à ce service. Le fait de refuser délibérément l'accès à une catégorie de personne est une discrimination. La première cause de discrimination est liée à l'accessibilité du service. Autrement dit, les services excluent de fait 15 à 20 % de la population d'un service parce qu'ils sont en situation de handicap. Est-ce que c'est acceptable ? La question ne se pose pas, la réponse est dans une loi de 2005, c'est illégal. Donc à partir de là demander instamment qu'un service numérique soit accessible à tous devrait être un non-sens.

L'Etat est conscient de ça, au moment où j'écris ces lignes il organise lui même des sessions particulièrement riches sur le sujet. Ce que j'attends c'est qu'il soit exemplaire. Je lui demande de fournir un calendrier de mise en conformité de ses solutions numériques. Si l'Etat n'est pas exemplaire sur cette question alors les collectivités locales auront tous les arguments pour l'imiter.

## Inégalité Numérique

Au risque de choquer certains, j'ai grandi et je me suis forgé professionnellement dans les principes de l'éducation populaire. Depuis plus de trente ans je travaille avec des personnes en difficulté sociale. J'en ai moi même fait partie. Je sais ce que c'est que de renoncer à ses droits par ce qu'on ne sait pas comment faire. J'ai pu mesurer personnellement les situations de précarité. Je les ai vécu. Une personne qui n' a pas de compétence numérique accroît sa précarité.

Là où certains diplômés de Science Po théorisent sur l'inclusion numérique, moi je lui donne corps chaque jour. Très vite on se rend compte que le manque de compétence numérique est un facteur aggravant de situation précaire. Le logiciel de fonctionnement de l'Etat c'est de répondre outillage à la problématique de l'inclusion numérique. Or le premier problème auquel on est confronté c'est le manque de pérennité des postes. Quelles inégalités pouvez-vous diminuer en 18 mois ? Aucune. Pourtant on s'obstine à reproduire ce modèle.

## Fraternité numérique

Au final la question numérique est assez accessoire. La question qui m'importe est de savoir comment on souhaite faire société. Mettre un QR Code à l'entrée des musées, c'est dire aux pauvres qui n'ont pas de smartphones que ce lieu n'est pas pour eux. Publier un site qui ne correspond pas aux standards d'accessibilité, c'est dire aux handicapés qu'ils aillent voir ailleurs. Ce n'est pas politiquement correct. je le concède. Pourtant c'est ce que nous faisons chaque jour. Vous trouverez beaucoup de gens pour vous dire que ce n'est pas normal.

Se taire c'est se rendre complice d'un système où il faut huit manipulations informatiques pour prendre rendez-vous pour se faire vacciner contre la Covid\_19. Ce système crée de l'exclusion. Ce système aggrave les inégalités. Le numérique en est l'outil. Le numérique peut tout aussi bien être l'outil d'une société plus solidaire, plus inclusive, plus fraternelle. C'est cette vision que je défends ardemment depuis des années.

# **Le recrutement des conseillers numériques victime de son succès. 07/05/2021**

Dans le cadre du volet inclusion numérique du plan de relance, l'Etat a budgété 240 millions d'euros pour recruter 4 000 Conseillers Numériques France Services. Les premiers conseillers sont déjà sur le terrain. 1 700 conseillers sont déjà en cours de recrutement dans 89 départements. 1 000 d'entre eux devraient prendre leurs fonctions d'ici cet été dont près de la moitié dans les quartiers populaires. Si le dispositif se déploie dans les temps annoncés lors de sa présentation, il reste encore quelques points à améliorer au niveau du recrutement notamment.

## **Victime de son succès**

Le dispositif a été victime de son succès. Près de 15 000 candidats se sont manifestés pour devenir conseillers numériques. Statistiquement il y a 3 ou 4 candidats par postes, dans les faits la réalité est toute autre. Les structures reçoivent des centaines de candidatures par poste. Dans certaines localités, le recruteur a préféré mettre un terme au recrutement. Il y a un véritable engouement pour les questions de médiation numérique. Par contre la plateforme mise en place pour recruter les conseillers numériques montre ses faiblesses en la matière.

[caption id="attachment\_3072" align="aligncenter" width="625"]

1700 conseillers numériques recrutés dans 89 départements[/caption]

## Recruter à l'aveugle

Quand un candidat s'inscrit vis la plateforme conseiller-numerique.gouv.fr , il ne fournit que très peu d'éléments. Les ressources humaines n'ont à leur disposition qu'un nom , un prénom et un score au test PIX ([Voir notre article sur ce test](#)) Avec 150 candidats (et voire plus) pour un poste ce test agit comme un véritable filtre de recrutement. A aucun moment le candidat ne fournit de CV. Le seuil de réussite de 90% semble s'imposer comme un critère officieux de sélection là où seule la motivation était censée suffire. Pourtant chacun s'accorde à dire que le filtre technique n'est pas pertinent dans le métier. La gronde commence à se faire sentir dans les rangs des candidats et certains ne cachent pas leur inquiétude. Il apparaît urgent d'améliorer ce processus de recrutement qui ne satisfait ni les candidats ni les recruteurs.

La Banque des Territoires est en cours de recrutement d'une équipe de douze personnes pour animer, coordonner et déployer le dispositif. On peut s'étonner que cette équipe arrive plus de six mois après l'annonce du dispositif.

## Les gammes du numérique 10/05/2021

Il fût un temps où j'étais professeur de piano. Majoritairement j'avais des élèves débutants, ne possédant aucune compétence musicale. Tous avaient intégré qu'il faudrait plus qu'une heure de cours pour être en capacité de jouer l'incontournable Lettre à Elise. Ce n'était pas une fin en soit, mais un marqueur symbolique pour l'élève. Il est plus agréable d'avoir pour objectif de jouer la Lettre à Elise que les exercices de Hanon. Pourtant les seconds sont indispensables pour atteindre l'objectif fixé. Tous les pianistes font des gammes, apprennent à lire une partition. Tous font des exercices pour se délier les doigts.. A quoi ressemblent les gammes du numérique ?

## Assise

Le premier geste qu'on apprend au piano c'est l'assise et le réglage du tabouret. Une bonne assise favorise non seulement la concentration mais limite également les troubles musculo-squelettiques. Environ 80 % de la population souffre au moins une fois dans sa vie d'un mal de

dos. Ce geste doit être répété des dizaines et des dizaines de fois pour être intégré comme réflexe.

Source : <https://www.blitzresults.com/fr/bureau-ergonomique/>

Avec l'assise on travaille la position des mains sur le clavier. Dans le même temps, on procède à des exercices pour mémoriser le clavier. Nous pouvons intégrer ces questions de posture physiques à nos apprentissages en les répétant chaque jour pour qu'ils deviennent des mécanismes. Nous pouvons également donner des exercices de frappe au clavier pour taper aux deux mains. Nous suggérons de reprendre ces bases avec [TypingClub](#) . Les exercices sont bien faits même si cela peut être frustrant au début. Ce n'est jamais évident de gommer de mauvaises habitudes.

## Analyse

Avant d'exécuter un morceau, on l'analyse. On regarde la tonalité, la vitesse d'exécution et on effectue une lecture rapide pour repérer les difficultés. Nous pouvons effectuer les mêmes gestes sur internet. L'objectif serait de repérer les Indices qui nous permettent de douter de la fiabilité d'un contenu par exemple. Lire les mentions légales d'un site e-commerce devrait être un réflexe. Ce balayage rapide répété peut éviter des désagréments. Là encore, il faut créer une routine d'usage. Dans notre pédagogie nous devons également montrer ces pièges. La fraude nigériane ne doit pas rester un concept pour notre apprenant. Il doit être capable de la repérer et d'adopter les gestes qui correspondent.

L'analyse ne peut pas être uniquement technique. Elle doit être sensible également. Une pièce de piano doit être remise dans son contexte. Il en va de même pour une page web. Nous devons apprendre à décrypter l'information en fonction de celui qui la donne. Tout comme il existe un traité d'harmonie, il existe des règles d'écriture web pour susciter l'engagement de l'internaute. Le pianiste pris à distinguer le style et l'engagement de tel ou tel compositeur. Le web est un média. L'internaute doit être en capacité de prendre du recul face aux informations qu'il lit.

## Culture

La lettre à Élise c'est sympa, mais au bout d'un moment il faut passer à autre chose. Fort heureusement le répertoire ne se limite pas à Bach, Beethoven et Mozart. Le rôle du professeur est aussi de faire découvrir d'autres horizons musicaux. De la même manière, le médiateur numérique a également cette mission d'ouverture culturelle à intégrer dans sa pratique professionnelle. La navigation sur Internet ne peut pas se limiter à Netflix, Facebook et Amazon. Il y a là aussi des contenus bien plus intéressants à promouvoir. Certains proposent même une autre vision du numérique.

Les rencontres favorisent les croisements de culture. La traditionnelle audition des élèves en fin d'année est aussi une occasion d'entendre de nouvelles pièces et de faire des rencontres. Le médiateur doit favoriser des temps d'échange autour du numérique. Ces temps peuvent par exemple servir à présenter le travail des apprenants. Ils peuvent être conçus à la manière d'une sortie au théâtre pour écouter un concertiste également. La curiosité doit devenir une seconde nature pour nos apprenants.

