

Comment faire de la médiation numérique en tiers-lieu

Cette fiche est à destination des médiateurs numériques en recherche de diversification de leurs publics-cibles, intervenant dans des lieux de vie et des tiers-lieux, qui souhaiteraient étendre leurs activités en ajoutant une brique de service de médiation numérique.

Rédacteurs Pop Café

Mise en forme La Mednum

Coordination Jeanne Piacentino, Banque des Territoires

10 pages - Temps de lecture estimé : 13 minutes

Dernière mise à jour le 19 juillet 2023

Chapitre 0

Introduction

Le terme de « numérique » est désormais largement utilisé pour décrire de nombreuses réalités

Utilisation de nouvelles technologies (micro-informatique, wifi, 5G...), de nouveaux outils (ordinateurs, smartphones...), généralisation de nouveaux usages (réseaux sociaux, messageries instantanées, paiement via banques en ligne), voire d'une nouvelle culture (séries consommées via plateformes à la demande, culture « geek »...) et leur impact sur l'organisation sociale (dématérialisation des interactions avec l'administration, achats en ligne), sont autant d'éléments qui contribuent à bousculer l'organisation des relations sociales, politiques, voire géographiques des particuliers comme des professionnels.

L'ampleur de ces évolutions justifie la généralisation de services d'accompagnement des usagers. Alors qu'une multitude d'acteurs propose des accompagnements aux particuliers dans des lieux dédiés (dits de médiation numérique), depuis la généralisation de l'accès à l'informatique, il n'est pas évident pour tous les publics de se sentir à leur place dans des espaces peuplés d'ordinateurs et d'experts. Nous nous posons ici la question de déployer des services de médiation numérique dans des lieux dont ce ne serait pas l'objet principal, et en particulier les « tiers-lieux ».

La structuration et l'institutionnalisation du mouvement des « tiers-lieux » permet d'en proposer plusieurs définitions, qui ne font toutefois pas l'unanimité entre les acteurs.

Nous prendrons donc ici une acception large, celle de lieux multi-services, dont l'ouverture et la convivialité sont présentées comme valeurs prépondérantes

et qui ont pour point commun de proposer à leurs usagers de collaborer entre eux pour répondre ensemble à des enjeux qui leur sont communs.

Les tiers-lieux semblent à la fois une opportunité pour renouveler les pratiques de la médiation numérique et toucher de nouveaux publics. Déployer des services de médiation numérique en tiers-lieu présente toutefois un certain nombre de défis pour lesquels cette fiche propose des pistes de solutions, à adapter et amender en fonction des expériences.



Chapitre 1

Pourquoi : La médiation numérique en tiers-lieu qu'est-ce que ça change ?

D'abord, proposer de la médiation numérique en tiers-lieu répond à l'injonction de diversifier les publics ciblés par les actions de médiation numérique. On peut en effet considérer que la grande diversité des opportunités du numérique justifie d'en diffuser connaissance et usage au plus grand nombre, notamment dans un contexte d'enjeux de transition sociale et environnementale urgentes. Or, en dehors des situations d'accompagnement social qui permettent de traiter des problématiques bien identifiées, peu d'utilisateurs participent à des temps de médiation numérique de leur propre initiative. Il est donc ici question d'aller à la rencontre de publics qui n'auraient pas fait eux-mêmes le geste de passer la porte d'un lieu de médiation.

À cet égard, les tiers-lieux proposent une vision renouvelée des lieux de convivialité, en proximité avec leur territoire. Faisant le pari que cette proposition rencontre effectivement un besoin de lieux de rencontre exprimé par leur territoire, déployer des services de médiation en tiers-lieu, et plus largement en lieu de vie, est une opportunité de toucher plus d'utilisateurs dans de nouvelles configurations.

