



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

**FACULTÉ DE PSYCHOLOGIE  
ET DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION**  
Section des sciences de l'éducation



Défis et Opportunités  
du numérique en formation  
de base des adultes

# Questionnaire pour les médiateur-trices numériques informel-les

## Rapport d'analyse des données

**Mai 2025**

Analyse et rédaction du rapport

Edith Campos ([edith.campos.formation@gmail.com](mailto:edith.campos.formation@gmail.com))

Structuration et diffusion du questionnaire

Daniele Beltrametti, Jessica Van Bunnan, Farah Badawi

[dora@unige.ch](mailto:dora@unige.ch)



## Table des matières

<i>DORA – Rapport d'analyse des données - Questionnaire pour les médiateur-trices numériques informel-les</i> .....	1
Introduction .....	3
Questionnaire .....	3
Public visé par le questionnaire.....	3
Structure .....	3
Forme et diffusion .....	4
Extractions des résultats – documents de référence pour l'analyse .....	4
Résultats globaux et ajustements :.....	4
Résultats de l'enquête.....	5
Analyse quantitative.....	5
1. Détermination de volume de bénéficiaires pour le-la médiateur-riche concerné-e.....	5
2. Organisation et ciblage contextuel de l'aide prodiguée pour un-e bénéficiaire principal-e.....	5
3. Conditions de réalisation du soutien pour la personne assumant le rôle de médiateur-riche en termes de charge, vécu et légitimité perçue.....	6
4. Profil d'un-e bénéficiaire principal de la médiation.....	9
5. Conditions de l'aide fournie par le-la médiateur-riche .....	10
6. Profil des médiateur-rices numériques informel-les.....	12
Réflexions .....	13
Résultats globaux du questionnaire – premiers éléments .....	13
Nuances.....	14
Liens avec la recherche DORA.....	14
Perspectives.....	15
Besoins énoncés par les médiateur-rices numériques informel-les.....	15
Approfondissement des spécificités du rôle de médiateur-riche numérique informel-le auprès des aînés .....	15
Réflexion sur l'ambivalence des motivations et raisons données concernant le soutien offert.....	15
Mise en liens.....	16
Proche-aidant-e numérique ?.....	16
Un rôle à définir.....	17
Considération de la plus-value de ce rôle au niveau de la société et du coût personnel .....	17
Conclusion.....	18
Bibliographie .....	18



## Introduction

La recherche DORA s'est structurée autour de deux axes complémentaires.

Le questionnaire destiné au médiateur-rises numériques informel-les, dont les résultats font l'objet de ce rapport, s'est inscrit en complément aux activités réalisées dans le cadre de l'axe 1 : « Analyse des besoins, principes de conception et expérimentations ». Plus spécifiquement, il se positionne dans une perspective d'exploration à visée compréhensive :

- Du rôle occupé par les pairs apportant leur soutien informel et bénévole aux personnes de leur entourage aux compétences numériques restreintes, de leur situation et vécu de l'aide apportée
- Du public visé par cette aide et de ses besoins de soutien identifiés et comblés.

Ce rapport reprend les réponses au questionnaire sous plusieurs angles complémentaires :

1. Présentation du questionnaire
2. Résumé des données quantitatives des différents chapitres du questionnaire incluant les statistiques croisées légitimées par un questionnement
3. Réflexions concernant les résultats
4. Développements et réflexions possibles à venir
5. Conclusions

## Questionnaire

### Public visé par le questionnaire

La réalisation de cette enquête visait principalement les proches œuvrant en tant que médiateur-rises numériques pour des personnes de leur entourage, sans lien avec leur fonction professionnelle. Parallèlement, elle pouvait également concerner les personnes engagées professionnellement dans une fonction œuvrant auprès de publics en situation de vulnérabilité et aidant informellement et bénévolement des personnes.

### Structure

Le questionnaire (version imprimable, annexe 2) était composé de plusieurs parties :

- Contextualisation de la recherche et du questionnaire – consentement (partie introductive non abordée dans ce rapport)
- Détermination de volume de personnes aidées par le-la médiateur-rice concerné-e
- Organisation et ciblage contextuel de l'aide prodiguée à la personne principalement aidée
- Coût perçu du rôle assumé de médiateur-rice numérique informel-le
- Profil de la personne la plus aidée
- Conditions de réalisation du soutien pour la personne assumant le rôle de médiateur-rice en termes de charge, vécu et légitimité perçue
- Profil du / de la médiateur-rice
- Proposition de mise à disposition pour un contact ultérieur et/ou la transmission des résultats globaux du questionnaire (partie non traitée dans ce document).



## Forme et diffusion

Le questionnaire informatisé a été porté par le logiciel LimeSurvey, permettant ainsi une large diffusion ainsi qu'une extraction des données facilitée au format Excel et .pdf.

Sa diffusion a débuté au printemps 2024 et l'extraction des réponses considérée comme « finale » a eu lieu en février 2025, en adéquation avec l'avancée parallèle de la recherche DORA.

Le questionnaire a été diffusé via les canaux suivants :

- Diffusion aux membres de la Coordination Romande pour la Formation de Base des Adultes (CRFBA)
- Mise en ligne sur le site du Laboratoire Recherche-Intervention-Formation-Travail - RIFT (FPSE, Université de Genève) et appel via le Ebulletin semestriel du Laboratoire
- Courriels personnels des responsables de la recherche à des personnes de leur entourage (personnel et professionnel)
- Appel comprenant une diffusion du lien, par les responsables de la recherche, via leur profil LinkedIn personnel et valorisation du post par le compte du laboratoire RIFT
- Diffusion du lien du questionnaire aux personnes inscrites sur la plateforme 123Digit.

