

Mesurer l'impact de la médiation numérique

1^{er} octobre 2026



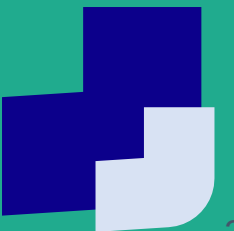
Webinaire écosystème

ORDRE DU JOUR



- **Quelle mesure d'impact pour la médiation numérique ?**
- **Témoignage : l'étude d'impact du Tarn**
Benoît Van Gaver, Coordinateur conseillers numériques (CD Tarn)
- **Présentation du projet d'outillage mesure d'impact de l'ANCT**

Quelle mesure d'impact pour la médiation numérique ?





Au-delà des indicateurs d'activité

Statistiques générales sur les accompagnements

7 314 534



Accompagnements ⓘ

6 816 396



Bénéficiaires accompagnés

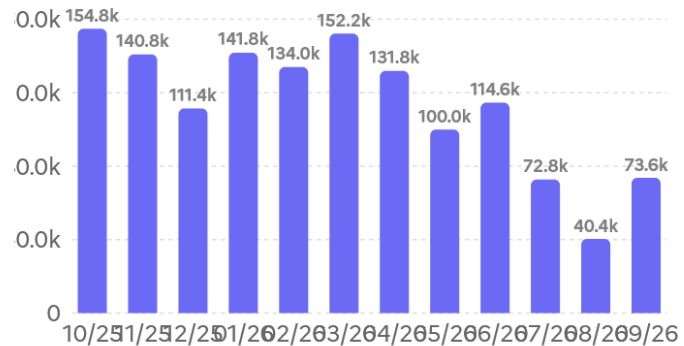
138 924 bénéficiaires suivis

6 677 472 bénéficiaires anonymes ⓘ

Nombre d'accompagnements ⓘ

Par mois

Par jour



Durée des accompagnements



Moins de 30 min

30min à 1 h

1 h à 2 h

2 h et plus

Thématiques des accompagnements de médiation numérique ⓘ

Prendre en main du matériel	2 782 329	17,2 %	
Gérer ses contenus numériques	2 178 110	13,5 %	
Aide aux démarches administratives	1 756 733	10,9 %	
Culture numérique	1 576 618	9,8 %	
Navigation sur internet	1 402 407	8,7 %	
Créer avec le numérique	1 222 023	7,6 %	
E-mail	982 664	6,1 %	
Prévention en sécurité numérique	851 400	5,3 %	
Bureautique	849 230	5,3 %	
Réseaux sociaux communication	417 255	2,6 %	
Insertion professionnelle	363 723	2,3 %	
Diagnostic numérique	355 932	2,2 %	
Scolarité et numérique	339 158	2,1 %	
Santé	253 252	1,6 %	
Maintenance de matériel	198 306	1,2 %	
Banque et achats en ligne	191 574	1,2 %	
Accompagner un professionnel	161 226	1 %	
Intelligence artificielle (IA)	152 012	0,9 %	
Parentalité	123 220	0,8 %	



Un changement de paradigme pour l'inclusion numérique

Dès les années 1990, approche **technocentrée et dichotomique** de l'éloignement numérique avec le concept de « fracture numérique », puis début des années 2000 une approche centrée sur les compétences.

Accéder aux outils numériques et disposer des compétences pour les utiliser, constitue une condition nécessaire mais non suffisante pour **améliorer concrètement la vie quotidienne d'un individu**.

L'individu doit percevoir une « **signification d'usage** » positive (un sentiment d'utilité ou d'identité) et **croire en ses capacités** à utiliser le numérique comme un vecteur d'opportunités au quotidien.

Depuis la large diffusion des infrastructures et équipements numériques :

Approche centrée sur le manque → Approche centrée sur **les apports** des technologies numériques

Médiation numérique : accompagner la population à utiliser le numérique pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir dans une société numérisée.



Un champ professionnel issu de l'éducation populaire

*« La **médiation numérique** se situe dans l'éducation informelle [...] où il s'agit avant tout de **favoriser l'appropriation des technologies numériques** par un accompagnement des personnes [...] Cette médiation **ne s'impose pas**, elle propose un parcours qui permet d'apprivoiser ces outils et, en cela, ne participe pas à la construction d'un discours en faveur du « tout technologique » mais plutôt d'une **démarche d'émancipation par la culture**, numérique dans ce cas »*

(Plantard, 2017)

Les trois grands traits distinctifs de la médiation numérique :

- un rôle **d'accompagnement** des publics dans **l'appropriation** des technologies numériques ;
- la diffusion d'une **culture numérique** et l'engagement dans un processus **d'autonomisation** par ces mêmes publics ;
- une démarche **d'émancipation** issue de l'éducation populaire, ancrée dans la **réflexivité** du sujet sur ses propres pratiques.



