

# LA MÉDIATION NUMÉRIQUE AU SERVICE D'UNE CITOYENNETÉ ACTIVE

LUC BELOT\*

\*Député du Maine-et-Loire,  
secrétaire national adjoint  
du Parti socialiste en  
charge du numérique

**E**n janvier dernier, le président de la République confiait au Parlement une réflexion portant sur « les moyens de promouvoir toutes les formes d'engagement pour renforcer le sentiment d'appartenance à la République ». Dans le prolongement de l'élan républicain du 11 janvier 2015, mais bien au-delà pour réaffirmer les valeurs fondatrices de notre société, il apparaît urgent de dresser de premières pistes et des propositions concrètes pour donner un nouveau souffle à notre République.

Alors que deux tiers des Français se considèrent engagés et que 90 % d'entre eux considèrent l'engagement comme utile<sup>1</sup>, il est de notre devoir de répondre et de rendre possible ce désir d'engagement. Nous partageons le constat de Martin Hirsch, auditionné le 19 février 2015 par la Mission de réflexion sur l'engagement citoyen et l'appartenance républicaine à l'Assemblée nationale, pour qui « le manque de reconnaissance et le sentiment d'inutilité font le lit du ressentiment, passion délétère pour la société ».

Aujourd'hui, la notion d'engagement est en profonde mutation : si le tissu associatif est toujours particulièrement structuré dans notre pays, d'autres formes d'actions citoyennes émergent et sont plébiscitées. Il apparaît ainsi que les actions individuelles dominent le spectre de l'engagement citoyen aux yeux des Français (voter, trier ses déchets, s'engager pour les droits de l'Homme et la défense des libertés, s'occuper de ses proches en difficulté...), et que l'engagement dans des collectifs est envisagé de manière secondaire (associations de parents d'élèves, comités d'entreprise, partis politiques ou syndicats)<sup>2</sup>.

Une des pistes que nous pouvons explorer est celle du numérique comme outil d'une citoyenneté active. Souvent perçu comme le chantre de l'individualisme, le champ du numérique véhicule pourtant des valeurs qui sont celles de notre modèle social : culture du partage, de la collaboration, de la construction collective et du consensus. Il promeut un idéal démocratique et peut être la source d'innovations citoyennes.

1. « Représentations de l'engagement citoyen et de l'appartenance citoyenne », enquête Harris Interactive pour la Fondation Jean-Jaurès et la Fondation pour l'innovation politique, mars 2015 (disponible en ligne sur [www.jean-jaures.org/miniSite/Engagement-citoyen/Representations-de-l-engagement-citoyen-et-de-l-appartenance-republicaine](http://www.jean-jaures.org/miniSite/Engagement-citoyen/Representations-de-l-engagement-citoyen-et-de-l-appartenance-republicaine))

2. *Ibid.*

## Développer l'accès et l'accompagnement au numérique

Paradoxalement, si l'usage des outils numériques et d'Internet est en forte progression, l'accompagnement au numérique n'est pas forcément répandu. Or, ces nouveaux outils recèlent de nombreuses possibilités : sortir de l'isolement une personne âgée en lui permettant de voir ses petits-enfants en visiophonie, aider à réaliser des démarches administratives en ligne et lutter ainsi contre le non-recours, fournir les moyens de rechercher un emploi ou de porter un projet personnel ou collectif...

Des premières expériences sont apparues ces dernières années avec comme ambition de faire du numérique un levier social. On pense notamment à Simplon, une entreprise sociale numérique créée en mai 2013 qui s'est fixé pour ambition de « démocratiser le code ». Ce projet basé sur le concept anglo-saxon d'*empowerment* (« pouvoir d'agir ») entend apporter aux gens des compétences pour qu'ils puissent donner vie à leurs projets au travers de formations ouvertes à des personnes issues des quartiers populaires, sans barrière d'entrée sinon leur détermination à investir ce champ. D'autres initiatives ont également émergé dans nos territoires pour tenter de démocratiser le numérique et d'en faire un outil d'émancipation et d'inclusion.

Parallèlement, on a vu se multiplier des lieux de médiation numérique tantôt appelés cantines, espaces de *coworking* ou encore espaces publics numériques. En octobre dernier, Axelle Lemaire, secrétaire d'État en charge du Numérique, annonçait la création d'un label de la médiation numérique pour reconnaître ces nouveaux espaces collectifs qui permettent de travailler ensemble, échanger, partager des ressources et des compétences, ou encore conduire des projets communs.

