

ÉVALUER L'IMPACT DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

LA TOILE DES CAPABILITÉS

Ansa . Mednum . SCARO





***La pauvreté entraîne un
manque de contrôle sur
sa propre vie¹***

1 Rapport « Les dimensions cachées de la pauvreté. Recherche participative internationale », ATD Quart Monde et Oxford University, 2019.

SOMMAIRE

4

**Un outil d'évaluation de
l'impact de la médiation
numérique, pour quoi
faire ?**

6

**La toile des capacités,
c'est quoi ?**

8

**Comment utiliser la toile
des capacités ?**

15

**Comment obtenir des
données à partir de la
toile des capacités**

17

**Annexe 1 : trame de
questions**

20

**Annexe 2 : cadre
méthodologique**

Un outil d'évaluation

de l'impact de la médiation numérique

Pour quoi faire ?

Les évolutions technologiques ont conduit à la dématérialisation de la plupart des procédures d'accès à l'information, aux services publics et aux droits. Dès lors, **l'enjeu de « l'inclusion numérique » (ou de « l'accessibilité au numérique ») est central** : en effet, l'exclusion de certains publics du fait des conditions d'accès inégales aux outils numériques et aux compétences d'usages de ces outils est un constat partagé par les professionnels qui accompagnent ces publics, également mis en avant par différents travaux².

Les acteurs de la médiation numérique se donnent pour mission de faire découvrir les outils numériques et leur potentiel, notamment aux publics les plus éloignés de ces outils ; de les accompagner à accéder aux outils numériques et à les utiliser, et permettre à chacun de comprendre les enjeux éthiques liés à l'usage des nouvelles technologies.

Les acteurs de la médiation numérique, parce qu'ils participent à informer et former les usagers aux technologies numériques, ont un impact positif sur les capacités³ des personnes qui bénéficient de leurs actions, au-delà de la sensibilisation aux outils numériques. Plus largement, ils agissent sur l'ensemble de leur territoire, grâce aux actions d'accompagnement, d'information et de formation qui sont menées, en groupe ou individuellement, à prévenir des situations de risques d'exclusion.

Dès lors, comment rendre compte des effets des actions des acteurs de la médiation numérique sur le développement du pouvoir d'agir des personnes qu'ils accueillent et accompagnent ?

Répondre à cette question permettrait :

- Aux médiateurs numériques et leur réseau de pouvoir objectiver les effets de leur intervention sur les publics et les territoires, et valoriser les résultats auprès de leurs financeurs ; également, la réponse à la question les aiderait à améliorer leurs actions en ciblant des territoires ou des publics spécifiques.
- Aux financeurs et décideurs politiques de disposer de données pour évaluer les actions mises en oeuvre, et les éclairer dans les décisions stratégiques de pilotage de l'offre.

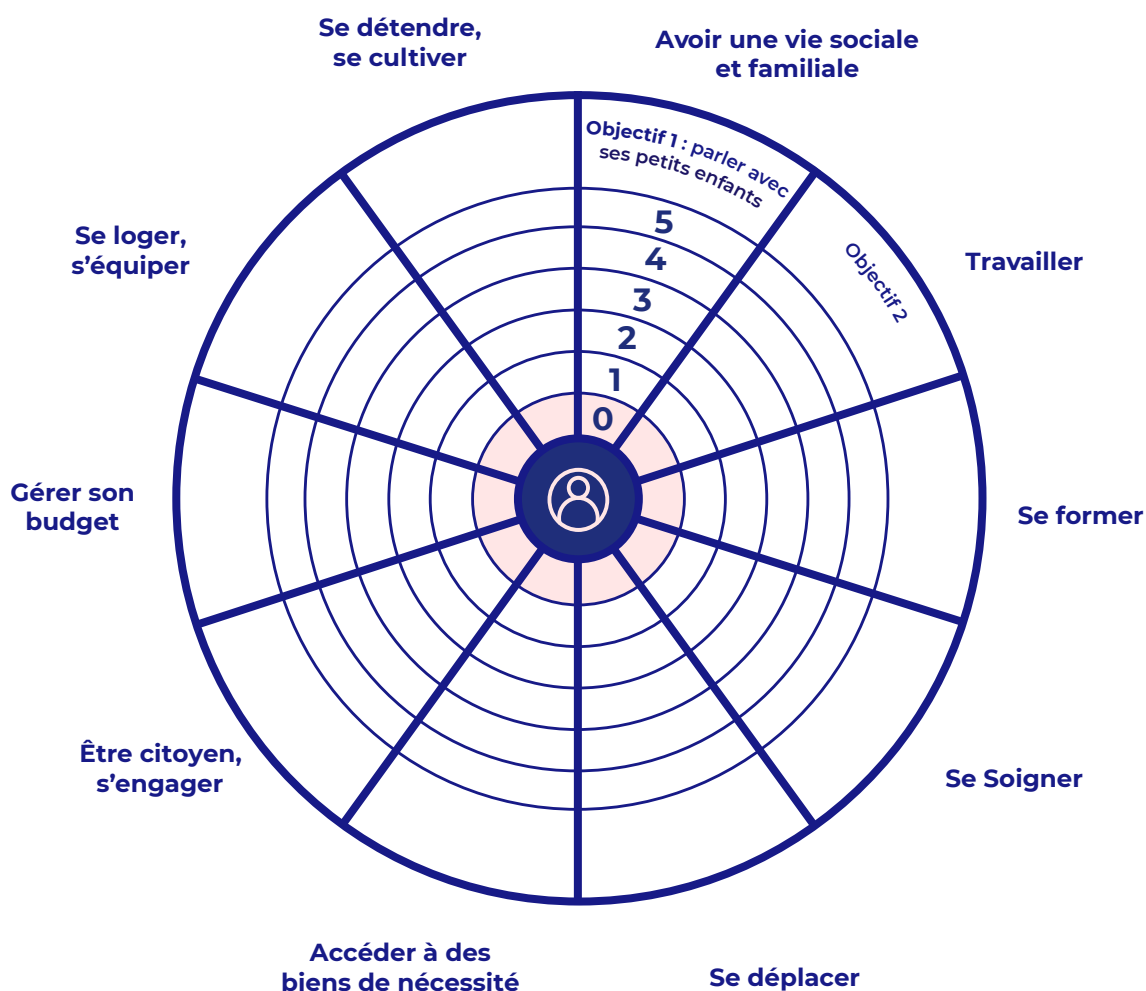
² Voir à ce titre les résultats du Labo de l'Ansa « Vers une société numérique inclusive » : <https://www.solidarites-actives.com/fr/nos-projets/vers-une-societe-numerique-pleinement-inclusive> Voir également le baromètre du numérique du Credoc : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2019>

³ Pour aller plus loin : l'approche en termes de capacités d'Amartya Sen ([Annexe 2](#))

Ainsi, le SGAR Occitanie, avec l'appui de la MedNum et de l'Ansa, a souhaité développer un outil d'évaluation d'impact des actions de médiation numérique : **la toile des capacités**.

