

24

# HORIZONS PUBLICS

COMPRENDRE

ANTICIPER

INNOVER

AGIR

horizonspublics.fr

## DOSSIER

# UN PLAN MARSHALL POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE : UN CHANTIER INACHEVÉ ?

### Anticipations publiques

Quel service public territorial en 2030 ?

### Ils nous étonnent

Lhyfe à l'assaut de la révolution  
de l'hydrogène vert

### Au-delà des frontières

*Urban living labs*  
et innovation urbaine :  
les cas de Leeds et d'Amsterdam



### Grand entretien

HÉLÈNE BÉGON-TAVERA

La transformation numérique  
des administrations  
n'est pas encore achevée

# La citoyenneté numérique, l'enjeu de la médiation

**L**a crise du covid-19 a mis en évidence des nouvelles fragilités numériques venant toucher l'ensemble de la population. L'école à la maison, le télétravail, la dématérialisation des services publics, la « plateformisation » de l'économie et de la société ou encore les téléconsultations médicales mettent aujourd'hui en difficulté nombre de familles, qu'elles soient traditionnelles, recomposées, monoparentales, allant de personnes déjà fragiles aux « cadres sup », sans oublier les plus jeunes dont un nombre conséquent n'est pas forcément à l'aise avec les démarches administratives en ligne.

Selon Pascal Plantard, anthropologue spécialisé sur les usages du numérique qui nous a suivi dans la réalisation de ce dossier, il y aurait entre 5 et 18 millions « d'exclus » du numérique répartis en trois groupes : les habitant-es des territoires bas débit et des zones blanches, les personnes en situation de pauvreté-précarité, subissant des déconnexions involontaires (par exemple, le quatrième âge vis-à-vis de la dématérialisation) ou choisissant la déconnexion volontaire qui est en train de s'installer dans le paysage numérique<sup>1</sup>.

Dans ce nouveau dossier, nous avons souhaité remettre en perspective la médiation numérique, son histoire et son évolution en France, donner la parole aux médiateurs et médiatrices engagés sur le terrain et décrypter la logique qui sous-tend le plan Marshall pour la médiation numérique annoncé par le Gouvernement en 2020. Un plan qui repose principalement sur le recrutement – en CDD – et la formation – trop rapide<sup>2</sup> – de 4 000 conseiller-ères numériques France services (CNFS) d'ici 2022<sup>3</sup>.

Comme l'expliquent nos différent-es contributeur-ices, la médiation numérique n'a pas été créée pour résoudre des questions administratives d'accès aux droits sociaux, mais pour former à la citoyenneté numérique. Pour lutter efficacement contre ces nouvelles fragilités numériques, il faut mettre en place des projets territoriaux transversaux dans une logique socio-éducative favorisant l'accompagnement des professionnel-les de l'éducation, du social, de la culture et de l'administration, des jeunes et des familles vers « l'empowerment numérique et la citoyenneté ». L'enjeu de la médiation, ce n'est pas seulement de faciliter l'accès aux démarches administratives, mais d'accompagner toutes les personnes à développer leur « capacité », leur autonomie dans un monde numérique en perpétuelle mutation, l'exclusion numérique pouvant finalement toucher chacun d'entre nous et intervenir à tout moment de la vie.

Julien Nessi,  
rédacteur en chef d'*Horizons publics*

1. Plantard P., « La médiation numérique, entre l'injonction de la dématérialisation et la nécessité de l'accompagnement », *Horizons publics* nov.-déc. 2021, n° 24, p. 43.

2. Chaque CNFS suit, avant son entrée en fonction, une formation obligatoire allant trois semaines à quatre mois, selon son niveau de compétences initial.

3. Selon les chiffres de la MedNum et de la mission société numérique de l'Agence du numérique communiqués lors de la quatrième édition des rencontres Numérique en commun[s], qui se sont tenues les 20 et 21 octobre 2021, 1 926 conseiller-ères ont été recruté-es par 1 479 structures, parmi lesquels 1 180 sont en formation et 242 en poste dans les territoires.