Les conditions de l'appropriation du numérique

Médiation numérique : accompagner la population à utiliser le numérique pour accroître son **bien-être** et favoriser son **pouvoir d'agir** dans une société numérisée.

Pour développer le pouvoir d'agir, une étape clef : **s'approprier les technologies numériques**.

L'appropriation est le processus par lequel un individu intègre un dispositif technique à sa pratique, en l'adaptant à sa culture, ses besoins, ses valeurs.

Accéder aux outils numériques et disposer des compétences pour les utiliser, constitue une condition nécessaire mais non suffisante.

L'individu doit percevoir une « **signification d'usage** » positive (un sentiment d'utilité ou d'identité) et surtout **croire en ses capacités** à utiliser le numérique comme un vecteur d'opportunités au quotidien.



Comment mesurer l'appropriation du numérique ?

Un individu s'approprie les technologies numériques que s'il **croit en ses capacités** à utiliser le numérique comme un vecteur d'opportunités au quotidien.

Pour mesurer l'appropriation il convient d'interroger l'individu sur sa **perception**, son **ressenti** quant aux usages du numérique : comprendre son **rapport au numérique**.

Mesurer l'impact revient ainsi à **mesurer l'évolution du rapport au numérique** après les accompagnements de médiation numérique.

→ Une nécessaire utilisation de variables subjectives pour mesurer l'impact de la médiation numérique.

Par exemple, questionner l'aisance, le sentiment de compétence ou de progression, le niveau de confiance en soi, en lien avec les usages numériques du quotidien.



Les intérêts des variables subjectives pour mesurer l'impact

- 1) **Le rapport subjectif au numérique est essentiel dans l'appropriation des technologies numériques** : il ne suffit pas d'être connecté, équipé et avoir des habilités techniques, il faut croire en ses propres capacités à utiliser le numérique comme un vecteur d'opportunité dans son quotidien.
- 2) **Cohérent avec l'approche de la médiation numérique** : en interrogeant le ressenti des individus on s'inscrit dans une approche humaine, rassurante, qui s'éloigne d'un cadre d'évaluation pouvant être perçu comme froid et scolaire.
- 3) **Permet de s'affranchir des évolutions perpétuelles des usages et équipements numériques** : en interrogeant le ressenti des individus, il n'est pas nécessaire de mesurer l'impact à partir de grilles d'usages numériques qui peuvent être désuètes rapidement suite aux innovations qui caractérisent le secteur numérique. Ainsi, il est plus facile de faire des comparaisons dans le temps, d'une année à l'autre par exemple.
- 4) **Prend en compte les contextes d'usage du numérique** : ça permet d'éviter d'évaluer des compétences numériques à partir d'usages qui n'ont pas de sens pour les bénéficiaires (attention aux « *compétences numériques de base* », par exemple l'e-mail).
- 5) **Donne la possibilité de recueillir des données sur les aspects psycho-sociaux du rapport au numérique**
(crainte, stress, confiance, etc...)

Enquête nationale sur la mesure d'impact (ANCT)



Mise à jour dans la base Société Numérique par Thomas Macaluso

Mise à jour le 11.03.2025

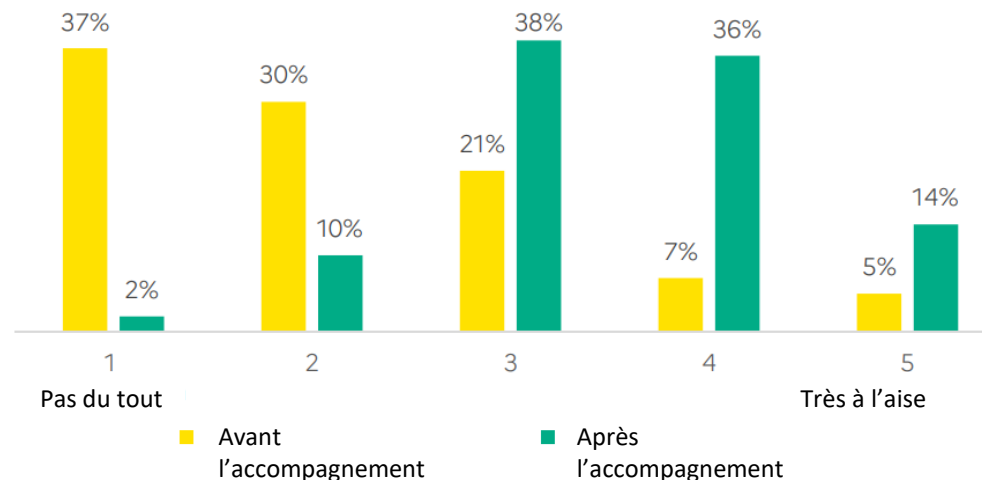
Questionnaire d'évaluation du sentiment de compétence numérique du public de la médiation numérique

