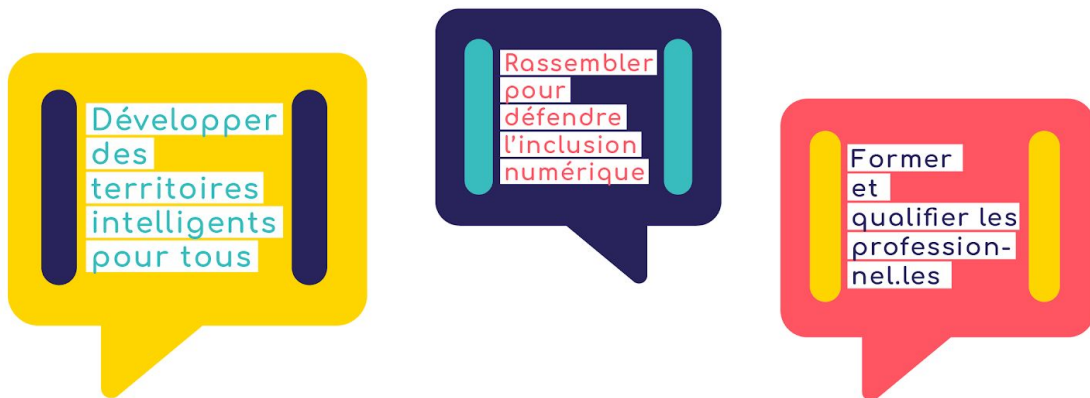




GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Méthode et outils

***pour développer des actions
de médiation numérique durables,
au sein des petites collectivités***

***À l'initiative de la Préfecture du Rhône, avec le Département,
trois démonstrateurs territoriaux ont été conduits par
Hinaura au titre de la feuille de route France Numérique
Ensemble. Ce guide en est issu.***

***Version publiée le 21/09/2026 - V1
Licence Creative Commons BY-SA 4.0***

Ce guide décrit comment engager un territoire, y installer des actions de médiation numérique, faire monter en compétence les professionnels qui y travaillent, et faire en sorte que les actions se poursuivent une fois l'accompagnement terminé.

De nombreuses petites collectivités cherchent aujourd'hui à mobiliser de l'expertise pour définir, conduire, évaluer et piloter leurs projets d'inclusion et de médiation numérique, souvent sur des missions courtes : un diagnostic, un atelier, un appui à la mise en œuvre.

Communes rurales, petites intercommunalités, territoires post-industriels, sans conseiller numérique, sans chargé de mission dédié, souvent sans instance de coordination active. Ces collectivités portent l'essentiel de l'enjeu d'accompagnement et sont pourtant les moins outillées pour y répondre.

Sur l'amont, elles disposent déjà de ressources solides, à commencer par le guide de PQN-A et Hubikoop sur la co-construction des feuilles de route. Sur la mise en œuvre locale, il n'existe presque rien.

D'où vient cette démarche ?

La feuille de route France Numérique Ensemble décline dans chaque département la stratégie nationale d'inclusion numérique 2023-2027.

Dans le Rhône, elle est co-portée par la Préfecture et le Département et s'inscrit dans le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2025-2031. Son élaboration a donné lieu en 2024 à un diagnostic territorial et à deux séries de concertations. Ce projet est une action de cette feuille de route, au titre de l'axe 2 : accompagner les publics pour lever les freins à l'accès au numérique.

Entre 2025 et 2026, la Préfecture du Rhône a soutenu Hinaura, hub Auvergne-Rhône-Alpes pour l'inclusion numérique, pour piloter trois démonstrateurs dans des communes du département où l'offre d'accompagnement au numérique était absente ou fragile. Ces trois territoires ont été identifiés à partir du diagnostic de 2024 et de l'indice de fragilité numérique.

Ce que le projet visait :

Le projet articulait deux objectifs :

→ **méthodologique**, produire et diffuser une méthode réutilisable, sous forme d'un guide et de fiches outils.

→ **opérationnel**, accompagner trois territoires dans la consolidation d'actions de médiation numérique, en impliquant huit professionnels par territoire, avec des perspectives consolidées pour 2026.

Les thèmes et les publics retenus pour les actions de médiation

À chacun des publics identifiés dans le diagnostic de 2024, nous avons associé un enjeu d'accompagnement :

→ les personnes âgées, en difficulté en matière de cybermalveillance et d'éducation aux médias et à l'information ;

→ les familles, et les parents en particulier, en difficulté pour accompagner les usages numériques des enfants ;

→ les enfants, à l'âge où démarrent leurs premiers usages numériques ;

→ les grands adolescents et les jeunes adultes, qui entrent dans la vie active.

Dans quels territoires avons-nous travaillé ?

Les trois territoires ont été désignés à partir du diagnostic. Voici ce qui les distinguait au moment de l'engagement.

	Territoire 1	Territoire 2	Territoire 3
Type	Commune périurbaine de vallée, sous influence d'un pôle urbain	Bourg-centre post-industriel en secteur rural	Commune rurale de moyenne montagne
Démographie	Stable, croissance résidentielle	En repli depuis la désindustrialisation	Faible densité, population vieillissante
Intercommunalité	Agglomération dotée d'une ingénierie et de compétences sociales	Communauté de communes	Communauté de communes rurale
Ressources de médiation numérique	Aucun conseiller numérique, France Services en difficulté de recrutement	Un conseiller numérique, un centre social, une médiathèque, une micro-folie	Aucun conseiller numérique, France Services tenue par une chargée de clientèle habilitée

L'accompagnement de ces territoires mobilise huit jours de travail et a permis de produire les fiches suivantes :

- Vérifier que le territoire est prêt, 2 j
- Cadrer la coopération, 1,5 j
- Animer l'atelier de mobilisation, 1 j
- Concevoir les dispositifs, 1 j
- Embarquer les professionnels, 1 j
- Ancrer et se retirer, 1,5 j

Chaque fiche est construite de manière identique : le problème qu'elle résout, la méthode, l'outil associé, et un encadré sur ce que l'expérience du Rhône a permis de consolider.

