

# Médiation numérique : quel impact du dispositif Conseiller numérique ?

**NEC 2024**  
25 - 26 sept.

# Les professionnels de la médiation numérique au défi de l'éloignement

*Pascal Plantard – CREAD GIS Marsouin  
Lucie Brice Mansencal - CREDOC*

**NEC 2024**  
25 - 26 sept.

# L'éloignement du numérique

*Un phénomène social complexe*

# UN HALO DES PRATIQUES NUMERIQUES

**31 % d'éloignés (15,7 millions d'adultes en France hexagonale)**

En stabilité par rapport à 2022 (32 %)

Un « socle » de non-usagers : les **non-internautes**

9 %

4,5 millions d'adultes en France métropolitaine

Les internautes **ne se sentant pas compétents** dans l'utilisation d'Internet

22 %

11,2 millions d'adultes en France métropolitaine

# La médiation numérique

*Approche socio-historique*



**« Il y a un prix à payer pour rendre les technologies (...) efficaces : le même que celui qui est nécessaire pour rendre efficace n'importe quelle autre formation : on ne peut plus continuer d'espérer que les technologies feront apprendre et formeront toutes seules. »**



*Monique Linard*  
1989



“

**« La médiation ne date pas d’hier. Non seulement on la trouve sous différentes formes dans toutes les sociétés humaines, mais dans notre propre aire culturelle, elle puise ses origines à deux sources : la philosophie grecque et le christianisme. Les Grecs ont eu une vive conscience que le juge était un médiateur ; Jésus est plusieurs fois nommé, dans le nouveau testament, comme le médiateur entre Dieu et les hommes (...). Ces rappels nous indiquent déjà que le médiateur occupe une position de milieu, où trois caractères, celui de la différence, de l’altérité et de la relation, lui permettent de jouer un rôle propre dans la conciliation de deux termes en état de division et d’opposition, pour faire surgir un résultat. »**

*Jacky Beillerot*  
2004

”

# La médiation vise habituellement à soutenir une personne dans son cheminement de construction du savoir et de développement de soi (Rinaudo, 2015)

## Le « tiers » dans la « Zone Proximale de Développement », préfiguration de l'approche par les capacités ?

- L'action du tiers qu'est le médiateur se situe à l'intérieur de la « zone proximale de développement » (Vygotsky, 1978)
- ce qu'un individu peut apprendre avec de l'aide
- qui se situe entre ce que l'individu est capable de faire seul et ce qu'il ne sera pas capable de faire

# **La médiation numérique, entretient un lien fort avec l'éducation populaire qui s'intéresse à la formation civile et civique (Beillerot, 2004, Plantard, 2011, 2017)**

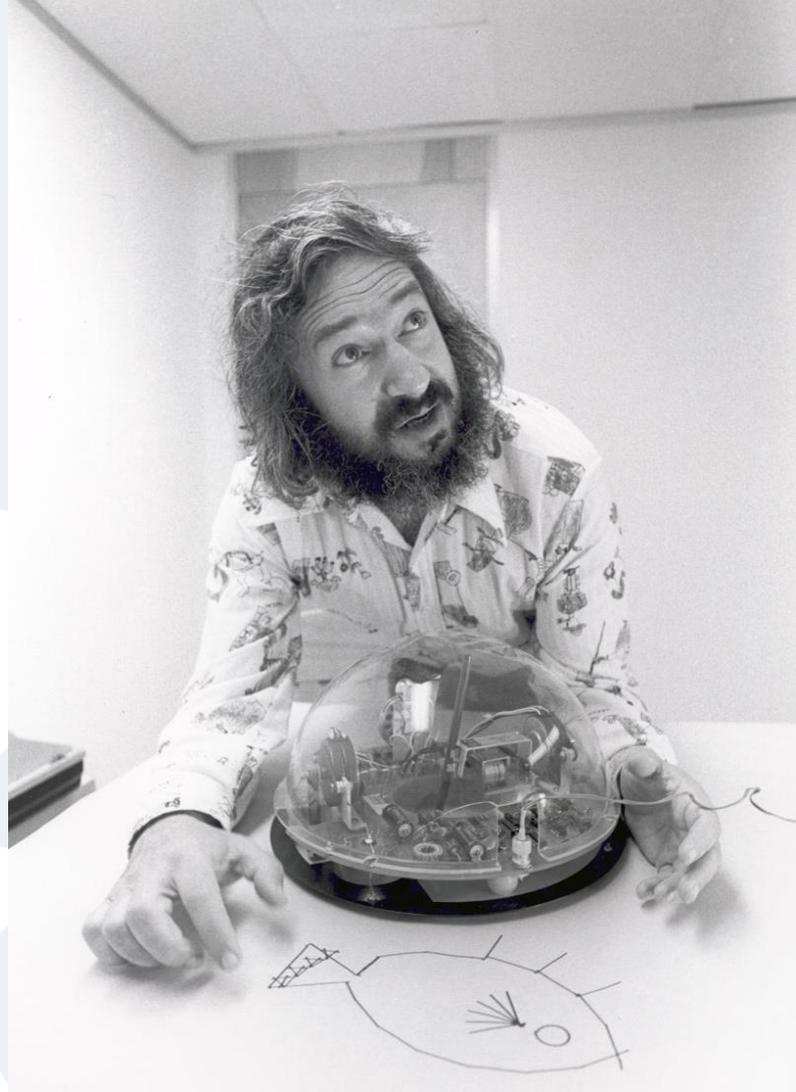
**La médiation peut être considérée à la fois comme une activité et un métier**