Parti pris : l'outil d'évaluation proposé ici ne portera pas sur les actions de médiation numérique en tant que telles (de nombreux référentiels existent, propres à la médiation numérique et construit par ses acteurs⁴), mais plutôt sur les effets de la médiation numérique sur ce que nous nommerons les capacités des personnes : il s'agit de savoir si la personne, grâce à l'action de médiation numérique dont elle a bénéficiée, considère qu'elle parvient à atteindre son objectif, ou même à atteindre d'autres objectifs, sur des axes fondamentaux de l'inclusion sociale.

Cette note vise à présenter l'outil et ses modalités d'utilisation.



⁴ Par exemple, citons le référentiel #APTIC des services numériques : <https://www.aptic.fr/referentiel-national-aptic-mednum/>

La toile des capacités

C'est quoi ?

C'est un outil qui s'ancre dans l'approche du développement du pouvoir d'agir : au-delà de l'évaluation des effets des actions de médiation numérique, il doit permettre à la personne de prendre conscience de ses capacités et du renforcement de la prise sur sa propre vie. L'outil est ainsi un outil d'accompagnement des publics dans leur autonomisation.

L'objectif à long terme de la médiation numérique : développer le pouvoir d'agir des personnes

Selon Yann Le Bossé⁵ le développement du pouvoir d'agir (DPA) est un « processus de gain de contrôle sur ce qui est important pour soi, ses proches ou la collectivité à laquelle on s'identifie. ». Cette définition fait écho à la phrase d'accroche du rapport d'ATD Quart Monde et de l'Université d'Oxford, que nous avons cité en introduction : « la pauvreté entraîne un manque de contrôle sur sa propre vie »⁶ : il s'agit donc, dans le cadre de la médiation numérique, d'accompagner la personne à développer son pouvoir d'agir à travers l'usage d'outils et technologies numériques.

L'objectif est relié par le médiateur numérique à une dimension de la toile des capacités : les actions de médiation numérique mises en oeuvre vont avoir pour effet de renforcer le pouvoir d'agir de la personne dans l'un des champs déterminés dans la toile, à travers l'atteinte de l'objectif fixé avec elle.

Pour cela, nous avons défini **10 axes qui correspondent à des dimensions de la vie** : ils permettent d'avoir une vision complète des champs de la vie d'une personne.

⁵ Psycho-sociologue enseignant à l'université de Laval au Québec. Il a fondé le laboratoire de recherche sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités.

⁶ Rapport « Les dimensions cachées de la pauvreté. Recherche participative internationale », ATD Quart Monde et Oxford University, 2019.

- 1. Avoir une vie sociale et familiale** : échanger avec ses proches, avec des amis, etc.
- 2. Travailler** : faire des démarches relatives à l'emploi, savoir consulter les plateformes d'annonces, faire un CV, etc.
- 3. Se former** : trouver des ressources en ligne type MOOC, s'inscrire à des sessions de formation, trouver la formation la plus adaptée à ses motivations.
- 4. Se soigner** : réaliser ses démarches santé, pouvoir faire de la téléconsultation, trouver des informations pour de l'automédication, etc. ; un cours de Yoga en ligne, ou une salle de fitness à proximité, etc.
- 5. Se déplacer** : renouveler sa carte grise, trouver les horaires de bus, accéder à des offres moins chères pour le train, etc.
- 6. Accéder à des biens de nécessité** : trouver des bons plans en ligne, géolocaliser les lieux d'aide type distribution alimentaire, couches pour bébé, etc.
- 7. Être citoyen, s'engager** : avoir accès à ses droits, suivre l'actualité, rejoindre des groupes de discussion en ligne, trouver des actions de bénévoles à proximité, etc.
- 8. Gérer son budget** : consulter son compte bancaire en ligne, géolocaliser les lieux d'aide, pouvoir échanger en ligne avec un conseiller, etc.
- 9. Se loger, s'équiper** : trouver un logement, une collocation, trouver du matériel pas cher type électroménager (Leboncoin.fr, etc.).
- 10. Se détendre, se cultiver** : il s'agit d'une utilisation du numérique à des fins de loisirs (écouter de la musique, lire des livres) et permettant de s'informer, se cultiver sur les sujets qui passionnent la personne, etc ou encore avoir accès aux lieux et actions culturelles locales.

Le médiateur numérique accompagne la personne à exprimer ses priorités et formuler son besoin puis à identifier comment elle peut se servir de ce qu'elle a appris lors des actions de médiation numérique pour gagner en pouvoir d'agir dans les différents champs de sa vie.

La toile des capacités est un outil qui permet :

- 1. À la personne accueillie par le médiateur numérique d'indiquer clairement ses objectifs et attentes** (pourquoi est-ce qu'elle vient dans ce lieu de médiation numérique, dans quel but vient-elle chercher de l'aide ?)
- 2. À la personne accompagnée par le médiateur numérique d'évaluer sa progression vers ses objectifs**, après avoir bénéficié d'une action de médiation ou d'un accompagnement et de sa plus grande autonomie pour atteindre ces objectifs.

La toile des capabilités

Comment l'utiliser ?



L'outil s'utilise en quatre temps :

1. Lors de l'évaluation initiale des besoins de la personne : celle-ci explique pourquoi elle a besoin d'une aide de la part du médiateur numérique, ce qu'elle veut pouvoir réaliser après avoir reçu cette aide (formulation des objectifs).
2. Lors de cette même phase, le médiateur numérique présente la toile des capabilités à la personne et la laisse se positionner sur un axe selon sa perception de sa capacité à atteindre son objectif en autonomie.
3. Lors de l'évaluation finale, après avoir bénéficié de l'aide : la personne indique si l'aide apportée par le médiateur lui a permis d'atteindre ses objectifs, ou de s'en rapprocher.
4. Pour ouvrir les perspectives de la personne : après avoir évalué les effets de l'aide apportée sur l'atteinte de ses objectifs, le médiateur engage un dialogue avec la personne pour identifier ce que l'aide lui a apporté de manière plus globale, en termes de renforcement de ses capacités et de développement de son pouvoir d'agir. Pour cela, le médiateur numérique doit informer la personne des possibilités de transposition des compétences acquises pour l'usage d'autres outils ou à d'autres fins : par exemple, savoir utiliser un outil de visioconférence peut être utile pour maintenir le lien avec des proches à distance, mais également dans un usage professionnel ou bien pour de la téléconsultation.