Les six fiches-actions

ACTION 1 Vérifier que le territoire est prêt

À quel besoin répond cette action ?

Tous les territoires ne réunissent pas les conditions d'un accompagnement. Engager du temps et de l'ingénierie sans les avoir vérifiées expose à constater en fin de parcours que rien ne pourra être repris localement. Cette action établit ces conditions avant l'engagement et conduit à l'une des trois décisions suivantes : engager, engager en signalant le risque au commanditaire, ou ne pas engager.

Comment mener cette action ?

Il s'agit de remplir cette fiche en combinant une phase documentaire et une phase d'entretiens. Cette action mobilise deux journées de travail.

Question	Ce qu'on cherche, et comment coter	Calculer le score	Entourer
1. Existe-t-il des actions régulières ou ponctuelles de médiation et d'inclusion numérique ?	Une offre ou une dynamique existante, et auprès de quel public. On cote la capacité du territoire à faire, pas la couverture des besoins.	2 si une offre régulière existe, 1 s'il y a une offre ponctuelle et 0 s'il n'y a pas d'actions	0 / 1 / 2
2. Existe-t-il un acteur déjà en position de convoquer les autres ?	Pas un acteur motivé : un acteur dont c'est déjà le rôle de mobiliser ses pairs.	2 si plusieurs interlocuteurs le citent spontanément, 1 s'il se déclare seul, 0 si personne ne tient ce rôle.	0 / 1 / 2
3. Existe-t-il une instance de coordination locale qui se réunit déjà ?	Vérifier que cette instance existe et si elle se réunit régulièrement	2 si elle existe et s'est réunie dans les 6 derniers mois, 1 si elle existe sans réunion depuis 6 mois. Si elle n'existe pas, côté 0.	0 / 1 / 2
4. Existe-t-il une politique publique locale susceptible de reprendre l'action après notre départ ?	Voir si une convention territoriale globale, un projet social, le programme Petites Villes de Demain, un schéma d'accessibilité existe ou une convention avec l'agglomération.	2 seulement si un volet thématique compatible est actif et doté, 1 si la convention existe sans volet identifié, 0 si aucun cadre.	0 / 1 / 2
5. Existe-t-il un public déjà rassemblé quelque part ?	Identifier si un groupe se réunit (atelier mémoire, café des parents, accueil de loisirs, club informatique...) et pourrait être pertinent à accompagner.	2 si le groupe existe et qu'une structure en a la main, 1 s'il existe sans porteur clair, 0 s'il faut le constituer.	0 / 1 / 2
TOTAL			

Format

On remplit une fiche par source. Une pour l'analyse documentaire, une par entretien. Avec trois ou quatre entretiens, cela fait quatre à cinq fiches identiques. L'évaluation se fait sur 5 questions, chacune cotée 0 (non), 1 (partiellement) ou 2 (oui). Ce qu'un document ne permet pas d'établir se cote 0 ; les entretiens le confirmeront ou le corrigeront.

Avant de commencer un entretien, on lance une conversation d'ouverture à retranscrire pour archive : *selon vous, un besoin d'accompagnement numérique est-il identifiable ? Pour qui ?*

Avec qui

3 à 4 entretiens avec les collectivités et les organisations socioculturelles du territoire, en élargissant si besoin aux acteurs de l'emploi, de l'éducation nationale ou de la petite enfance

Durée

2 jours de travail au total

Ça produit

Un score sur 10 (moyenne des cinq questions) qui objective la décision d'engager ou non l'accompagnement

LES PHASES DE L'ACTION

1. Analyser la documentation du territoire

Elle permet d'établir une hypothèse sur les besoins du territoire et sur le portage de l'action à partir d'indicateurs : indice de fragilité numérique, nombre de conseillers numériques et structures labellisées via la cartographie ANCT, documents de la collectivité, rapports d'activité, agenda local. Elle produit une liste courte d'interlocuteurs à auditionner qui appelle une seconde phase de consolidation.

2. Mener les entretiens

Elle vérifie l'hypothèse de la phase 1 et repère le porteur local. Trois ou quatre entretiens suffisent, avec des interlocuteurs choisis. Dans tous les cas, compte tenu de notre sujet, commencer par les collectivités (mairie, France Services) et par les organisations socioculturelles (bibliothèque, centre social, association thématique). On élargit si nécessaire aux acteurs de l'emploi et insertion, l'éducation nationale et petite enfance. Il faut compter au moins deux contacts pris pour un entretien obtenu. Sur les trois territoires, huit contacts sur une vingtaine sont restés sans réponse. Ce taux renseigne sur la disponibilité des structures locales et mérite d'être consigné.

3. Prendre la décision

Ce qu'il faut savoir avant de se prononcer :

- La présence d'un porteur territorial conditionne le déploiement, l'existence d'une politique publique conditionne la continuité du projet.
- Sur les trois territoires accompagnés, le plus fragile est celui où le plan d'actions n'a pas pu être déployé. Le niveau de fragilité ne suffit pas à décider d'un engagement.
- Le porteur local se choisit sur sa position dans le réseau local. Une structure volontaire mais isolée ne dispose pas de la capacité d'invitation qu'exige l'atelier de mobilisation.
- S'assurer explicitement, pendant l'entretien, que l'interlocuteur a compris les objectifs de l'accompagnement, pour mieux identifier le porteur.