## Mieux comprendre le dispositif aidants-connect 16/05/2021

L'objectif du médiateur numérique est de conduire l'utilisateur vers l'autonomie numérique. Cette autonomie n'est pas une fin en soi mais un prérequis indispensable pour pouvoir exercer son rôle de citoyen dans la société numérique. Concrètement l'utilisateur doit être capable d'effectuer seul les démarches numériques essentielles. La montée en compétences numériques se fait à travers un apprentissage plus ou moins long. En parallèle, le médiateur numérique est amené à effectuer des démarches **à la place de l'utilisateur**. Le dispositif Aidants Connect s'inscrit dans ce cadre.

### A qui s'adresse Aidants-Connect ?

Aidants-connect est un dispositif qui permet à un **professionnel** d'effectuer des démarches administratives en ligne à la place de l'utilisateur. Ce dispositif s'adresse à des structures qui emploient des aidants professionnels qui accompagnent régulièrement des utilisateurs dans la réalisation de leurs démarches en ligne. Le terme

d'aidants regroupe une large palette de professionnels : assistants sociaux, éducateurs spécialisés, médiateurs numériques, agents d'un CCAS... Pour que ces professionnels puissent utiliser cette solution, l'employeur doit effectuer une demande d'habilitation auprès de l'équipe Aidants-Connect.

## Comment ça fonctionne ?

Chaque professionnel reçoit un identifiant unique. Ainsi si plusieurs professionnels veulent utiliser ce service au sein d'une même structure, ils doivent obligatoirement posséder leur propre identifiant. J'ai fait partie des testeurs de la solution et l'authentification du professionnel s'effectuait par smartphone. Ce sont les équipes du programme qui ont procédé à l'association du smartphone de chaque professionnel. Il n'est évidemment pas responsable d'avoir recours à un smartphone mutualisé. L'identification se fait maintenant à l'aide d'une carte à code.

A partir de là je me connecte sur mon interface Aidants-Connect et je peux faire une démarche à la place de l'utilisateur. Cette démarche est sécurisée à la fois pour l'utilisateur et pour le professionnel. Pour autant, l'utilisateur doit me donner mandat pour agir en son nom, pour tout ou partie de ses démarches.

## Les conditions de réussite

L'utilisateur doit d'une part donner mandat au professionnel pour agir en son nom. Il peut lui donner mandat pour ne faire qu'un type de démarche (par exemple uniquement pour les impôts) ou pour l'ensemble de ses démarches. Le mandat est limité dans la durée et fixé avec un professionnel identifié. En passant un mandat avec Pierre je ne peux pas être accompagné par Catherine sauf à refaire un mandat avec cette dernière. Le mandat doit théoriquement recueillir **le consentement éclairé** de l'utilisateur. Cette notion est particulièrement discutable avec des publics en grande difficulté sociale.

Pour passer le mandat, l'utilisateur doit avoir un identifiant France Connect. Concrètement cela signifie qu'il doit posséder une adresse



de courrier électronique (et savoir s'en servir tant qu'à faire) . Il doit également avoir créé un compte parmi les six connecteurs de France Connect dont les impôts, Ameli, et l'identité numérique de La Poste.

## Les limites

Aidants Connect est un outil. Ce n'est en aucun cas une solution magique. Comme tout outil il a ses limites et il faut les intégrer pour garantir le meilleur service à l'utilisateur.

**Premièrement** il nécessite que l'utilisateur possède un compte France Connect. En faisant votre demande d'habilitation vous devez vous demander comment vous allez accompagner les utilisateurs qui n'ont pas de compte France Connect.

**Deuxièmement** seuls les services qui utilisent France Connect sont concernés par cette solution. Typiquement la Caf et Pôle Emploi ne sont toujours pas concernés. Ce point a été soulevé dès la mise en place du dispositif et figure explicitement dans [la synthèse de l'expérimentation](#). Les équipes des différents services travaillent à rendre cette mesure effective.

**Troisièmement**, l'outil ne répond pas à la commande de "montée en compétences de l'utilisateur". Ce n'est pas en faisant les démarches à votre place que vous allez apprendre. Là aussi, nous avons interpellé les services de l'Etat [à travers une tribune](#) pour qu'ils mettent en place des sites miroirs à l'image de celui des impôts. Ces sites miroirs sont des répliques des vrais sites et permettent de simuler une démarche sans aucune conséquence.

## Trouver des jeux à plusieurs sur tablette.

**05/06/2021**

Si vous cherchez des jeux sur tablettes pour jouer ensemble, la bibliothèque Louise Michel de Paris (20<sup>ième</sup> arrondissement) a préparé une sélection. Pour l'occasion l'équipe a choisi 4 petits jeux sympathiques. Une sélection à retrouver sur [le blog de la bibliothèque Louise Michel](#) de Paris que nous reprenons ici. Bon jeu à tous.

## Badland

**Badland** est un jeu gratuit mais dont l'achat est conseillé . En effet dans sa version gratuite, la publicité est particulièrement invasive. Badland est un jeu de plateforme au design bien travaillé qui se joue seul·e ou jusqu'à quatre joueurs sur le même écran. Vous incarnez une sorte de petite boule de suie qui avance dans un décor entre jungle et obstacles minéraux inquiétants... qu'il faut donc éviter. Vous pourrez opter pour un mode coopératif (vous jouez ensemble) ou duel (possible à 4 également).

## Les p'tites poules (ios)

**Les p'tites poules** est un jeu de course simple et efficace. Les enfants retrouvent les personnages des livres Les p'tites poules pour faire une course sur le même écran. Le terrain de course est vu en plongée et comporte des obstacles. On peut jouer jusqu'à quatre joueurs et il suffit de taper l'écran pour sauter les obstacles,. Les personnages se mettent automatiquement à courir au début de la course. Le jeu de base est gratuit mais les extensions (nouvelles pistes de course) sont payantes.

## Mucho Party (gratuit)

**Mucho Party** est un ensemble de mini-jeux d'observation, rapidité, etc. Rien de pédagogique là-dedans, soyons honnêtes, mais beaucoup de fun ! Premier point sympa : vous pouvez personnaliser votre personnage en prenant une photo qui sera incrustée dans des personnages à tête de tomate, courge et autres végétaux. Second point bien pensé, avant de commencer, la dextérité des joueurs et joueuses est évaluée par l'application pour adapter la difficulté du jeu. Vous pouvez ensuite affronter votre adversaire en toute sérénité sur votre tablette.

## Space Team (gratuit)

**Space team** (est un jeu pour les enfants à partir de 8 ans, à l'aise avec la lecture. Un petit jeu qui nécessite de jouer avec plusieurs smartphones/tablettes en wifi ou bluetooth. Space team est un jeu collaboratif, vous jouez donc ensemble et non pas les uns contre les autres. Vous êtes des astronautes en mission. Sur votre écran

s'affichent un tableau de bord et des instructions à réaliser dans votre vaisseau... Malheureusement, les instructions ne concernent pas votre tableau de bord, il va donc falloir les lire à voix haute pour que vos coéquipier·e·s puissent appuyer sur les bons boutons au bon moment. Le tout en évitant trous noirs et astéroïdes... Adrénaline garantie pour tout le monde !

## Escape Game droit à l'image. 06/06/2021

Flore Pernaton-Defay est professeure-documentaliste au Lycée Professionnel Alexandre Dumaine à Mâcon. Elle est également formatrice au sein de la Délégation Au Numérique Éducatif. Elle a conçu un escape-game numérique de sensibilisation au droit à l'image et au cyber-harcèlement. Cet escape game peut être proposé à des élèves de troisième.

### Scenari

Iris a posté sur son compte *Instagram* la photo de son amie Aïcha à une soirée pyjama sans l'autorisation de celle-ci.

*Conséquence* : la photo d'Aïcha circule sur les réseaux sociaux et tous les élèves du lycée se moquent d'elle. Les parents de cette dernière menacent de porter plainte.

**Pour éviter la plainte**, Iris a déjà :

supprimé la photo et demandé à tous ses contacts de le faire.  
présenté ses excuses à Aïcha, car elle a trop honte.

**Elle doit également regarder une vidéo et publier sur son compte *Instagram*** une affiche qui explique pourquoi il ne faut pas publier la photo de quelqu'un sans son autorisation. Cette affiche indique également et ce qu'elle risque comme **sanction**.

Son affiche est prête, mais **elle a perdu les codes d'accès à son ordinateur**.

Elle sollicite son ami Victor -pour qu'il l'aide à déverrouiller son ordinateur et accéder à son affiche.

Les élèves vont devoir réaliser 11 énigmes qui portent sur le droit à l'image, les sanctions, la revanche pornographique et ils seront, avant l'énigme finale, sensibilisés au cyber-harcèlement.

Pour jouer au jeu cliquez sur l'image ci dessous.

## Une photo c'est perso

Le Ministère de l'éducation nationale a lancée en 2018 une campagne nationale de mobilisation consacrée au cyberharcèlement à caractère sexiste et sexuel. Le clip Cassandra est un outil de sensibilisation et de prévention pouvant être utilisé pour susciter le débat sur la thématique du harcèlement. La journée nationale de lutte contre le harcèlement est fixée chaque année le 8 novembre.

## Les besoins numériques des usagers

**22/06/2021**

Cette nuit j'ai fait un rêve . J'avais envie de faire une déclaration trimestrielle pour le RSA. Je me suis réveillé tout émoustillé par cette envie, mais la réalité m'a rappelé à l'évidence. Je ne peux pas faire ce type de démarches car je n'en ai pas besoin. Alors je suis allé à la rencontre de ceux qui ont besoin de cette démarche pour avoir leur sentiment sur cette expérience. Je n'ai trouvé personne qui avait besoin de faire cette démarche. Par contre, j'ai trouvé beaucoup de personnes qui étaient obligés de faire la démarche. A quel moment le numérique répond à leurs besoins ?