- Art de s'éduquer par soi-même avec d'autres (CNAJEP, 2015)
- Apprendre en faisant (Porte, 2021)
- S'est saisie des technologies numériques (Chateigner, 2012)
- S'est saisie des lieux d'exercice de la citoyenneté (tiers-lieux, fablab, etc.) (Richez, 2013)

# 1986 : du MIT au GRISE

## BRUNO et 4 IN

X2000 et 4 IN : institut d'initiation à l'informatique individuelle





**« accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques. »** *Philippe Cazeneuve, 2011*

**« la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, [afin de] développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique ; elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...) dans des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises ; elle est donc au service, notamment, de l'inclusion numérique »**

*MedNum, 2015*





**« La médiation numérique se situe dans l'éducation informelle comme, avant elle, la médiation culturelle. Il s'agit avant tout de favoriser l'appropriation des technologies par un accompagnement des personnes, dont certaines pensent que 'ce n'est pas pour elles'... 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 massif en faveur du 'tout technologique' mais plutôt d'une démarche d'émancipation par la culture, numérique dans ce cas. »**

*Pascal Plantard, 2017*



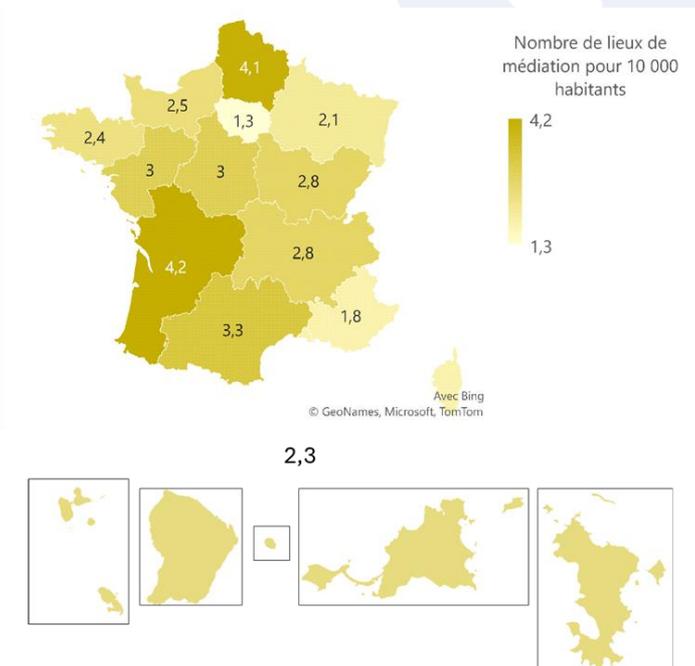
# Les trois grands traits distinctifs de la médiation numérique