Enfin, traduire le score en décision :

On fait la moyenne question par question, puis on additionne les cinq moyennes pour obtenir un résultat sur 10 :

- En dessous de 4 → ne pas engager le format complet. Proposer une action ponctuelle ou un rattachement à un territoire voisin porteur. Surtout si le besoin semble fort.
- Entre 4 et 7 → engager en identifiant explicitement le risque.
- Au-dessus de 7 → engager et passer à l'action 2

Ce que l'expérience du Rhône a montré

- **Territoire 1 : un acteur en position de convoquer, et un dispositif de politique publique locale existant.** L'action a été déployée intégralement, puis reprise dans une convention territoriale globale d'agglomération pour l'ensemble des communes concernées.
- **Territoire 2 : un acteur en position de convoquer, mais pas de dispositif d'atterrissage.** L'action a été déployée, les compétences sont montées, les six professionnels présents à la prise en main déclarent vouloir utiliser les outils. Mais l'organisation d'un temps fort avec le public final dans les deux mois est restée en suspens, faute de moyens humains. Le territoire sait faire, a envie de faire mais il n'a pas de cadre pour le porter.
- **Territoire 3 : ni l'un ni l'autre.** Aucun acteur local n'était en capacité de convoquer ses pairs, et aucun dispositif ne pouvait reprendre l'action. Le plan d'action n'a pas pu être déployé sur place et a été absorbé par le territoire voisin, où quelques professionnels du secteur ont pu être accueillis.

ACTION 2 Cadrer la coopération

À quel besoin répond cette action ?

L'alignement entre l'accompagnateur et le porteur local représente environ un quart de la charge du projet, et c'est l'étape la plus souvent réduite. Démarrer sans accord formalisé sur la répartition des rôles et sur le résultat attendu conduit à n'évaluer, en fin de parcours, que ce qui se trouve encore mesurable. Cette action arrête le résultat attendu et les indicateurs qui permettront de le constater.

Comment mener cette action ?

Il s'agit de remplir cette matrice au cours d'une réunion de lancement avec le porteur local, en cherchant à le convaincre et en réglant la répartition des rôles. La séance se termine par l'organisation de la mobilisation de l'atelier de mobilisation. L'ensemble de l'action mobilise une journée et demie de travail.

La matrice d'impact mapping

Ce que la démarche vise	Des actions de médiation numérique se tiennent sur le territoire et s'y poursuivent après le départ de l'accompagnateur.
Pour quel public ?	

Les questions à se poser	Les parties prenantes	Le porteur local	Les pros de l'accompagnement du territoire	La collectivité
Qui ? <i>Qui peut produire l'effet attendu ?</i>				
Quel changement ? <i>Que fera cet acteur qu'il ne fait pas aujourd'hui ? Formuler un comportement observable.</i>				
Par quelle action ? <i>Que mettons-nous en place pour produire ce changement ? Une action datée, avec un responsable.</i>				
Mesuré à chaud. <i>Quel indicateur, relevé le jour même, dit que l'action a eu lieu comme prévu ?</i>				
Mesuré à froid. <i>Qu'est-ce qui a effectivement été fait depuis, par qui, et qu'est-ce qui a empêché de faire ? À caler dans les agendas dès maintenant.</i>				

Format	La matrice reprend la méthode de l'impact mapping, une méthode de planification stratégique qui rend visibles les effets visés d'un projet et les actions à mener pour produire ces changements. Son remplissage produit le plan d'actions synthétique de la démarche : parties prenantes, effets visés, actions à mener, indicateurs de réussite.
Avec qui	Le porteur local puis 3 à 4 structures du territoire, invitées pour un atelier de mobilisation
Durée	1,5 jour de travail au total
Ça produit	Un plan d'actions synthétique qui sert de cadre de référence commun et d'outil d'aide à la décision en cas de difficulté en cours d'action.

LES PHASES DE L'ACTION

1. Répartir les rôles

Rappeler le cadre de l'accompagnement : l'accompagnateur est porteur du projet et expert du sujet, le porteur local identifié à l'action 1 est l'expert territorial, en lien avec les bénéficiaires. Cependant, en fonction de l'autonomie du porteur local, l'accompagnateur peut jouer un rôle différent.

2. Remplir la matrice

La matrice permet de définir avec les parties prenantes les effets visés, les indicateurs de réussite et les publics cibles avant le démarrage. Elle pose un cadre de référence commun aux partenaires, sert d'outil d'aide à la décision en cas de difficulté en cours d'action. L'évaluation se conçoit à ce moment, et non en fin de parcours : les indicateurs arrêtés ici servent de fil conducteur à l'accompagnement.

Commencer par nommer un ou deux publics cibles dans l'encadré puis remplir le tableau niveau par niveau, sans passer au suivant tant que le précédent n'est pas formulé pour chaque partie prenante. Chaque changement voulu se décrit comme un comportement observable.

3. Préparer l'atelier de mobilisation

La matrice est mise au propre par l'accompagnateur après la réunion, en quatre pages maximum, et envoyée au porteur local pour validation. C'est une version 1 : elle sert de point de départ à l'atelier et doit pouvoir y être réinterrogée. Une matrice modifiée pendant l'atelier indique que le travail collectif a eu lieu.

