

# Les enjeux de la médiation numérique : des logiques d'action en tension

Matthieu Demory

Aix Marseille Univ, CNRS, LAMES, Aix-en-Provence, France



Laboratoire méditerranéen de sociologie  
UMR 7305 - Aix Marseille Université - CNRS  
Maison méditerranéenne des sciences de l'homme  
5 rue du Château de l'Horloge, BP 647  
13094 Aix-en-Provence  
<http://lames.cnrs.fr>



# LES ENJEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE : DES LOGIQUES D'ACTION EN TENSION

MATTHIEU DEMORY, DOCTORANT, AIX-MARSEILLE UNIV, CNRS, LAMES



Maison méditerranéenne  
des sciences de l'homme  
USR 3125



MINISTÈRE DE  
L'ACTION ET DES  
COMPTES PUBLICS

# impots.gouv.fr

un site de la direction générale des Finances publiques



Votre espace particulier



Votre espace professionnel

Accueil

Particulier

Professionnel

Partenaire

Collectivité

International

ex. : Payer en ligne, taxe d'habitation, formulaire déclaration de revenus...



ASSURÉ

PROFESSIONNEL DE SANTÉ

ENTREPRISE



l'Assurance  
Maladie

Qui sommes-nous ?

Carrières

Ressources

Presse

# ameli.fr

pour les assurés



VOTRE CAISSE : Bouches-du-Rhône

CHANGER

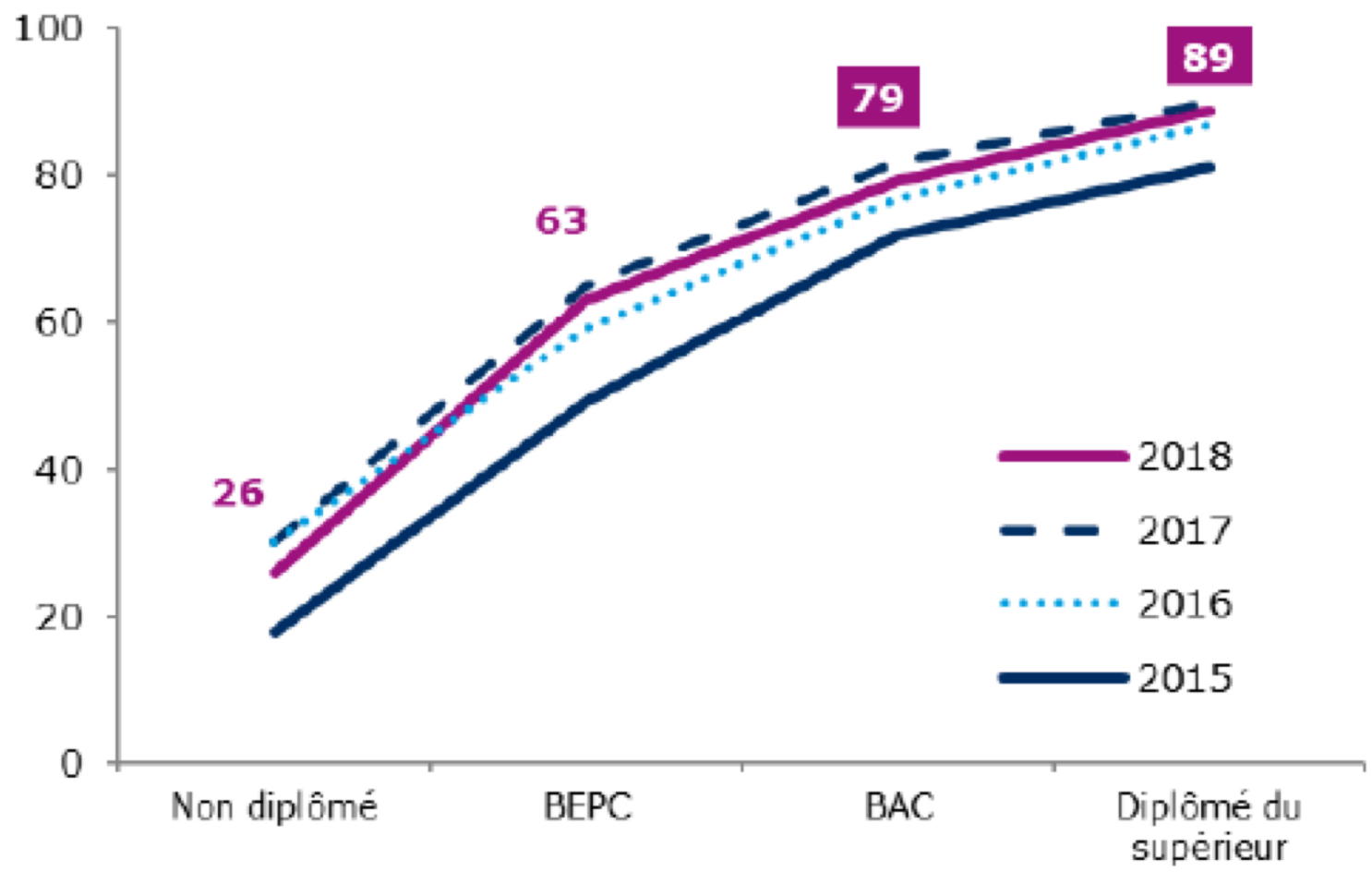
ACTUALITÉS

DROITS ET DÉMARCHES  
selon votre situation

REMBOURSEMENTS  
prestations et aides

SANTÉ  
comprendre et agir





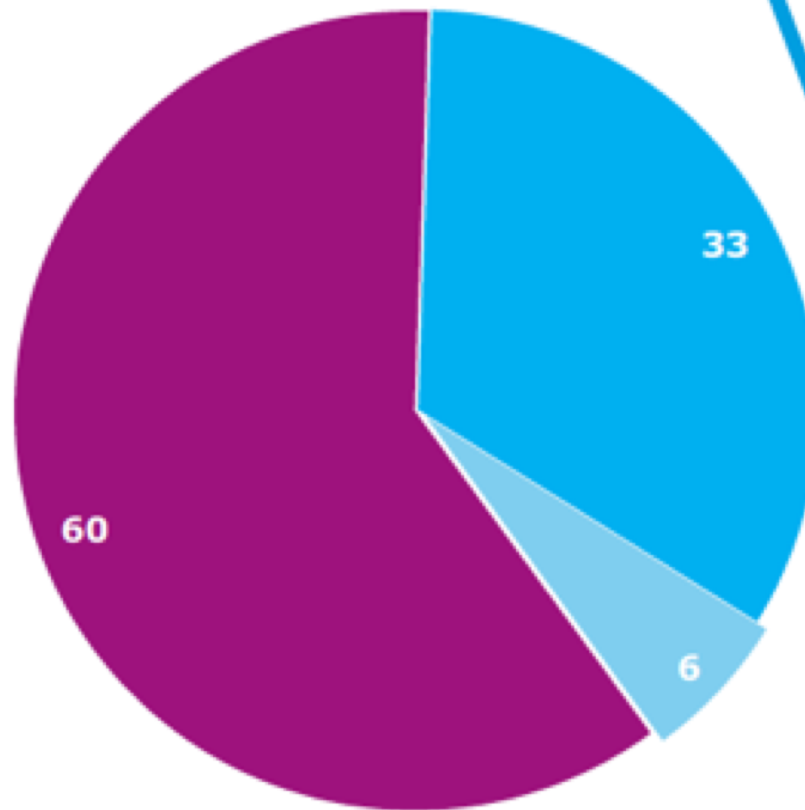
Parts d'individus ayant accompli une démarche administrative sur internet au cours des 12 derniers mois, selon le niveau de diplôme - Source: CREDOC « Baromètre du numérique » 2018



■ A suivre une petite formation gratuite pour utiliser ces outils de manière autonome