- un rôle d'accompagnement des publics dans leurs usages 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

# La médiation sur le territoire

*Cartographie de la proximité des usagers aux  
lieux de médiation du numérique*

# Où sont les lieux de médiation?



**Part des lieux de médiation rapportée à la population régionale**

# Proximité de la population à un lieu de médiation

**72 %**

*Dans sa commune*

**9 %**

*Loin de sa commune*

**19 %**

*Proche*

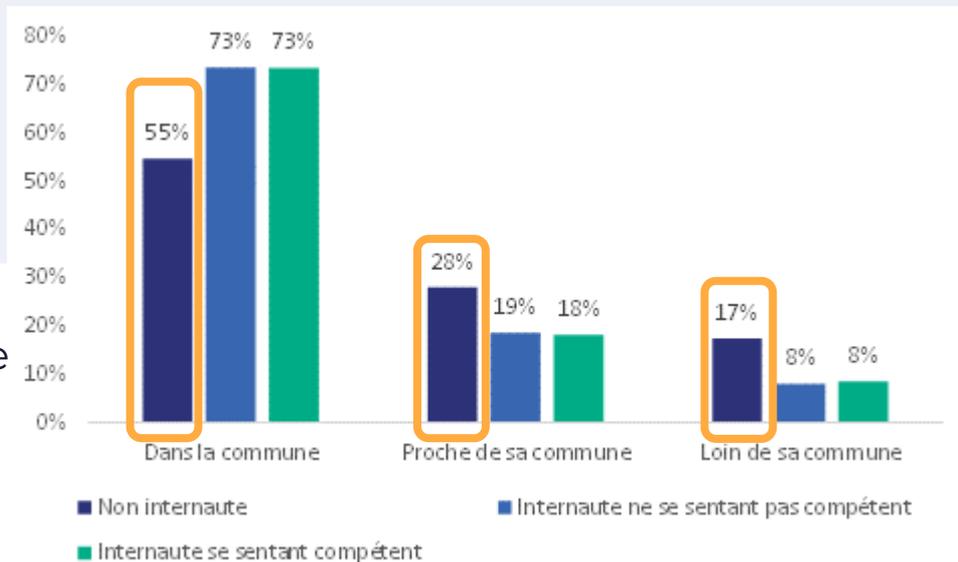
# Et les personnes en difficulté avec le numérique ?

## Une couverture encore inégale

Des non-internautes plus souvent sans lieu de médiation dans leur commune de résidence.

Une surreprésentation de ces profils dans les régions disposant d'une couverture moins développée en médiation professionnelle, aux temps de déplacements plus longs

... mais une bonne couverture des internautes éprouvant des difficultés comme de ceux se sentant compétents