Les invitations à cet atelier partent du porteur local, sous sa signature, avec les finalités écrites dedans. C'est également lui qui définit le créneau et le lieu. Trois à quatre structures suffisent. Élargir au-delà des structures concernées allonge l'atelier sans améliorer ses résultats.

Ce qu'il faut savoir avant de s'engager :

- On soigne l'invitation et on est clair sur ce qu'on attend des participants pour ne pas rater nos enjeux de mobilisation.
- Le plan d'actions sert surtout au moment où l'action rencontre une difficulté : il permet de construire une alternative sans s'éloigner de la finalité.
- Un changement se formule avec un verbe d'action, faute de quoi il reste invérifiable en fin de projet.
- Un indicateur doit se rattacher à un changement identifié. Sans ce rattachement, il mesure la satisfaction des participants et non l'effet recherché.
- Prévoir dès maintenant les modalités de collecte avec les publics bénéficiaires et une méthode de relevé à chaud simple et faite sur le moment.

Ce que l'expérience du Rhône a montré

- **Territoire 1 :** le cadrage a été passé avec un service qui avait le mandat de le tenir. Le porteur local avait déjà pour métier de réunir ses partenaires, et les missions formulées avec lui correspondaient à ce qu'il faisait déjà. Résultat : il a invité sous son nom et relayé la communication sans difficulté. Par ailleurs, l'atelier de mobilisation a été plébiscité par les acteurs du territoire.
- **Territoire 2 :** le cadrage s'est arrêté à l'accord d'une personne. La commune s'est engagée au travers de sa conseillère numérique, mais les finalités du projet n'ont pas été reformulées ni portées auprès de son réseau. Un participant a indiqué par écrit qu'il ne connaissait pas le projet et ne savait pas pourquoi il était présent. L'objectif de fréquentation a été atteint, l'implication attendue non.
- **Territoire 3 :** le cadrage a révélé une impossibilité, trop tard. Le seul relais disponible, une France Services portée par une chargée de clientèle habilitée, accompagne des démarches administratives et n'a ni le mandat ni le temps d'animer des ateliers. C'est au moment de chiffrer le volume de temps et de formaliser les missions que cela est apparu clairement. Le plan d'actions n'a pas pu être déployé sur place

ACTION 3 Animer l'atelier de mobilisation

À quel besoin répond cette action ?

Les actions de médiation numérique ne se tiennent que si les professionnels du territoire les portent, ce qui suppose qu'ils y reconnaissent leur propre activité. Présenter un programme construit sans eux produit des accords de principe sans mise en œuvre. Cette action convertit le plan d'actions en engagements nominatifs, portant sur des interventions datées.

Comment mener cette action ?

Après un tour de table, on projette cette fiche lors de l'atelier, pour croiser les publics bénéficiaires et les enjeux d'accompagnement. L'atelier dure deux heures trente et demande une demi-journée de préparation.

La matrice sur les effets visés

Domaine Dig Comp	Information et données	Communication et collaboration	Création de contenu	Sécurité et bien-être	Résolution de problèmes
Enjeu d'accompagnement	Chercher et vérifier une information	Communiquer et coopérer en ligne	Créer et publier	Protéger ses données et prendre soin de soi	Faire ses démarches et se dépanner
Public 1					
Public 2					
Nouveau public ?					

Je le fais déjà et tout va bien.	Je ne le fais pas, mais j'ai identifié un besoin chez mon public.
Je le fais déjà mais j'ai besoin d'amélioration.	Je ne le fais pas et je n'identifie pas de besoin.
Je le fais déjà et tout va bien.	Je ne le fais pas, mais j'ai identifié un besoin chez mon public.
Je le fais déjà mais j'ai besoin d'amélioration.	Je ne le fais pas et je n'identifie pas de besoin.

L'atelier repose sur la complétion de la fiche croisant publics bénéficiaires et enjeux d'accompagnement lors d'un tour de table. Après avoir clarifié les notions, chaque structure positionne ses cartes sur quatre niveaux :

Format

- Je le fais déjà et tout va bien
- Je le fais déjà mais j'ai besoin d'amélioration
- Je ne le fais pas mais j'identifie un besoin
- Je ne le fais pas et je n'identifie pas de besoin

Avec qui

Les professionnels et structures du territoire mobilisés lors de l'action, réunis en atelier.

Durée

2h30 d'atelier, plus une demi-journée de préparation

Ça produit

Des engagements d'animation datés et nommés (qui anime quoi, avec qui, à quelle date), et une mobilisation des publics organisée (relais identifiés nommément).

LES PHASES DE L'ACTION

1. Analyser les besoins

On rappelle les publics bénéficiaires arrêtés au cadrage. Si nécessaire, on ajoute un public bénéficiaire qu'on aurait raté dans l'action 2. On présente ensuite les cinq enjeux d'accompagnement, adossés au cadre européen DigComp.

Chaque structure positionne ses cartes sur les quatre niveaux : je le fais déjà et tout va bien ; je le fais déjà mais j'ai besoin d'amélioration ; je ne le fais pas mais j'identifie un besoin ; je ne le fais pas et je n'identifie pas de besoin. Une couleur de cartes par structure rend le positionnement de chacune lisible d'un coup d'œil.

2. Obtenir les engagements d'animation

Le positionnement des cartes se lit directement : la colonne « j'ai besoin d'amélioration » désigne les actions qu'une structure peut co-animer avec un appui, celle « j'identifie un besoin » celles qui demanderont un vrai temps d'outillage.

