

COMPTE RENDU · WORLD CAFÉ

Table 3 — Distribution et bénéficiaires

NEC Local Hautes-Alpes · Mercredi 10 juin 2026 · 9h45-12h00

Date	Mercredi 10 juin 2026
Séquence	World Café — 4 tours (9h45-12h00)
Lieu	Hôtel du Département, Gap — table 3
Thème	Distribution et bénéficiaires — Prescription, attribution, traçabilité vers l'utilisateur
Expert-e	Aurélia LÉONARD — Banque du Numérique (ABN)
Animatrice	Claire BERGE LALLEMANT -Hub du Sud (animatrice table)
Captation	Dicte.ai — CR harmonisé ABN
Référence marché	Département des Hautes-Alpes n° 2026-FCS-TNRC-0027 · Prestation B

1. Cadre de la table et déroulement

La Table 3 avait pour objet le troisième maillon de la filière : la distribution et les bénéficiaires. Les deux questions directrices posées aux quatre groupes successifs étaient : qui sont les personnes prioritaires qui manquent de matériel, et les acteurs de l'accueil, de l'accompagnement et du travail social se parlent-ils aujourd'hui sur ce sujet ? Puis, dans un second temps : quel parcours doit faire le bénéficiaire pour obtenir sa machine sans que ce soit une usine à gaz administrative ?

Les échanges ont été particulièrement riches et ont fait émerger deux tensions structurantes : celle entre ciblage des publics précaires et universalité de la filière, et celle entre un modèle de distribution décentralisé (via les accompagnants existants) et un modèle de lieu dédié. Ces deux tensions n'ont pas été tranchées en séance — elles constituent des points de décision pour l'AAP.

2. Tour 1 — Qui sont les personnes prioritaires ?

2.1 Une multiplicité de publics identifiés

Le premier tour a produit une cartographie large des publics en situation de fragilité numérique. La conclusion transversale des groupes successifs a été

lapidaire : « Tout le monde est prioritaire » — ce qui reflète le caractère de fait social total de l'exclusion numérique, déjà posé en plénière d'ouverture.

Les profils identifiés par les participants :

- Jeunes adultes quittant le foyer familial (études, premier emploi) : l'ordinateur familial reste chez les parents, le smartphone ne suffit pas aux démarches administratives.
- Jeunes sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) : rupture d'accès au matériel au moment de la majorité, cumul de vulnérabilités.
- Étudiants en situation de précarité : besoin documenté, entrée possible via universités, BU, CPE.
- Personnes en situation de précarité suivies par des structures sociales (RSA, demandeurs d'emploi, bénéficiaires de minima sociaux).
- Personnes isolées, quelle que soit leur situation sociale : l'isolement comme facteur aggravant indépendant du revenu.
- Personnes en situation de handicap nécessitant du matériel adapté.
- Retraités ayant perdu l'accès au matériel professionnel à la fin de leur activité.
- Réfractaires au numérique : personnes ayant refusé par conviction l'équipement informatique et se retrouvant aujourd'hui contraintes par la dématérialisation des services publics.
- Auto-entrepreneurs et très petites entreprises (ajout du deuxième groupe) : la généralisation de la facturation électronique crée un besoin urgent pour des acteurs sans équipement adapté.
- Personnes militantes du logiciel libre (ajout du troisième groupe) : public non précaire mais demandeur de matériel reconditionné pour des raisons éthiques — à ne pas exclure du modèle.

Signal territorial fort

Une différence marquée entre nord et sud du département a été soulignée par plusieurs participants. Le sud (Sisteronais-Buëch) concentre davantage d'illectronisme et de fragilité numérique, avec des bénéficiaires des ressourceries locales le confirmant : « On en a beaucoup moins sur le nord que sur le sud. »

2.2 Absence de coordination entre acteurs de l'accompagnement

Sur la deuxième question du Tour 1 — les acteurs se parlent-ils ? — la réponse collective a été non, avec une nuance importante : ce n'est pas un manque de volonté, mais un manque de temps structurellement dédié à cette coordination.

- Les échanges entre structures se font de manière informelle, à l'occasion de situations individuelles, jamais de manière systémique.
- Il n'existe pas de lieu de travail transversal entre les acteurs de l'accompagnement social et les acteurs de la médiation numérique sur la question de l'équipement.
- Un participant a pointé la logique de réponse immédiate : « On répond à la demande de la personne qui est là, on n'a pas le temps de penser à l'autonomiser chez elle. »
- Le constat est partagé : quelqu'un ou quelque chose devrait créer ces espaces-temps de coordination — ce qui renvoie directement au besoin de coordinateur itinérant déjà identifié dans les ateliers territoriaux.