# Les enjeux de la médiation numérique professionnelle

*Une épreuve de professionnalité*

# Les trois profils de la médiation numérique

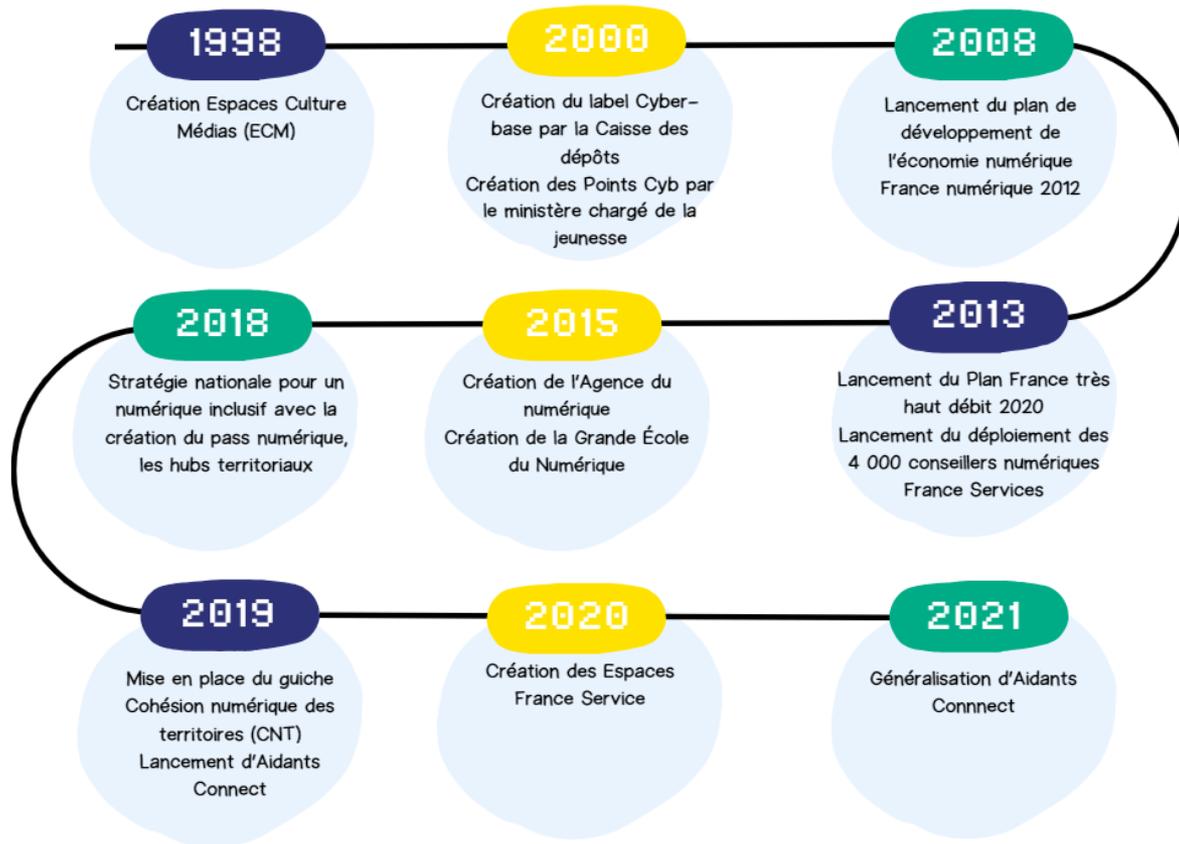
- **les professionnels dont la médiation numérique constitue le cœur de métier**, c'est-à-dire les médiateurs spécialisés intervenant auprès des publics sur des dispositifs numériques, et ancrés dans l'éducation populaire
- **les professionnels dont il ne s'agit pas du cœur de métier, qui exercent occasionnellement une fonction de médiation numérique** en bibliothèque ou dans l'animation, l'éducation, ou le travail social
- **les bénévoles, exerçant au sein d'associations, de clubs informatiques et de réseaux informels**, dans lesquels circulent des éléments de savoirs sur les technologies.



**« Cette situation s’observe d’ailleurs sur le terrain où l’on constate que les personnes en charge des activités de médiation numérique présentent des statuts, des profils et des rapports à ces activités pour le moins variés. On repère ainsi des professionnels salariés avec divers intitulés de poste : « médiateur numérique », « animateur multimédia en espace public numérique », « fab manager » ou « animateur/facilitateur de tiers-lieu » ; ces professionnels pouvant être certifiés ou diplômés de formations liées à la médiation numérique, être issus d’autres secteurs professionnels comme celui du développement web ou avoir tout simplement « appris sur le tas . »**

*Denouël & Granjon, 2023*







**La dématérialisation des démarches administratives s'est progressivement imposée comme une nouvelle norme du service public** *(Borelle et al, 2022)*

**Si cette dématérialisation a permis une simplification des démarches pour certains publics, elle ne bénéficie toutefois pas à toutes les catégories de la population**  
*(Brotcorne et Valenduc, 2009)*

**La dématérialisation confronte certains publics à des pratiques du numérique complexes pour eux**  
*(Pasquier, 2018, 2022)*

**À cet égard, des travaux ont dressé le constat de l'apparition de freins à l'accès aux droits, de nature à générer des formes de non-recours**  
*(ODENORE, 2012 ; Okbani, 2013 ; Warin, 2017 ; Mazet, 2017)*  
**suscitant des alertes du Défenseur des Droits (2019, 2022).**





