

COMPTE RENDU · WORLD CAFÉ
Table 4— Formation et médiation numérique
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 4
Thème	Distribution et bénéficiaires — Prescription, attribution, traçabilité vers l'utilisateur
Expert·e	<i>Expert : Louis MATHIEU-Département des Hautes Alpes</i>
Animatrice	<i>Animatrice : Audrey Rousselle (DéFiCoop Ingénierie)</i>
Captation	Dicte.ai — CR harmonisé ABN
Référence marché	Département des Hautes-Alpes n° 2026-FCS-TNRC-0027 · Prestation B

La table 4 « Formation et médiation numérique » a réuni, sur quatre tours de 15 à 20 minutes, une vingtaine de participants issus de l'éducation populaire, du conseil numérique, de l'insertion, de l'accompagnement social, de l'Éducation nationale et du reconditionnement. Les échanges ont successivement traité les freins à l'appropriation du numérique, les formats d'accompagnement, la continuité après remise du matériel, puis ont abouti à la formulation d'un plan d'action.

1. Freins majeurs à l'appropriation du numérique (Tour 1)

1.1 Freins côté bénéficiaires

- Peur de mal faire, notamment lors de démarches administratives dématérialisées où une erreur peut avoir des conséquences réelles (CAF, France Travail, titre de séjour).
- Honte de révéler que l'on ne sait pas faire : le clavier est perçu comme un marqueur de compétence sociale.
- Problèmes de sécurité et exposition aux arnaques : les personnes non initiées sont surexposées aux escroqueries en ligne, phénomène aggravé par l'IA générative (simulation de voix humaine).
- Complexité croissante des systèmes d'exploitation et des logiciels, qui nécessitent un apprentissage continu là où des usages limités au smartphone ne transfèrent pas vers l'ordinateur.

- Fracture smartphone / ordinateur : beaucoup de jeunes naviguent sur les réseaux sociaux mais ignorent l'arborescence de fichiers et les raccourcis clavier.
- Résistance au changement chez certains publics en insertion : « c'est pas pour moi, c'est trop compliqué ».

1.2 Freins côté accompagnants

- Les travailleurs sociaux (accompagnateurs RSA, référents asile) partagent les mêmes peurs que les bénéficiaires face aux démarches en ligne — ce qui amplifie le stress de la relation d'aide.
- Manque de formation des professionnels accompagnants, des enseignants, et des bénévoles qui transmettent des compétences qu'ils maîtrisent imparfaitement.
- Enseignants confrontés à des élèves convaincus d'être « digital natives » alors que leurs compétences se limitent aux usages récréatifs du smartphone.

1.3 Un problème collectif, pas seulement individuel

« Ce n'est pas un problème de compétences individuelles, c'est aussi un problème de choix collectif. Aujourd'hui, si vous n'avez pas un compte Google, vous n'êtes pas un vrai citoyen français — vous n'arriverez pas à obtenir votre CPF. » — Dorothee Paulin, Ligue de l'enseignement

- Nécessité de conserver des voies non dématérialisées pour les personnes qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas passer par le numérique.
- Enjeux d'éducation aux médias et à l'information et d'accompagnement à l'intelligence artificielle, portés notamment par l'Éducation nationale (double axe : usage raisonné + frugalité numérique).

Convergences Tour 1

- La peur de mal faire est le premier frein universel, devant le manque de compétences techniques.
- Les accompagnants ont besoin d'être formés au même titre que les bénéficiaires.
- Le besoin de formation au reconditionnement existe et est déjà partiellement couvert dans les structures d'insertion (procédures simples, check-lists) — plusieurs niveaux sont possibles, du simple examen visuel à la réparation matérielle.

2. Formats d'accompagnement à la prise en main (Tour 2)

La question portait sur les formats d'ateliers qui fonctionnent le mieux et sur la valorisation des compétences des salariés en reconditionnement.