Un cinquième temps au niveau du territoire, le changement d'échelle : en agrégeant les retours des personnes accueillies et accompagnées par une association, ou bien sur un territoire, les acteurs de la médiation numérique peuvent mettre en avant un effet positif de leurs actions sur le développement du pouvoir d'agir des personnes sur un territoire donné, en précisant éventuellement quels objectifs les personnes sont plus susceptibles d'atteindre en autonomie grâce aux actions de médiation.

Le parcours-type et la manipulation de l'outil

Les étapes suivantes constituent un parcours-type dans lequel une personne est accueillie par un médiateur numérique avec des souhaits, des objectifs à atteindre.

Etape 1 : j'accueille la personne et je l'aide à formuler ses priorités et ses besoins

Cette première étape correspond à l'accueil de la personne par le médiateur numérique. Celui-ci doit aider la personne à formuler le motif de sa venue, et ses besoins.

Pour aider la personne à formuler ses besoins, le médiateur peut s'appuyer sur plusieurs questions basiques concernant les motivations de la personne :

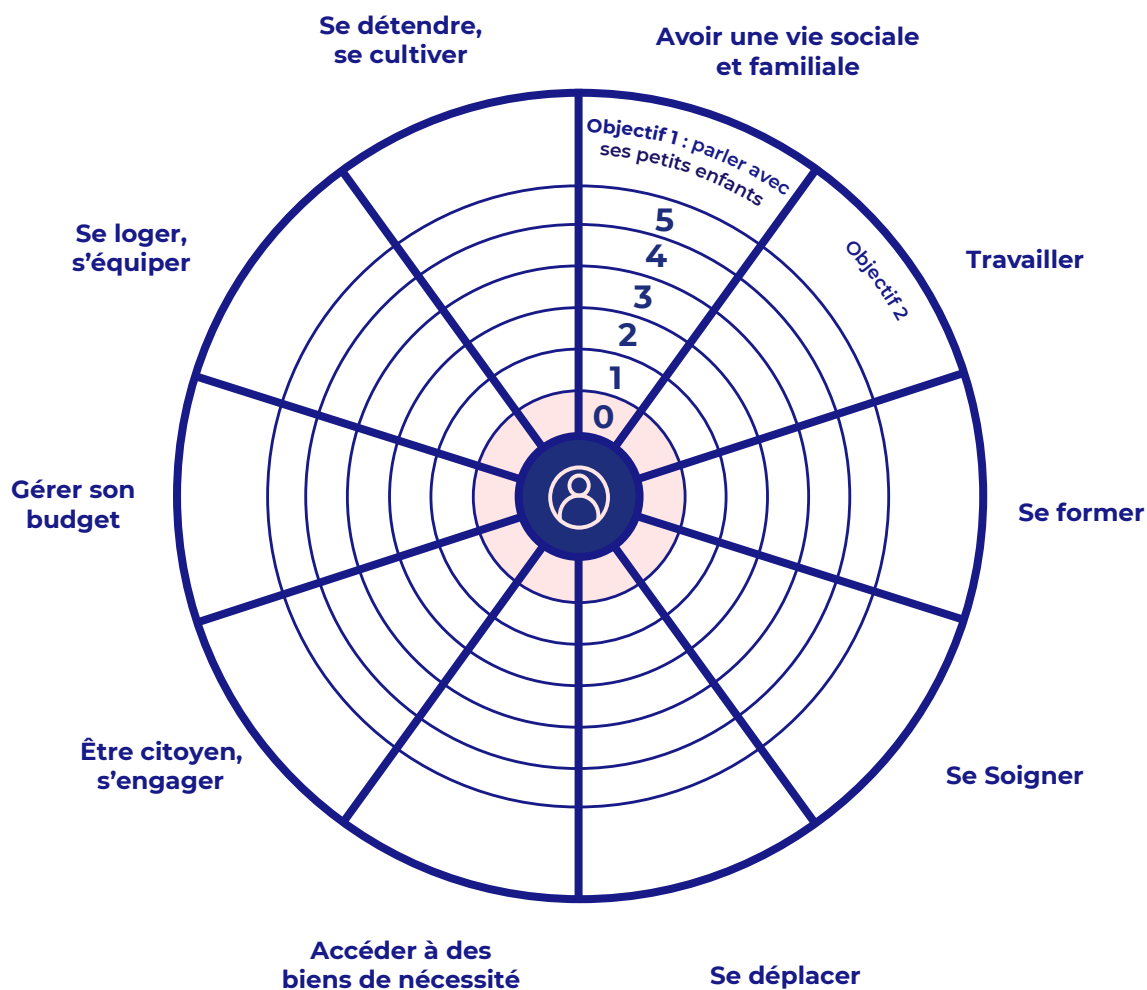
- *Pourquoi avez-vous besoin de nous ?*
- *Que souhaitez-vous faire ?*

Le médiateur ne doit pas s'arrêter à l'expression initiale du besoin par la personne, mais plutôt sonder la personne sur l'origine, la cause profonde de ce besoin, pour comprendre quelles solutions seraient la plus adaptées (ex: « je veux apprendre à utiliser Facebook » : pourquoi ? pour communiquer avec ses petits-enfants ? Pour s'informer ? Pour trouver un emploi ?).

Ce premier échange est également l'occasion d'explorer les motivations et envies de la personne, et d'identifier ses projections et représentations concernant ce que le numérique peut lui apporter :

- *Quelles sont vos envies ? Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ?*
- *Qu'est-ce que vous aimeriez faire plus largement avec le numérique ?*
- *De quoi auriez-vous besoin ? Et en quoi selon vous le numérique pourrait vous aider ?*

Les personnes vont formuler des besoins (« j'ai besoin d'accéder à mon compte Caf » ; « j'ai besoin de déclarer mes impôts) ou bien des envies (« j'ai envie de parler à mes petits-enfants qui habitent loin » ; « je souhaite avoir des cours en ligne de mandarin »).



Avec l'aide du médiateur numérique, il s'agit de transformer ces besoins et envies en objectifs, à inscrire dans la toile des capabilités, dans le champ de vie correspondant (cf. figure : la personne souhaite parler avec ses petits-enfants)

NB : dans le cas d'actions de médiation numérique fondées sur des approches d'aller-vers, les médiateurs peuvent aider la personne à formuler ses envies, souhaits, ses craintes vis-à-vis du numérique, etc. pour identifier des besoins et des priorités.