**» Les demandes liées à la réalisation de démarches administratives en ligne, constituent à cet égard une véritable « épreuve de professionnalité » pour les métiers de l'accompagnement, en mettant en tension ce qu'ils considèrent devoir faire et ce qu'ils font en réalité**

(Ravon et Vidal-Naquet, 2014)

**C'est-à-dire les « manières de tenir ensemble la même chose et son contraire, à savoir ce que l'on est dans l'obligation de faire et ce que l'on fait en réalité. C'est une telle tension – qui (...) tend à s'inscrire dans la durée – que nous considérons ici comme une épreuve »**

(Ravon et Vidal-Naquet, 2018)



***Publication du rapport en  
octobre 2024***

***Ouvrons le débat !***

# Médiation numérique : quels effets sur quels publics ?

*Une enquête auprès des  
Conseillers numériques*

*Loïcka Forzy et Julien Gaffiot  
Asdo études*

**NEC 2024**  
25 - 26 sept.



## LA MEDIATION NUMERIQUE : QUELS EFFETS SUR QUELS PUBLICS ?

Une enquête auprès des publics  
des conseillers numériques



**Lire le rapport complet de  
l'enquête:**

[labo.societenumerique.gouv.fr](http://labo.societenumerique.gouv.fr)

**Questionnaire de l'enquête en  
libre accès :**

[lesbases.anct.gouv.fr](http://lesbases.anct.gouv.fr)

# L'enquête

## Une enquête auprès des publics des conseillers, menée pour l'ANCT en 2023

- **Réussir à atteindre les publics** de la médiation numérique : un questionnaire transmis par l'intermédiaire des conseillers numériques.
- **Plusieurs impératifs** : un questionnaire court et accessible, remplissable en autonomie par les publics.
- **Plusieurs canaux de réponse** mis à disposition des publics : papier, numérique, téléphonique
- Un questionnaire en **3 parties** :
  - **Le répondant** : profil socio-démographique, équipement, usages numériques
  - **Le parcours** d'accompagnement : contexte de recours, modalité, intensité ...
  - **L'évolution du rapport au numérique** suite aux accompagnements
- **1 327 répondants** à l'échelle nationale (21% papier, 79% en ligne), le papier ayant permis de toucher des publics plus éloignés du numérique.
- **Des précautions méthodologiques** : une participation à l'enquête basée sur le volontariat, sans population de référence.

# Appréhender le sentiment de compétence

Le **degré d'aisance** par rapport au numérique avant et après

Avant votre accompagnement, comment vous sentiez-vous par rapport au numérique ? Et aujourd'hui, après votre/vos accompagnement(s), comment vous sentez vous par rapport au numérique ?

Capacités à **réaliser de nouvelles actions**, et les compétences de progrès

Aujourd'hui, réussissez-vous à faire des choses avec le numérique que vous n'arriviez pas à faire avant votre/vos accompagnement(s) ? Si oui, lesquelles ?

Le **sentiment global d'avoir progressé**, et les domaines de progrès

Globalement, avez-vous le sentiment d'avoir progressé dans le cadre de votre accompagnement ?

Dans quels domaines avez-vous le sentiment d'avoir progressé suite à votre/vos rencontres avec le conseiller numérique ?

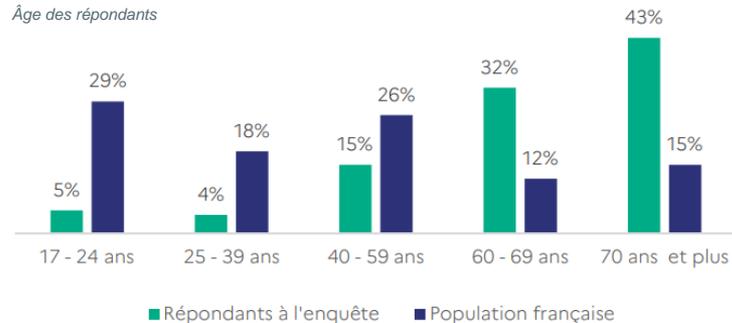
La **source du sentiment de compétence**

Qu'est ce qui a changé après votre / vos accompagnements ?