## Extractions des résultats – documents de référence pour l'analyse

Trois documents ont été produits par extraction du questionnaire LimeSurvey :

- Un document .pdf rassemblant les réponses complètes de chaque participant-e sous forme de « fiche » individuelle
- Les statistiques quantitatives globales pour chaque question
- Un tableau Excel regroupant l'ensemble des réponses sous forme de tableau (une ligne par participation / une colonne par option de réponse)

Le présent rapport prend appui sur ces documents exclusivement.

## Résultats globaux et ajustements :

Les résultats extraits font état de 85 réponses complètes. Toutefois, les questions n'étant pas obligatoires, ce nombre de personnes pouvait être réduit dans certains résultats. Lorsque c'est le cas, le nombre de réponses pris en compte est mentionné.

Par ailleurs, certaines réponses sous forme de « remarques » et/ou « autres » ont été considérées d'une pertinence suffisante pour être ajoutées en option de choix supplémentaire à la question, permettant ainsi de les considérer dans les résultats quantitatifs.



## Résultats de l'enquête

### Analyse quantitative

L'extraction des statistiques quantitatives globales figure en annexe (annexe 1). Ce chapitre contient par conséquent un résumé des résultats selon les différentes parties du questionnaire mentionnées en introduction. L'objectif est en effet d'identifier des tendances générales qui ont fait l'objet d'un questionnement ultérieur plus ciblé.

#### 1. Détermination de volume de bénéficiaires pour le-la médiateur-riche concerné-e

Alors que la moyenne des bénéficiaires est de 5 personnes sur l'ensemble des participations, l'importante amplitude des écarts (de 1 à 100) a rendu pertinent de scinder les réponses en plusieurs catégories :

1 personne bénéficiaire	19 réponses	22.5%
2 personnes bénéficiaires	28 réponses	33%
3 personnes bénéficiaires	15 réponses	17.65 %
4 bénéficiaires	4 réponses	4.7%
5 à 9 bénéficiaires	5 réponses	5.9%
10 à 19 bénéficiaires	10 réponses	11.80%
Plus de 20 bénéficiaires	2 réponses	2.35%

La grande majorité des médiateur-rices œuvrent auprès d'un public très restreint allant de 1 à 3 personnes (73.15%), avec une moyenne de 2 bénéficiaires pour les 62 personnes concernées. Ce chiffre peut être considéré comme correspondant à un entourage de proximité dénué de lien avec une activité professionnelle incluant ce rôle.

Les réponses dépassant 10 bénéficiaires interrogent sur cette même perspective et peuvent laisser penser à un sens différent à cette activité de médiation. Aucun élément ne permet cependant d'identifier s'il s'agit d'un rôle professionnel pleinement contractualisé ou d'une fonction dans laquelle la personne serait amenée à soutenir informellement un public spécifique.

#### 2. Organisation et ciblage contextuel de l'aide prodiguée pour un-e bénéficiaire principal-e

##### Population bénéficiaire

En résumant les questions contextualisant l'aide prodiguée, on retire les tendances suivantes :

- Le soutien des médiateur-rices se situe principalement dans le milieu familial (56 personnes, soit 65.9% des réponses) et pour 82% d'entre eux/elles auprès des parents et/ou grand-parents (de soi ou du/de la conjoint-e). Ainsi, 54% des personnes ayant répondu soutiennent leurs ascendant-es.
- Les ami-es et connaissances sont bénéficiaires de 16.5% des cas de soutien renseignés et l'aide en milieu professionnel et ou d'appartenance autre représente quant à elle 7.1%.
- On constate une réponse unique mentionnant l'aide aux enfants dans l'acquisition de compétences numériques.

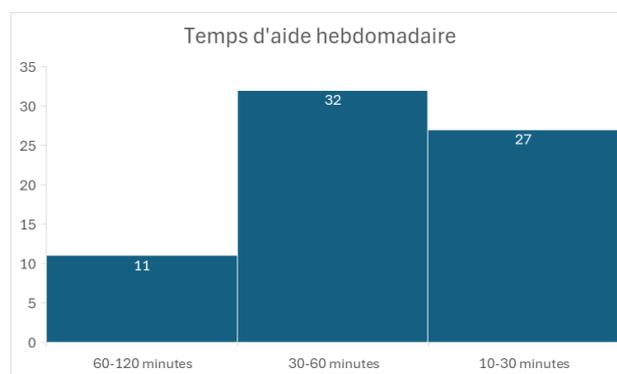


### *Temps dédié à l'aide fournie*

A l'instar du nombre de bénéficiaires (cf. point 1), on constate, pour la question du temps dédié à l'aide, un écart important entre les réponses prises globalement, menant à en considérer certaines en parallèle à la majorité afin d'extraire la tendance générale.

Sur les 80 réponses enregistrées pour cette question, seules 10 personnes (11.75%) dédient 3h et plus par semaine à leur activité de médiation numérique. Le questionnaire ne permet cependant pas, à lui seul, d'attribuer ce taux élevé à une raison spécifique.

Si l'on considère les 70 réponses restantes (87.5%), le temps hebdomadaire dédié à la médiation oscille entre 15 et 120 minutes hebdomadaires, avec une majorité de personnes dédiant 30 à 60 minutes par semaine à ce soutien



### *Coût perçu du rôle assumé de médiateur-rice numérique informel-le*

Au-delà du temps dédié, 28.25% des personnes indiquent un effort de déplacement nécessaire à la réalisation de leur rôle alors que 65.9% reconnaissent la charge mentale supplémentaire qu'induit l'aide fournie.

### *3. Conditions de réalisation du soutien pour la personne assumant le rôle de médiateur-rice en termes de charge, vécu et légitimité perçue*

#### *Raisons et motivation à occuper le rôle de médiateur-rice numérique informel-le*

L'articulation des différentes motivations à aider est d'intérêt afin de distinguer choix personnel et contrainte et les mettre en lien avec la notion de plaisir éprouvé dans l'action. Il est précisé que plusieurs réponses étaient possibles à cette question.