Encourager et favoriser l'accès à ces lieux et à ces formes de médiation numérique, c'est chercher à réduire dès à présent les possibles inégalités liées aux outils numériques qui pourraient se préfigurer. En effet, il existe un danger de voir s'éloigner durablement ceux qui maîtrisent ces nouveaux langages et ceux qui s'en méfient ou s'en détournent. C'est par ailleurs chercher à renouveler la vie collective pour développer de manière significative la contribution des citoyens aux initiatives locales, aux débats publics, aux projets collaboratifs et ainsi leur faire retrouver le chemin d'une participation sociale, culturelle, économique et citoyenne active<sup>3</sup>.

Selon le Conseil national du numérique, « l'une des plus formidables promesses du numérique, notamment depuis l'avènement de la micro-informatique et de l'Internet, est l'augmentation du "pouvoir d'agir" des individus, des "consommacteurs". Si cette promesse

---

3. Conseil national du numérique, *Pour une nouvelle politique d'inclusion*, octobre 2013.

s'avérerait fautive pour les publics qui connaissent déjà des difficultés, alors le numérique alimenterait l'exclusion et la désaffectation plutôt que l'inverse »<sup>4</sup>.

C'est donc cette question centrale que nous nous proposons d'étudier : comment constituer une réserve d'experts volontaires afin de faire du numérique un outil d'engagement, de citoyenneté et d'inclusion ? Comment faire du numérique un moyen pour renforcer l'appartenance républicaine et réduire la ségrégation sociale, éducative, professionnelle, culturelle et géographique qui pèse parfois lourdement en France ?

## La nécessité d'une médiation pour appréhender la culture numérique

La médiation numérique a deux objets : l'accompagnement de publics variés vers l'autonomie dans l'usage quotidien des technologies, services et médias numériques ; mais aussi l'accompagnement de l'utilisateur à se forger une culture numérique afin d'appréhender cet univers de manière autonome. Qui sont ces publics variés qui auraient besoin d'être accompagnés vers l'autonomie et l'apprentissage d'une culture numérique ? Ce sont tous ceux qui en sont éloignés du fait de leur âge, de leurs appréhensions culturelles, de leur situation sociale, de leur localisation géographique... Ce public est loin d'être homogène et clairement définissable puisqu'il peut aussi bien toucher les quartiers populaires de nos villes que les zones rurales, les jeunes actifs ou en recherche d'emploi comme les seniors...

Le prérequis nécessaire à la découverte d'une culture numérique est évidemment l'apprentissage et la maîtrise des outils numériques. Pourtant, il est essentiel que cela soit couplé à une sensibilisation civique et citoyenne afin de prendre la mesure des responsabilités et enjeux intrinsèques du numérique sur la liberté d'expression et l'exercice de la citoyenneté.

Il s'agit en effet de former des citoyens capables de mieux s'informer, de mieux appréhender les informations, de filtrer, de hiérarchiser et de se forger un esprit critique. Au-delà, exercer sa citoyenneté par le numérique, c'est aussi réagir, s'engager, ne pas rester passif, s'indigner, contribuer à l'autorégulation de l'outil Internet. Cela met en avant la nécessité d'inventer de nouveaux mécanismes de régulation communautaire reposant sur l'intelligence collective des utilisateurs, une forme de « contrôle décentralisé » qu'appelle de ses vœux le Conseil national du numérique.

De nombreuses associations d'éducation populaire, mais également des entrepreneurs et start-ups du numérique, parfois même des « experts profanes », ont investi le champ de la médiation numérique et expriment leur souhait de développer leur implication. Comment

---

4. *Ibid.*

répondre aux souhaits individuels ou collectifs de transmettre son savoir-faire ? Comment constituer un « réseau de médiateurs numériques volontaires » ? Et comment reconnaître cet engagement au service de l'intérêt général ?

## **Structurer le « réseau des médiateurs numériques volontaires »**

Comment donc aider ces actions citoyennes à émerger, comment les soutenir, les conforter, leur permettre de se structurer pour aboutir ? La constitution d'un réseau souple répondant aux besoins de tous ceux pour qui le numérique peut constituer un moyen d'émancipation personnelle, d'intégration et d'engagement est souhaitable.