➔ Etape 2 : je l'aide à s'auto-positionner sur l'échelle, en fonction de ses capacités perçues

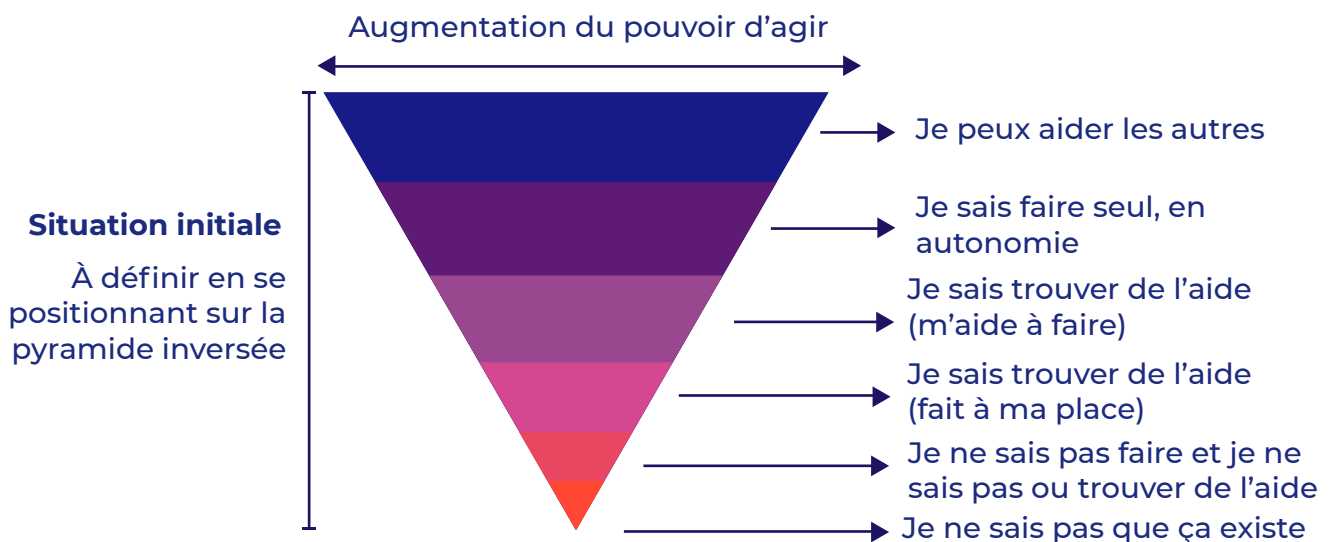
Lors de cette seconde étape, le médiateur invite la personne à s'autopositionner par rapport à l'objectif à atteindre : est-ce la personne se sent en capacité d'atteindre rapidement cet objectif ?

C'est surtout l'occasion pour le médiateur de sonder les freins identifiés par la personne pour atteindre cet objectif : qu'est-ce qui vous empêche d'atteindre cet objectif ? Avez-vous le matériel qu'il faut ? Est-ce que quelqu'un de votre entourage peut vous aider ? Savez-vous faire seule ou pas ?

Pour cela, le médiateur interroge les savoirs existants et le contexte de vie de la personne, pour trouver les solutions qui lui correspondent le mieux. **Selon l'approche de développement du pouvoir d'agir de Yann Le Bossé, le médiateur numérique peut tenter de répondre à deux questions :**

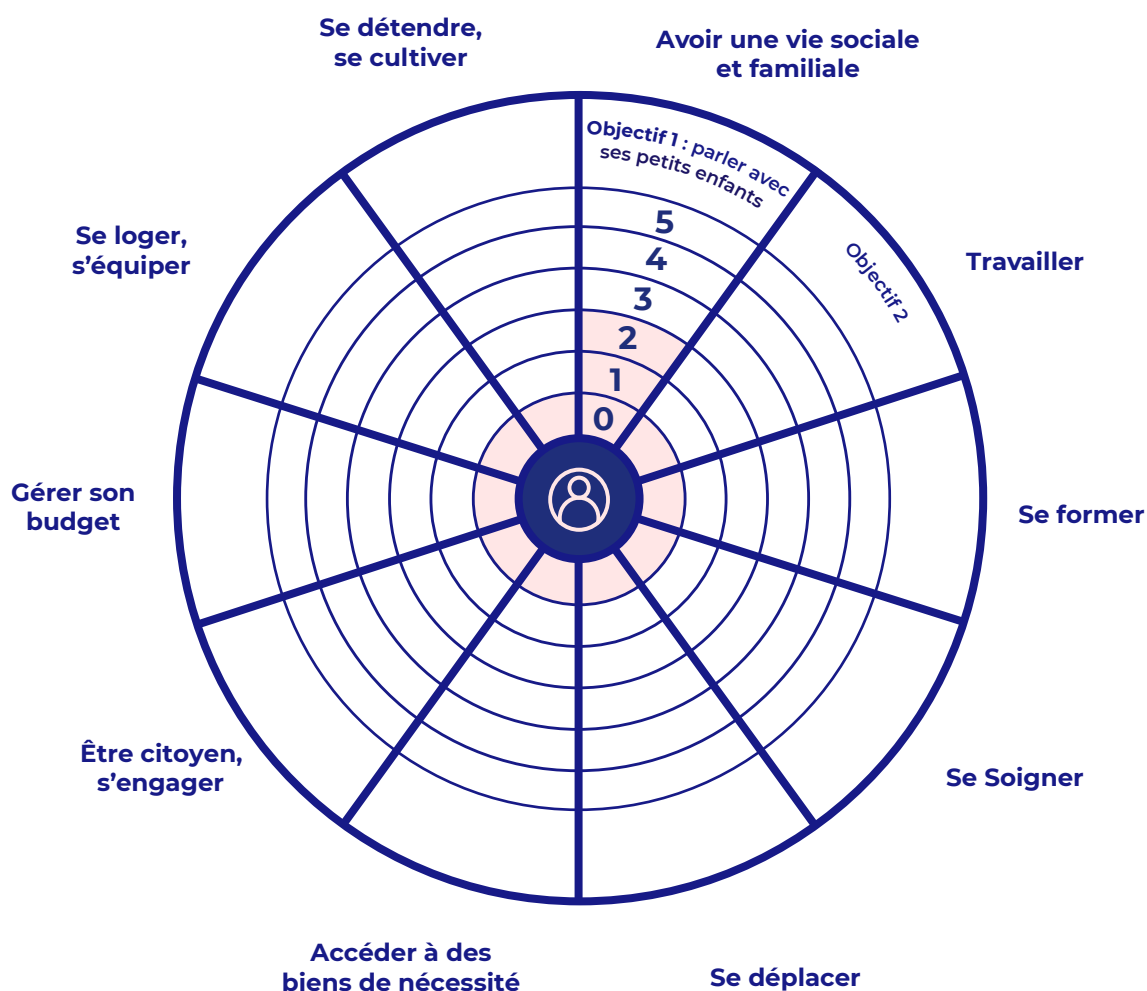
- 1. Qu'est-ce qui peut être tenté ?** : on part de la situation de la personne, ici et maintenant. Ainsi, on ne pose pas de préalables à la solution. Par exemple : « pour communiquer avec vos petits-enfants, vous devez d'abord avoir une messagerie courriel et une adresse ». Or, la personne ne souhaite pas disposer d'une adresse, mais parler avec ses petits-enfants, donc le médiateur doit trouver une autre solution. Autre exemple : un demandeur d'emploi, à qui l'on dit « pour chercher un travail, il faut déjà être motivé ». L'approche par pouvoir d'agir implique que l'accompagnant essaye de chercher du travail également avec une personne a priori non-motivée.
- 2. Qu'est-ce qui a été tenté ?** : il s'agit de réintégrer l'expérience, puisque seule l'action est médiatrice (qu'est-ce qu'il s'est passé ? qu'est-ce qui a été tenté ? quel enseignement on en tire ? comment je peux, à partir de ces enseignements, tenter par moi-même quelque chose, tenter une marche supplémentaire ?). L'aidant peut demander à la personne ce qu'elle a essayé pour communiquer avec ses petits-enfants ; alors celle-ci peut avoir un compte Facebook, mais ne parvient pas à trouver l'espace messagerie.