Réponses statistiques :

- La majorité des personnes interrogées (50 personnes, soit 58.8% des réponses) indique occuper cette posture d'aide par choix personnel.
- 18 personnes (21.2%) aident par obligation et 37 personnes (43.5%) pour aider une personne qui n'a pas le choix.
- 31 personnes (36.5%) indiquent aider par plaisir.

Ces raisons peuvent se cumuler et on relève ainsi que :

- 9 personnes (10.6% au total et 18% des 50 personnes œuvrant par choix personnel) aident par choix personnel autant que par obligation ;
- 18 personnes (21.2% au total et 42.4% des 50 personnes œuvrant par choix personnel) agissent par choix personnel pour aider une personne qui n'a pas le choix ;



- 8 personnes (9,4% au total) indiquent aider par obligation pour aider une personne qui n'a pas le choix ;
- Enfin, 6 personnes (7.05% au total) cumulent les trois raisons – choix personnel ; obligation et pour aider une personne qui n'a pas le choix – dont 3 seulement œuvrent également par plaisir.

En examinant les résultats croisés de raisons d'aide associées au plaisir (31 personnes), on constate qu'elle est effectivement majoritairement liée au choix personnel (19 personnes, soit 61.3% des personnes indiquant aider par plaisir). 7 personnes associent le plaisir à l'obligation (dont 3 par choix et obligation) et 11 personnes (35.5 %) ont du plaisir à aider une personne qui n'a pas le choix.

Enfin, 3 personnes ont choisi les quatre raisons cumulées d'aide proposées dans le questionnaire.

#### *Tâches prioritairement identifiées dans la relation d'aide*

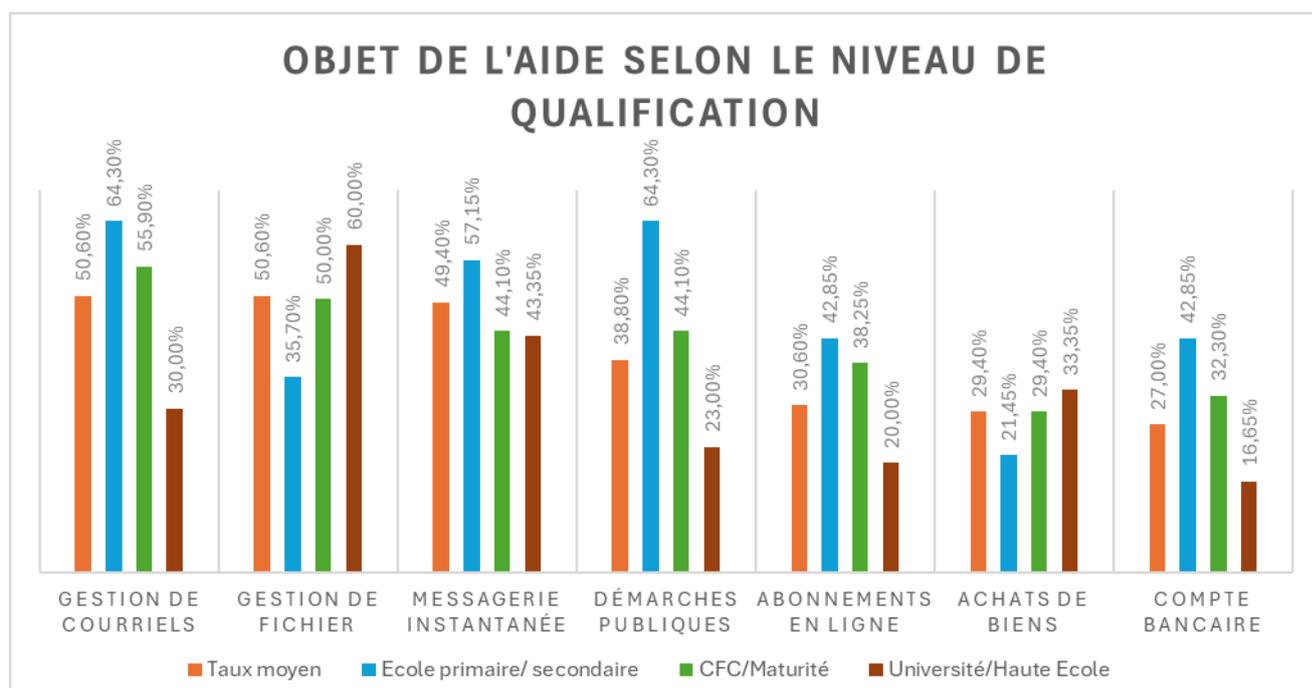
Cette question avait pour objectif de mettre en évidence les démarches numériques qui font l'objet d'un soutien par les médiateurs-trices ayant répondu au questionnaire.

Selon les réponses récoltées :

- La gestion des courriels (50.6%) et de la gestion des fichiers (50.6%) ainsi que l'utilisation d'une messagerie instantanée (49.4% des réponses) se dégagent comme étant les démarches prioritairement concernées.
- Celles en lien avec les procédures auprès d'entités publiques (38.8%), les abonnements en ligne (30,6%), les achats de bien (29.4%) ou l'ouverture d'un compte bancaire (27%) touchent près d'un tiers des personnes aidées.
- Les pourcentages diminuent pour les démarches de la vie courante telles que les visites médicales et l'assurance maladie, la recherche d'appartement, les réseaux sociaux ou les applications spécifiques de la vie quotidienne, qui se situent entre 12.9 et 23.5%. Les démarches en lien avec les paiements en ligne se situent dans cette tranche également (22.35%).

#### *Mise en lien avec les niveaux de qualification des personnes aidées*

Ces taux constituant les moyennes globales, il a semblé pertinent de comparer ces taux au regard des taux de chaque objet selon le niveau de qualification de la personne aidée (cf. point 4) (tableau des pourcentages, annexe 3).



Ce croisement met en évidence des variations significatives dans le pourcentage de l'aide pour les différentes démarches selon ce facteur d'influence.