3. Tour 2 — Quel parcours pour le bénéficiaire ?

3.1 Le principe de guichet unique de confiance

Le deuxième tour a été dominé par une idée centrale : le bénéficiaire ne doit pas multiplier les interlocuteurs. La personne en fragilité numérique a souvent déjà un accompagnant de confiance (assistante sociale, conseiller France Services, bénévole associatif). C'est depuis ce lien de confiance existant que devrait partir la démarche d'accès au matériel.

Le parcours esquissé par le groupe France Services :

- Identification du besoin lors d'un contact habituel dans la structure d'accueil.
- Proposition d'un matériel adapté depuis une grille tarifaire disponible dans la structure — sans que le bénéficiaire ait à chercher ailleurs.
- Commande via une plateforme professionnelle accessible aux accompagnants.
- Réception du matériel dans la même structure, accompagnée d'une première formation sur place.

L'objectif est que la personne n'aille à un endroit qu'une ou deux fois, et que la remise du matériel soit indissociable d'un premier accompagnement à l'usage.

Formulation clé

« Si on les identifie quelque part, qu'ils vont se former autre part, qu'ils vont chercher le matériel ailleurs encore — on va les perdre. »



3.2 Le débat don vs achat solidaire

Les deux premiers groupes ont convergé sur un refus du don pur. La raison principale est la stigmatisation : un don signale à la personne qu'elle est dans une situation de dépendance. Un achat solidaire — même symbolique, même à 1 euro — rétablit une relation d'échange et engage la personne dans sa démarche d'autonomisation.

- L'achat solidaire peut être modulable selon le profil (quotient familial, situation de revenu) sans exiger de justificatifs formels.
- Le principe de confiance a été posé : sur un territoire comme les Hautes-Alpes, le risque de fraude est jugé faible. La demande peut être justifiée oralement sans obligation de prouver sa précarité par des documents.
- Un participant a évoqué un précédent : une association parisienne ayant payé par chèque un ordinateur pour un bénéficiaire local — le modèle de prescription via un tiers est donc déjà expérimenté.

3.3 La plateforme professionnelle comme outil pivot

Le groupe 2 a fait émerger l'idée d'une plateforme numérique réservée aux professionnels (non accessible directement au grand public), centralisant le catalogue de matériel disponible, les tarifs selon les profils, et les modes opératoires de commande. Cette plateforme serait l'outil de travail des prescripteurs — assistants sociaux, conseillers France Services, bénévoles d'associations caritatives — et non un site grand public.

- Catalogue structuré par usage (bureautique, démarches administratives, apprentissage) et non par fiche technique — pour permettre à des non-techniciens de conseiller.
- Géolocalisation des stocks disponibles par intercommunalité.
- Grille tarifaire intégrée selon les profils bénéficiaires.
- Remontée automatique des demandes vers les lieux de mission.

4. Tour 3 — Les outils des prescripteurs

4.1 Le label comme outil de confiance aval

Le troisième groupe a introduit la question du label territorial — en écho à ce qui avait émergé à la Table 1 (collecte). Pour la distribution, le label remplit une fonction différente : il doit permettre aux bénéficiaires et aux prescripteurs d'identifier un matériel fiable et issu d'une filière locale traçable. Un participant a évoqué l'idée d'un « sticker Hautes-Alpes » sur chaque appareil reconditionné, permettant d'en suivre l'origine et de valoriser le circuit court.

L'image négative du reconditionné a été soulevée comme frein réel : plusieurs participants accompagnant des publics fragiles ont constaté que ces derniers

préfèrent souvent du « neuf de mauvaise qualité » à du « reconditionné de bonne qualité », par méconnaissance du concept. Le label doit aussi travailler cette perception.

Frein nommé en séance

« Dans les gens que j'accompagne, quand je parle de reconditionné, ils ont une image hyper négative. Même si c'est moins cher et mieux, ils ne comprennent pas le concept et c'est très compliqué. »

4.2 La tension entre guichet unique et lieu dédié

Un participant (représentant d'une structure de reconditionnement en centre social) a défendu un modèle alternatif, plus simple : un lieu dédié, type ressourcerie ou magasin de reconditionnement, où tout le monde peut venir acheter ou recevoir du matériel, sans passer par un réseau de prescripteurs. Ce modèle existe déjà partiellement à La Petite Ourse pour le centre-Gapençais.