## Partir des besoins

"Il faut partir des besoins des usagers" Très rapidement , cette doctrine est suivie d'une phrase réduisant les besoins à des démarches administratives. En échangeant avec un groupe d'allocataires RSA, j'ai entendu des envies de se sortir de la galère, de trouver du boulot, de pouvoir élever ses enfants dans la dignité. D'autres ont des envies de ne pas vieillir seul, de revoir leur famille éloignée. Certains aimeraient juste pouvoir apprendre à cuisiner, se rendre utile, apprendre à nager, retrouver le plaisir de découvrir les classiques de l'époque...

Comment répondons nous à ces envies et ces besoins clairement exprimés ? Qu'est ce qui est important dans un atelier autour du

mail ? Que la personne rompe son isolement social ou qu'elle sache envoyer un mail ? Quel sens donnons nous à nos actions ?

## La toile des capacités

Il est assez simple de savoir si quelqu'un est capable d'envoyer un mail. C'est une action que nous pouvons, et que nous devons, évaluer. Mais à quel moment évaluons nous à quoi cela sert concrètement ? C'est l'objet de la Toile des capacités développé par le Sgar Occitanie avec LaMednum et l'ANSA. Cet outil doit permettre de prendre conscience de ses capacités et de l'augmentation de son pouvoir d'agir par le numérique. Pour l'utiliser, le médiateur numérique accompagne la personne à exprimer ses priorités et formuler son besoin. C'est à partir de cette expression que le médiateur numérique va construire un accompagnement sur mesure par le biais d'action de médiation numérique.

A l'issu de ces actions le médiateur numérique évalue si l'aide apportée a permis à l'utilisateur d'atteindre ses objectifs. Puis dans un deuxième temps, le médiateur numérique lui montre comment mobiliser ces acquis dans des actions numériques contraintes.

[caption id="attachment\_3120" align="aligncenter" width="677"]

La toile des capacités, un outil pour évaluer l'impact de la médiation numérique[/caption]

Je vous invite très fortement à prendre connaissance de la toile des capacités en [suivant ce lien](#)

## Besoin de rien, envie de toi...

Peter est allocataire du RSA. Il a 31 ans et vit seul. Peter voudrait trouver du travail pour pouvoir fonder une famille. Car en fait fonder une famille c'est son souhait le plus cher et pour cela il lui faut trouver quelqu'un pour partager sa vie. Il a entendu parler de Meetic et de Tinder "comme tout le monde", mais ne sait pas ce que ça vaut.

Le médiateur numérique va traduire ce besoin sur la toile (Vie sociale). Quant à l'accompagnement numérique, un petit tour sur Tinder peut être pertinent : création de compte, manipulation des paramètres, identité numériques, notion sur les algorithmes, données

personnelles, gestion de mails (et surtout du spam), identification des faux profils....A bien regarder le nombre de compétences numériques monopolisées sur un atelier Tinder est relativement impressionnant.

Le plus compliqué est de convaincre les institutions du bien fondé de votre démarche. A toutes fins utiles voici un parcours en 10 services.

- Composantes et facettes de l'identité numérique
- Conduite à risques et bons usages numérique
- Techniques de vérification de l'information
- Gérer ses emails
- Connaître et gérer son identité numérique
- Effacer ses traces sur le web
- Protéger ses données
- Retoucher des photos
- Comprendre le fonctionnement des algorithmes
- Fonctionnement de Tinder

Chacun de ces services est lui-même décliné en compétences. Toutes les compétences mobilisées et acquises dans ce parcours sont transférables dans des aspects beaucoup moins sexy . Si vous savez charger une photo pour une annonce sur le bon coin, vous savez également charger un justificatif sur Pôle Emploi. C'est exactement la même démarche.

## **Le numérique au chevet de la démocratie**

**29/06/2021**

Pour chaque problème, il existe une solution. Nous connaissons tous la formule et nous en mesurons parfois les limites. L'actualité récente a mis en lumière plusieurs problématiques. Souvent, nous avons imaginé que le recours au numérique pouvait être une solution. Quelque soit le service mis en ligne, les questions d'accompagnement et de médiation vers les publics éloignés du numérique doivent être intégrées dès le départ et dans la durée. Ne pas intégrer cette composante va engendrer encore plus de problème. C'est le cas pour le vote par internet.

### **La technologie comme outil**

Que cela soit pour lutter contre la délinquance, contre la pandémie ou contre l'abstention, la solution ne peut pas se résumer en une solution technologique. Si telle était le cas nous vivrions dans une société sans délinquance ni Covid19 par exemple. Les dispositifs technologiques peuvent effectivement être une aide à la résolution de problème, mais ils doivent être accompagnés d'autres mesures. Personne ne peut croire qu'en ouvrant une ligne téléphonique pour recueillir les appels des femmes victimes de violence conjugale, nous allons mettre fin à ce fléau. Cela ne veut pas dire que

ce n'est pas utile. Cela veut dire qu'on ne peut pas se réfugier derrière cette solution seule pour dire que le problème est réglé.

## La Quadrature du cercle

Ainsi, au lendemain des élections régionales et départementales des politiques ont proposé de mettre en place le vote par internet. Cette solution, selon eux permettrait de lutter contre l'abstention. Ce qui est désolant, c'est que des grands médias se sont engouffrés dans la brèche pour sonder les Français sur cette possibilité. [Selon un sondage Odoxa-Backbone consulting pour Le Figaro et FranceInfo diffusé le jeudi 24 juin, 78% des Français se disent favorables au vote par Internet.](#) Ce qui est particulièrement déroutant dans ce sondage c'est que globalement aucun d'entre eux ne sait comment cela pourrait fonctionner. Et pour cause, personne ne va se risquer à expliquer le processus. Cela montrerait toutes les failles de cette "solution" (qui crée plus de problèmes qu'autre chose). De fait cela obligerait nos politiques à réfléchir à des vraies propositions pour s'attaquer au problème de fond. Or, il y a une injonction à trouver des solutions concrètes et immédiates.

## Démocratie numérique

Le numérique peut effectivement être un outil d'appui à la mobilisation citoyenne. Des plateformes numériques comme Decidim peuvent effectivement contribuer à un renouvellement des pratiques. L'exemple de "Barcelone en communs" nous montre qu'au delà de la solution technologique, [c'est tout un écosystème qu'il a fallu changer](#). Pour accompagner cette (r)évolution, il faut pouvoir s'appuyer sur des médiateurs. Ceux-ci auront pour rôle d'accompagner les populations éloignées à ce processus de transitions. Car il s'agit bien de transitions au pluriel dont il s'agit. Au-delà de la prise en main d'outils, le médiateur pourrait animer des collectifs, donner les clefs de lecture nécessaires à chacun pour se forger une opinion. Dans certains cas, il pourrait se faire le porte voix de groupe n'étant pas en capacité de s'exprimer directement par les outils. Cela implique que les outils puissent être transparents dans la manière dont seraient traitées les contributions et notamment sur le processus de ["fabrication de la loi"](#) en le rendant accessible et compréhensible de tous.

"La République du 21<sup>e</sup> siècle sera nécessairement numérique. Elle doit anticiper les changements à l'œuvre, en saisir pleinement les opportunités, et dessiner une société conforme à ses principes de liberté, d'égalité et de fraternité." (Loi République Numérique-2016) Les médiateurs numériques sont les acteurs de cette transition.

## Outiller la médiation numérique 06/07/2021

La Mission Société Numérique vient de publier un appel à manifestation d'intérêt pour "outiller la médiation numérique". L'appel à manifestation d'intérêt a pour objectif d'identifier un certain nombre de dispositifs structurants pour la filière de l'inclusion numérique à une échelle territoriale et d'accompagner leur expérimentation et leur



pollinisation à moyen et long terme. J'ai eu le plaisir d'être associé à la rédaction de cet appel à manifestation d'intérêt.

## Les défis

L'appel à manifestation d'intérêt propose la formulation de cinq défis pour aider les candidats à définir des projets structurants pour leur territoire et pour la filière de l'inclusion numérique.

- Connaître les besoins et les ressources en matière d'inclusion numérique de son territoire ;
- Améliorer la gestion des situations d'urgence administrative sur son territoire ;
- Accompagner les différents publics de son territoire vers l'autonomie numérique ;
- Pérenniser les dispositifs d'inclusion numérique de son territoire ;
- Construire et/ou consolider une offre d'inclusion numérique pour un public identifié comme particulièrement fragile sur son territoire.

L'idée générale de l'appel est de consolider des dispositifs existants pour permettre leur pollinisation. Pour autant, il est tout à fait possible de proposer de nouveaux dispositifs. Comme toujours, la mission société numérique souhaite favoriser le portage de l'appel par un consortium d'acteurs.

## Les modalités

L'appel à manifestation d'intérêt est un appel permanent de 18 mois avec des vagues de sélections prévues tous les trois mois. La première vague aura lieu en septembre. Un jury sélectionnera sur chacune des vagues cinq projets.

Les projets seront donc ainsi sélectionnés en fonction de leur approche territoriale de l'inclusion numérique. La notion de territoire est laissée à la discrétion du porteur de projet. Elle peut donc s'entendre tout aussi bien à l'échelle du quartier qu'à l'échelle du pays. De la même manière, le terme de consortium d'acteurs est à entendre dans son approche large.

Les lauréats bénéficieront d'un accompagnement métier et éventuellement d'une subvention financière.