La culture du faire ensemble

La culture du faire ensemble, mise en avant par les tiers-lieux, constitue leur principale opportunité pour des actions d'accompagnement numérique. En hybridant les compétences et connaissances des médiateurs numériques et la culture de mise en mouvement en mode projet des tiers-lieux, au service des enjeux qu'ils traitent par ailleurs permet d'ancrer

les actions de médiation dans des actions collectives. Par exemple, participer à une « carto-party », ou à une wiki-permanence, permet à la fois une meilleure connaissance de son environnement et une première contribution à des communs numériques, ouvrant des perspectives aux usagers sur leur utilisation d'outils sur lesquels ils sont invités à passer de consommateurs à contributeurs.

Convivialité et diversité des publics

Cafés, restaurants, lieux partagés, les tiers-lieux mettent en général principalement en avant la convivialité du lieu. Un lieu chaleureux permet de contourner l'effet scolaire que risque un mode d'action dans des lieux dédiés à la montée en compétences, qui rebute certains publics.

Par ailleurs, les tiers-lieux mettent régulièrement en avant la diversité des publics qu'ils touchent et des sujets qu'ils abordent. Cette diversité permet à son tour de contourner l'image d'accompagnement social qui peut être associée aux lieux dédiés à la médiation numérique. Tout comme les Fablabs s'appuient sur la démocratisation des machines à commandes numériques et font le lien avec des thématiques de fabrication, l'émergence de nouveaux lieux de médiation permet de mettre le numérique au service de la transition écologique des territoires, de nouveaux services de mobilité, du développement du commerce local, du jeu, etc. Si personne ne se lève le matin en se disant qu'il a besoin de médiation numérique, nombreux sont les acteurs qui souhaitent contribuer à des projets territoriaux, ils rejoignent alors des communautés qui peuvent incarner leurs actions dans des lieux de collaboration pour travailler ensemble sur diverses thématiques (renouveler les pratiques alimentaires de leur territoire, repenser les modalités de travail en collectif, proposer une programmation culturelle alternative, permettre l'éducation à la citoyenneté, etc.).

Intégrer des méthodes de montée en compétences dans ces projets permet alors de diffuser plus largement une culture numérique.

Aller vers plus d'usagers

Plusieurs expérimentations se sont d'ailleurs appuyées sur des tiers-lieux pour toucher des publics qui ne répondaient pas à des sollicitations officielles. Par exemple, dans le cas du retour à l'emploi, il n'est pas toujours évident d'accompagner des publics qui sont sortis des fichiers des principaux prescripteurs d'accompagnement. Ces mêmes prescripteurs gagnent aussi à diversifier leur mode d'accompagnement et à les déporter dans des lieux plus conviviaux. Nous pouvons ici citer en exemple une expérimentation menée par Pôle Emploi, en lien avec le collectif des tiers-lieux d'Ile-de-France dans [l'accompagnement à la médiation numérique de ses publics](#).

Inscrire la médiation dans de nouvelles relations économiques

Les tiers-lieux ont pour particularité d'hybrider trois types d'économie :

- **L'économie redistributive** : Subvention ou mécénat finançant des actions aux usagers.
Exemple fréquent : l'usage des pass numériques
- **L'économie contributive** : Mise en place d'échanges de biens et services entre usagers.
Exemple fréquent : le repair café
- **L'économie marchande** : Vente de biens et services.
Exemple fréquent : le café

L'hybridation de ces trois types d'économie ouvre les perspectives sur les moyens de médiation numérique à mettre en œuvre pour s'ouvrir à différents types d'usagers.

L'économie contributive pousse à expérimenter des ateliers de pair à pair, horizontaux, où les compétences se transfèrent d'utilisateur à utilisateur par des moments dédiés ou la mise en place de projets qui les font collaborer. L'économie marchande pousse à envisager des services à commercialiser, par exemple via la fabrication

numérique ou l'accompagnement de professionnels. On devient un « client » et plus une personne en difficulté qui demande de l'aide : ce changement de posture peut toucher de nouveaux publics.

