

# LES 11 COMMANDEMENTS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

## 1

### ACCULTURER ET ALPHABÉTISER

Le numérique est vu par nos publics comme étant une contrainte, une technique souvent aliénante ou déshumanisante ou, au mieux, comme une intendance.

L'objectif de notre travail tient à :

- transmettre une culture numérique, ce qui va permettre au bénéficiaire de mieux comprendre le numérique
- rendre accessible la langue et les concepts liés au numérique grâce à un vocabulaire adapté et explicite



## 2

### ÉMANCIPER

✗ **L'émancipation signifie ne jamais faire à la place de la personne**, sauf en cas de fausse manœuvre.



- **L'émancipation signifie transmettre un savoir-être numérique** qui, seul, permet la durabilité des apprentissages. Ce savoir-être est fait de patience, de logique, de curiosité devant l'inconnu.



- **L'émancipation signifie aussi former et orienter sur les matériels et les logiciels les plus capacitants, ce qui préserve la liberté de l'utilisateur à long-terme.** Cela passe par des dispositifs d'inclusion numérique qui intègrent et prévoient un temps de pratique individuelle sur un matériel propre à la personne de façon à ancrer les apprentissages.

## 3

### INCLURE

Personne ne doit être laissé sur le bord du chemin ! **Nous construisons une méthode de capacitation universelle** et pour se faire :



- tous les contenus pédagogiques, les parcours, les enseignements, tout doit être conçu en partant toujours des situations d'illectronisme les plus totales,
- l'expérience utilisateur, les interfaces, les méthodes d'enseignement doivent être pensées du point de vue de l'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap.

## 4 ÉCOUTER ACTIVEMENT

« Parler est un besoin, écouter est un art » (Goethe). **La première qualité du médiateur numérique est l'écoute, l'accueil de la parole et de l'état d'autrui.** L'écoute active implique de toujours :

- reformuler,
- s'assurer d'avoir bien compris autrui,
- et réciproquement s'assurer avoir bien été compris.



## 5 ALLER VERS

Certains apprenants n'osent pas ou ne veulent pas solliciter de l'aide et renoncent en silence. Le cheminement du côté du médiateur consiste alors à **systématiquement aller vers le bénéficiaire pour stimuler, éveiller, impliquer et éviter les démarches de renoncement silencieux.**

## 6 BÂTIR LA CONFIANCE

**L'enseignement, a fortiori à distance, implique une réassurance permanente, pour expliquer, imager, rassurer et conforter.**

L'illectronisme plonge dans une situation d'angoisse, de défiance, de renoncement et de frustrations qui fait que les publics qui se présentent à nous ont une relation abîmée avec le numérique, relation que nous devons réparer par un soin spécifique accordé à l'humain.

**La construction de la confiance passe par une relation affective avec l'intervenant qui est partie intégrante du travail relationnel.**



Enfin, la **construction de la confiance suppose la mise en place d'une psychologie positive permanente.** Il n'existe pas de petite victoire. Chaque petite avancée doit être célébrée et reconnue comme telle.

## 7 CRÉER UNE RELATION D'ENTRAIDE



Nous apprenons autant de nos apprenants qu'ils apprennent de nous. De ce point de vue **nous sommes dans une relation de réciprocité, d'entraide et de cheminement réciproque.**

## 8

### ÊTRE BIENVEILLANT



La bienveillance est une aptitude à accepter, accueillir et s'ouvrir au plus grand nombre possible de comportements et de réactions. Cela est d'autant plus important dans ce travail de médiation que les bénéficiaires sont souvent réfractaires au numérique et peuvent avoir des réactions passionnées. Il faut donc **rester bienveillant en toutes circonstances**.

## 9

### PRATIQUER UNE MAÏEUTIQUE PERMANENTE

La maïeutique est l'art du questionnement permanent pour rechercher la vérité.



Le médiateur numérique doit **prendre le temps de vérifier que les enjeux du bénéficiaire sont bien couverts, que les usages et les méthodes d'enseignement sont bien en adéquation avec le profil**.

Nous refusons toute forme d'enseignement stéréotypée.

## 10

### PRATIQUER UNE NEUTRALITÉ PÉDAGOGIQUE ET AXIOLOGIQUE

**Les intervenants sont tenus d'adopter une attitude de neutralité pédagogique totale vis à vis des outils présentés aux participants.**

- ➔ Chaque outil doit être présenté systématiquement en rapport avec les autres outils disponibles en fonction d'une matrice de critères et d'un état de l'art dûment réalisés et fondés sur des sources concordantes et établies ou sur une analyse approfondie dûment justifiée.
- ➔ **Les critères d'évaluation des outils pour tous les états de l'art réalisés sont : le pouvoir d'agir, l'interopérabilité, la souveraineté et l'inclusion.**

## 11

### ÉVALUER SON IMPACT



Le succès du travail de médiation numérique se mesure à l'aune de la manière dont le numérique est perçu, de la confiance et de l'estime de soi du bénéficiaire, du développement du savoir-être numérique et de capacité d'auto-apprentissage.

L'évaluation des savoir-faire ne se mesure qu'à l'aune du développement du savoir-être.



**Le médiateur numérique doit avoir en outre une culture du feedback régulière pour mesurer son avancée et celle de ses bénéficiaires.**