On répartit à partir de là : qui anime quoi, avec qui, à quelle date.

Un engagement porte sur une action datée. Un accord de principe ne permet pas de dimensionner le temps d'outillage de l'action 5. L'écart entre ce qu'une structure accepte de porter et ce qu'elle maîtrise dimensionne le temps d'outillage de l'action 5.

3. Arrêter la mobilisation des publics

Personne ne connaît mieux que ces professionnels les conditions dans lesquelles leur public se déplace. On travaille avec eux les horaires, les lieux, les freins matériels et les canaux qui fonctionnent réellement sur le territoire. On identifie les relais nommément : qui relaie quoi, auprès de qui, à partir de quand. Si ce travail montre que le public visé ne se mobilisera pas dans les conditions prévues, le plan d'actions se révisé en séance, avant la conception des dispositifs.

Avant d'animer :

- On commence par un temps de brise-glace et un temps d'alignement sur l'objectif général de la démarche pour vérifier qu'il y a accord
- Se rappeler que l'engagement d'animation des médiateurs nécessite une validation de leur supérieur dans le cadre de leur mission.
- Le calendrier idéal est posé en fin d'atelier et des rôles attribués nommément.

Ce que l'expérience du Rhône a montré

- **Territoire 1 :** un acteur local qui rassemble et invite, et des binômes direction et terrain dans la salle permettent de garantir le succès de la démarche. Dans ce cadre, les décisions ont été prises vite et l'atelier a permis de faire connaissance entre partenaires, certaines structures ont trouvé des relais sur le territoire, et de futurs projets ont été enclenchés grâce à ces nouvelles connaissances.
- **Territoire 2 :** les finalités du projet n'ont pas été totalement comprises par le porteur local ce qui n'a pas permis de mobiliser les bons acteurs sur le territoire. La mobilisation et l'implication en ont été rendues complexes car le message et l'intention n'étaient pas clairs pour le porteur donc pas clairs pour les acteurs.

ACTION 4 Concevoir les dispositifs

À quel besoin répond cette action ?

Un engagement pris en atelier ne devient une intervention que si les supports nécessaires ont été préparés. Concevoir du sur-mesure mobilise des moyens sans perspective de réemploi ; proposer un catalogue standard expose à un décalage avec le public visé et avec ce que les professionnels se sentent en capacité d'animer. Cette action constitue un kit d'intervention à partir des ressources existantes et le fait valider par ceux qui l'utiliseront.

Comment mener cette action ?

L'accompagnateur doit désormais produire une fiche par dispositif, qui constitue le cœur du kit d'intervention associé aux supports d'animation et au déroulé du webinaire d'embarquement. Compter une journée de travail pour l'ensemble de cette action.

La fiche des dispositifs de médiation

Public	
Enjeu d'accompagnement	
Effet visé / ce que le public saura faire après.	
Format et durée	
Déroulé en étapes	
Qui anime	
Matériel nécessaire	
Ressource source	

Format

Pour chaque carte positionnée en « j'ai besoin d'amélioration » ou « j'identifie un besoin », on définit un dispositif en croisant le public, le profil du médiateur et l'enjeu d'accompagnement (conférence, atelier de pratique, exposition, jeu...).

Avec qui

L'accompagnateur seul pour la recherche et la sélection, puis les professionnels engagés pour la confirmation avant finalisation.

Durée

1 jour de travail pour l'ensemble de l'action

Ça produit

Une fiche par dispositif, qui constitue le kit d'intervention (avec les supports d'animation et le déroulé du webinaire d'embarquement).

LES PHASES DE L'ACTION

1. Traduire les besoins en dispositifs

Le mur de positionnement de l'atelier donne la matière : pour chaque carte placée en « j'ai besoin d'amélioration » ou « j'identifie un besoin », on définit un dispositif. Croiser le public, le profil du médiateur et l'enjeu d'accompagnement pour déterminer le format le plus adapté : conférence, atelier de pratique, exposition, jeu... Deux publics donnent au maximum deux dispositifs de médiation et deux temps d'outillage.

2. Chercher avant de concevoir le kit

On part de son catalogue, puis des ressources disponibles en licence ouverte sur les plateformes de l'inclusion numérique. Les critères de choix sont concrets : le thème est-il bien traité, la licence autorise-t-elle l'adaptation, le niveau correspond-il au public, le format tient-il dans la durée, le matériel requis est-il disponible ? Finaliser une sélection.

3. Confirmer avant de finaliser

Avant de documenter, un point de confirmation avec les professionnels engagés : une heure en visio s'ils sont plusieurs, quinze minutes au téléphone s'ils ne sont que deux. On leur présente les ressources retenues et on pose une seule question : cela convient-il à votre public, et vous voyez-vous l'animer ? Après leur accord, on documente.

Ce qu'il faut savoir avant de concevoir :

- Une ressource sous licence ouverte reste disponible au territoire après le départ de l'accompagnateur.
- Le critère de choix est ce que le professionnel se sent capable de tenir. Une ressource dense reste inutilisée, quelle que soit sa qualité.
- Un professionnel qui n'a pas participé à la conception doit pouvoir tenir l'intervention en lisant le kit seul. Si ce n'est pas le cas, reprendre le kit plutôt qu'allonger le temps de formation.
- Le temps de confirmation a pour objet de faire remonter des objections. Une séance qui n'en produit aucune n'a probablement pas posé la bonne question.

Où chercher ?