Enfin, l'économie redistributive (déjà bien répandue) pousse à faire financer par des tiers les actions de médiation numérique, et peut-être ainsi de mieux les co-construire avec les partenaires.

Pour un numérique au service du territoire

Enfin, si nous faisons collectivement le pari que les tiers-lieux sont les espaces dans lesquels se construisent et se déploient les projets de transition écologique des territoires, proposer des services numériques dans ces endroits nous permet de mettre les opportunités du numérique au service de projets d'intérêt collectif qui permettent de répondre aux grands enjeux du XXI^e siècle.



Témoignage de terrain

« L'Écume du Jour est un réseau d'échanges réciproques de savoirs à Beauvais (60), dans lequel nous déployons des services de médiation numérique depuis mai 2022. Étant situé près d'un quartier prioritaire de la politique de la ville, le public a vraiment besoin d'une aide à la fois individuelle et collective dans notre bar associatif convivial. Il y a eu déjà près de trois cents passages et nous espérons attirer encore plus de participants ! Par ailleurs, nous continuons à développer des partenariats avec les associations locales »

Propos recueillis auprès de Szymon LUCYK, Conseiller numérique à L'Écume du jour

Chapitre 2

Comment : Les services qu'il est possible de mettre en œuvre

Diagnostic territorial - se mettre à l'écoute du territoire et du tiers-lieu lui-même

Attention, les tiers-lieux ne proposent pas de modèle unique d'offre de services. Les propositions ci-dessous ne se déploieront pas telles quelles dans un lieu de vie et demanderont à être adaptées. La première étape d'une démarche de médiation numérique en tiers-lieu est de s'y immerger, de comprendre le type de relations qui s'y tissent et le type de projets qui y émergent. Il sera alors plus facile d'adapter un service de médiation numérique aux pratiques déjà à l'œuvre dans le lieu.

Par ailleurs, déployer des services de médiation numérique dans les tiers-lieux présente un défi pour réinventer un certain nombre de moyens d'intervention en les rendant compatibles avec l'offre de service des tiers-lieux. Ces services doivent également rencontrer un réel besoin du territoire et un diagnostic préalable est nécessaire pour calibrer l'offre de services pertinente.

Nous vous renvoyons ici à la fiche dédiée à [la réalisation de diagnostics territoriaux](#).

Le café numérique

Beaucoup de tiers-lieu proposent un service de café et/ou de petite restauration, à leurs usagers (dans une logique de lucrativité ou non). Un premier usage possible de médiation en tiers-lieu est donc de s'appuyer sur cette offre de services et de proposer, pour le prix d'un café, de répondre aux principaux irritants numériques des usagers (appelés par exemple

« bobos numériques » du quotidien chez POP Café). Ce service demande de mobiliser un médiateur sur un temps précis et régulier. Attention, pour ne pas se faire déborder, l'interaction doit être limitée dans le temps (15 min), répondre à un problème simple et doit permettre de prendre rendez-vous plus tard pour un accompagnement plus complexe au besoin.

Le café amène la convivialité, la chaleur et la confiance nécessaires à des discussions croisées qui peuvent par ailleurs déclencher de la remédiation de pair à pair.



Témoignage de terrain

« Le tiers-lieu est vraiment l'endroit idéal pour développer des compétences numériques qui ont du sens pour le quartier. Les usagers viennent avec leurs problématiques du quotidien et sont en confiance pour échanger et travailler avec d'autres personnes. Et puis, apprendre dans un café, ça ne donne pas l'impression de retourner à l'école ! »

Propos recueillis auprès de Guillaume CANONNE, responsable du POP Café de Lille – Wazemmes.

Comptoir d'accompagnement des TPE/PME et du tissu associatif local

Les tiers-lieux sont souvent le fruit de la collaboration d'acteurs locaux qui forment le cœur du tissu associatif et entrepreneurial de leur territoire d'ancrage. Proposer des services d'accompagnement aux usagers professionnels (associatifs ou entrepreneurs) permet de mettre les compétences et la culture numérique du médiateur au service du développement et de la transition du territoire d'ancrage du tiers-lieu.