Le questionnaire d'évaluation du sentiment de compétence numérique des publics de la médiation numérique est issu de l'enquête nationale portant sur les effets des accompagnements des Conseillers numériques sur les publics bénéficiaires.



© 1 642 Vues · 22 Enregistrements · **TRÈS RECOMMANDÉE** 5 Avis

Degré d'aisance avec le numérique exprimé
avant et après accompagnement





Mesurer l'impact en s'intéressant à la vie quotidienne

Un des grands objectifs du politique et des politiques publique c'est de **toucher, changer, la vie des gens**.

Inscrivons la mesure d'impact des actions de médiation numérique dans cet objectif en mesurant les effets que nous avons sur **la vie quotidienne** des personnes bénéficiaires en partant de **leurs pratiques sociales et culturelles** du numérique.

Pour cela, il est nécessaire de sortir d'une approche centrée sur des grilles d'évaluation trop rigides et basées sur des normes d'usages numériques qui n'auraient pas de sens pour le quotidien des personnes accompagnées.

Il convient de développer des approches quantitatives et qualitatives centrées sur la perception, le ressenti des personnes accompagnées concernant leurs propres capacités à faire, **condition essentielle du développement du pouvoir d'agir**.

Dotons-nous d'instruments de mesure qui mettent en évidence la manière dont **les actions de médiation numérique impactent réellement la vie quotidienne** des personnes bénéficiaires.

Témoignage : l'étude d'impact du Tarn

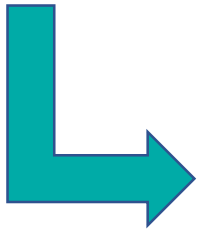
Benoît Van Gaver,
Coordinateur conseillers numériques



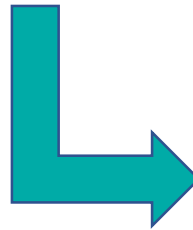


Le point de départ

Feuille de route France Numérique
Ensemble pour le Tarn



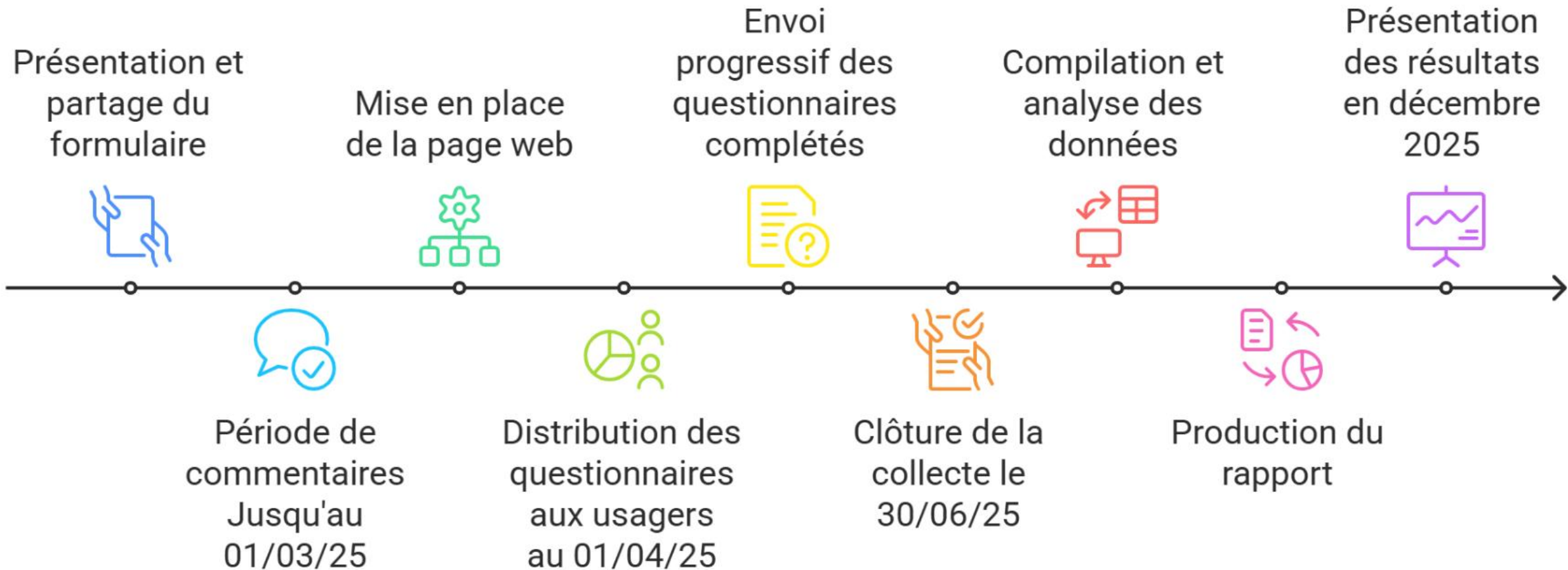
Passer d'une vision quantitative à
une vision qualitative