■ A payer une formation plus complète que la version gratuite pour utiliser ces outils (maximum 40€)

■ Vous ne souhaitez pas être formé pour utiliser ces outils

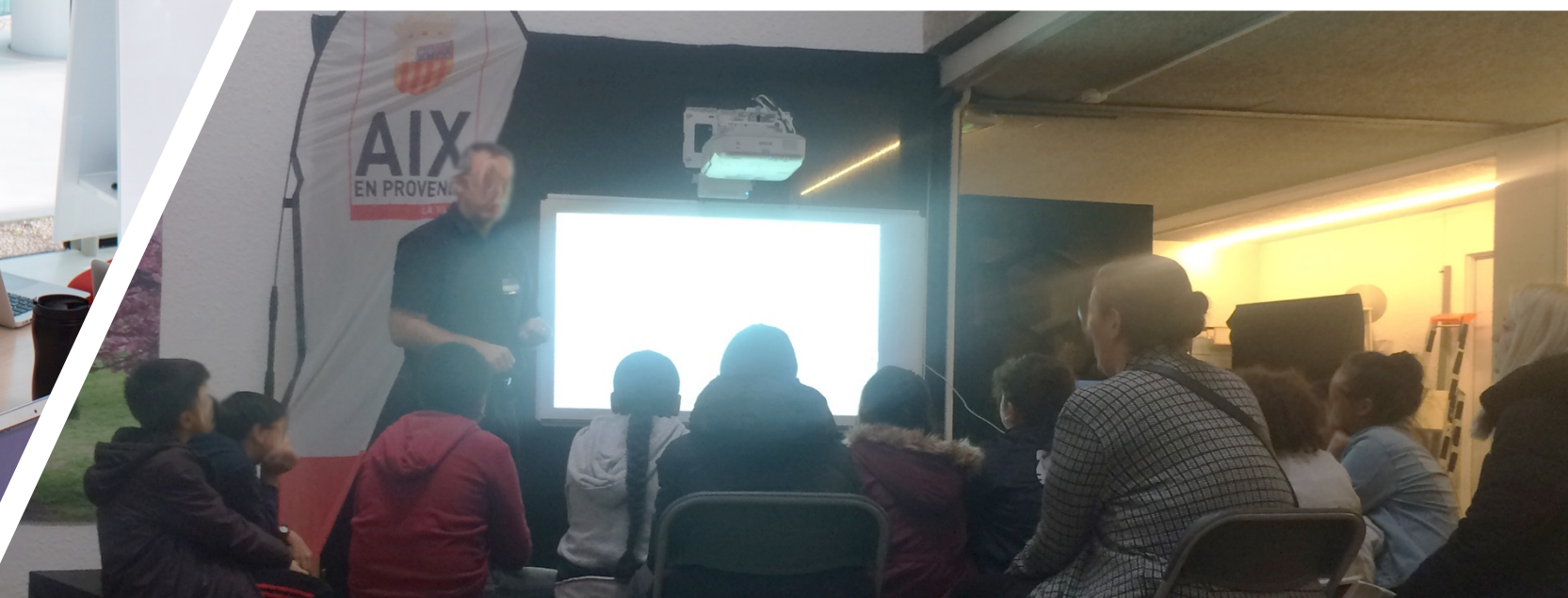
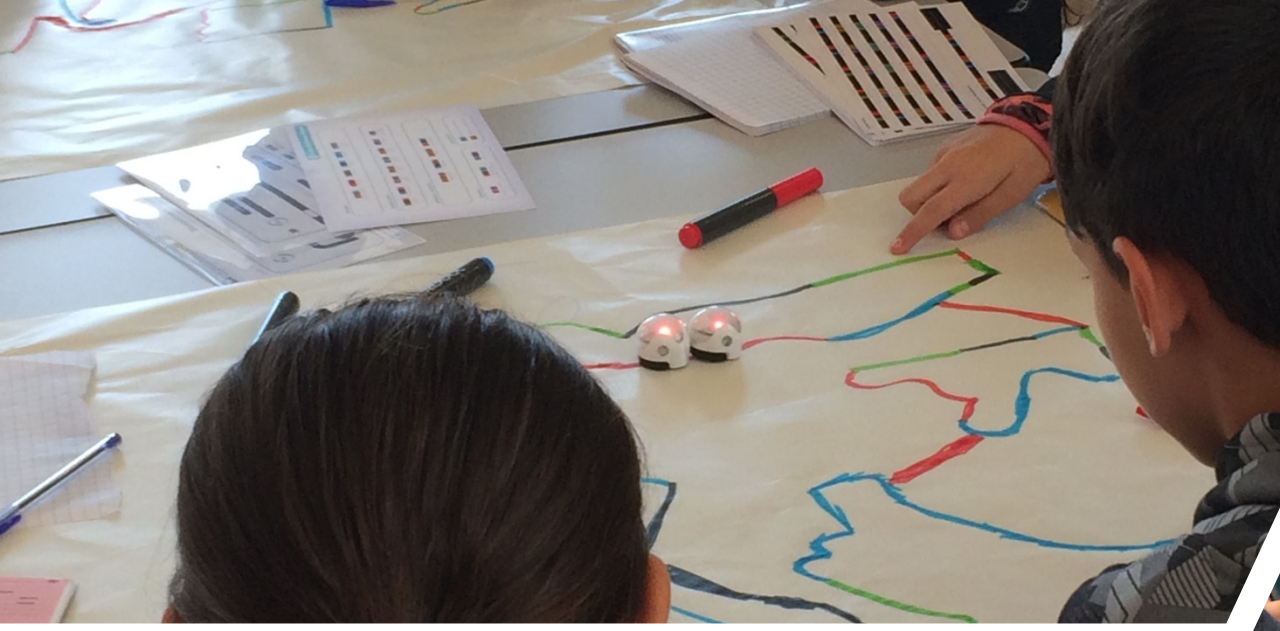