Concrètement, il peut s'agir ici de proposer un service d'écoute et de conseil sur les sujets de transition numérique. La capacité à rendre les services demandés dépendra forcément des compétences du médiateur et du modèle juridique des structures en action.

Il est au moins possible d'être à l'origine de coopérations entre les usagers professionnels avec les acteurs numériques du territoire alignés sur les valeurs du médiateur et du tiers-lieu : chantiers d'insertion dans le domaine de la communication web ou graphique, community management, hébergeurs indépendants de services numériques éthiques ([par exemple les Chatons](#)).

Déployer des services numériques collectifs

Les tiers-lieux sont des lieux multi-services et il peut être pertinent de les aider à déployer de nouveaux services à leurs usagers. Ces services seront ensuite de bons supports de médiation numérique puisque leur déploiement n'est pas subi mais impulsé par les usagers eux-mêmes. En effet, si le déploiement d'un service numérique émerge d'un besoin exprimé par les usagers d'un lieu, il sera plus aisé d'en généraliser l'usage et le tiers-lieu devient alors le lieu ressource pour y contribuer ou se faire accompagner dans son utilisation du service.

Exemples de services numériques éthiques à lancer dans un tiers-lieu : [les plateformes coopératives](#) et en particulier [des outils de circuits courts alimentaires](#).

Les ateliers en auto-animation

Les tiers-lieux sont des espaces propices au transfert de compétences entre les usagers. Un mode d'action de médiation numérique en tiers-lieu peut donc être d'identifier les compétences des usagers « habitués » du lieu et, si le cadre juridique du lieu le permet, de lancer une campagne de reconnaissance des compétences (par exemple via les Open Badges ou l'outil Pix) puis de proposer l'animation d'ateliers ou de discussions aux usagers du lieu eux-mêmes dans une logique d'horizontalité.

Les temps de partage communautaires (par catégorie d'âge ou d'usage : senior ou parentalité)

En fonction de l'identité du tiers-lieu et des préoccupations de ses usagers, il est possible d'organiser des temps de discussion autour de thématiques liées à une situation sociale, familiale ou d'âge. Le tiers-lieu apporte le cadre chaleureux et de confiance pour des discussions horizontales sur lesquelles le médiateur peut s'appuyer pour diffuser divers messages et bonnes pratiques : café familial sur la place des écrans dans le foyer, temps d'échanges entre seniors sur leur montée en compétences et inquiétudes sur l'accélération de services numériques, création d'un club de discussion métier sur l'impact de l'intelligence artificielle sur certains professionnels, etc.

Atelier de fabrication numérique de proximité

Les machines de fabrication numérique sont très (trop) souvent associées aux tiers-lieux dans une perspective de médiation numérique. En introduction, nous vous proposons d'écarter l'offre de service des fablabs (lieux dédiés à la fabrication, souvent numérique, dans une perspective de montée en compétences). Le sujet est riche et bien documenté dans la littérature recensée par [le réseau français des fablabs](#).

En revanche, il peut être pertinent d'envisager la mise à disposition de petites machines de fabrication pour un usage de proximité, dans une perspective de services de médiation numérique. Ces machines peuvent à la fois générer de la curiosité chez les utilisateurs, déclencher la conversation chez des néophytes et des actions de médiation ultérieures, mais aussi proposer des services à des professionnels qui n'auraient pas fait la démarche d'aller vers un lieu de fabrication spécialisé.

Le numérique comme outil au service d'un projet

Ces machines, et plus largement l'initiation au numérique, peuvent aussi servir de terreau fertile pour les projets divers menés par les utilisateurs du tiers-lieu. La maîtrise de divers outils informatiques ou la création d'un prototype rapide peuvent accélérer la viabilité d'un projet. La découverte de technologies dites low-tech (cartes arduino ou micro:bit, par exemple) permettent de faire passer bon nombre de projets au niveau supérieur. Il devient ainsi rapidement possible d'automatiser des actions/ réactions ou de récolter des données, les interpréter, les analyser. Le numérique facilite donc la mise en place d'un projet durant sa phase d'incubation et son efficacité perdure sur le terrain et après.