Ainsi, les publics à plus faible niveau de qualification se situent dans une proportion plus élevée que la moyenne pour toutes les démarches à l'exception de la gestion de fichiers et l'achat de biens.

A l'inverse, les besoins des personnes hautement qualifiées vont être inférieures à la moyenne globale des besoins exception faite de la gestion de fichiers.

Les populations de qualification de niveau intermédiaire varient en rapport au taux moyen tout en restant proches de celui-ci.

### *Évolution des compétences de la personne aidée*

Les résultats de l'enquête visant à comprendre l'effet positif du soutien prodigué pour les personnes aidées démontrent une réelle acquisition de compétences par les celles-ci, liée à l'activité réalisée par les médiatrices numériques informelles. En effet 44.7% des personnes constatent une augmentation de l'autonomie des personnes aidées.

Le constat d'une possibilité de complète autonomie est équivalent à celui d'une complète dépendance subsistante (9.4% pour chaque perspective). 32.95 % des personnes confirment parallèlement que les besoins restent fréquents.

Il est intéressant de relever que la totalité des personnes restant complètement dépendantes sont annoncées comme étant retraitées (cf. point 4) alors que celles qui arrivent à complète autonomie font partie de la population active (en emploi ; à la recherche d'un emploi ou ne travaillant pas sans avoir atteint l'âge de la retraite). On note que le niveau de qualification des deux échantillons est variable et ne semble pas avoir d'influence significative.



#### 4. Profil d'un-e bénéficiaire principal de la médiation

##### *Année de naissance :*

68 personnes ont renseigné ce champ, situant les bénéficiaires de l'aide apportée dans les tranches d'âge suivantes :

- 37 personnes (54.4%) ont atteint l'âge de la retraite de 65 ans, dont 15 personnes (22.05% des réponses) ont plus de 80 ans.
- 21 personnes ont entre 50 et 64 ans (30,2%)
- 4 personnes ont entre 40 et 49 ans (5.9%)
- 6 personnes ont entre 20 et 39 ans (8.8%)

Aucun bénéficiaire annoncé n'a moins de 20 ans, excluant ce public des résultats de cette enquête.

On relève ainsi que plus de la moitié des bénéficiaires se situe au sein de la population des aîné-es retraité-es (dès 65 ans) et que la seconde tranche touchée de manière prépondérante cible les personnes « seniors » ou préretraitées (50 à 64 ans).

##### *Lieu d'habitation*

La majorité des réponses (78.57%, soit 66 personnes) concerne des personnes aidées en Suisse Romande, dont la majorité à Genève (26 personnes) et Vaud (25 personnes).

##### *Niveau d'étude*

Les réponses mettent en évidence le niveau d'études du public de personnes aidées. Sur les 78 réponses complétées :

- 38.45 % (30 personnes) des personnes aidées ont un niveau d'études universitaires
- 32.05% (25 personnes) sont au bénéfice d'un CFC ou d'un certificat et 11.5% (9 personnes) d'une maturité gymnasiale ou professionnelle.
- Seules 17.9% des bénéficiaires (14 personnes) ont un niveau de formation primaire ou secondaire.

Ces résultats mettent en évidence que les besoins en soutien numérique touchent les populations de tout niveau d'études confondu.

##### *Situation professionnelle*

Sur 82 réponses effectives, 40 d'entre elles situent les personnes aidées dans une situation de retraite (48.8%). Ce chiffre est cohérent avec l'indication de l'âge donné précédemment.

21 personnes (37.8%) sont en emploi à temps partiel ou complet et 11 personnes (13.4%) sont sans emploi. Hors retraité-es, le ratio de personnes aidées se situe par conséquent à 65.6% dans une population active professionnellement.

##### *Croisement entre niveau d'étude et situation*

Du croisement des deux questions ci-dessus, il est à noter que, sur les 30 personnes à haut niveau de qualifications, seules 12 d'entre elles (40%) sont à la retraite ou ne travaillent pas. Ceci indique que 18 personnes (23.05% des 78 réponses enregistrées) ont recours à l'aide des médiateur-rices informel-les en étant en emploi et au bénéfice de hautes études.

Partant de ce croisement, on relèvera par ailleurs :



- 7 personnes (9%) sont en emploi ou en recherche d'emploi (2 personnes) avec un niveau de qualification CFC ou AFP.
- 2 personnes aidées (2.55%) au bénéfice d'une maturité gymnasiale ou professionnelle sont en emploi
- 4 personnes (5.1%) bénéficiant de l'aide des médiateur-rices numériques avec un niveau de formation primaire ou secondaire.

Les réponses de l'échantillon de personnes ayant complété le questionnaire placent donc la majorité des personnes aidées en activité professionnelle dans une population hautement qualifiée.

### 5. Conditions de l'aide fournie par le-la médiateur-ric

#### *Niveau de qualification ressenti*

Cette question dont l'objectif était d'accéder au ressenti des médiateur-rices numériques informel-les du point de vue de leur légitimité à aider a permis d'établir qu'une grande majorité des médiateur-rices informel-les se sentent très qualifié-es (55.3% des 85 réponses) ou moyennement qualifié-es (40%) pour assumer ce rôle.

Seules 3 personnes (3.55%) disent se sentir peu qualifiées et une seule (1.15%) pas du tout qualifiée.

#### *Difficulté ressentie*

Pour la majorité (59.5% des réponses, soit 50 personnes), l'activité de médiation numérique informelle est ressentie comme « parfois difficile » alors que 28 personnes indiquent qu'elle n'est jamais difficile (33.35%). Respectivement 2 et 4 personnes (2.4% et 4.75%) trouvent l'aide à fournir comme toujours ou souvent difficile.

En croisement des données, aucune spécificité concernant le lien avec la personne aidée, l'âge, le temps accordé ou le nombre de personnes aidées n'est commune. La raison de la difficulté ressentie ne peut par conséquent pas être identifiée par les réponses à ce questionnaire.