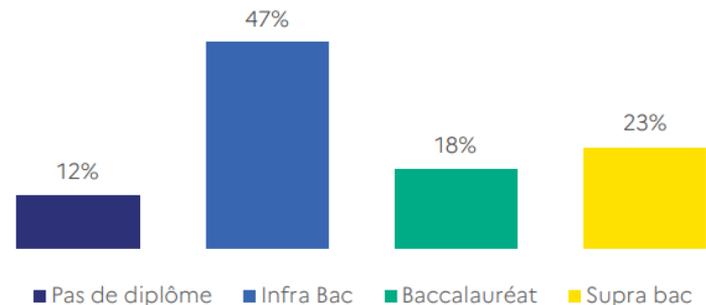
# Qui sont les bénéficiaires des conseillers numériques ?

- Une prédominance des publics de **plus de 60 ans** (**75%** de l'échantillon), et **de retraités (70%)**.
- Un public **très largement féminin** : les femmes représentent **72%** de l'échantillon.
- Les répondants sont **peu diplômés** : **59%** d'entre eux n'ont pas le niveau baccalauréat.
- Une majorité des bénéficiaires issus de territoires périurbains et ruraux : la **population urbaine** représente **67%** de la population nationale, et ne représente que **43%** de l'échantillon de l'enquête.

Âge des répondants



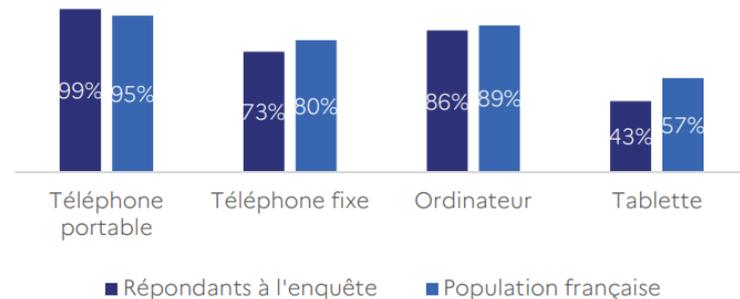
Niveau de diplôme des répondants



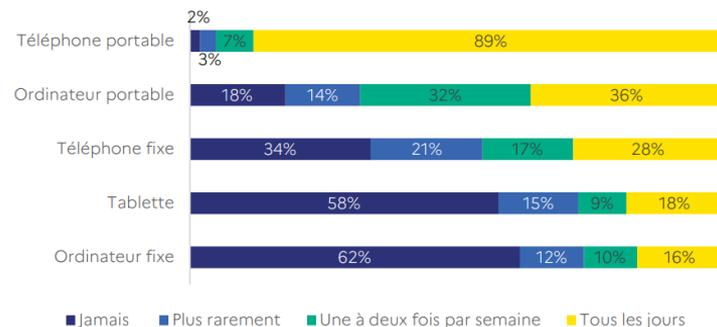
# Des publics équipés, des usages variables

- Les publics des conseillers numériques ne sont pas dans une situation de « fracture numérique » : ils sont **globalement bien équipés**, et **87%** d'entre eux a accès à une **connexion Internet à domicile**.
- L'usage des différents équipements varie **en fonction des publics** :
  - Les **plus âgés** et les **plus diplômés** utilisent davantage **l'ordinateur portable**.
  - Les **femmes** sont surreprésentées dans les usages réguliers de la **tablette** ; les **hommes** sont surreprésentés dans les usages de **l'ordinateur fixe**.

Équipement des publics par type d'appareil



Fréquence d'usage par appareil



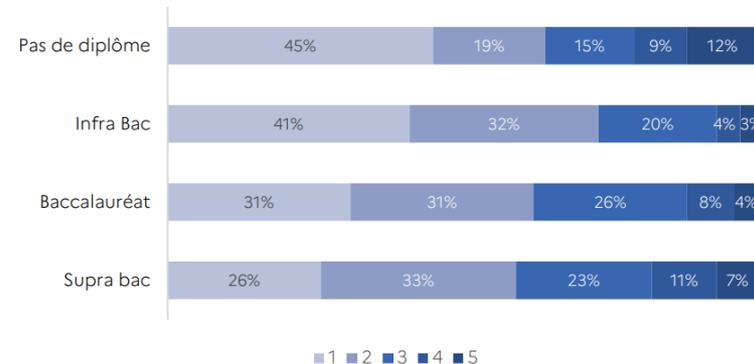
# Compétences numériques et domaines d'usage