2.1 Mixité des formats : individuel, collectif, aller-vers

- Pas de format universel : la porte d'entrée dépend du profil, du niveau et du contexte territorial.
- Le collectif peut rassurer par l'ambiance (seniors appréciant le lien social) ou au contraire stigmatiser dans un petit village où tout le monde se connaît.
- Le cours magistral en salle équipée crée une discontinuité : les personnes ne retrouvent pas le même environnement chez elles.
- La médiation numérique se distingue de la formation formelle : elle mobilise les techniques d'éducation populaire et traite les freins psychosociaux avant les freins techniques.
- Recommandation forte : commencer par l'individuel pour instaurer la confiance, puis progresser vers le collectif.

« C'est un entre-deux qu'on appelle médiation numérique : des techniques d'éducation populaire, parce que les premiers freins sont psychosociaux — je n'ose pas, je ne sais pas faire. Et quand c'est ton voisin de chasse qui te dit que ça ne va pas exploser, tu le crois ; pas le monsieur avec sa chemise sur l'écran. » — animateur Table 4

2.2 Importance des lieux et de l'aller-vers

- Le lieu d'accueil conditionne les publics qui se sentiront légitimes à y aller : maison de solidarité, France Service, médiathèque, association — chacun attire des profils distincts.
- L'aller-vers dans les structures partenaires (assos caritatives, lieux d'hébergement, maisons de village) est plus efficace que d'attendre que les publics se déplacent.
- Formats ludiques (escape game autour des usages numériques, install parties) testés avec succès pour lever les premiers blocages.
- La formation des formateurs et des bénévoles relais est un levier structurant — incluant des dispositifs d'itinérance numériques.

2.3 Valorisation des compétences en reconditionnement

- Besoin d'une certification ou d'un label permettant aux salariés en insertion de faire valoir les compétences acquises en reconditionnement (auprès de France Travail, de l'EPFL, etc.).
- La présence du reconditionneur lors de la remise du matériel donne du sens à la mission : il voit les familles repartir avec l'ordinateur.
- Deux compétences distinctes : reconditionner / former à l'usage — ne pas confondre les rôles, mais explorer les passerelles (la personne formée peut devenir formateur pair six mois plus tard).

Points de suspension Tour 2

- Comment financer la médiation numérique adossée à la filière ? (renvoyé à la table financeurs)
- Quelle harmonisation des systèmes d'exploitation installés sur les appareils reconditionnés pour faciliter l'accompagnement ?

3. Assurer la continuité de l'accompagnement après la remise (Tour 3)

La question centrale de ce tour : comment s'assurer que l'accompagnement au numérique se poursuive dans la durée après la remise du matériel, que ce soit par don ou par vente solidaire ?

3.1 Un kit de bienvenue systématique

- Remettre avec chaque appareil un kit papier + numérique comprenant : comment connecter son matériel à Internet, que faire en cas de problème, contacts des médiateurs et conseillers numériques à proximité.
- Pour les publics en situation d'illettrisme ou non-francophones : prévoir un contact téléphonique direct ou une orientation avec prise de rendez-vous immédiate.
- Intégrer dans les favoris du navigateur une page d'accueil simple : « Prendre en main mon matériel » avec auto-formation guidée et cartographie des ressources locales.

« Il faut que sur le matériel donné, le premier truc qu'ils voient, c'est un seul endroit où aller — avec toutes les offres disponibles, une rubrique aide, la possibilité d'envoyer un message. Qu'ils ne se retrouvent pas seuls face à l'écran. » — médiatrice numérique, Tour 3

3.2 Campagnes de dons couplées à un temps d'accueil

- Organiser des remises groupées (8-10 appareils à la fois) avec présence d'un médiateur / conseiller numérique pour se présenter, faire un mini-diagnostic et prendre des rendez-vous.
- Distinguer les bénéficiaires autonomes (achat solidaire sans besoin d'accompagnement) des bénéficiaires qui nécessitent un suivi — ne pas rendre l'accompagnement obligatoire pour tous.
- Remises individuelles : remettre le kit + coordonnées du médiateur le plus proche + proposition de rendez-vous différé.