## Les projets

J'ai participé à l'élaboration de cet AMI et je remercie la Mission Société Numérique de sa confiance. Ainsi , j'ai interrogé la communauté des médiateurs numériques sur leurs besoins en outillage. Je vous livre ici les suggestions que j'ai reçu de mes pairs que je remercie.

- un outil d'évaluation du niveau numérique d'une personne qui a des difficultés en Français.
- un logiciel ou une application pour le gestion quotidienne des Espaces de médiation numérique.
- Des analyses de pratiques professionnelles pour les personnels en place, à la manière des régulations des éducateurs spécialisés pour échanger sur les situations complexes.
- Des parcours de montée en compétence numérique par typologie d'utilisateurs.
- Des sites d'apprentissage permettant de simuler le fonctionnement des sites de service public courant (caf, pole emploi, sncf...)

A titre personnel je pourrais rajouter la mise en place d'un site ressource à destination des acteurs de l'inclusion numérique. Je serai particulièrement ravi de pouvoir m'associer à un consortium d'acteurs partageant cette idée. Je vous invite à prendre connaissance de cet Appel à Manifestation d'intérêt [en cliquant sur ce lien.](#)

## **Zoé n'a rien à cacher 12/07/2021**

oé est heureuse. A 28 ans sa vie bascule. Et si pour l'instant, elle a encore du mal à réaliser, le cliché qu'elle tient précieusement dans sa main lui confirme ce qu'elle espérait tant. Zoé est enceinte. « Maman ». Une nouvelle qu'elle compte bien partager au monde entier par le biais d'une story sur Facebook.

### Rien à cacher

Elle caresse son ventre qui ne laisse rien présager à ce stade. Garçon ? Fille ? Le médecin n'était pas en capacité de répondre avec certitude. Qu'importe. Zoé l'a vu. Elle a même entendu son petit cœur battre. La jeune femme est encore toute retournée. Il faut qu'elle

annonce la grande nouvelle à son compagnon. Et à ses copines bien sur.

Une story sur Facebook, avec une photo de l'échographie et ce simple commentaire « troisième mois ». On ne sait pas encore si c'est un garçon ou une fille mais cet enfant a déjà une vie numérique. Et pour Facebook c'est une aubaine. L'application va pouvoir vendre cette information à des annonceurs. Zoé va voir apparaître des contenus publicitaires ciblés. Chacune de ses recherches sur l'aménagement de la chambre où le choix du prénom viendra affiner son profil.

Beaucoup de parents vous diront qu'un enfant n'a pas de prix. Facebook a pourtant déjà vendu celui de Zoé. En effet, en publiant des contenus sur Facebook vous autorisez la plateforme, à les utiliser dans un cadre publicitaire, mais aussi de les sous-licencier.

## Publics

Zoé ne rentrera sûrement jamais dans un espace de médiation numérique. Elle est à l'aise avec les outils et les usages numériques du quotidien. En cas de difficulté, elle pourrait trouver la réponse à son problème seule. Zoé n'a pas nécessairement conscience du problème auquel elle est confrontée. D'ailleurs pour elle il n'y a pas de problème. Tout le monde est sur Facebook Aussi pour sensibiliser Zoé aux données personnelles, il faut pouvoir être inventif. Puisque Zoé ne viendra pas à nous, c'est à nous de venir à elle.

Plusieurs questions se posent à nous. Zoé est autonome dans ses usages du numérique. Elle maîtrise les outils également. A certains égards, certains médiateurs numériques pourraient se demander si elle fait partie des publics cibles. Pourtant, comprendre le monde numérique dans lequel nous évoluons est, de mon point de vue, le fil conducteur de la médiation numérique.

## Médiation

Pour toucher Zoé, nous pouvons utiliser deux types de médiation. Tout d'abord, nous pouvons utiliser le numérique comme un outil de médiation en tant que tel. Certes, nos efforts se concentrent davantage sur les publics les plus éloignés du numérique. Cependant, les questions de société, concernent tout aussi bien des publics tout à

fait à l'aise dans leurs usages. Ce site en lui-même constitue un dispositif de médiation.

Ensuite, nous pouvons également concevoir des dispositifs de médiation numériques : des affiches, des prospectus. En ce qui concerne Zoé, nous savons qu'au cours de sa grossesse elle passera dans une permanence de la protection maternelle et infantile. La PMI est un service du conseil départemental chargé d'assurer la protection sanitaire de la mère et de l'enfant. C'est un endroit dans lequel on se rend pour avoir des conseils sur sa grossesse. Si on reste dans le champ du numérique, certaines femmes ont des interrogations sur les ondes du téléphone portable pendant la grossesse par exemple. Une plaquette avec des conseils simples est un élément qui amènera peut-être Zoé à franchir les portes d'un espace de médiation numérique. C'est aussi, l'opportunité de travailler avec un hôpital, une PMI, et d'autres acteurs de santé. Une façon de montrer qu'un espace de médiation numérique a une mission plus large que celle d'accompagner à la prise de rendez-vous en ligne.

## **Retour sur le pass numérique de rentrée 13/07/2021**

Dans la stratégie d'inclusion numérique du gouvernement, le pass numérique occupe une place de premier choix. Le pass numérique doit permettre au bénéficiaire de découvrir ou d'améliorer ses connaissances sur l'outil et les usages numériques. Pour la rentrée 2020, l'Etat a soutenu de manière exceptionnelle ce dispositif. Au niveau national, L'Etat a ainsi distribué 75.000 Pass numériques de rentrée. L'objectif était de cibler 15 000 habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des zones de revitalisation rurale.

En quatre ans, la politique d'inclusion numérique menée s'est essentiellement concentrée sur deux outils, le « pass numérique » et la Mednum. Elle n'a donné aucun résultat probant.

Rapport Annuel de la Cour des Comptes (2021)

## Le pass de rentrée

Le pass numérique est un chèque-formation d'une **valeur faciale de 10 euros** remis aux personnes en difficulté avec le numérique, ouvrant droit à un **atelier de formation réalisé par une structure locale de médiation numérique**. Les pass numériques de rentrée ont été remis sous la **forme d'un chéquier d'une valeur de 50 euros**. Ces 50 euros correspondent à 5 ateliers de formation. Selon l'Agence Numérique de la Cohésion des Territoires 9 000 personnes ont bénéficiées de ce pass de rentrée pour un total 45 000 Pass numériques, soit 60% de l'objectif fixé.

Bilan de notre opération "Pass rentrée" (@MissionSoNum) qui a permis aux Français résidant en QPV ou en ZRR d'accéder gratuitement à des formations et de monter en compétences numériques

Retrouvez toutes les infos sur #Passnumérique : <https://t.co/WAA6pBbK4J> [pic.twitter.com/5pD5CQfjD9](https://t.co/pic.twitter.com/5pD5CQfjD9)

— Agence nationale de la cohésion des territoires (@ANCTerritoires) [July 7, 2021](#)

<https://platform.twitter.com/widgets.js>

L'agence nationale de la cohésion des territoires se félicite de ce résultat et souligne la montée en compétences des usagers.

## Montée en compétence

La montée en compétence est un principe de base de la pédagogie. Quand vous entrez en formation, c'est pour atteindre un objectif pédagogique clairement défini. Le catalogue de services du pass numériques présente des objectifs flous. Du reste, ce catalogue recense des services et non des compétences. Avec un pass numérique vous financez un service. Pourtant ce service peut mobiliser plusieurs compétences. Prenons par exemple le service 2 :

### **Les conduites à risques et les bons usages du numérique**

Qu'est est l'objectif ? De savoir qu'il y a des conduites à risques ? De sensibiliser aux conduites à risques ? Ou de pouvoir adapter son comportement en fonction des risques ? Si on se réfère à la taxonomie de Bloom ces trois questions renvoient chacune à un niveau

pédagogique différent. Ce n'est pas en 45 minutes (temps moyen d'un atelier pass numérique) que je vais pouvoir atteindre ce niveau là.

D'autres services comme **la découverte de l'Environnement Windows** demandent plus de précision pour pouvoir être évaluées. L'idée que ce point peut être abordé en 1 heure avec une personne éloignée du numérique est très optimiste. Des travaux sont en cours pour créer des ponts en PIX et Aptic. Gageons qu'ils produisent des choses concrètes cet été ! Concrètement une approche par compétences permettrait de souligner qu'il faut au minimum 5 séances (et donc 5 chèques) pour prendre en main l'environnement Windows.

[pdf-embedder

url="https://mediateurnumerique.org/wp-content/uploads/2021/07/pack-pass-numerique.pdf"]

## Pass numérique ou Conseiller numérique ?

Dans le plan de relance, le gouvernement a investi 240 millions d'euros pour financer le déploiement de 4000 Conseillers Numériques France Service. L'une des missions de ces conseillers est d'organiser des ateliers collectifs. Ces conseillers numériques sont financés sur deux ans à hauteur de 40 000 €. Pour 400 000 € on aurait pu financer 10 conseillers numériques pendant deux ans. En quelques mois ils auraient délivré le même service que ces pass numériques de rentrée. En deux ans il auraient pu réellement accompagner vers l'autonomie ces 9 000 personnes. Or, comme le rappelle la Cour des Comptes, il n'y a pas de critères d'évaluation proposés.