# SOMMAIRE

## L'actualité vue par...

**Johan Theuret,**  
DGA, chargé du pôle ressources  
à la ville et métropole de Rennes | 4

## Ils nous étonnent

Lhyfe à l'assaut de la révolution  
de l'hydrogène vert | 10

Dans le Grand bain,  
les agents publics  
innovants rament ! | 12

## Au-delà des frontières

*Urban living labs* et innovation  
urbaine : les cas de Leeds  
et d'Amsterdam | 14

## Grand entretien

**Hélène Bégon-Tavera**  
La transformation numérique  
des administrations  
n'est pas encore achevée | 20

## Dossier

### UN PLAN MARSHALL POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE : UN CHANTIER INACHEVÉ ?

#### Sur le terrain

La dématérialisation des démarches  
administratives doit rapidement  
corriger ses oublis et ses excès  
*Par Philippe Guichardaz* | 34

#### Mises en perspective

La médiation numérique,  
entre l'injonction  
de la dématérialisation  
et la nécessité  
de l'accompagnement  
*Par Pascal Plantard* | 42

Les publics oubliés  
de la dématérialisation  
administrative  
*Par Dominique Pasquier* | 54

Ce que la dématérialisation  
de la relation administrative  
(a) fait à la médiation numérique  
*Par Pierre Mazet* | 60

Dorie Bruyas :  
« La médiation numérique  
a été créée pour former  
à la citoyenneté numérique »  
*Propos recueillis par Philippe Guichardaz* | 68

#### Réactions

Daniel Agacinski :  
« Il faut réaffirmer la nécessité  
d'alternatives aux démarches  
numériques, qu'elles soient  
téléphoniques, physiques,  
itinérantes ou autres »  
*Propos recueillis par Philippe Guichardaz* | 74

## Anticipations publiques

Cherche formation  
pour élu-es (*lost in*) transition  
*Par Sylvine Bois-Choussy  
et Brigitte Guigou* | 84

Quel service public  
territorial en 2030 ?  
*Par Stéphanie Chemla* | 88

L'État à l'heure du numérique,  
menace ou opportunité ?  
*Par Camille Andrieu* | 92

**CARTOSCOPIE**  
Les stations de ski : un cas  
emblématique d'aménagement  
moderne interrogé  
*Par Stéphane Cordobes et Karine Hurel* | 98

## Cultures publiques

Revue de web | 101



# UN PLAN MARSHALL POUR LA MÉDIATION NUMÉRIQUE : UN CHANTIER INACHEVÉ

Depuis l'enquête nationale menée par le groupement d'intérêt scientifique M@rsouin (môle armoricain de recherche sur la société de l'information et les usages d'Internet) avec le projet de recherche, soutenu par l'Agence nationale de recherche (ARN), *Capacity* en 2016, le chiffre de 13 millions d'exclus du numérique est utilisé par les médias et le Gouvernement pour nous alarmer sur les phénomènes de « fracture numérique » ou « d'illectronisme ». Dans les représentations collectives, ces notions étaient réservées à des personnes « débranchées », âgées, en situation de handicap, de pauvreté ou de précarité, ou encore dans des zones rurales très isolées.

Les fragilités numériques de l'ensemble de la population ont été mises en avant par la crise sanitaire. L'envahissement numérique via l'école à la maison et le télétravail a mis en difficulté nombre de familles traditionnelles, recomposées, monoparentales, des personnes modestes comme des « cadres sup » ayant fait de bonnes études.

Dans ce dossier consacré à la médiation numérique, nous allons dépasser les notions de « fracture numérique » et d'« illectronisme » pour nous intéresser au contexte de la société numérique, aux processus d'inégalités et d'éloignement des usages des technologies numériques ainsi qu'aux réponses apportées par les politiques publiques.

**Un dossier coordonné par Pascal Plantard, anthropologue des usages des technologies numériques à l'université Rennes 2.**



Daniel Agacinski

Dorie Bruyas

Philippe Guichardaz

Pierre Mazet

Dominique Pasquier

Pascal Plantard

**horizonspublics.fr**