Exemples de projets : poulailler recyclé connecté, détection de présence et temporisation d'extinction d'une lumière, arrosage automatique de plantes.

Machines qu'il est possible de déployer facilement et usage :

• **Imprimante 3D**

- Outil pédagogique avant tout
- Découverte de la modélisation 3D et de la capacité à donner corps à ses idées
- Petits prototypages pour réparation

• **Découpe vinyle**

- Flochage textile
- Vitrophanies pour commerces locaux
- Personnalisation des objets du quotidien

• **Découpe laser**

- Artisanat
- Signalétique pour le tissu associatif et entrepreneurial du territoire
- Objets promotionnels pour les commerçants du territoire

Repair Café numérique

Les repair cafés luttent contre l'obsolescence des objets domestiques en proposant à des bénévoles d'apprendre aux participants à réparer leurs objets endommagés. Ce format se démocratise et s'outille de plus en plus et les tiers-lieux semblent être des endroits pertinents pour les organiser par leur proximité avec les publics et les pratiques d'apprentissage en pair à pair qui y sont potentiellement ancrées. Dans un objectif de médiation numérique, il est possible d'organiser un repair café dédié aux objets numériques (ordinateurs, téléphones, objets connectés, etc.) qui permet d'une part d'identifier et d'animer une communauté de bénévoles capables de réparer ces objets, de reconnaître et de valoriser leurs compétences et de transmettre aux autres usagers du lieu une connaissance matérielle du numérique en « soulevant le capot ».

Au-delà de son aspect pédagogique et coopératif, un atelier repair café participe d'une logique de transition territoriale intéressante, en ce qu'il sensibilise à l'obsolescence programmée et le gaspillage et démocratise la réparation plutôt que l'achat de nouveaux objets du quotidien.

Par ailleurs, le tiers-lieux peut être un espace physique identifié pour accueillir des dispositifs électroniques usagés défectueux. Plutôt que de jeter à la poubelle (ou en déchetterie), il devient possible de déposer des objets « pour pièces » au tiers-lieu et pouvoir ainsi permettre à un prochain utilisateur de piocher dans un stock de composants lors de repair cafés.

[Ressources pour organiser des repair cafés](#)

Collecte de matériel obsolète

Les tiers-lieux sont des lieux de brassage et de passage et la médiation numérique peut jouer un rôle dans la mise en place de filières de récupération et de reconditionnement d'outils numériques obsolètes. La mise en place d'un bac de récupération de tels objets peut être de nature à créer la conversation et à déclencher des actions collectives.

À cet égard, des partenaires comme le programme [lacollete.tech](#) peuvent outiller un tiers-lieu pour mettre en place ce type de démarche.

Par ailleurs, la collecte de matériel obsolète peut aussi être une occasion d'organiser des ateliers de médiation, par exemple en installant des systèmes d'exploitation plus légers que les OS courants sur des machines anciennes mais fonctionnelles pour continuer de les utiliser ou les mettre à disposition d'utilisateurs dans le besoin.

Exemple : [install party linux](#)

Chapitre 3

Mais aussi : Dans les murs ET hors les murs

La communauté d'un tiers-lieu ne se limite pas à ses usagers

En introduction, nous avons surtout défini les tiers-lieux comme des espaces liés à des services. Or, pour se définir, de nombreux lieux préfèrent mettre en avant la communauté d'utilisateurs qui les porte et qui ne se limite pas aux quatre murs qui limitent leur local. Ainsi, une définition d'Antoine Burret présente plutôt les tiers-lieux comme « une configuration sociale particulière où se produit une rencontre entre des entités individuées qui s'engagent intentionnellement à la conception d'une représentation commune, c'est-à-dire à responsabilité partagée » (Burret, 2017).