Les plateformes de ressources de l'inclusion numérique mutualisent des contenus réutilisables : Les Bases du numérique d'intérêt général, les ressources de la Mednum, les kits de de Cybermalveillance.gouv.fr, et les contenus de superdemain.fr sous licence Creative Commons BY-NC-SA 4.0.

Ce que l'expérience du Rhône a montré

Cette action n'existait pas comme étape identifiée dans le projet du Rhône. Cependant, plusieurs indicateurs montrent qu'elle aurait dû exister :

- **Le décalage méthodologique s'est révélé trop tard.** Sur le territoire 2, le parti-pris de l'intervention a été compris pendant la formation, puis s'est avéré éloigné des usages du groupe au moment de la prise en main. Un temps de confirmation en amont, ressource sous les yeux, aurait fait remonter cet écart avant la conception.
- **Le format contraint le résultat.** Sur le territoire 1, la rencontre parents en 1h30 a produit des échanges très nourris mais n'a pas été suffisamment transférée : 90% des parents recommandent la rencontre mais seulement 48% se déclarent mieux outillés pour réguler.
- **La licence ouverte a permis au territoire de continuer et de s'approprier la ressource.**

ACTION 5 *Embarquer les professionnels*

À quel besoin répond cette action ?

Les professionnels engagés n'ont ni le même métier ni le même niveau de maîtrise : certains sont médiateurs numériques, d'autres interviennent depuis un autre secteur, et tous peuvent se trouver démunis face à un public qu'ils accueillent peu ou sur une thématique qu'ils connaissent mal. Une formation lourde mobilise des moyens sans répondre à cet écart ; l'absence d'appui conduit à des interventions qui n'ont pas lieu. Cette action calibre l'appui sur le besoin constaté, professionnel par professionnel.

Comment mener cette action ?

Il s'agit d'engager les professionnels sur les dispositifs qu'ils souhaitent porter, selon la modalité arrêtée à l'action 4. Compter une journée par territoire, webinaire et points de tutorat compris. Les trois registres proposés vont du plus léger au plus structurant.

Format	Trois registres d'embarquement, du plus léger au plus structurant, à mobiliser un par un, on ne passe au suivant que si le précédent ne suffit pas : le webinaire d'embarquement (1h, kit en main, sans commenter le kit ligne à ligne), le tutorat individuel (30 min à 1h par professionnel, dans les jours précédant l'intervention), et la co-animation (l'accompagnateur tient une partie de la séance ou observe, une seule fois par professionnel).
Avec qui	Les professionnels engagés sur chaque dispositif, un par un ou en groupe selon le registre.
Durée	1 jour de travail par territoire, webinaire et points de tutorat compris
Ça produit	Des professionnels prêts à tenir leur intervention, avec un appui dimensionné à leur besoin réel, pas davantage

LES PHASES DE L'ACTION

1. Animer le webinaire d'embarquement

Une heure, en visio, avec tous les professionnels engagés du territoire, kit en main. On déroule le kit sans le commenter ligne à ligne, on laisse remonter les points durs, on cale l'organisation matérielle. C'est le registre par défaut : il coûte peu, il réunit l'ensemble des parties prenantes, et il permet aux questions de circuler entre pairs. Il ne sert pas à transmettre le contenu, que le kit porte déjà.

2. Mettre en œuvre un tutorat individuel

Trente minutes à une heure par professionnel, en visio ou par téléphone, dans les jours qui précèdent l'intervention. On y prépare concrètement : relecture du déroulé, organisation matérielle, mobilisation du public, prise en main des outils. L'appui est calé en amont de ce qu'il arrive. Au pire, il durera moins longtemps et il sécurise l'intervention.

3. Co-animer

L'accompagnateur peut tenir une partie de la séance aux côtés du professionnel, pour sécuriser une première fois sur un public ou une thématique où il se sent démuni. Il peut aussi choisir d'observer sans juger. Cette intervention est ponctuelle et n'a lieu qu'une fois : au fil des interventions, l'accompagnateur se fait plus discret. Prévoir un temps d'évaluation à chaud juste après, avec le professionnel et avec le public, pour le rassurer sur la pertinence du moment.

Ce qu'il faut savoir avant d'embarquer :

- Un webinaire d'une heure suivi d'un appel de trente minutes suffit souvent parce qu'il arrive juste avant l'intervention et porte sur elle.
- Le besoin d'appui s'évalue professionnel par professionnel. Un professionnel peut connaître son public et se trouver démuni sur la thématique, ou l'inverse.
- La part tenue par l'accompagnateur doit diminuer d'une intervention à l'autre. Si elle ne diminue pas, le territoire n'acquiert pas l'autonomie visée.
- Demander au médiateur de remplir les éléments de l'évaluation à chaud pendant la séance. Et de les reporter.

Ce que l'expérience du Rhône a montré

- **Le temps court a mieux fonctionné que le temps long.** Sur le territoire 2, la journée de formation de sept heures a réuni sept participants et produit un seul retour d'évaluation. La demi-journée de prise en main qui a suivi a réuni six participants et tous ont déclaré vouloir utiliser les outils. Ce qui a servi, c'est le temps rapproché de l'intervention.
- **Le décalage méthodologique s'est révélé à la prise en main, pas à la formation.** La logique de situation-problème a été comprise pendant la journée, puis s'est avérée éloignée des usages du groupe au moment de la mise en pratique. Sans ce second temps, l'écart serait apparu devant le public.

ACTION 6 Ancrer et se retirer

À quel besoin répond cette action ?