Pour aider la personne à s'auto-positionner, le médiateur peut utiliser l'échelle suivante :



Cette étape permet donc à la fois d'inviter la personne à prendre du recul sur sa position vis-à-vis de son objectif, pour identifier les ressources dont elle dispose éventuellement déjà, et les solutions qui lui permettront d'atteindre l'objectif.

A partir de ces éléments, la personne se positionne sur l'axe d'autonomie de la toile, selon sa propre perception de son autonomie. Cela permet d'obtenir un diagramme de ce type :



NB : les personnes vont potentiellement sur ou sous-évaluer leur autonomie. Le rôle du médiateur n'est pas de corriger la personne, mais bien de l'aider à se positionner, même si cette position n'est pas objective. Lors de l'étape 4, la personne pourra mesurer la distance entre sa position initiale et la position du moment : en effet, en participant à des actions de formation, la personne peut prendre du recul sur sa propre perception de ses capacités et se découvrir une plus grande autonomie. L'outil participe ainsi

➤ **Etape 3 : la personne participe à des actions de médiation numérique**

En fonction des objectifs fixés, le médiateur numérique identifie les actions les plus cohérentes avec les objectifs de la personne, et

les met en oeuvre : participation à un atelier de sensibilisation, atelier collectif ludique, aide ponctuelle, etc. L'objectif recherché par le médiateur est l'augmentation des capabilités de la personne, soit une plus grande autonomie de la personne pour atteindre ses objectifs.

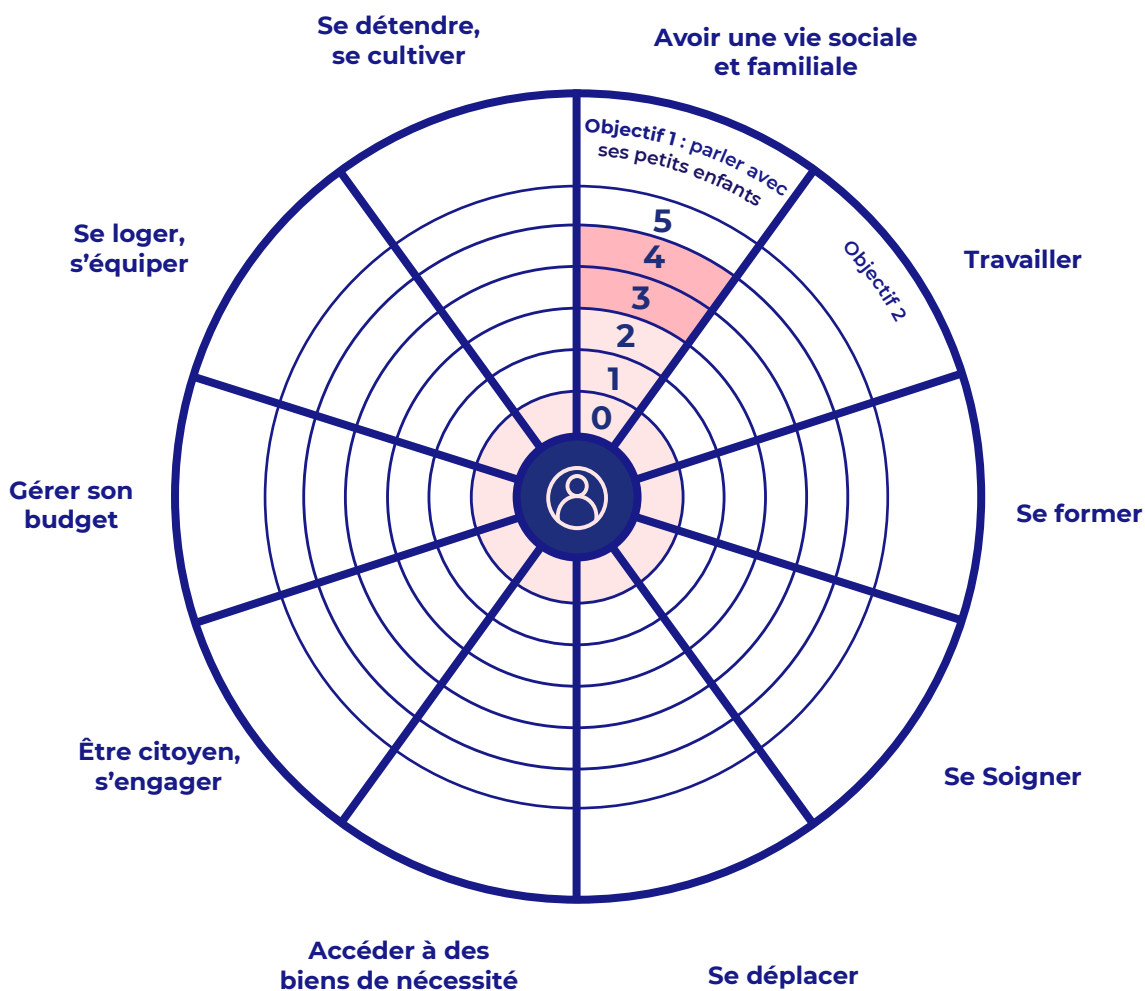
➤ Etape 4 : j'aide la personne à faire le bilan de ce qu'elle a appris à faire

Après sa participation à ces actions, la personne va pouvoir faire le bilan de ce que les actions lui ont permis de comprendre, de faire et de découvrir. Le médiateur numérique peut accompagner la personne à objectiver les effets des actions de médiation numérique dont elle a pu bénéficier.

Cela peut se traduire par un bilan écrit de ce que la personne sait faire, une attestation/certificat selon un référentiel, de façon plus informelle par exemple via la délivrance de badges numériques, etc.

Néanmoins la toile des capabilités sera ici mobilisée pour inviter la personne à s'auto-positionner de nouveau sur l'axe de progression vers l'objectif.