#### *Formation spécifique pour le rôle de médiateur-ric numérique informel-le*

Les statistiques globales indiquent que 71.8% de personnes œuvrant comme médiatrices n'ont suivi aucune formation, alors que 16.5% (14 personnes) annoncent une formation en autodidacte et 14.1% (12 personnes) une formation suivie auprès d'une association ou autre institution.

Le choix des réponses étant multiple, le détail de celles-ci révèle néanmoins que, sur 14 personnes indiquant une formation en autodidacte, 4 personnes ont également suivi une formation auprès d'une institution.

Parallèlement, 2 personnes lient l'absence de formation à une formation autodidacte.

Les réponses ouvertes font, quant à elles, lien avec l'activité professionnelle exercée (3 personnes) ; la formation professionnelle (3 personnes) ou les compétences personnelles (2 personnes).

Il est à noter que la thématique de la formation suivie (ou non) n'est pas spécifiée. Les réponses peuvent par conséquent se situer dans plusieurs domaines : informatique-numérique ; accompagnement et/ou relation d'aide ou formation d'adulte.

Les compléments de réponse concernant la formation en autodidacte mentionnent les exemples suivants pour soutenir cet apprentissage autonome :

- Sites internet
- Tutoriels Youtube, Tik-Tok ou Instagram



- Forums d'échange sur les technologies
- ChatGPT

### *Bénéfices de l'aide apportée*

Cette question qui visait à situer la plus-value ressentie de l'aide fournie a permis de mettre en évidence que le bien-être ressenti du fait de se sentir personnellement valorisé-e est le bénéfice majoritairement identifié (55.3 % des réponses - 47 personnes).

20 personnes disent bénéficier d'échanges de services (23.5%) alors que 3 personnes (3.5%) indiquent recevoir des cadeaux en échange de leur aide.

Seules 11 personnes (12.95%) indiquent ne rien retirer de positif à leur démarche et le faire par absence de choix.

Le croisement de ces 11 réponses avec les raisons et motivation de l'action d'aide (point 3, « Raisons et motivations ») met ici en évidence l'absence unanime d'une aide réalisée par plaisir. On ne peut cependant pas retirer de lien notable avec les notions d'obligation, de choix personnel ou de volonté de soutien envers une personne qui n'a pas le choix.

En plus des points ci-dessus, les réponses ouvertes valorisent :

- Les effets positifs pour les personnes aidées
- L'adéquation avec les valeurs personnelles
- La perception de sa propre image au regard du lien avec la personne aidée et la responsabilité envers elle.

### *Situation personnelle de personne aidée*

Dans une perspective de posture générale de personne pouvant demander de l'aide, les médiateur-rices numériques informel-les indiquent majoritairement ne jamais avoir demandé d'aide (51 personnes, soit 60%).

A noter que la question étant ouverte, on peut uniquement supposer que sa considération a porté sur le soutien numérique, expliquant ainsi le pourcentage élevé de réponses négatives.

Sur les 34 personnes indiquant avoir déjà demandé de l'aide, 85.3 % l'ont fait pour leur propres besoins et 47.05% pour pouvoir mieux aider les personnes, les deux choix de réponse pouvant être cumulés.

### *Besoins pour effectuer ce travail de soutien*

La question, à choix unique, visant déterminer les possibles soutiens nécessaires aux médiateur-rices numérique à fait ressortir que personnes ayant répondu estiment avoir les besoins suivants, énoncés ci-dessous dégressivement :

- Échange avec d'autres médiateur-rices numériques informel-les (30.6% - 26 personnes)
- Avoir accès à des outils pédagogiques (28.25% - 24 personnes)
- Suivre une formation (10.6% - 9 personnes)

10 personnes (11.8%) indiquent par ailleurs n'avoir aucun besoin.

### *Organisation logistique de l'aide*

Selon les réponses à l'enquête, l'aide apportée par les médiateur-rices numériques informel-les est principalement organisée en présence (43 personnes – 51.2%) avec une proportion quasi équivalente de



soutien apporté en partie à distance (40 personnes – 47.6%). Seule une personne indique organiser le soutien à distance exclusivement.

Le croisement entre l'aide organisée en présence et la situation professionnelle des personnes aidées ne permet pas d'établir de corrélations.

Les proportions d'organisation du soutien ramenées à la situation professionnelle des personnes aidées révèle ainsi que 22/40 personnes retraitées bénéficient d'une aide en présence, mais que 14/34 personnes actives (en emploi ou recherche d'emploi) sont dans le même cas. La proportion d'organisation strictement présentielle est ainsi légèrement supérieure auprès de la population retraitée (55%) qu'active professionnellement (41.2%).

En revanche, les réponses démontrent qu'à une exception près, l'organisation présentielle est organisée pour des personnes auprès de personnes résidant dans la même ville. L'aide organisée en partie à distance intègre la variable d'éloignement géographique pour 8 personnes (sur les 40 réponses de cette catégorie).

On notera cependant que la seule personne bénéficiant de soutien uniquement à distance est retraitée, sans aucune indication de lieu de résidence (« autre »).

#### *Développement d'outils personnels*

Les personnes ayant répondu à l'enquête indiquent pour la majorité ne pas avoir développé d'outils d'aide aux personnes (69 personnes – 81.2%).

Les 16 personnes ayant développé des outils personnels les situent principalement dans la création de procédures, listes et/ou marches à suivre pas à pas, ceux-ci intégrant ou non des captures visuelles.

#### *Préparation de l'activité d'aide*

Ayant pour objectif de déterminer la charge globale que représente l'aide fournie, les réponses confirment la délimitation de celle-ci à l'action même de soutien, étant donné que pour 82.35% des personnes interrogées (70 personnes), l'aide fournie ne nécessite aucune préparation.

## *6. Profil des médiateur-rices numériques informel-les*

### *Age des médiateur-rices numériques informel-les*

Des 82 réponses enregistrées, ressort que les personnes occupant ce rôle sont majoritairement de personnes seniors ou pré-retraitées. On constate ensuite une diminution progressive de ce pourcentage entre 49 et 30 ans, puis une augmentation dans la population de 20 à 29 ans.