39% de  
souhait de  
formation

Parts des individus interrogés souhaitant être formé aux usages des outils numériques

Source: CREDOC « Baromètre du numérique » 2018

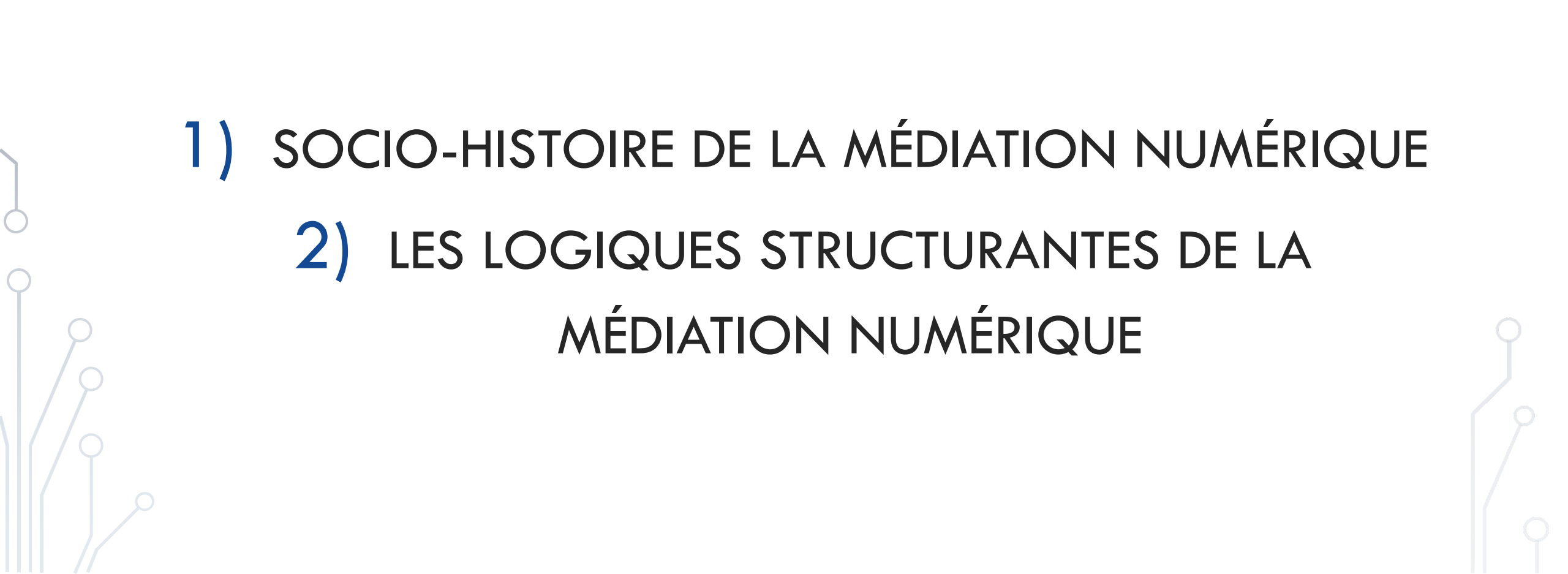






# SOMMAIRE



- 1) SOCIO-HISTOIRE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE
  - 2) LES LOGIQUES STRUCTURANTES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE
- 

# SOCIO-HISTOIRE DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



# ORIGINES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



**1997** : Discours d'Hourtin (Lionel Jospin)

« Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information »

Première lutte : contre le **non-accès** aux outils numériques

# ORIGINES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

## LES LIEUX DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

**1998** : Espace Culture Multimédia

**1999** : Espace Public Numérique

**2000** : Point Cyb

**2001** : Cyberbases

**2001** : Espaces Régionaux de l'Internet Citoyen (PACA)



# INSTITUTIONNALISATION

**2009** : Création d'ARSENIC (PACA)

**2011** : Premières Assises de la médiation numérique

**2016** : Création de la coopérative « **Mednum** »



Deuxième lutte : contre le non-usage

# PROFESSIONNALISATION ?



**Avant 2001** : BEATEP -> Animateurs socio-culturels

**2001** : BPJEPS mention « TIC » -> Animateurs multimédia

Insertion : Nouveaux Services Emplois Jeunes

\*\*\*\*