Un accompagnement produit des actions ; il ne produit pas, par lui-même, leur inscription durable sur le territoire. Assimiler la fin du financement à la fin du projet laisse un territoire compétent mais dépourvu de cadre et de porteur pour poursuivre. Cette action organise le retrait, établit ce qui sera repris localement et à quelles conditions, et fixe une échéance de bilan à trois mois.

Comment mener cette action ?

La fiche perspectives

Qu'est ce qui a été finalement fait sur le territoire auprès des publics ? Les pros comme les bénéficiaires ?	
Quels publics ont participé ? Nombre et typologie ?	
Ce que le porteur local souhaite continuer ?	
Pour quoi faire ? Quels sont les effets visés ?	
Avec quels moyens ?	
À quelle échéance ?	

Format

Une réunion avec le porteur local, en s'appuyant sur la fiche perspectives, pour reformuler ce qui a été fait, ce qui continue, avec quels moyens et à quelle échéance et s'assurer que l'ensemble des documents sources lui a bien été transféré. On verrouille à cette occasion une date de bilan à 3 mois, ainsi qu'un point de préparation en visio entre l'accompagnateur et le porteur local.

Avec qui

Le porteur local pour la réunion d'ancrage, puis l'ensemble des parties prenantes et la collectivité pour le bilan à 3 mois

Durée

1,5 jour de travail pour l'ensemble

Ça produit

Une fiche perspectives (ce qui a été fait, les publics touchés, ce que le porteur souhaite continuer, avec quels moyens et à quelle échéance) et une date de bilan verrouillée, qui permet de mesurer les effets réels du projet

LES PHASES DE L'ACTION

1. Organiser une réunion d'ancrage avec le porteur

Avant de partir, on vérifie que l'ensemble des documents sources a bien été transféré à l'occasion d'une session de travail avec le porteur local, qui permet de revenir sur les étapes et le travail mené et de nommer explicitement ce rôle d'articulation. Après avoir rempli la fiche, on verrouille une date de bilan à trois mois, avec l'ensemble des parties prenantes et la collectivité (autour d'un rattachement explicite à un dispositif local existant), qu'il aura la charge d'organiser et d'animer. On cale aussi le point de préparation en visio entre l'accompagnateur et le porteur local.

2. Préparer la réunion bilan

Une ultime session en visio permet de clarifier ce qui a été effectivement fait et de préparer les slides de bilan pour faire la démonstration au territoire de ce qui a été fait. Cette réunion permet de célébrer les réussites et d'identifier les freins à travailler pour une nouvelle période, qui sera portée seule par le porteur.

3. Se donner rendez-vous

Désormais l'accompagnateur peut choisir une fréquence de prise de nouvelles avec le porteur local. Pour revenir faire un point léger de temps à temps. S'il en a la possibilité, il peut être utile qu'il valorise le porteur sur d'autres territoires ou lors d'événements pour partager son expérience.

Ce qu'il faut savoir avant de se retirer :

- Le bilan consigne ce qui n'a pas tenu autant que ce qui a tenu. C'est cette partie qui est réutilisable par un autre territoire.
- Le rôle structurant tenu par l'accompagnateur est parfois inévitable au démarrage. Il devient un problème dès qu'il n'est ni nommé ni daté : il crée une dépendance technique et fait perdre au territoire sa légitimité perçue.
- Revenir à trois mois coûte peu et change tout. Sans ce retour, on ne saura jamais si l'accompagnement a produit des effets durables.

Ce que l'expérience du Rhône a montré

- **Un seul territoire présente un ancrage avéré.** Le projet mené sur le territoire 1 a été repris dans la convention territoriale globale de l'agglomération, sur le volet parentalité, pour d'autres communes. Cette reprise ne figurait dans aucun indicateur du projet. Elle est aujourd'hui le seul effet du projet qui dispose d'un cadre de portage et d'un financement pour 2026.
- **Sur le territoire 2, l'ancrage est en suspens.** Les compétences sont montées, l'envie est là, le passage à l'action bute sur les moyens humains. La nouvelle période sert aujourd'hui à ce que le porteur local identifie de nouvelles perspectives.

Six actions, huit jours, trois territoires. Ce que cette démarche a produit tient en quelques constats, dont certains vont à l'encontre de ce qu'on attend d'un accompagnement.

Voici ce que nous avons appris avec ce projet

→ L'ancrage dépend de deux conditions présentes avant l'accompagnement

Sur les trois territoires, un disposait à la fois d'un acteur en position de convoquer ses pairs et d'un cadre de politique publique capable d'absorber l'action, un seulement du premier, le troisième d'aucun des deux. Les résultats obtenus se classent dans cet ordre. Ces deux conditions se vérifient avant l'engagement, pas en fin de parcours.

→ Le niveau de fragilité n'indique pas où l'accompagnement produira le plus d'effet

Le territoire le plus fragile des trois est celui où le plan d'actions n'a pas pu être déployé sur place. Il a fallu rattacher quelques professionnels au territoire voisin.

→ Le facteur limitant est le temps et les moyens humains, non la compétence ou la motivation

Sur les deux territoires déployés, les compétences sont montées et les professionnels se sont déclarés prêts à réutiliser les outils. Le passage à l'action a buté sur l'absence de personnes disponibles pour le porter.

→ Un appui court placé juste avant l'intervention produit davantage qu'une formation longue programmée en amont

La demi-journée de prise en main a obtenu davantage de retours et de réutilisation déclarée que la journée de formation tenue plusieurs semaines plus tôt. Cela suppose un kit assez complet pour se passer d'explication.