Le médiateur met à jour le diagramme en modifiant la note de 1 à 5 si la personne pense avoir progressé vers son objectif :



L'important est ici de parvenir à déterminer si oui ou non les actions dont la personne a bénéficié lui ont permis d'atteindre ou a minima de se rapprocher de l'objectif fixé.

Si la personne considère que les actions dont elle a bénéficié ne lui permettent pas d'atteindre son objectif initial, alors les actions mises en oeuvre n'étaient pas adaptées, quand bien même une montée en compétences aurait eu lieu. Dès lors, il s'agit de :

1. Redéfinir l'objectif initial, qui peut avoir été mal exprimé, ou bien incompris par le médiateur ;
2. Et/ou de déterminer de nouvelles actions pour atteindre l'objectif.

Etape 5 : je montre à la personne ce qu'elle peut également faire grâce à ce qu'elle a appris

Après cette étape de bilan qui doit permettre à la personne d'objectiver l'atteinte de ses objectifs, ou a minima, une progression vers l'atteinte de ses objectifs, le médiateur numérique endosse son costume de révélateur : à cette cinquième et dernière étape, il doit accompagner la personne à prendre conscience des potentialités offertes par sa progression, au-delà des objectifs qu'elles s'étaient fixées.

C'est-à-dire, le médiateur numérique accompagne la personne à faire le lien entre sa progression sur l'axe vers l'objectif, et les nouvelles perspectives que cela lui offre, sur d'autres axes (champs). Par exemple, si une personne âgée a appris à utiliser Skype pour communiquer avec ses petits-enfants (elle a augmenté son pouvoir d'agir dans le champ « Social »), alors le médiateur numérique informe la personne que cet outil peut également être utilisé pour réaliser une téléconsultation : la personne augmenterait alors son pouvoir d'agir dans le champ de la santé.

La personne peut inscrire un nouvel objectif sur la toile, qui correspond à une nouvelle ambition qui a émergé grâce à l'action de médiation numérique.

La toile des capacités

Comment obtenir des données ?



L'outil proposé est un support d'auto-positionnement accompagné. Nous proposons le format d'une toile, ce peut également être un arbre, il peut se décliner en format papier ou encore un format numérique qu'offrent par exemple les jeux de e-sport.

Le format numérique permet de penser la collecte, la visualisation des données et leur exploitation de façon optimale. Une application à l'usage des médiateurs et des personnes accompagnées serait intéressante.

A ce stade prototypal, nous proposons un outil de traduction des échanges aidant-aidé via un simple tableau (voir format simplifié page suivante).

Identification individu	Caractéristiques individu	Axe 1		
Prénom Nom CP	Genre Âge ect.	Formulation de l'objectif (en toute lettres)	Position initiale sur l'échelle (0-5)	Position finale sur l'échelle (0-5)

Ainsi l'outil mobilisé pour chaque individu devra faire l'objet d'un remplissage d'une base de données qui,:

- À l'aide d'un diagramme radial, permettra d'identifier la différence entre le positionnement initial de l'ensemble des individus ayant fait appel à la médiation numérique et un positionnement après action.
- À l'aide de tableaux croisés, permettra d'affiner l'impact sur les axes, les caractéristiques de personnes, la durée de l'action, etc.
- À l'aide d'une analyse sémantique, permettra d'affiner les objectifs ou raisons les plus fréquentes que les personnes formulent pour faire appel à la médiation numérique et ainsi affiner l'offre de service à proposer

Annexe 1

Trame de question

Ce questionnaire WWconstitue un outil pour les médiateurs numériques afin d'accompagner les personnes accueillies à formuler leurs souhaits, leurs objectifs visés.

Les réponses au questionnaire, par la personne accueillie avec l'aide du médiateur numérique, doivent permettre d'affiner le besoin de la personne et ainsi guider le médiateur numérique dans la réponse à apporter.

NB : ces questions sont indicatives : elles doivent permettre de guider le médiateur numérique, mais ne sont en rien obligatoires.

Etape 1 : j'accueille la personne et je l'aide à formuler ses priorités et ses besoins

1. Identifier la demande et/ou le besoin de la personne : Il s'agit ici de comprendre pourquoi la personne s'adresse à un service de médiation numérique

- *Que souhaitez-vous faire ? Qu'attendez-vous de nous ? De quoi auriez-vous besoin ?*
- *Est-ce que vous souhaitez que l'on vous aide pour y arriver, ou bien qu'on vous apprenne à le faire seule ?*
- *Comment pouvons-nous vous aider ?*
- *Pourquoi avez-vous besoin de nous ? pourquoi êtes-vous venu nous voir ?*
- *Pourquoi pensez-vous que nous pourrions vous aider, plutôt que quelqu'un d'autre ?*
- *Qu'elle aide souhaitez-vous trouver ici ?*
- *En quoi selon vous le numérique pourrait vous aider ?*

2. Identifier et comprendre les motivations de la demande de la personne : Il s'agit de relier une demande à la réponse à un besoin fondamental (axe de la toile)

- *Pourquoi est-ce important pour vous aujourd'hui ?*
- *Pourquoi est-ce important pour vous d'accéder à ce service / faire cette démarche ?*

3. Aider la personne à formuler sa demande sous forme d'objectif : il s'agit de formuler sur un ou plusieurs axes l'objectif prioritaire sous la forme d'une phrase précise

- *Quel est votre objectif ?*
- *Pour répondre à votre demande/besoin, que devrions-nous faire/atteindre ?*

- *Qu'attendez-vous de notre intervention ? Qu'est-ce qui ferait, selon vous, que votre vie se sera améliorée/votre besoin sera satisfait ?*
- 4. Ouvrir les perspectives : il s'agit d'interroger plus largement la personne sur ses motivations et souhaits en faisant le tour de la toile (ne pas s'arrêter à une demande/besoin que la personne priorise)**
- *Qu'est-ce que vous aimeriez faire plus largement avec le numérique ?*
 - *Quelles sont vos envies ?*
 - *Est-ce qu'il y a des choses, des actions que vous aimeriez savoir-faire ?*
 - *Sur cet axe, rencontrez-vous des difficultés particulières, que savez-vous faire grâce au numérique ?*

Etape 2 : je l'aide à s'auto-positionner sur l'échelle, en fonction de ses capacités perçues