**2015** : RNCP « Conseiller Médiateur Numérique » **MAIS ...**





# LES LOGIQUES DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE



# LOGIQUE SOCIALE

---

**Canal historique** : éducation populaire, émancipation

« Une société numérique plus équitable et accessibles »

« Dématérialiser sans exclure » (Carnet de la médiation numérique, 2017)

**Objectif** : égalité, justice sociale



# LOGIQUE SOCIALE

---

## Accompagnement des publics vulnérables ou fragilisés socialement

Juniors – Seniors – Demandeurs d'emplois  
Handicapés – Femmes



# LOGIQUE ECONOMIQUE



« La médiation numérique devient un **marché** »

**2015** : changement de cap (**SUDLAB + GEN + FRENCHTECH**)

**Objectif** : soutenir le tissu éco et l'entrepreneuriat digital

# LOGIQUE ECONOMIQUE



**Nouveaux coordonnateurs** : monde de l'entreprise,  
du commerce, de l'ingénierie (Vicente, 2018)

**Nouveaux publics** : entrepreneurs, entreprises et  
leurs employés

# LOGIQUE CULTURELLE



Transmission et diffusion  
d'une **culture numérique**

-> UNE LOGIQUE **TRANSVERSALE** <-



# CONCLUSION - PERSPECTIVES

## Médiation numérique :

un processus de **régulation sociale, culturelle**  
et maintenant **économique**

« **HUB DU SUD** » -> mise en réseau de tous les acteurs du territoire  
et donc de toutes les logiques de la médiation numérique





**MATTHIEU DEMORY**

**DOCTORANT**  
**LABORATOIRE MÉDITERRANÉEN DE SOCIOLOGIE**

**06 87 41 32 47**  
**matthieu.demory@gmail.com**