- Globalement, les personnes interrogées se sentent **peu à l'aise avec le numérique avant les accompagnements**. Ce sentiment d'aisance est fortement lié au niveau de diplôme et à la génération.
- Les publics des conseillers numériques se sentent relativement plus **à l'aise sur les compétences techniques de base**, mais décrochent lorsqu'il s'agit **d'usages créatifs ou stratégiques** plus poussés.
- La majorité des répondants a **le sentiment de pouvoir réaliser la plupart des actions techniques**, assimilables aux compétences de base. Néanmoins, **15%** des répondants n'estiment pas maîtriser l'allumage et l'extinction de leur appareil.

Type de compétences des répondants



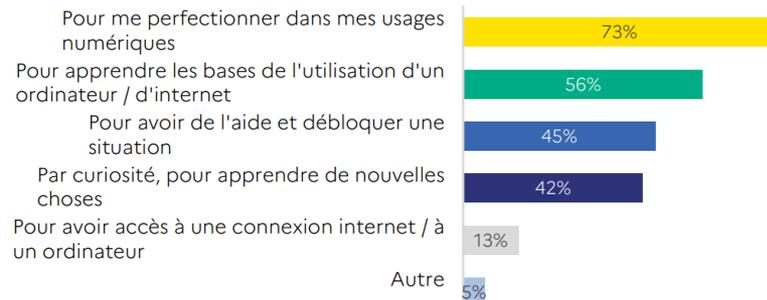
Niveau d'aisance des publics avant leur accompagnement en fonction du diplôme



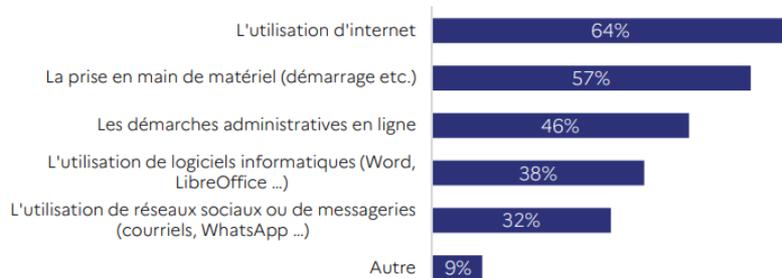
# Les parcours de médiation numérique

- Deux dynamiques se distinguent :
  - **Des accompagnements intensifs, en collectif**, sur le long terme.
  - **Des accompagnements plus ponctuels**, plus individuels et ponctuels
- Des accompagnements qui portent majoritairement sur **les « premiers pas » des usages numériques** (usage d'internet, prise en main du matériel...).
- Dans un contexte de numérisation des services publics, les **démarches administratives** sont abordées dans **54%** des accompagnements, et sont l'unique sujet de la médiation dans **12%** des cas.

*Raisons qui ont motivé la venue des publics*



*Principaux sujets abordés lors des accompagnements*



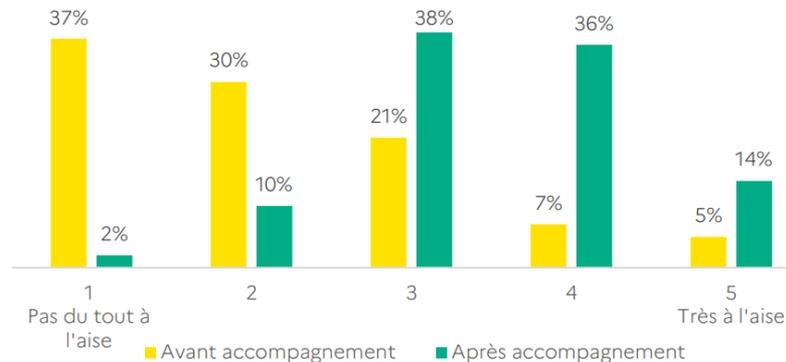
# Qu'apprennent les publics de la médiation ?