« Il n'existe pas aujourd'hui d'évaluation de l'efficacité de cet instrument. Les retours d'expérience des premiers déploiements du pass sont, pour le moment, peu convaincants, les commanditaires rencontrant des difficultés à définir le public cible et à l'atteindre effectivement. Ils font également état de la réticence de certains acteurs de la médiation numérique, majoritairement associatifs, à l'idée de rendre leurs services payants via la facturation des services d'accompagnement ». L'absence de leur d'évaluation ressort de la majorité des expériences, « jetant un doute sérieux sur l'efficacité de l'instrument. »

## Un référentiel de compétences

Il y a 15 millions de Français en déficit de compétences numériques. L'objectif de la stratégie nationale d'inclusion numérique est de permettre à 5 millions d'entre eux d'atteindre l'autonomie numérique dans les trois ans. Cette autonomie numérique doit pouvoir être définie en des termes pédagogiques à travers un référentiel de compétences minimales à posséder. Ce n'est pas le cas actuellement. Ces personnes vont être accompagnées par des médiateurs numériques (avec toutes les variantes de statuts et d'appellation que cela implique) . Grâce à ce référentiel, un médiateur pourra estimer la durée d'un accompagnement socle. Dans les échanges que j'ai pu avoir avec mes collègues, la tendance est à 30 heures d'accompagnement minimum. Cette estimation est faite "au doigt mouillé" car justement il n'y a pas de référentiel commun et que chaque médiateur a sa propre définition "d'autonomie numérique".

## L'objectif du Pass

Ensuite vient la question du pass numérique. L'objectif du pass numérique est de cibler les personnes qui ne viennent pas dans les espaces de médiation numérique, les oubliées du numérique.

Les personnes qui fréquentent votre lieu ont besoin d'accompagnement. Mais cela ne veut pas dire que toutes les personnes qui ont besoin d'accompagnement connaissent même l'existence et les activités de votre lieu.

#APTIC, a pour objet d'agir prioritairement pour ces populations. 88% des bénéficiaires du Pass #APTIC ne connaissaient pas l'existence du lieu où elles ont été accompagnées.

Le Pass #APTIC a donc notamment pour objectif de financer le surplus d'activité lié à ces populations "oubliées".

[FAQ Aptic](#)

## Évaluation

La première question qu'on devrait poser à un bénéficiaire est donc bien de savoir si il fréquentait la structure de médiation numérique auparavant. Comme l'indique son responsable fort justement : "Un pass utilisé par quelqu'un n'avait jamais été "touché" a parfois plus

d'importance que 10 pass consommés par des bénéficiaires déjà usagers."

La deuxième question qu'on doit se poser est liée à ses apprentissages numériques. On doit être capable de mesurer les compétences acquises à chaud et bien sur à froid. Si je vous accompagne pour "envoyer un email" , mon objectif est que vous sachiez le faire à la fin de ma formation. Mais il faut surtout que vous sachiez le faire trois mois après ! Comment évaluez une montée en compétences sans objectifs pédagogiques clairement définis ? C'est impossible.

La troisième question est celle de l'impact social. Elle est intimement liée au commanditaire et aux publics ciblés. L'objectif du commanditaire est très rarement de former à l'envoi de mail dans l'absolu. Par contre, le commanditaire considère que l'envoi de mail est un élément indispensable dans le parcours de son usager. Si un allocataire du RSA ne possède pas de mail, il ne peut pas s'inscrire sur une plateforme d'insertion par l'emploi. L'objectif du commanditaire est bien de mettre en oeuvre les éléments qui vont permettre à cet allocataire de sortir du RSA.

La question n'est pas de savoir si tel ou tel outil est adapté. Le Gouvernement a lancé une stratégie ambitieuse et volontariste de lutte contre l'illectronisme. Il manque un socle de compétences numériques minimales à atteindre pour qu'un usager soit considéré comme sorti de cette situation.

## **Pass sanitaire et médiation numérique**

**14/07/2021**

Dans son allocution du pass-sanitaire du 12 juillet, le Président de la République a annoncé l'extension du pass-sanitaire. Il faudra présenter ce test sous format numérique ou papier dans de très nombreuses situations que je ne vais pas rappeler ici. Quoiqu'il en soit le recours au numérique est quasiment incontournable pour produire ce pass sanitaire. Voyons concrètement, comment cela fonctionne et comment nous pouvons accompagner les citoyens dans cette démarche.



[pdf-embedder  
url="https://mediateurnumerique.org/wp-content/uploads/2021/07/affiche\_a4\_m2.pdf"]

## Déroulement de la démarche.

**1/ Rendez-vous sur le site** : <https://attestation-vaccin.ameli.fr/>

Vous notez que la seule façon de s'identifier est de passer par le dispositif **FranceConnect**. Je rappelle que pour pouvoir utiliser FranceConnect il faut un email et un compte dans l'un des six services de bases (dont Ameli.fr).

### **2/ Vérification.**

Poursuivez en cliquant sur le bouton "continuer".

### **3 /Téléchargez**

En trois étapes vous avez récupéré votre attestation au format PDF. Vous pouvez l'imprimer et/ou l'importer dans l'application **TousantiCovid**. Pour ce faire flasher le QR Code depuis votre fichier PDF.

## 2/ Peut-on faire à la place de ?

Il est possible que certains usagers sollicitent l'aide d'un médiateur numérique pour les accompagner dans la démarche ou pour faire cette démarche à leur place. Pour accomplir cette démarche à la place d'un usager, il faut sécuriser celle-ci. Idéalement il faut recourir à un **mécanisme de mandat**. A noter qu'il n'est pas nécessaire d'être habilité "aidants connect" pour pouvoir récupérer cette attestation de vaccination à la place de l'utilisateur. Je vous propose ci dessous un modèle de mandat adapté à la circonstance. Ce modèle est basé sur celui de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

[pdf-embedder  
url="https://fracturenumeriquefr.files.wordpress.com/2022/04/aa96d-exemple\_de\_mandat.pdf"]

### 3/ Médiation

Cette actualité est l'occasion d'aborder des questions liées aux enjeux du numérique. Tout d'abord celui de la protection des données personnelles. En utilisant un mandat, vous effectuez déjà une première sensibilisation à cet enjeu.

La crise de la Covid 19 est prétexte à beaucoup d'informations de toute nature. Il est fondamental de pouvoir sensibiliser le public à vérifier la véracité d'une information. Certaines de ces fausses informations peuvent évidemment avoir un impact direct sur les personnes fragiles. Je pense notamment à ces remèdes miracles vendus sur le net.

Enfin, le recours au tout numérique est source d'inquiétudes pour une partie de la population. Quelques heures passées sur les réseaux sociaux sont suffisantes pour mesurer les peurs liées à la "surveillance de masse". D'autres encore se demandent si le recours au numérique n'est pas source de rupture de lien social. Autant de sujets de fond, sur la place du numérique dans notre société que nous pouvons aborder à l'aune de cette actualité.

## **Tabula rasa 20/07/2021**

C'était pas censé se passer comme ça. Depuis plusieurs mois j'ai donné à ce blog un nouveau souffle. J'ai expérimenté plusieurs formules. Il y a un an, je reprenais mon blog avec l'objectif de me renouveler sans perdre l'ADN. . J'avais dans la tête de faire un point un an plus tard avec l'idée de passer à une autre étape. J'ai réfléchi à plusieurs scénarios, analysé avec plus de détails mes articles. J'ai préparé chacune des étapes possibles en fonction de ces éléments.

Mais cela ne s'est vraiment pas passé comme prévu.

## **Virage en douceur**

C'était en mai 2020. Je venais de perdre mon emploi de chef de projet transition numérique. Le premier confinement avait mis en évidence les besoins criants en la matière. Dans mon agglomération l'offre était sous dimensionnée. C'est ainsi que j'ai commencé à travailler sur un projet de tiers lieu d'inclusion numérique. Dans le même temps je retravaillais mon CV et mon projet professionnel. C'est ainsi que j'ai axé mon travail sur ma principale carte de visite : ce blog.

Ainsi , j'ai retravaillé en profondeur ma façon d'écrire.Jusque là j'écrivais pour le plaisir sans me soucier de la performance. En travaillant sur mes contenus, je me suis fixé pour la première fois des objectifs d'audience. Difficile de se fixer un objectif quantitatif. C'est d'autant plus difficile quand il n'y a pas d'autres sites comparables. Pour mes collègues qui se lanceraient dans l'écriture je vous livre quelques chiffres.

De juillet 2019 à juillet 2020 , je tournais en moyenne à 600 visites par mois avec un record avec 1 000 visites.

Depuis, j'ai une audience d'environ 2 500 visites par mois avec un pic à 3 500 visites en novembre 2020.

Pour arriver à ce résultat, j'ai procéder par essai/erreur.

## Apprendre en faisant

Pendant trois mois, j'ai ainsi publié les offres d'emploi de médiation numérique que je trouvais. J'ai arrêté car je ne trouvais pas d'offres suffisantes d'une part (c'était avant les recrutements des Conseillers Numériques France Services) et parce que c'était très chronophage d'autre part. Le nombre de visiteurs n'était pas en adéquation par rapport au temps investi.

J'ai également réalisé une dizaine de vidéos ( [que vous pouvez retrouver ici](#) ) . Au début, l'idée était de traiter "rapidement " un sujet avec un ton plus décalé. J'ai mis fin à ces vidéos pour plusieurs motifs. D'une part, je n'avais pas suffisamment préparé mon média. Idéalement, il me faudrait retravailler sur ce format dans la durée. Ensuite le temps passé à préparer une vidéo a vite dépassé celui de la rédaction d'un article pour un nombre de visites très largement inférieur. Ceci étant l'amusement était au rendez-vous, il n'est pas exclu que j'y revienne.