- 5 personnes (6.1%) sont retraitées (65 ans ou plus), la personne la plus âgée ayant 73 ans (1952).
- 26 personnes ont entre 50 et 64 ans (31.7%)
- 17 personnes ont entre 40 et 49 ans (20.8%)
- 11 personnes ont entre 30 et 39 ans (13.4%)
- 22 personnes ont entre 20 et 29 ans (26.8%)
- 1 personne a moins de 20 ans (1.2%)

Le questionnaire à lui seul ne permet pas d'identifier tous les facteurs d'influence de ces pourcentages, dont l'augmentation pour les personnes plus jeunes interroge.

Le croisement avec le lien entre médiateur-riche et personne aidée met en évidence que l'aide aux grands-parents apparaît pour la tranche d'âge de 20 à 29 ans exclusivement. Sur les 22 personnes de cette tranche d'âge œuvrant en tant que médiateur-riche, 6 d'entre elles annoncent aider leurs aïeux. Cette spécificité peut expliquer en partie l'augmentation du taux de représentation pour cette population au sein des médiateur-riche.



### *Lieu d'habitation des médiateur-rices numériques informel-les*

La majorité des personnes ayant répondu au questionnaire résident en Suisse Romande (85.55%, soit 71 personnes), avec une prévalence dans les cantons de Genève (36.15% - 30 personnes) et Vaud (32.55% - 27 personnes).

Ces résultats sont proches de ceux concernant la résidence des personnes aidées.

### *Niveau de formation des médiateur-rices informel-les*

Sur les 85 réponses enregistrées, 69 personnes (81.2%) indiquent être au bénéfice d'une formation supérieure (Université, Haute Ecole ou Brevet Fédéral) et 16 personnes sont titulaires d'un CFC ou d'une Maturité gymnasiale, professionnelle ou spécialisée (18.8%).

Le croisement avec le niveau de formation des personnes aidées met en évidence que le taux de qualification supérieur des médiateur-rices est plus que doublé par rapport à celui des personnes aidées.

Par ailleurs, toutes les personnes œuvrant comme médiateur-riche informelle sont qualifiées alors que 17.9% des personnes aidées n'ont pas de qualification (niveau d'étude primaire ou école secondaire).

### *Situation professionnelle des médiateur-rices informel-les*

78.6% des personnes (66 personnes) ayant répondu au questionnaire sont actives professionnellement, à plein temps (32.15%) ou à temps partiel (46.4%). 5 personnes (5.95%) indiquent être à la recherche d'un emploi.

5 personnes (5.95%) indiquent ne pas travailler et 1 personne être à la retraite (1.2%).

7 personnes (8.3%) sont en étude.

A noter que, sur les 5 personnes identifiées comme étant retraitées par l'année de naissance (cf. ci-dessus) 2 personnes indiquent ne pas travailler, 1 personne être à la retraite et 2 personnes travailler à temps partiel.

## **Réflexions**

### **Résultats globaux du questionnaire – premiers éléments**

Les résultats quantitatifs du questionnaire confirment valablement les éléments suivants :

1. Existence effective du rôle de médiateur-riche numérique informel-le.
2. Positionnement de ce rôle auprès de personnes de tout âge, situation professionnelle et niveau de qualification.
3. Divergence des besoins (tâches impliquant du numérique) selon le niveau de qualification des personnes concernées.
4. Hétérogénéité des personnes assumant le rôle de médiateur-riche numérique informel-le quant à leur âge et leur situation professionnelle, ces personnes étant cependant au bénéfice, à minima, d'une qualification secondaire (CFC / Maturité).
5. Prévalence du lien familial entre médiateur-riche et personne aidée.
6. Relation d'aide établie sur le long terme et avec régularité, sur un volume horaire n'excédant pas 60 minutes dans la majorité des cas.
7. Un niveau d'études des médiateur-trices globalement plus élevé que celui des personnes aidées.

Par ailleurs, l'utilité réelle du soutien apporté est confirmée par l'augmentation des compétences et de l'autonomie identifiée par les médiateur-rices.



Cette utilité est majoritairement assortie d'un engagement personnel volontaire représentant une charge mentale ressentie.

### *Nuances*

A l'examen des réponses au questionnaire, certains points amènent à suggérer des nuances dans les résultats obtenus.

D'une part, on peut interroger les modalités de diffusion du questionnaire et les mettre en lien avec les réponses obtenues concernant le profil personnel des médiateur-rices numériques informel-les. En effet, au vu de l'étendue du périmètre d'action, on peut légitimement supposer que ce rôle est également assumé par des personnes de qualifications réduites que les modalités de diffusion, via réseau des responsables de la recherche et de ses partenaires, n'a pas réussi à atteindre. De même, les résultats positionnant la majorité des personnes aidées au sein d'un public hautement qualifié, peuvent avoir été impactés par le même facteur d'influence. Réciproquement, on peut raisonnablement supposer qu'un public plus jeune (moins de 20 ans), également non représenté dans les réponses, soit susceptible d'assumer le rôle de médiateur-riche numérique informel-le. L'augmentation des bénéficiaires auprès d'un aïeul pour les personnes plus jeunes appuie cette hypothèse.

D'autre part, la grande représentation de retraité-es dans la population aidée (40/82 personnes) induit une dispersion des résultats des publics moins représentés. Si une double analyse (personnes retraitées et autres situations professionnelles) aurait paru pertinente, le nombre réduit de réponses selon les autres catégories professionnelles aurait pu remettre en question la valeur représentative de l'échantillon pris en compte.

### *Liens avec la recherche DORA*

Bien que ce questionnaire soit lié à la recherche DORA (défis et opportunités du numérique en formation de base des adultes), les réponses largement ciblées sur une population retraitée mènent à l'en dissocier partiellement.