Plusieurs partenaires peuvent être identifiés et regroupés au sein d'un réseau, d'une plateforme à la fois nationale et décentralisée pour assurer ces actions citoyennes de médiation numérique. On pense d'abord aux lieux de médiation qui sont d'une grande variété : espaces publics numériques, maisons de services au public, médiathèques, tiers-lieux, FabLabs ou espaces de travail partagé... Sur ce thème, la secrétaire d'État au Numérique a d'ores et déjà lancé en 2014 une consultation publique dans laquelle l'ensemble des acteurs de la médiation numérique a été invité à élaborer un cadre d'action commun, l'objectif étant de développer de nouvelles solidarités et de répondre aux besoins d'accompagnement dans l'accès au numérique, d'usage des matériels et des services, ou de conception de projets individuels ou collectifs par le numérique. De là est née l'idée de construire un label commun à l'ensemble des lieux de médiation numérique. Il permettrait l'identification et la reconnaissance des initiatives locales, le dialogue et la mise en réseau des acteurs de la médiation numérique.

Ces initiatives citoyennes ont besoin d'être connues et valorisées. Elles demandent à gagner en visibilité et à mieux se compléter pour couvrir l'ensemble des besoins de dialogue et de médiation, et fournir à chaque citoyen des moyens nouveaux de construction et d'émancipation personnelle. L'État peut les accompagner dans cette démarche et aider les collectivités locales à décliner leurs politiques d'inclusion numérique.

Des outils ont également été évoqués pour accompagner le déploiement de ce label commun : mise en place d'un annuaire géolocalisé des lieux de médiation, méta-moteur de recherche, mise à disposition de référentiels communs mettant en avant les meilleures pratiques, identification des besoins de formation des encadrants, cadre partenarial pour faire se compléter les actions de solidarité des associations, des collectivités locales et celles du secteur privé.

En effet, il est essentiel que le secteur public puisse rejoindre ce réseau en identifiant et développant ses actions de médiation numérique en direction de différents publics. Plusieurs

pistes peuvent être évoquées telles que les partenariats des Centres communaux d'action sociale (CCAS) avec les associations de retraités : comment généraliser la mise en place de cycles d'initiation à l'utilisation des outils numériques (découverte de tablettes tactiles, utilisation de messagerie électronique, sms, recherche sur Internet, jeux de mémoire...) ? Concernant l'Éducation nationale, on pourrait penser également à intégrer une motion numérique à tous les CAPES (Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré) pour que les enseignements numériques soient co-organisés par des enseignants de différentes disciplines. Et pourquoi les écoles d'ingénieurs ne pourraient-elles pas prévoir des interventions en milieux scolaires dans le cadre d'un module sur un semestre ?

Participer à la construction d'une culture numérique, c'est également, pour les pouvoirs publics, généraliser la gratuité et la facilité d'accès aux données publiques. Certaines données peuvent être qualifiées d'« intérêt général » soit parce qu'elles sont détenues par des organismes exerçant une mission d'intérêt général, soit parce que ce sont des données dont l'ouverture représente un fort enjeu d'intérêt général. L'ouverture de cette catégorie de données pourrait générer de nombreux bénéfices et notamment renouveler le débat démocratique en associant les citoyens à la prise de décision, et proposer un dynamisme nouveau dans les relations entre les élus et leurs administrés. L'enjeu est donc celui de pouvoir alimenter les débats en amont plutôt qu'*a posteriori* pour que le citoyen puisse documenter son choix, tout en développant l'apprentissage permettant de consulter, traiter, gérer ces données publiques.

Le numérique peut également renforcer l'efficacité des services publics décentralisés grâce à la personnalisation qu'ils induisent. La France est classée au quatrième rang mondial et au premier rang européen en termes d'e-administration, d'après le dernier classement des Nations unies. Néanmoins, il faut continuer de rendre davantage intuitives les interfaces des services publics. Il est également nécessaire de mettre en œuvre un vrai travail de médiation, sur nos territoires, dans l'appropriation de ces nouveaux usages et services.

Ainsi, comment organiser ce réseau ? Si l'engagement citoyen semble de plus en plus prendre la forme d'actions individuelles et de proximité, comment les valoriser ? On peut prendre exemple sur d'autres politiques publiques telles que les Ateliers santé ville (ASV), une démarche locale et un dispositif public qui se situent à la croisée de la politique de la ville et des politiques de santé avec pour objectif de contribuer à la réduction des inégalités sociales et territoriales de santé. Sous l'impulsion d'un comité interministériel en 1999, ces ateliers se sont multipliés puis généralisés et se constituent à présent en réseaux. Toutes ces initiatives sont ainsi en train d'être regroupées au sein d'une plateforme afin de capitaliser ces expériences à l'échelle nationale. Forts de cette expérience, comment démarrer la capitalisation des expérimentations et anticiper la constitution de ce réseau de médiateurs numériques volontaires ? Il serait intéressant de penser dès à présent à la réalisation d'une plateforme-ressources collaborative en direction des médiateurs numériques et de leurs publics, afin de favoriser les échanges et la mutualisation.