- 1. Aider la personne à auto-évaluer sa capacité à atteindre/ se rapprocher de l'objectif seule**
- *Est-ce que vous pouvez y arriver seule ?*
 - *Selon vous, pourquoi n'arrivez-vous pas à atteindre cet objectif ? Qu'est-ce qu'il vous manque aujourd'hui ?*
- 2. Identifier avec la personne les ressources dont elle dispose et qu'elle peut mobiliser pour atteindre cet objectif**
- *Sur quelle aide pouvez-vous aujourd'hui compter pour y arriver seule ?*
 - *Avez-vous le matériel / les outils nécessaires (connexions, ordinateurs, etc.) ?*
 - *Est-ce qu'un proche, un ami pourrait vous aider ?*
 - *Est-ce qu'il n'existe pas d'autres aides que vous pouvez mobiliser ? Pourquoi préférez-vous vous adresser à nous ?*
- 3. Identifier les besoins restants, les outils manquants et définir un plan d'action partagé**
- *Qu'est-ce qui vous bloque actuellement pour atteindre cet objectif ?*
 - *Est-ce qu'il s'agit d'un manque d'outils, d'accès à des connexions, d'aide ? Ou de craintes liées à l'outil ? De craintes liées à la procédure et ses effets (ex : accès aux droits) ?*
 - *Comment selon vous pouvons-nous relever ces défis et vous aider à atteindre progressivement votre objectif ?*
 - *Quelles sont les étapes essentielles selon vous, qui vous permettront d'atteindre votre objectif ?*

Etape 3 : j'aide la personne à faire le bilan de ce qu'elle a appris à faire

- 1. Identifier avec la personne si les actions de médiations numériques lui ont permis d'atteindre ses objectifs ou de s'en rapprocher**
 - *Est-ce que les actions dont vous avez bénéficiés / ateliers auxquels vous avez participé vous ont permis d'atteindre vos objectifs ?*
 - *Est-ce qu'ils vous ont permis de vous en rapprocher ?*
 - *Est-ce que vous avez apprécié les actions / ateliers dont vous avez bénéficié ?*

- 2. Aider la personne à évaluer ce qui n'a pas fonctionné**
 - *Lors de ces actions / ateliers, qu'est-ce qui a moins fonctionné ?*

- 3. Identifier avec la personne ce qui, selon elle, lui manque pour atteindre l'objectif**
 - *Au regard de ce que vous a apporté l'atelier, est-ce que vous vous sentez plus en capacité d'atteindre votre objectif ?*
 - *Que vous manquerait-il pour atteindre votre objectif ?*

- 4. Identifier les effets plus larges des actions de médiation : motivation, accès à d'autres ressources, etc.**
 - *Est-ce que la participation à ces ateliers vous a permis de découvrir d'autres ressources ?*
 - *Est-ce qu'après avoir bénéficié de ces aides, vous identifiez nouveaux besoins / nouveaux souhaits, pour lesquels vous souhaitez être accompagné ?*
 - *Vous sentez-vous plus à l'aise avec le numérique ?*

Annexe 2

cadre méthodologique

Dans notre démarche, nous nous appuyons sur les travaux de Yann Le Bossé sur le développement du pouvoir d'agir, et d'Amartya Sen sur les capacités.

Pourquoi ce cadre méthodologique ? Un cadre d'intervention déontologique

Pour accompagner une personne à développer son pouvoir d'agir, Yann Le Bossé définit plusieurs étapes que l'accompagnant doit mettre en oeuvre, qui permettent notamment de **définir le problème de façon opérationnelle** : les personnes qui vont se rendre dans un lieu de médiation numérique expriment soit 1) un souhait, **une demande** 2) **un problème**.

Dans les deux cas, il est important que l'accompagnant aide la personne à définir concrètement ce problème : les énoncés tels que « je n'y arrive pas », ou « le numérique, c'est difficile » sont à mettre de côté, pour se focaliser sur la manifestation du problème ici et maintenant (c'est ce que l'on nomme « l'approche verticale »).

Le premier échange avec la personne (l'accueil) se focalise donc sur la compréhension circonstanciée de la demande. Cela passe par une mise en situation, à travers quatre points :

1. Qui veut changer quoi, pour qui et pourquoi ?
2. Ne pas présager des volontés de la personne
3. Qu'est-ce qui peut être tenté ?
4. Qu'est-ce qui a été tenté ?

Le médiateur qui accompagne la personne n'est pas là pour trouver la solution à un problème, mais pour trouver avec la personne comment celle-ci peut se libérer de son problème, avec ses ressources et ses compétences. Comme le dit Yann Le Bossé, « à la question "qu'est-ce qu'aider ?" la réponse n'est ni "soulager la souffrance" comme dans les approches caritatives, ni "guérir de la souffrance" comme dans les approches professionnelles fondées sur le modèle médical, ni encore de "dénoncer les causes de la souffrance" comme les approches militantes, mais plutôt de s'affranchir de la souffrance. ».

Développer le pouvoir d'agir : aller au-delà des objectifs des personnes, ouvrir les perspectives.

Au-delà de son effet sur l'objectif visé par la personne (« communiquer avec ses petits-enfants »), **l'action de médiation numérique, en ce qu'elle permet un gain de contrôle de la personne** sur un outil (par exemple, Facebook), **augmente potentiellement le pouvoir d'agir de la personne sur l'ensemble des pans de sa vie.**

Exemple : la personne est abonnée au journal local pour s'informer, donc elle a déjà développé cette capacité d'information. Mais elle sait que Facebook pourra lui permettre de suivre les journaux locaux, et peut être d'avoir plus d'information

➤ Ici, on comprend que les bénéfices de la médiation numérique peuvent être plus larges que l'atteinte de l'objectif initial, notamment lorsqu'ils permettent à la personne de développer son pouvoir d'agir dans d'autres champs de sa vie.

➤ Cependant, que se passe-t-il si la personne ne prend pas conscience des possibilités offertes par l'acquisition de ce savoir-faire, ou ne voit pas l'intérêt de poursuivre un autre objectif ?

L'approche en termes de capacités développée par Amartya Sen encourage à considérer ces savoir-faires et compétences acquises comme des possibilités pour l'individu. Cette approche nous invite à ajouter un outil dans l'évaluation des effets de la médiation numérique, pour ne pas les surévaluer.

Pour aller plus loin : l'approche en termes de capacités d'Amartya Sen

L'approche d'Amartya Sen repose sur l'interactionnisme stratégique : ce ne sont ni les caractéristiques individuelles, ni les caractéristiques de la société qui permettent de définir le pouvoir d'agir d'un individu ou d'un groupe, mais **les modalités d'interaction entre les deux**. Sen étudie les conditions sociales, environnementales ou individuelles nécessaires pour qu'un individu atteigne ses modes de fonctionnements⁷. Son approche est donc à la fois situationniste et interactionniste.

L'exemple qui illustre cette interaction nécessaire est celui du parapluie dans le désert : si l'on offre un parapluie à un Touareg, celui-ci risque d'en avoir peu l'utilité, et n'en veut pas. Prenons un exemple lié à notre sujet : si une commune décide de fournir des ordinateurs à l'ensemble de ses habitants, cela n'est pas suffisant pour que les habitants qui ne savent pas maîtriser l'outil s'en saisissent, et peut-être même que des habitants ont déjà un ordinateur ou un autre outil, et ne veulent pas d'un autre.