En effet, la recherche s'est déroulée dans un terrain spécifiquement identifié comme œuvrant en soutien aux populations de formation de base des adultes. Or les réponses au questionnaire le situent dans une population majoritairement hautement qualifiée et soutenue par des personnes qui le sont encore plus.

Ses résultats ne peuvent donc être simplement inclus dans la continuité du travail de l'axe 1 mentionné en introduction et en lien direct avec le travail mené dans le cadre de la recherche-action. Cependant, ils pourraient mener à une réflexion intéressante concernant la définition même du public de formation de base des adultes en tant que tel, dans tous les cas pour ce qui concerne les compétences numériques.



## Perspectives

Plusieurs axes de développement pourraient découler des résultats de ce questionnaire.

### *Besoins énoncés par les médiateur-rices numériques informel-les*

Par leurs réponses au questionnaire, les médiateur-rices numériques informel-les ont principalement relevé les deux besoins suivants :

- Échange avec d'autres médiateur-rices numériques informel-les (30.6% - 26 personnes)
- Avoir accès à des outils pédagogiques (28.25% - 24 personnes)

Pris séparément, ils peuvent constituer deux projets distincts :

- Création d'une communauté de pratique de médiateur-rices numériques informel-les
- Création collaborative de ressources et supports thématiques destinés à ce public

Ces deux projets pourraient être portés ou soutenus par la CRFBA ou un groupe projet regroupant des acteur-rices de la formation ; des médiateur-rices et des bénéficiaires.

### *Approfondissement des spécificités du rôle de médiateur-riche numérique informel-le auprès des aînés*

La population vieillissante est un fait reconnu. Divers dispositifs étatiques de soutien aux aînés voient le jour. A titre d'exemple sur Genève, « Cité Séniors » organise des cours informatiques et de soutien numérique pour les séniors et les retraités.

La transformation des activités de la vie courante et des différentes démarches administratives engendre une perte d'autonomie pour les aînés. Certaines personnes se disent « dépassées » dans la réalisation de démarches qu'elles réalisaient auparavant de manière courante. L'enquête montre que le besoin d'aide est délié du niveau des qualifications acquises durant leur vie active.

Outre ce fait, une autre conséquence a été relevée dans certaines recherches comme pouvant impacter la santé des aîné-es : celle de l'appropriation des dispositifs numériques liés à leurs soins (Coulinet-Fité, Humbert, & Levilain, 2023).

Plus que pour toute autre population il serait intéressant de développer la différence entre un dispositif générique destiné à soutenir les aînés et l'aide prodiguée par un-e proche.

Quelles seraient les conséquences si les proches cessaient d'aider pour la personne âgée ? Quel serait l'impact sur l'autonomie, la santé physique et psychique et le lien social de ces personnes ?

Un nouveau questionnaire destiné aux personnes aidées pourrait être utile à développer et à mettre en perspective avec certaines recherches et rapports traitant de cette thématique.

### *Réflexion sur l'ambivalence des motivations et raisons données concernant le soutien offert*

Agir par obligation ou par choix fait d'un prime abord appel à une dynamique motivationnelle différente (extrinsèque vs intrinsèque). Bien que les dynamiques puissent s'associer, les recherches démontrent que la motivation intrinsèque est plus forte et porteuse d'action (Bourgeois & Chapelle, 2006).

On peut dès lors émettre l'hypothèse de plusieurs facteurs influent sur le soutien apporté : image de soi par rapport à soi et par rapport à autrui (significatif ou non) ; valeur perçue de l'action réalisée, par soi-même et par la société. Selon le contexte et les contraintes subies, le rôle de médiateur-riche informel-le peut être générateur de fortes tensions internes qui mériteraient d'être approfondies pour mieux soutenir les personnes investies.



## Mise en liens

Tout au long du questionnaire et de ce rapport, nous avons nommé les rôles de « médiateur-riche numérique informel-le » et « personne aidée », l'objectif étant de les définir dans leur organisation, leur périmètre d'action et leur situation.

Le rôle de « médiateur numérique » est informel, à l'instar de celui de « médiateur culturel ». Philippe Cazeneuve (2019) en donne la définition suivante : « la médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques ». Ce même auteur explicite de plus que la notion de « médiation » induit une posture de neutralité par rapport à l'objet concerné par le processus (ici les technologies) et place la priorité dans la relation et place l'apprentissage réalisé dans le champ de l'éducation informelle.

Charlier et al. (2007), cités par Daniel Peraya (2010) mentionnent parallèlement l'existence de plusieurs formes de médiation dépendant intimement l'une de l'autre :

1. La médiation sensorimotrice : porte sur les « comportement gestuels et moteurs induits par l'instrument
2. La médiation sémiocognitive : porte vers la connaissance de l'objet
3. La médiation praxéologique : porte sur les conditions de réalisation de l'action
4. La médiatisation relationnelle : porte sur la relation entre les sujets
5. La médiatisation réflexive : porte sur le sujet lui-même et implique, de ce fait, une dimension « méta » fondamentale pour les processus d'apprentissage.

On retrouve ici également la perspective formative de ce rôle.

Si l'objet de l'enquête exploratoire portait sur la posture de médiation, elle se voudrait également liée à la situation des personnes aidées.

La spécificité des conséquences de compétences numériques limitées compte tenu de l'évolution actuelle de la société a mené à les intégrer dans huit compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie<sup>1</sup> les compétences de base des adultes. Réciproquement, elles doivent par conséquent être prises en compte dans toute réflexion concernant les compétences de base. Ceci fait ressortir le caractère indispensable du soutien apporté par les médiateur-rices.

Les résultats de l'enquête mettent par ailleurs en évidence : le caractère intime (proches et famille) et non formalisé de la relation de médiation qui la distingue d'autres médiations (culturelle, juridique), la charge mentale induite et l'isolement ressenti par les personnes œuvrant à ce soutien. Ces éléments mènent à une mise en perspective avec un rôle à présent reconnu socialement : celui de proche-aidant-e.