Sur cette question des outils à mettre en place afin de structurer ce réseau, il serait pertinent d'y associer les volontaires eux-mêmes afin de conceptualiser et créer des outils innovants. Cela pourrait prendre la forme d'un « hackathon ». Contraction de « hack » et « marathon », un hackathon est un événement au cours duquel des équipes (composées de développeurs, mais aussi parfois de designers et de chefs de projet) doivent développer un projet informatique, en général un logiciel ou une application. Ce phénomène a pris beaucoup d'ampleur aux États-Unis ; aujourd'hui, des hackathons sont organisés sur de nombreux sujets comme par exemple l'eau dans le monde, afin de mobiliser dès le départ les professionnels du secteur et de proposer des solutions innovantes.

Cet engagement au service de l'intérêt général doit également pouvoir être reconnu. Offrir de son temps et de ses compétences pour des causes d'intérêt général doit pouvoir servir à trouver un emploi, à se former, à s'intégrer, à se développer. Une étude devra être menée sur les profils des volontaires pour répondre à cette question. Certaines contreparties peuvent être imaginées pour les acteurs privés, en lien avec l'écosystème local, telles qu'un accès gratuit aux lieux de médiation, la prise en charge de formation de conseil pour accompagner leur propre projet d'entreprise... Par ailleurs, en juillet 2014, de nouveaux dispositifs de financement de l'économie sociale et solidaire (ESS) ont été annoncés : la Bpifrance (Banque publique d'investissement) et la CDC (Caisse des dépôts) disposent d'un « fonds d'innovation sociale » doté de 20 millions d'euros. On ne peut qu'encourager, comme le fait le Conseil national du numérique<sup>5</sup>, que les initiatives permettant de croiser numérique et innovation sociale soient particulièrement étudiées.

Pour finir, la question de l'engagement porte également les nouveaux moyens à trouver pour « mettre le pied dans la porte », aller chercher les catégories absentes, les publics éloignés de ces dispositifs. La médiation numérique consiste aussi à expliquer aux citoyens l'intérêt pour eux de se former sur ces questions et de les informer sur les applications concrètes du numérique dans leur vie quotidienne (meilleure connaissance de leurs droits, simplification de leurs démarches administratives, renouvellement du lien social, développement de ses compétences en « bricolage »...). Une attention particulière doit être déployée pour veiller à ce que les inégalités sociales d'accès à ces dispositifs ne se reproduisent pas. De nouvelles approches de croisement des savoirs émergent et devront être étudiées en parallèle de la constitution de ce réseau de médiateurs numériques volontaires. Car cet échange de savoirs doit pouvoir être placé sous le signe de la réciprocité afin que les initiés d'aujourd'hui puissent devenir les initiateurs de demain.

\*\*\*

Le monde numérique recèle une formidable ressource : un monde qui ne possède pas de barrière d'entrée, appréhendable par tous, si tant est que l'on y accède et que l'on dépasse

---

5. *Ibid.*

# LA MÉDIATION NUMÉRIQUE AU SERVICE D'UNE CITOYENNETÉ ACTIVE

l'autocensure. Pour promouvoir toutes les formes d'engagement et renforcer le sentiment d'appartenance à la République, il nous faut innover sans cesse. Le numérique est une de ces pistes.

Les expérimentations et les initiatives de médiation numérique ne manquent pas dans notre pays et nous devons pouvoir nous en inspirer afin de les démultiplier et de les structurer. Car au-delà même de la maîtrise des outils numériques et de la constitution d'une culture numérique qui participent à un meilleur exercice de la citoyenneté, c'est tout un champ qui s'ouvre pour de nouvelles formes d'engagement citoyen. Les nouvelles technologies rendent l'organisation de consultations nationales plus aisée (comme l'a montré la première consultation citoyenne sur la fin de vie en janvier dernier). La constitution de ce corpus commun pourra permettre le renouvellement de la participation citoyenne dans le processus législatif et le travail parlementaire. En Europe, les premières expérimentations sont en cours : un système de pétition au Parlement par voie électronique existe en Écosse et dans d'autres pays ; l'Islande a par ailleurs entrepris l'élaboration de sa nouvelle constitution de façon collaborative en utilisant les outils numériques (projets d'articles mis en ligne régulièrement sur le site du gouvernement auxquels les internautes ont proposé leurs commentaires et suggestions d'amendements, réunions publiques retransmises en direct...). Ces premières pistes nous montrent qu'il nous faut dès à présent engager des actions pour que les Français deviennent des acteurs-citoyens de la cité numérique.