Ce que Sen nomme les capacités des individus, c'est bien l'interaction entre une situation donnée et des caractéristiques de la personne : l'approche en termes de capacités contient cette même idée de subjectivité que l'approche du PDA.

Dès lors, l'approche des capacités nous permet d'introduire une nuance, qui renforce la dimension subjective des effets des actions de médiation, et permet de laisser la personne maîtresse de sa vie : **les savoir-faires acquis sont des capacités : la personne fait le choix, en fonction de ses besoins, de les activer ou non** – comme le parapluie pour les Touareg.

⁷ Ce qu'un individu peut réaliser étant donné les biens qu'il possède (Monnet 2007)

De-là, la personne a le choix : elle peut effectivement mobiliser ce savoir acquis pour réaliser d'autres actions, et donc augmenter son pouvoir d'agir. Si elle fait ce choix, nous nommerons cette capacité acquise une **capabilité active** : c'est le cas dans l'exemple de la personne âgée qui va transposer les savoirs acquis en matière d'usage de Messenger pour communiquer avec ses petits-enfants vers un usage orienté « mobilité », pour connaître les informations relatives à son train. C'est ce que l'on peut appeler la **mobilité ou transposabilité des compétences acquises et des expériences**.

En revanche, la personne peut ne pas avoir envie d'utiliser ce savoir dans un autre champ, ou même ne pas voir d'intérêt de savoir rédiger et envoyer un courriel dans le champ professionnel (ex : son métier ne nécessite pas l'envoi de courriel), ou encore, ne pas **prendre conscience de la possible transposition de cette compétence dans un autre champs**.

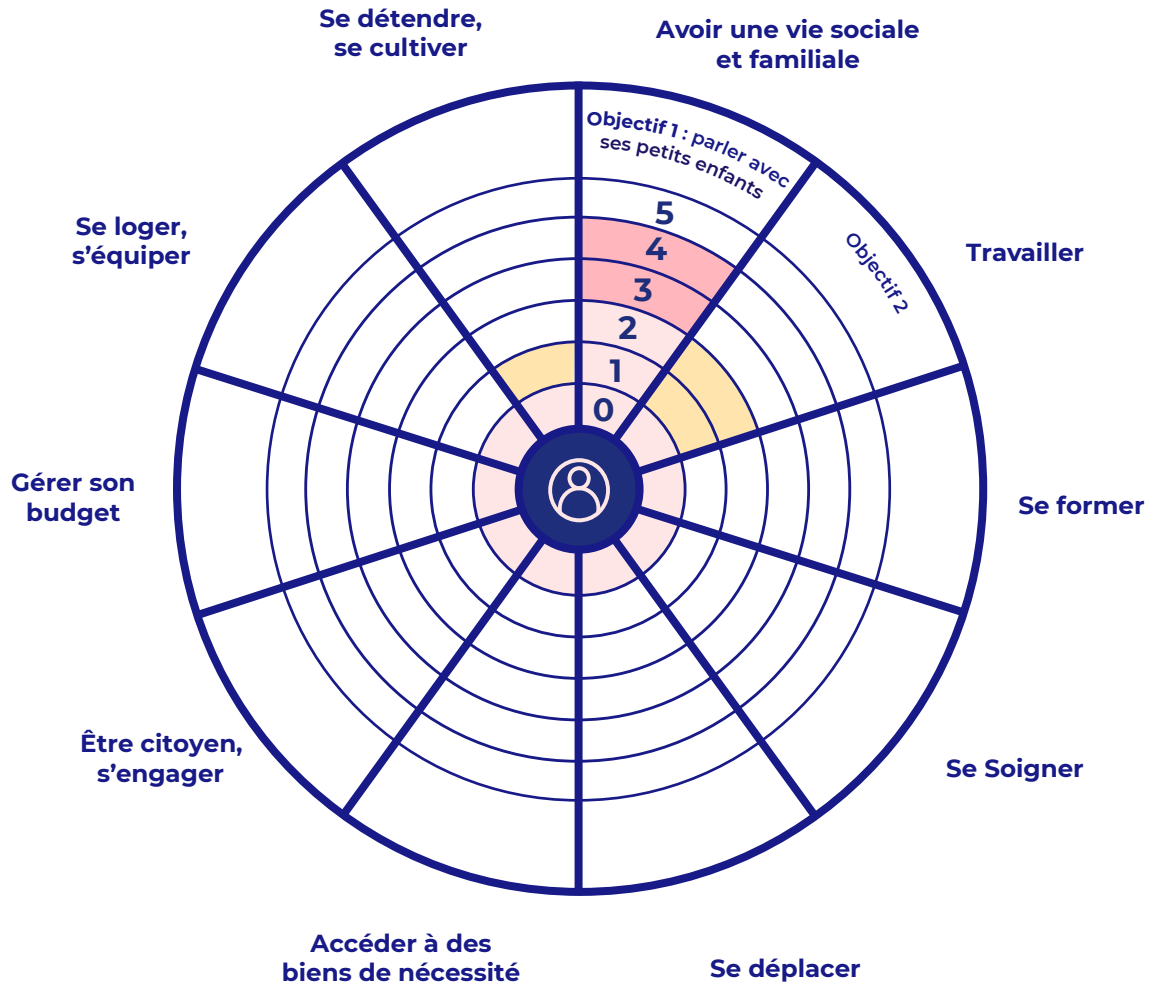
 Dans ce cas, elle ne va pas transposer les compétences acquises dans un autre champ, et donc moins développer son pouvoir d'agir : **l'impact de la médiation numérique sera plus faible, car il se limitera à la réponse à la demande initiale de la personne.**

Mais cette capacité est pourtant acquise, bien que non-transposée, et cela augmente dans une moindre mesure le pouvoir d'agir des personnes.

En termes d'évaluation des effets de la médiation numérique, nous devons prendre en compte de cette possible **activation des capacités** : nous parlerons de **capabilité passive**. Il est possible que la personne change de métier un jour, et dès lors éprouvera le besoin d'envoyer un courriel ; ou bien dans un autre cadre, peut-être que la personne aura besoin d'envoyer un courriel pour faire une réclamation quant à ses droits.

Ces capacités passives, ou en sommeil, doivent apparaître sur l'outil, pour permettre la prise de conscience de la personne, et reconnaître l'augmentation de son pouvoir d'agir. Ces capacités, comme elles sont passives, ne peuvent être représentées de la même manière que la capacités actives, seront représentées par une autre couleur.

Exemple : la personne sait envoyer des mails à ses amis, mais aimerait également communiquer avec eux via WhatsApp (donc l'objectif n'est pas complètement atteint encore). En revanche, elle ne souhaite pas transposer cette compétence dans le champ du travail car n'en voit pas l'intérêt. On pourrait alors représenter ses capacités passives sur la toile des capacités (ici, en jaune pâle) :



ÉVALUER L'IMPACT DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