Enfin, j'ai animé le réseau. J'ai bien essayé de lancer des initiatives sur Mattermost et sur Mobilizon. Rien n'y fait. Le Médiateur Numérique a des principes mais préfère utiliser Facebook. J'ai sorti de sa torpeur un groupe que j'avais créé il y a quelques années . En un an ce groupe est passé de 5 à 1500 membres. Si vous n'êtes pas encore membre du groupe Inclusion Numérique, [rejoignez-nous](#).

Aussi surprenant que cela puisse paraître Cédric O a été mon meilleur atout. L'actualité de l'inclusion numérique a considérablement évolué

en un an. Avec un budget passant de 300 000 euros à 245 millions, le Secrétaire d'Etat lance beaucoup plus d'initiatives, avec une envergure sans pareil. Chacune d'elles est évidemment une opportunité d'articles.

## Le coup d'après

Comme aux échecs, j'essaye de préparer le coup d'après. C'est ainsi que j'ai effectué la migration d'hébergeur. C'était une hypothèse que je travaillais depuis l'an dernier justement. Et tranquillement le week end dernier j'ai franchi le pas. Sauf que j'ai oublié un élément essentiel : une sauvegarde du contenu. Et c'est ainsi que je me suis réveillé avec un nouvel hébergeur mais plus aucun contenu. Sur le coup, cela m'a fait bizarre de voir mon site complètement vide. 400 articles, douze ans d'histoire complètement envolés. Je m'étais d'ailleurs presque fait à l'idée. Mais à toute fins utiles j'ai envoyé une bouteille à la mer.

Une fausse manip et douze ans de travail disparaissent. <https://t.co/dGUJkaLKf2#mednum>

— loicgervais (@loicgervais) [July 16, 2021](#)

<https://platform.twitter.com/widgets.js>

Ce qui s'est passé est assez formidable. J'ai eu droit à de nombreux témoignages, de propositions d'aide. [Jean Noël SAINTRAPT](#) a fait un travail formidable pour relancer la machine.

j'ai un docteur qui tente de ranimer la bête. on croise les doigts

— loicgervais (@loicgervais) [July 17, 2021](#)

<https://platform.twitter.com/widgets.js>

Comme vous pouvez le constater la bête est de nouveau vivante. Elle a même un nouveau look. Vous aimez ?

Pour suivre les prochaines évolutions , je vous invite à vous abonner à [la Lettre d'information](#)

## Natacha fait des vagues. 23/07/2021

T'es trop bonne. Un commentaire parmi tant d'autres. il figure parmi les plus fréquents que Natacha reçoit. Il y en a d'autres beaucoup plus directs. Et puis il y a tout ceux qu'elle reçoit en messages

privés sans compter les mecs qui lui envoient des photos de leur sexe. Natacha ne s'étonne plus de rien et ne compte pas en rester là. Elle refuse que les réseaux sociaux lui dicte ce qu'elle doit faire. C'est comme ça que nous nous sommes rencontrés.

## **Plongée dans les réseaux**

Natacha pratique la natation depuis l'âge de 8 ans. Elle a commencé à faire de la compétition à l'âge de 10 ans en entrant au collège. Le weekend, elle faisait le tour des bassins. Les résultats sont vite arrivés et elle a rapidement grimpé les échelons., Jusqu'à intégrer le pôle France. Alors pour rester en contact avec les copines, elle a ouvert un compte Instagram où l'on trouve ses photos de voyage. Elle se rappelle de sa première compétition à Paris. Natacha n'était jamais sortie de son département. Elle découvrait la capitale avec la Tour Eiffel et le Sacré-Cœur. Natacha était même revenue avec une médaille d'argent autour du cou et une qualification au championnat d'Europe. Elle avait immortalisé cet instant sur son fil Instagram.

En plus des messages de félicitations liés à sa performance, elle avait reçu quelques compliments sur son physique. (Mignonne, t'est trop belle...) Elle s'était sentie flattée et gênée à la fois. Au fil des ans, ces commentaires mignons ont laissé la place à des commentaires plus obscènes. Natacha ne s'en est pas laissée compter. Ces commentaires ont même eu comme effet positif de réveiller un côté militant qu'elle ignorait.

## **Dompte la vague**

Natacha prend contact avec le médiateur numérique pour changer les choses. "Toi qui connais bien le numérique, qu'est qu'on peut faire pour faire taire ces connards" ? Question simple, réponse compliquée. Le web n'est pas un problème en tant que tel. Il est une caisse de résonance qui démultiplie les bons et les mauvais côtés de notre société. Certains s'imaginent qu'en censurant la haine sur Internet on va mettre un terme à la haine. Ces raisonnements simplistes oublient un peu trop vite que la haine était déjà là bien avant le web. Pour autant, il ne s'agit pas de rester les bras croisés non plus. De toute façons ce n'est pas le tempérament de Natacha.

Alors le médiateur numérique rappelle une évidence. Internet n'est qu'un outil. Il appartient à chacun de le façonner à l'image qu'il souhaite. Et si Natacha souhaite s'en saisir pour lutter contre le machisme ordinaire alors effectivement le médiateur numérique peut l'accompagner.

## **Un clic à la fois**

Le médiateur numérique a pour objectif d'augmenter le pouvoir d'agir du citoyen. Il ne faut jamais oublier le sens de notre mission. Parfois, il s'agit d'accompagner des usagers dans des démarches administratives. D'autre fois, le médiateur numérique permet à deux membres d'une famille d'entrer en contact, tout simplement. Ce jour-là, avec Natacha nous avons débuté un nouveau parcours. Le défi était de pouvoir se saisir du numérique (et en l'occurrence d'Instagram) pour défendre une cause.

Pendant des semaines nous avons travaillé pour identifier les comptes influents. Natacha a organisé une véritable stratégie marketing. Elle a ciblé sa cible, étudié la "concurrence", noué des

partenariats, travaillé ses messages, étudié les réactions de ses abonnés pour devenir une influenceuse. Elle a entrepris une veille et appris les codes de twitter. Ce n'était plus une usagère.

C'est devenue une amie. Les relous sont toujours là et le seront encore pendant des années. Natacha reçoit encore et encore les mêmes commentaires. Sauf qu'aujourd'hui, elle n'est plus seule. Elle a bâti une communauté. La vague est lancée et rien ne l'arrêtera.

## **La simplification administrative numérique est-elle possible ? 01/08/2021**

Nous sommes en 2006 et le ministre Jean François Coppé lance un plan de développement de l'administration en ligne et de simplification des démarches. La déclaration d'impôts en ligne devient une réalité. Le mot d'ordre est clair, le numérique va simplifier le quotidien des Français dans leurs rapports à l'administration. A cette époque je débute dans le métier de médiateur numérique et je constate assez rapidement le décalage entre ce vœu et la perception de l'utilisateur. Depuis quinze ans tous les ministres se succèdent avec cette même promesse de simplification administrative grâce au numérique. Aujourd'hui, je vais vous parler d'une démarche que j'ai moi-même testé : celle de logement social. C'est loin d'être un service numérique simple, accessible et agréable.

### **Accès**

Tout a super bien commencé. Je reçois un mail du ministère du développement durable m'indiquant que ma demande de logement social arrive à expiration. C'est une relative bonne nouvelle effectivement car cela veut dire qu'en un an je n'ai rien trouvé. Mais la bonne nouvelle c'est que je peux renouveler celle-ci automatiquement en un clic. Confiant, je me rends donc sur le site de demande de logement social.

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/>

Certains départements ont opté pour un système local d'enregistrement de la demande de logement social, distinct du présent système national. Donc la première chose à vérifier est de savoir si c'est le portail national qu'il faut utiliser ou le portail départemental. Trente départements font bande à part. Vérification faite, le département de ma demande n'a pas son système d'enregistrement à part.

Mon regard s'arrête sur le pied de page et une mention relativement claire : accessibilité non conforme. En clair les malvoyants et aveugles ne peuvent pas utiliser ce site. Je ne sais pas si vous avez déjà essayé de faire cette démarche sans recours à internet, c'est long, très long. Et encore je ne suis pas aveugle ! Certains me diront qu'ils peuvent aller dans une Maison France Service pour se faire aider. C'est vrai. Les principaux concernés vous répondront qu'ils veulent juste être autonomes dans leur quotidien.

## Ne jamais s'identifier avec France Connect

Le site me propose de m'identifier avec France Connect. Du reste, cette solution est mise en avant dans les tutoriels. Pour m'authentifier sur ce site, j'utilise mon compte des impôts. Très vite je me rends compte d'un problème. Je ne peux pas valider ma requête. En effet mon prénom comporte un tréma ce qui a bloqué la demande en cours. Le site de demande logement social ne prend pas en compte les trémas. Or comme ceux-ci étaient importés de mon compte des impôts je ne pouvais pas corriger l'orthographe de mon prénom pour changer le tréma en simple point. J'ai donc téléphoné à la hotline du site de demande de logement social qui m'a indiqué que les problèmes avec France Connect étaient nombreux. **Ils m'ont invité à supprimer mon compte et en recréer un !**

Sauf que la procédure pour supprimer mon compte n'est pas mentionnée sur le site. Avant de supprimer mon compte j'ai contacté par mail les services de France Connect pour leur signaler le problème en respectant leur procédure.

- nom de naissance, prénoms, date et lieu de naissance et une description de l'incident.
- l'adresse du site de l'administration.
- une copie d'écran du compte utilisé indiquant mon identité avec noms, prénoms, date et lieu de naissance
- une copie d'écran du message d'erreur affiché.