→ Le résultat le plus durable de la démarche ne figurait dans aucun de ses indicateurs

L'action menée sur l'un des territoires a été reprise dans la convention territoriale globale de l'agglomération, pour d'autres communes que celle où nous étions intervenus. C'est aujourd'hui le seul effet qui dispose d'un cadre de portage et d'un financement pour 2026.

Un retour d'expérience partagé

La production de ce guide repose sur trois territoires accompagnés sur une année, dont un n'a pas pu déployer son plan d'actions sur place.

Environ trente-trois professionnels et vingt et un habitants ont été touchés. C'est un retour d'expérience documenté, pas une preuve.

Le plan de charge a finalement été plus chronophage que prévu et le calendrier d'actions s'est progressivement rallongé. Nous publions ces écarts pour que ce guide soit pleinement capacitant et que les futurs projets soient nourris de nos erreurs.

Les fiches à imprimer

La grille de maturité du territoire

Question	Ce qu'on cherche, et comment coter	Calculer le score	Entourer
1. Existe-t-il des actions régulières ou ponctuelles de médiation et d'inclusion numérique ?	Une offre ou une dynamique existante, et auprès de quel public. On cote la capacité du territoire à faire, pas la couverture des besoins.	2 si une offre régulière existe, 1 s'il y a une offre ponctuelle et 0 s'il n'y a pas d'actions	0 / 1 / 2
2. Existe-t-il un acteur déjà en position de convoquer les autres ?	Pas un acteur motivé : un acteur dont c'est déjà le rôle de mobiliser ses pairs.	2 si plusieurs interlocuteurs le citent spontanément, 1 si se déclare seul, 0 si personne ne tient ce rôle.	0 / 1 / 2
3. Existe-t-il une instance de coordination locale qui se réunit déjà ?	Vérifier que cette instance existe et si elle se réunit régulièrement	2 si elle existe et s'est réunie dans les 6 derniers mois, 1 si elle existe sans réunion depuis 6 mois. Si elle n'existe pas, côté 0.	0 / 1 / 2
4. Existe-t-il une politique publique locale susceptible de reprendre l'action après notre départ ?	Voir si une convention territoriale globale, un projet social, le programme Petites Villes de Demain, un schéma d'accessibilité existe ou une convention avec l'agglomération.	2 seulement si un volet thématique compatible est actif et doté, 1 si la convention existe sans volet identifié, 0 si aucun cadre.	0 / 1 / 2
5. Existe-t-il un public déjà rassemblé quelque part ?	Identifier si un groupe se réunit (atelier mémoire, café des parents, accueil de loisirs, club informatique...) et pourrait être pertinent à accompagner.	2 si le groupe existe et qu'une structure en a la main, 1 s'il existe sans porteur clair, 0 s'il faut le constituer.	0 / 1 / 2
TOTAL			

La matrice d'impact mapping

Ce que la démarche vise	<i>Des actions de médiation numérique se tiennent sur le territoire et s'y poursuivent après le départ de l'accompagnateur.</i>		
Pour quel public ?			

Les questions à se poser	Les parties prenantes	Le porteur local	Les pros de l'accompagnement du territoire	La collectivité
Qui ? <i>Qui peut produire l'effet attendu ?</i>				
Quel changement ? <i>Que fera cet acteur qu'il ne fait pas aujourd'hui ? Formuler un comportement observable.</i>				
Par quelle action ? <i>Que mettons-nous en place pour produire ce changement ? Une action datée, avec un responsable.</i>				
Mesuré à chaud. <i>Quel indicateur, relevé le jour même, dit que l'action a eu lieu comme prévu ?</i>				
Mesuré à froid. <i>Qu'est-ce qui a effectivement été fait depuis, par qui, et qu'est-ce qui a empêché de faire ? À caler dans les agendas dès maintenant.</i>				

La matrice sur les effets visés

Domaine Dig Comp	Information et données	Communication et collaboration	Création de contenu	Sécurité et bien-être	Résolution de problèmes
Enjeu d'accompagnement	Chercher et vérifier une information	Communiquer et coopérer en ligne	Créer et publier	Protéger ses données et prendre soin de soi	Faire ses démarches et se dépanner
Public 1					
Public 2					
Nouveau public ?					



**Je le fais déjà
et tout va bien.**

**Je ne le fais pas, mais
j'ai identifié un besoin
chez mon public.**

**Je le fais déjà mais j'ai
besoin d'amélioration.**

**Je ne le fais pas et je
n'identifie pas
de besoin.**

**Je le fais déjà
et tout va bien.**

**Je ne le fais pas, mais
j'ai identifié un besoin
chez mon public.**

**Je le fais déjà mais j'ai
besoin d'amélioration.**

**Je ne le fais pas et je
n'identifie pas
de besoin.**

La fiche des dispositifs de médiation

Public	
Enjeu d'accompagnement	
Effet visé / ce que le public saura faire après.	
Format et durée	
Déroulé en étapes	
Qui anime	
Matériel nécessaire	
Ressource source	

La fiche perspectives

Qu'est ce qui a été finalement fait sur le territoire auprès des publics ? Les pros comme les bénéficiaires ?	
Quels publics ont participé ? Nombre et typologie ?	
Ce que le porteur local souhaite continuer ?	
Pour quoi faire ? Quels sont les effets visés ?	
Avec quels moyens ?	
À quelle échéance ?	



Engager et accompagner un territoire

Méthode et outils pour développer des actions de médiation numérique durables, au sein des petites collectivités

Version publiée le 21 septembre - V1

Licence Creative Commons BY-SA 4.0

Document à télécharger ici :