Le débat a mis en évidence deux visions complémentaires plutôt qu'opposées :

- Le modèle « lieu dédié » est pertinent pour les publics autonomes et pour le grand public militant ou économe — il assure un modèle économique via la vente.
- Le modèle « prescripteur référent » est indispensable pour les publics les plus fragiles, qui ne se déplacent pas spontanément et ont besoin d'un accompagnement personnalisé dans un lieu de confiance existant.

La conclusion partagée : les deux modèles doivent coexister. La filière ne doit pas être pensée uniquement pour les précaires — ce serait à la fois insuffisant économiquement et stigmatisant — mais elle doit intégrer une politique d'accès spécifique pour les publics en fracture numérique.

Formulation clé

« Pour moi, l'enjeu, c'est de créer une filière de reconditionnement dont en bout de chaîne on a du matériel accessible à tous — pas juste aux pauvres parce qu'ils n'ont pas mieux. »

5. Tour 4 — Consolidation et plan d'action

5.1 Le signal fort sur le modèle économique

Le dernier tour a été marqué par une intervention forte d'un participant sur la viabilité économique globale du modèle : une filière pensée uniquement pour la distribution à 1 euro ou le don ne sera pas financée dans la durée. La puissance publique ne peut pas porter seule ce coût. La filière doit intégrer une dimension commerciale — vente solidaire à prix réel pour le grand public — pour générer

des recettes permettant de subventionner l'accès gratuit ou quasi-gratuit pour les publics les plus fragiles.

La référence au FSL (Fonds de Solidarité Logement) a été citée comme modèle transposable : un Fonds de Solidarité Numérique permettrait à des bénéficiaires orientés d'obtenir une aide à l'achat dans les ressourceries ou auprès de structures partenaires, sans créer une filière parallèle. Une aide exceptionnelle de ce type existerait déjà partiellement dans le plan départemental d'insertion — à développer explicitement.

5.2 Plan d'action de la table

#	Quoi ? (action précise)	Avec qui ? (acteurs pilotes)	Quand ?
1	Créer une plateforme professionnelle (catalogue matériel + grille tarifaire + géolocalisation des stocks) accessible uniquement aux prescripteurs référents (France Services, assistants sociaux, associations caritatives, bibliothèques)	Futur collectif 05 (porteur), conseillers numériques, France Services, DDETSPP, CD05 Action sociale	Court terme — dès constitution du collectif
2	Définir deux voies de distribution complémentaires : (a) vente solidaire via lieu dédié/ressourcerie pour grand public et public militant ; (b) prescription via accompagnant de confiance avec achat solidaire modulé pour publics en fracture numérique	Futur collectif 05, ressourceries (La Petite Ourse), structures ESS, CD05 Insertion	Court/moyen terme — à cadrer dans l'AAP
3	Créer un temps de coordination inter-acteurs dédié à la question de l'équipement numérique des publics accompagnés — espace régulier réunissant travailleurs sociaux, médiateurs	Coordinateur itinérant (futur poste), CD05, réseau d'acteurs sociaux, Banque du Numérique (appui ingénierie)	Moyen terme — dès recrutement coordinateur

#	Quoi ? (action précise)	Avec qui ? (acteurs pilotes)	Quand ?
	numériques et futurs opérateurs de la filière		

6. Enseignements transversaux de la table

Points de convergence forts

- La filière ne doit pas être pensée uniquement pour les publics précaires : elle doit être une filière grand public avec une politique d'accès spécifique pour les personnes en fracture numérique.
- L'achat solidaire (même symbolique) est préféré au don pur : il préserve la dignité du bénéficiaire et génère un engagement dans la durée.
- Le parcours bénéficiaire doit passer par un interlocuteur de confiance unique — pas de multiplication des guichets.
- La plateforme professionnelle est un outil nécessaire pour outiller les prescripteurs, à condition d'être pensée pour des non-techniciens.
- La traçabilité du matériel après distribution est souhaitée, mais sous forme d'invitation aux ateliers — jamais sous forme de contrôle ou de surveillance.
- Un Fonds de Solidarité Numérique, sur le modèle FSL, est identifié comme levier de financement complémentaire à explorer.