### *Proche-aidant-e numérique ?*

La définition de la proche-aidance est définie ainsi par l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP)<sup>2</sup> :

*« Par proches aidants, on entend des personnes de tout âge (y c. les enfants et adolescents) qui soignent et assistent un membre dépendant de leur famille. »*

Et précise

*« Les proches aidants fournissent diverses tâches d'assistance permettant d'organiser le quotidien de la personne aidée (soutien psychique et social, ménage, administration, transport, etc.) et/ou de soins (en plus des services d'aide et de soins à domicile, par exemple). »*

<sup>1</sup> <https://comprendredigcomp.com/cadredigcomp.html>

<sup>2</sup> <https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/strategie-und-politik/nationale-gesundheitspolitik/betreuende-pflegende-angehoerige.html>



Jusqu'ici plus aisément considéré dans un contexte d'aide pour raisons de santé, ce déplacement vers un soutien numérique fait d'ores et déjà l'objet d'une reconnaissance en France. L'Etat français a mis en place le dispositif « Aidants Connect » destiné à former des professionnels des administrations publiques pour le soutien des populations à faibles compétences numériques dans l'ensemble de leurs démarches. Ce rôle est assumé parallèlement à la fonction professionnelle première, ce qui pose aussi un certain nombre de questions quant aux conséquences de la mise en place de cette nouvelle mission, qui n'est pas toujours accompagnée des ressources nécessaires (voir par exemple les travaux de Pierre Mazet et de Fabien Granjon).

En Suisse, nombre des associations actives dans la formation de base des adultes se retrouvent confrontées à cette fonction seconde sans que celle-ci soit forcément reconnue.

### *Un rôle à définir*

La reconnaissance d'un statut de proche-aidant-e en lien avec le soutien numérique à un-e proche dépend donc vraisemblablement des notions de « perte d'autonomie » et « assistance » en lien avec les conséquences de digitalisation de la société et les nouvelles compétences nécessaires. Elle est également à mettre en lien avec des critères de fréquence et de niveau de nécessité des actions réalisées avec soutien.

Jusqu'ici, le statut de proche-aidant-e est intimement lié à l'aide fournie en lien avec la santé d'un-e proche.

Une argumentation pourrait cependant développer les différents axes légitimant ce statut en lien avec le soutien numérique :

- Perte notable d'autonomie dans les démarches de la vie quotidienne par les personnes n'ayant pas de compétences numériques suffisantes
- Impact sur le sentiment d'efficacité personnelle ressentie et, en conséquence, perte d'estime de soi et de confiance en soi
- Déstabilisation morale et psychologique
- Risques liés à la sécurité numérique
- Impact sur la santé du rejet ou de l'absence d'appropriation des outils numériques directement liés à la préservation ou à l'amélioration de la santé.

L'impact sur la santé psychique ne peut être niée.

### *Considération de la plus-value de ce rôle au niveau de la société et du coût personnel*

Une recherche menée en 2021 par la HETS (HES-SO Genève) (Oulevey Bachmann, Ludwig, & Tétréault, 2021) met en lien l'importance des personnes œuvrant en tant que proches-aidant-es avec la pénurie de professionnel·les de la santé et le vieillissement de la population. La pertinence d'intégrer les personnes assumant ce rôle dans les différents dispositifs de soutien à certaines pathologies est développée.

Parallèlement, les tensions internes inhérentes au rôle de proche-aidant-e ou « aidant-e profane » (Giraud, Outin, & Rist, 2019), la reconnaissance du travail réalisé et la question des droits sociaux associés font l'objet de réflexions transverses et internationales. Elles portent cependant plus volontiers sur des problématiques d'accompagnement aux personnes souffrant de handicap.

Les résultats pourraient cependant alimenter une réflexion à venir plus centrée sur le soutien numérique.



## Conclusion

La plus-value de l'organisation de cette enquête exploratoire est claire, tant au niveau d'un pas dans la reconnaissance du rôle méconnu et nouveau de médiateur-riche numérique informel-le / proche-aidant-e numérique que de la compréhension de son indispensabilité auprès de toutes les catégories de la population.

La société évolue et se transforme. Cela a toujours été le cas, mais c'est le rythme avec lequel ces changements ont lieu et la transformation profonde de l'activité en tant que telle qui met en péril les personnes dans l'incapacité d'acquérir les compétences associées.

Ce rapport ouvre, nous l'espérons, quelques pistes de réflexion pour un meilleur accompagnement dans ce changement : pour les personnes aidées et pour les personnes portant le soutien de leurs proche dans cette évolution.

## Bibliographie

- Bourgeois, E., & Chapelle, G. (2006). *Apprendre et faire apprendre*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Cazeneuve, P. (2019). Vers une définition de la médiation numérique. *Svoirs en actes*. Récupéré sur « La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques ».
- Charlier, B., Deschrywer, N., & Peraya, D. (2007). Apprendre en présence et à distance : Une définition des dispositifs hybrides. *Revue Distances et Savoirs*.
- Coulinet-Fité, G., Humbert, C., & Levilain, H. (2023). *La fabrique de l'inclusion numérique des personnes âgées*. (R. d. Sociales, Éd.) Strasbourg: Université de Strasbourg.
- Giraud, O., Outin, J.-L., & Rist, B. (2019). *La place des aidants profanes dans les politiques sociales, entre libre choix, enrôlements et revendications*. (R. f. sociales, Éd.) Paris: DREES Ministère de la santé.
- Oulevey Bachmann, A., Ludwig, C., & Tétreault, S. (2021). *Proches aidant-e-s. Des alliés indispensables aux professionnels de la santé*. Genève: Georg Editions.
- Peraya, D. (2010). Médiatisation et médiation, des médias éducatifs aux ENT. Dans V. Liqète, *Médiations* (pp. 33-48). Paris: CNRS.