3.3 Ancrage dans la durée : boucle de suivi et pairs aidants

- Incrire les bénéficiaires dans une boucle d'information (mails, SMS) signalant les ateliers et permanences à proximité — sans contrôle ni obligation.
- Développer des cafés d'entraide numérique animés par des conseillers numériques avec l'appui de formateurs pairs (bénéficiaires devenus relais).

- Des formateurs relais en mode rural existent déjà de manière informelle dans les villages — les identifier et les soutenir sans rigidifier.
- Prise en main à distance (type Teamviewer) : mentionnée comme pertinente pour les pannes mineures et les publics éloignés — à inscrire dans les ressources du réseau.

3.4 Le Service Après Don (SAD) comme maillon structurant

« Ce qui s'est dit dans les ateliers territoriaux, c'est de faire du service après don ou service après-vente solidaire — assuré par les médiateurs numériques. Il y a aussi un enjeu économique pour les réparateurs informatiques privés du territoire. » — David Coulibaly, CD05

- Le SAD lie tous les maillons de la filière : reconditionnement → distribution → médiation → réparation.
- Les réparateurs informatiques privés locaux sont à intégrer dans le réseau pour la réparation matérielle (garantie, remise en état).

Points de suspension Tour 3

- Financement de la médiation numérique adossée à la filière (renvoyé table financeurs).
- Mise à jour des appareils reconditionnés : comment garantir la sécurité des équipements chez les bénéficiaires sans accès Internet régulier ?
- Production de communs pratiques (fiches « mon Internet ne marche plus », « que faire si mon PC ne démarre pas ») à partager dans tout le réseau.

4. Plan d'action - Tour 4 (consolidation)

Les trois actions prioritaires suivantes ont été formulées collectivement lors du tour de consolidation :

Action prioritaire	Porteur(s) pressenti(s)	Échéance
Action 1 — Kit d'accueil numérique Remettre systématiquement avec chaque appareil un kit (papier + favoris navigateur) comprenant : prise en main du matériel, annuaire des médiateurs locaux, procédures pratiques (connexion Internet, dépannage de base). Production en communs ouverts	Médiateurs conseillers numériques territoire ressourceries reconditionnantes	/ du + Dès amorçage de la filière (AAP automne 2026)

au réseau.		
Action 2 — Campagnes de remise couplées à un temps de médiation Organiser des remises groupées avec présence d'un médiateur numérique pour diagnostic rapide et prise de rendez-vous. Permettre aussi la remise individuelle avec orientation directe vers le médiateur de proximité.	Hubs de proximité (La Petite Ourse, Environnement & Solidarité / La Miraille) + conseillers numériques France Service	Dès premières remises post-AAP
Action 3 — Label filière et lisibilité du réseau Créer une identité visuelle commune (logo / sticker) apposée sur les appareils reconditionnés ET sur les lieux de médiation adhérents. Permet à tout bénéficiaire d'identifier les portes d'entrée du réseau et aux médiateurs d'afficher leur appartenance à la filière.	Collectif 05 (futur porteur de l'AAP) + médiateurs partenaires	À formaliser au lancement du collectif (post-jury AAP)

5. Points de vigilance transversaux

Enjeux transversaux identifiés à la Table 4

- Ne pas conditionner l'accès au matériel à l'acceptation d'un parcours d'accompagnement : respect de l'autonomie des bénéficiaires.
- Distinguer compétences de reconditionnement et compétences de médiation numérique : deux métiers, deux formations, des passerelles à construire.
- La viabilité financière de la filière implique un modèle mixte (don + vente solidaire) : ne pas fantasmer un financement 100 % public.
- L'accompagnement dans la durée est incompatible avec des dispositifs one-shot : la filière doit construire une offre continue et non ponctuelle.
- La question de la connectivité (accès Internet à domicile, abonnements solidaires) est un pré-requis à l'utilité du matériel distribué — à traiter en lien avec les opérateurs et les dispositifs existants.