Je n'ai pas trouvé cette démarche particulièrement simple., mais celle-ci n'est pas évaluée. Accessoirement, je ne sais pas ce que France Connect a fait de mes données personnelles relatives à ce signalement. Bref la réponse est arrivée très rapidement. Pour France Connect, il n'y a aucun problème. Ils m'ont donc renvoyé sur le site du logement social. Ticket clos .

## La désinscription comme solution

Après ce mail laconique de France Connect, j'essaye donc de contacter l'assistance du site de demande de logement social. Je téléphone donc une nouvelle fois au support téléphonique. Je réexplique mon cas et on me confirme que la désinscription est la seule solution. L'opérateur au téléphone me prévient aimablement au téléphone de prendre de quoi écrire pour noter l'adresse mail de contact. Et pour cause celle-ci est digne d'un mot de passe validé par l'Anssi.

J'ai franchement cru que c'était une blague ! Heureusement que l'Etat est dans une démarche de simplification administrative grâce au numérique. Je n'ose imaginer à quoi ressemblait cet email avant d'être simplifié. Ainsi donc j'envoie un courrier électronique dans lequel j'explique la raison de la suppression de mon compte. J'ai droit à une réponse laconique de la cheffe du bureau.

Bonjour  
Votre compte est supprimé  
Cordialement,

Après le "ticket clos" de France Connect, ce deuxième message plein d'humanisme et de recherche de solution m'a définitivement motivé pour écrire cet article.

## Remonter les infos

A titre personnel, je me fais une autre idée de la qualité d'un service public. Aussi quand le Pôle Design des services numériques propose une trilogie sur "l'Etat centré usager" en proclamant que c'est possible, je décide d'y participer. Le premier épisode est dédié à la réponse à apporter aux usagers. Comme le mentionne une intervenante du webinar : "Souvent les administrations se disent qu'il n'y a rien qui cloche, parce qu'il n'y a pas eu de remontée des usagers". C'est à l'occasion de cet épisode, que j'apprends qu'il y a des canaux pour remonter les infos des usagers.

Ni une, ni deux je soumetts donc ma mésaventure sur [Voxusagers](#) après un échange sur Twitter. Il doit y avoir un moyen plus simple de connaître **VoxUsagers** a priori.

Là encore la réponse que m'a fourni Christine de France Connect me laisse sans voix



Bonjour Loic,

Je vous remercie pour votre témoignage.

FranceConnect ne peut malheureusement pas être utilisé pour certains citoyens français.

## Un stratégie du numérique inclusif pour l'Etat ?

Entre les sites administratifs qui ne sont pas en conformité avec la réglementation en matière d'accessibilité plus France Connect qui ne fonctionne pas avec les citoyens qui ont un tréma dans leurs prénoms, je me demande si c'est utile de mettre en place une stratégie d'inclusion numérique. L'Etat est le premier responsable de l'exclusion numérique des citoyens ! Sur **VoxUsagers** l'ANTS a déjà plus de 500 signalements ! Le pôle design nous apprend que 94% des expériences ont reçu une réponse. Mais si les réponses sont à l'image de celle de Christine quel est l'intérêt ? Comment peut-on accepter de répondre "vous avez un prénom avec un tréma , FranceConnect ne fonctionne pas pour vous" ?

Combien de temps cela va durer ? Qu'est ce que vous faites pour corriger le problème ? Quelle alternative me proposez vous ? Comment tout ceci est possible ? Ce sont les réponses que j'attends en tant que citoyen et aussi en tant que professionnel de l'inclusion numérique.

## Observatoire de la qualité des démarches en ligne

L'Etat a créé un observatoire de la qualité des démarches en ligne. L'objectif est de déployer des services numériques **fonctionnels, faciles d'utilisation et conviviaux**. Cet observatoire , créé en juin 2019, est piloté par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM). Chaque usager peut donner son avis sur la démarche administrative en ligne qu'il vient d'effectuer, accessible grâce à un bouton « Je donne mon avis » proposé en fin de parcours.

C'est une évidence mais pour donner mon avis sur un service, il faut déjà que je sache que le service existe. Ensuite, il faut que je sois en capacité de donner mon avis. Ainsi dans nos activités de médiation numérique nous sommes amenés à faire des démarches à la place des usagers. Comment sont intégrés les avis des usagers n'étant pas en

capacité d'accéder aux services ? Quelles sont les actions mises en place pour réduire cette part de non-recours au service ?

Je regarde donc comment la demande de logement social est évaluée. Cette démarche possède une note globale de 6,5 / 10. Dans les critères à améliorer pour cette démarche la DINUM relève d'une part l'accessibilité. Il n'y a pas de déclaration d'accessibilité valide de moins de 3 ans et de surcroît celle -ci n'atteint pas un taux de conformité supérieur à 75% . On devrait obliger les développeurs à effectuer les démarches sans recours à l'internet pour qu'ils comprennent à quel point il s'agit d'un parcours usagers particulièrement difficile.

La DINUM relève également le côté fastidieux de la démarche. J'a du fournir un nombre importants de justificatifs pour la préparer (et en plus j'ai du le faire deux fois....) Je rappelle à toutes fins utiles que les personnes les plus éloignées du numérique (qui sont aussi celles ayant besoin d'un logement social) sont les moins équipées. Encore une fois, c'est aux personnes les plus vulnérables qu'on demande le plus d'efforts !

Par contre, l'intégration de France-Connect est jugée opérationnelle par la DINUM. Le site propose effectivement la possibilité de s'identifier avec France-Connect. A priori cela ne semble pas poser plus de problèmes que ça que les Français ayant un tréma sur leur prénom soient bloqués dans cette utilisation. J'ai cru comprendre qu'il y avait également des problèmes avec les prénoms composés à cause du trait d'union. Je m'interroge vraiment sur la manière dont ce critère est évalué.

## Épilogue

L'histoire aurait pu s'arrêter là....Après la validation de mon dossier sur le site dédié (sans m'identifier avec France Connect bien sur et en ne mettant qu'un point à mon prénom), j'ai du remplir des dossiers pour ma demande de logement social. C'était encore pire. L'un m'a envoyé le dossier par courrier postal. L'autre me l'a bien envoyé par mail mais à un format non modifiable. Tant et si bien que j'ai du imprimer le dossier, le remplir, le scanner pour le renvoyer. Mon dossier était composé de pas moins de 17 pièces jointes ! J'ai du m'y prendre à plusieurs fois pour contourner la limite de poids fixée par mon destinataire. J'ai même du changer de boite mail car "protonmail" est

mise sur liste noire car très souvent utilisée par les pirates informatiques...

Pour des services publics numériques plus proches, plus efficaces, plus simples, il est peut-être salutaire de changer de méthode en associant **réellement** l'utilisateur à la conception de vos services. Je conseille aux équipes en charge de ces projets de ce rapprocher d'un médiateur numérique.

## **Les jours d'après. 17/08/2021**

Depuis plusieurs mois notre vie est rythmée par le Coronavirus et ses variants. Face à cette nouvelle menace nous devons adapter notre système immunitaire. Nous devons agir dans le court terme et dans le long terme. Au delà des considérations médicales pures, le virus attaque d'autres piliers de notre système. Les populistes de tout bord se liguent pour se poser en défenseur de nos libertés. Pendant ce temps les fractures de tout ordre s'accroissent encore plus. Il devient urgent d'écrire une troisième voie.

### **La vérité est ailleurs**

En informatique aussi nous avons des virus. On dit souvent que la faille dans un système d'exploitation se situe entre la chaise et le clavier. L'utilisateur est le principal responsable des défaillances de sa machine. Une fois cette barrière franchie un virus informatique peut tout à fait se propager à une autre machine. Certains sont même conçus pour usurper l'identité de l'utilisateur, rendant leur détection plus difficile encore. Nous avons tous reçu un message frauduleux d'un de nos contacts. Nous avons appris, parfois à nos dépens, à nous prémunir de ces attaques. Et nous avons souvent remis notre sécurité informatique à un antivirus. J'ai souvent été questionné sur le meilleur choix d'antivirus. J'ai parfois répondu. La vérité est ailleurs.

### **Le bœuf est lent**

L'antivirus est une solution à court terme. Mais il s'agit d'une non-solution. Elle vous contraint à nourrir un système qui est malade. L'alternative est d'opter pour un autre système. Ce n'est pas un chemin facile car c'est un chemin qui sort des sentiers balisés. Certains vous jugeront comme marginal. La marginalité n'est pas une fatalité. Elle n'est pas obligatoirement synonyme de radicalité non plus. Le bœuf est lent mais la terre est patiente.

Le premier pas est le plus difficile à faire. C'est le plus engageant. Si vous vous posez la question de savoir si vous devez prendre ce chemin, c'est qu'au fond de vous vous avez déjà la réponse à cette question. Soyez fidèle dans la durée à vos engagements. Cela vous permettra de faire des compromis nécessaires.

### **Coup de tonnerre**

Lorsque le coup de tonnerre éclate il est trop tard pour se boucher les oreilles.

*Sun Tzu*

Il nous faut composer avec le temps court. Ce temps court est celui de l'urgence. Nous devons nous préparer pour le temps d'après. Si nous souhaitons proposer d'autres solutions, il nous faut être présents et avec toutes nos capacités. Le vaccin est notre sésame pour pouvoir construire ces lendemains. Il n'est peut être pas satisfaisant, mai

## **Charte du médiateur numérique 24/08/2021**

L'inclusion numérique est un sujet abordé par de nombreux acteurs sans pour autant qu'il y en ait une définition commune. Partout en France des médiatrices et des médiateurs numériques accompagnent l'ensemble des citoyens dans le développement des compétences numériques. Malgré la grande diversité des statuts, des lieux d'intervention et des missions il me semble que nous pouvons nous reconnaître dans des principes , des valeurs.