Cette définition plus large est une nouvelle opportunité pour les services de médiation numérique qui s'appuient sur les tiers-lieux. Ils peuvent s'appuyer sur le périmètre de rayonnement du lieu et avoir un effet au-delà de ses murs pour toucher l'ensemble de sa communauté d'utilisateurs, où qu'ils soient. Les services de médiation peuvent alors s'appuyer sur les partenaires du tiers-lieu et s'adapter à leurs modes de fonctionnement et d'interaction avec leurs publics.

Chapitre 4

Les pièges à éviter

La convivialité ne se décrète pas

Cette fiche est beaucoup appuyée sur une vision idéale des tiers-lieux comme lieux de convivialité et de transitions. Ces caractéristiques ne sont pas forcément présentes dans tous les espaces qui se réclament du mouvement des tiers-lieux. Inversement, les tiers-lieux n'ont pas le monopole de la convivialité et les actions décrites ici peuvent se déployer dans tout type de lieu de vie qui impulse des dynamiques horizontales entre ses usagers.

Enfin, il ne suffit pas de positionner un atelier dans un tiers-lieu pour que celui-ci se transforme en moment de partage de compétences de pair à pair. La confiance envers le médiateur se construit pas à pas avec l'aide des facilitateurs du tiers-lieu accueillant. Il faudra certainement plusieurs essais pour identifier la formule qui convient le mieux au lieu et à ses usagers.

Compétences : servir du café et animer un lieu de médiation sont deux métiers différents

Beaucoup de tiers-lieu numériques ont documenté des difficultés dans le recrutements des facilitateurs de leur démarche ([voir retour d'expérience POP Café](#)), recherchant à la fois des profils techniques en capacité d'accompagner les publics et des profils de facilitation en capacité de gérer et d'animer un lieu de vie, parfois proches de l'accompagnement social.

Il est très difficile de retrouver toutes ces compétences chez un même professionnel. Il est préférable de bien identifier les temps de facilitation et de médiation programmés dans le lieu et de faire appel à des professionnels spécialisés dans chacun des domaines identifiés.

La médiation numérique demande des financements spécifiques

Le sujet de la médiation numérique permet de mobiliser des financements nouveaux pour un tiers-lieu à différentes échelles territoriales (État, région, collectivité territoriale, mécénat) et de proposer de nouveaux services (commercialisation d'objets ou de services d'accompagnement et de fabrication).

Toutefois, ces ressources sont conditionnées par la mobilisation de compétences souvent absentes du lieu. Le déploiement de dispositifs de médiation permet certainement d'amener de nouveaux publics et de bâtir de nouveaux partenariats. Toutefois, la contribution de services de médiation numérique au modèle économique reste marginale et les lieux doivent par ailleurs s'appuyer sur des financements appropriés (déploiement des pass numériques, politique de la ville, appels à projets philanthropiques, etc.).

Chapitre 5

Ouverture : Pour une transition inclusive

Si, comme nous en faisons le pari, les tiers-lieux sont les lieux où se construisent les transitions de demain, alors le numérique y est à sa juste place. C'est dans ces lieux que se construisent des usages justes et sobres du numérique (atelier low-tech, fabrication qui s'inscrit dans une démarche circulaire, etc.).

Par ailleurs, la médiation numérique en tiers-lieu, conviviale, propose un accompagnement humain pour une dématérialisation souvent vue comme trop rapide pour le plus grand nombre.

À cet égard, des services numériques en tiers-lieu participent de l'essaiage des lieux d'une transition juste et inclusive, qui utilise les opportunités technologiques au bon niveau et ne laisse personne sur le côté des avancées sociales.

Outils et ressources

Pour aller plus loin vous pouvez consulter :

- [PIX](#)
- [#APTIC](#)
- [Open badges](#)
- [Fiches Wiki POP Café en open source](#)