Une étude d'impact nationale
préexistante et une méthodologie
reproductible



La mise en œuvre





Quelques résultats

Des publics accompagnés qui ne sont pas isolés numériquement

Des publics en capacité à identifier leurs lacunes et qui se donnent les moyens de les combler

Une cartographie des déplacements des publics qui révèle un maillage efficace du territoire, même en ruralité



Quelques éléments ayant contribué à la réalisation

Des compétences en interne

Une étude nationale inspirante pour en emprunter la méthodologie

Un réseau de CoNums et de médiateurs actif et mobilisable



Reportage Labo Société Numérique



Labo Société Numérique
Penser ensemble le numérique d'intérêt général

[À propos du Labo Société Numérique](#)  EN

[Accueil](#) > [Tous les contenus](#) > [Reportage] Etude d'impact dans le Tarn : ce que la médiation numérique dit vraiment de nos fractures sociales

Articles

Donnée

Inclusion

Communs

[Reportage] Etude d'impact dans le Tarn : ce que la médiation numérique dit vraiment de nos fractures sociales



labo.societenumerique.gouv.fr

Présentation du projet d'outillage de l'ANCT





Contexte et objectif du projet

La mesure d'impact de la médiation numérique est un sujet d'intérêt partagé aussi bien au niveau national que local.

Lancé en 2023 et publié en 2024 la première enquête nationale sur l'impact de la médiation numérique auprès des bénéficiaires des conseiller.es numériques (1 350 répondant.es).

Publication du dernier rapport de la Cour des comptes en avril 2026 avec une recommandation concernant les gouvernances locales d'inclusion numérique « France Numérique Ensemble » (FNE) portant sur l'outillage de la mesure d'impact.

Parmi les actions des feuilles de routes locales, la mesure d'impact des actions de médiation numérique apparaît prioritaire.

Objectif : outiller l'ensemble des gouvernances locales FNE à la mesure d'impact des actions de médiation numérique.

Comment : capitaliser sur ce qui a déjà été fait et s'appuyer sur une démarche collectif (groupe de travail dédié)

Quoi : établir un questionnaire de mesure d'impact dont les répondant.es seront les bénéficiaires de la médiation numérique, en versions numérique ET papier : référentiel pour le secteur.

Quand : finalisation de la conception de l'outillage d'ici fin d'année 2026



Quelques caractéristiques du projet

Le questionnaire de mesure d'impact : une partie socle (référentiel) + une partie spécifique au contexte territorial.

Etablissement d'un guide de prise en main de l'outillage et accompagnement des gouvernances locales.

Passation du questionnaire de mesure d'impact après les accompagnements (mesure *ex post*).

Etablissement d'un guide de passation du questionnaire au niveau local à partir des structures de médiation numérique.

Accessibilité, export et visualisation des données récoltées pour chaque territoire en lien avec l'entrepôt de données de l'inclusion numérique.

Etablissement d'un guide d'analyse des données récoltées et des démarches complémentaires pour consolider la mesure d'impact.



Un prototype pour alimenter les réflexions



Votre avis sur vos accompagnements au numérique

Vous avez été accompagné(e) pour utiliser le numérique par un médiateur ou une médiatrice numérique. Ce questionnaire permet de comprendre ce que cet accompagnement a changé pour vous.

Avant de commencer

- Le questionnaire dure environ 10 minutes.
- Il est anonyme : nous ne demandons ni votre nom, ni votre adresse e-mail.
- Il n'existe pas de mauvaise réponse. Répondez le plus sincèrement possible.
- Vous pouvez aussi demander une version papier à votre médiateur ou médiatrice.

[Commencer le questionnaire](#)

**Merci pour votre
participation !**