Je vous propose une charte, à destination des professionnels et des structures qui se questionnent comme base commune.

### **1/ Tous les publics tu accompagneras.**

Tout le monde est en situation d'exclusion numérique. Le médiateur numérique doit s'adresser à tous, sans exception. Cela implique de pouvoir adapter son contenu en fonction des publics et d'adapter les modalités d'intervention également. Le médiateur numérique est un agent garant du lien social. La meilleure façon de garantir la mixité sociale est de mélanger les publics. Il est tout à fait pertinent d'avoir des approches spécifiques et de vouloir privilégier certaines catégories de personnes en difficulté numérique. Veillons à nous adresser à tous.

### **2/ Vers l'autonomie tu guideras.**

Le cœur du métier c'est de transmettre les éléments nécessaires pour que que l'usager soit en capacité d'évoluer dans les univers numériques. Inévitablement il y aura des aspects techniques à aborder, mais aussi des savoirs faire; et plus important encore des savoir être. L'usager devra être capable d'utiliser les outils, de s'adapter aux usages et d'appréhender les enjeux liés au numérique. Certains ne pourront pas être entièrement autonomes et auront besoin d'une assistance numérique. Même dans les situations où nous agissons à la place de l'usager, nous devons garder cette volonté d'autonomie numérique, fusse t-elle très limitée.

### **3/ L'esprit critique tu alimenteras**

Internet est une formidable source d'information. La difficulté réside dans le fait de trouver des bonnes informations, de faire preuve d'esprit critique. Branchez le fil de votre réseau social favori et mesurez le nombre de fausses informations qui y circulent. Chacune d'entre elles est une attaque au contrat social. L'éducation aux médias, le développement de l'esprit critique font partie de nos prérogatives. Nous sommes les hussards noirs de la république numérique.

## **4/ Les solutions éthiques tu privilégieras**

Nous sommes des acteurs de l'inclusion numérique. En toute cohérence, nous devons privilégier les solutions technologiques éthiques, responsables et inclusives. En ce sens les logiciels et les solutions libres apparaissent comme un choix évident. Certains préjugent des difficultés d'apprentissage de l'utilisateur, d'autres expliquent que c'est plus commode. Il s'agit de savoir si lier volontairement une personne vulnérable à une solution propriétaire et privative de liberté est une plus-value pour cette personne. Prenez le temps d'être vertueux. Changez le monde un octet à la fois.

## **5/ En permanence tu te formeras**

La médiation numérique est une compétence du vivant. Les univers numériques sont en perpétuelle évolution. De nouvelles technologies apparaissent régulièrement, embarquant avec elles de nouvelles problématiques, qu'il faut expliquer, décrypter. La veille informationnelle fait partie des cinq compétences clefs du médiateur numérique. Très souvent, il faudra avoir un temps d'avance pour pouvoir accompagner les différents publics dans les outils, les usages ou les enjeux liés au numérique. La capacité à se remettre en cause est déterminante. Vous aurez souvent à apprendre; continuellement. Faites ce chemin d'apprentissage avec vos usagers, vos pairs. Créez des communautés apprenantes.

## **6/ Les réseaux tu rejoindras**

Vous n'êtes pas seuls ! La médiation numérique est un sujet qui est traité depuis plus de 25 ans. Les réseaux d'acteurs sont nombreux et divers. L'inclusion numérique doit nécessairement être abordée à plusieurs voix. Pensez réseaux, agissez réseaux, vivez réseaux ! Rejoignez-nous physiquement ou en ligne. Vous pourrez échanger avec des pairs, des porteurs de projets, des entrepreneurs, des élus, des anciens, des nouveaux, des passionnés. Faites entendre votre voix. Nous avons besoin de vous. Nous avons besoin de savoir ce que vous faites, de connaître vos difficultés, vos réussites ..

## **7/ tes travaux tu partageras**

Internet est un espace de coopération et de partage. Si vous ne savez pas, demandez; et si vous savez, partagez votre savoir. Partagez vos travaux, vos réflexions, vos projets, vos doutes, vos questions Laissez-vous surprendre par l'intelligence collective. Permettez aux autres de copier, modifier et redistribuer votre travail tout en respectant votre droit d'auteur bien entendu.

## **8/ les sommets tu viseras**

L'inclusion numérique c'est permettre à chacun et à chacune de pouvoir exercer son rôle de citoyen dans une société numérique. Pour pouvoir faire société, nous devons partager les mêmes codes. La mission du médiateur numérique est de tout mettre en oeuvre en ce sens. Comment le numérique peut-il renforcer la capacité d'agir de chacune et de chacun ? Telle est la question à laquelle vous devrez répondre au quotidien. Beaucoup de personnes ont une vision restrictive et limitée de

l'inclusion numérique. Le médiateur numérique montre le champ des possibles. Souvent, il faudra être là où on ne vous attend pas. Vous êtes le phare qui éclaire la société sur les enjeux de la société numérique.

## **Derniers clics 07/09/2021**

J'y suis. C'est un moment inévitable. De la même manière que je me suis demandé par quel article j'allais ouvrir ce blog, je me suis questionné sur l'article qui allait mettre fin à cette aventure. J'ai ouvert ce blog le 2 août 2010 avec le nom de domaine " médiateur numérique" . Retour sur une aventure ordinaire qui prend fin avec ce billet.

### **Animateur multimédia.**

J'ai pris mes fonctions comme animateur multimédia en 2005. Le web est balbutiant, Youtube et Facebook sont des nouveaux nés. L'ADSL est en cours de déploiement. Nous sommes nombreux à ne pas avoir accès à Internet, qui du reste est à cette époque une terre inconnue. Je suis le seul animateur multimédia dans la ville et le collègue le plus proche est à plus d'une heure trente de route. Je me pose des questions de débutants sur l'art et la manière de mener un atelier. En parallèle, je poursuis une formation à distance qui est un véritable défi technologique. On travaille en groupe sur IRC. Dans le cadre de notre formation nous devons proposer un dispositif pour accompagner les citoyens dans les usages du numérique. Nous imaginons un système de bus itinérant avec des ordinateurs en dual boot Linux/Windows. La mission de ce bus animé par deux animateurs est d'accompagner, former et sensibiliser aux usages numériques les habitants. Quinze ans plus tard, cela me fait sourire de voir le déploiement des bus numériques France Services en action.

### **Dans le feu de l'action**

Je suis plongé dans le feu de l'action avec une feuille blanche comme feuille de route. Mon employeur m'a affecté à cette mission parce qu'il ne savait pas quoi faire de moi. La ligne directrice est relativement simple : pas de vague. Je dois attendre trois ans pour avoir un budget dédié et mettre en place mes premières actions au nom de l'Espace Public Numérique. C'est en mai 2008 que j'organise ainsi les JEM, : les Journées Enfance et Multimédia. Les pratiques numériques des jeunes

auront été tout au long de ma mission un jalon. Je suis révolté par l'approche anxiogène proposée alors que la créativité n'est jamais mise en valeur. A cette époque on vous explique que si vous jouez au jeu vidéo vous êtes un terroriste en devenir. Je perçois un décalage entre les images toutes faites d'internet et ce que je vois moi. Ces questions me taraudent d'autant plus que concrètement j'ai parfois l'impression de n'être qu'un prof d'informatique.

## Médiateur numérique

Le rôle de l'animateur est de plus en plus flou et la formation aux usages prend le relais de l'accompagnement aux outils. Dans le même temps les acteurs souhaitent sensibiliser aux enjeux. Le périmètre de l'animation multimédia évolue.

Je cherche des points de repères pour mener à bien mes missions au quotidien. L'isolement géographique fait qu'internet devient ma source d'inspiration. Je trouve très très peu de collègues qui témoignent de ce quotidien. C'est ainsi que je décide de créer ce blog.

Pour le nom de domaine, j'écarte le terme animateur multimédia qui amènent à des recherches autour de l'animation socioculturelle. Donner mon nom à un site internet me paraît surréaliste. C'est une collègue bibliothécaire qui va m'éclairer en me parlant de la mission du médiateur du livre.

C'est en lisant cette [fiche métier](#) que je suis devenu médiateur numérique.

## Canal historique

Le portail de référence de l'époque fait une chronique dithyrambique en présentant mon blog. "C'est l'un des nouveaux blogs qui fait sensation dans le secteur de l'accès public à l'internet en cette rentrée. Ce blog est très intéressant car il apporte une distanciation et un recul critique sur le métier d'animateur multimédia, ses missions et les pratiques pédagogiques liées à l'accompagnement des publics des Espaces Publics Numériques (EPN)... Des articles qui font réfléchir et se poser des questions sur la média numérique. »

Je n'avais écrit que deux articles !

Comme si cela ne suffisait pas la Ministre Axelle Lemaire lance les premières assises de la Médiation Numérique. La requête "médiateur

numérique" pointe sur mon blog et je me retrouve invité à participer à la définition de ce métier en devenir.

## Derniers clics

Cela fait plusieurs années que je ne suis plus en lien direct avec les publics. Il est temps pour moi de passer la main à celles et ceux qui continuent de faire vivre au quotidien les enjeux de l'inclusion numérique. Nous n'avons pas à rougir du chemin parcouru, bien au contraire. Les défis à relever sont encore nombreux.

Merci à vous tous qui m'avez soutenu dans cette expérimentation. Le blog n'était censé vivre qu'un an.