- **93%** des répondants estiment réussir des tâches qu'ils n'arrivaient pas à faire avant. Les publics progressent le plus sur les compétences **informationnelles et opérationnelles** ; les compétences **créatives et sociales** sont travaillées par les publics plus avancés.
- Une forte progression sur les **démarches administratives** : les accompagnements permettent à tous les publics de se sentir plus à l'aise et plus confiants avec les outils numériques.
- Les **personnes retraitées** progressent plutôt sur le « numérique du quotidien », tandis que **la population active** progresse davantage sur le **numérique comme outil de travail ou de recherche de travail**.
- Les accompagnements des conseillers numériques permettent de **diminuer le stress éprouvé face aux outils numériques**, et d'accroître le **sentiment d'aisance** via l'entraînement, la mise en pratique.

**97%**

*des bénéficiaires ont le sentiment d'avoir progressé suite aux accompagnements*

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



# Typologie des bénéficiaires de la médiation numérique

## Les séniors débutants (26%)

- Des individus **en démarche d'acculturation** avec les outils et le domaine du numérique.
- Les publics **les moins à l'aise avec le numérique** avant l'accompagnement.
- Des accompagnements « **soutenus** » et « **intensifs** ».
- Ceux pour qui les progrès se concentrent sur **les dimensions élémentaires du numérique** (maîtrise du matériel et la connexion à internet) et sur les domaines des échanges, de la détente et de la culture.

## Les séniors initiés (35%)

- Un **niveau moyen** et **une faible aisance avec le numérique** au départ. Un niveau de diplôme plus élevé que les « séniors débutants ».
- Des accompagnements « **soutenus** » et « **intensifs** ».
- Une **forte montée en compétence** : une surdéclaration de progrès dans le plus grand nombre de compétences d'usage et de domaines d'usage.
- Des progrès concentrés dans les domaines des **démarches administratives en ligne**, de la **gestion du budget** et du **soin**.

# Typologie des bénéficiaires de la médiation numérique

## Parcours de perfectionnement (26%)

- Des individus déjà relativement **à l'aise avec le numérique**, voulant se **perfectionner** dans un domaine particulier.
- Des individus plus **jeunes**, plus **diplômés** et plus souvent en emploi.
- Un accompagnement **ponctuel** et **individuel**.
- Des progrès concentrés sur les **compétences créatives**, et dans le domaine de la **formation**.
- Des progrès peu associés à un sentiment de **montée en compétence**.

## Parcours d'insertion (13%)

- Des **profils de niveau polarisés** : « à l'aise » ou « pas du tout à l'aise ».
- Les individus **les plus jeunes**.
- Des individus en **formation** ou en **recherche d'emploi**, majoritairement sans **aucun diplôme**.
- Un accompagnement **ponctuel** et **individuel, prescrit** dans la majorité des cas.
- Des progrès concentrés sur des usages « contraints » du numérique : les **démarches administratives**, et le **domaine du travail**.

# Les différentes formes de la médiation numérique

	Séniors débutants	Séniors initiés	Parcours de perfectionnement	Parcours d'insertion
Régime de médiation	Acculturation au numérique	Accompagnement vers des usages stratégiques	Développement de compétences spécifiques	Soutien dans les démarches administratives et professionnelles
Dimensions travaillées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en main des outils informatiques</li> <li>- Découverte de la navigation sur Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversification des domaines d'usages et de compétences</li> <li>- Appropriation des ressources numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisition de compétences spécialisées</li> <li>- Accompagnement personnalisé, en réponse à une attente précise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien dans les interactions avec l'environnement institutionnel</li> <li>- Déblocages de situations dans le cadre d'un usage souvent contraint du numérique</li> </ul>

# Entre médiation et re-médiation

- Une médiation numérique qui s'adapte et répond à **des formes d'éloignement au numérique différentes**.
- **Une double fonction de la médiation numérique** : permettre des usages capabilisants du numérique, tout en jouant un rôle de régulation des rapports entre les individus et les institutions.
- Rajeunir les publics des conseillers numériques : **un enjeu de coordination territoriale des acteurs de terrain ?**
- **Un rapprochement du numérique qui se joue sur le temps long**, et qui invite à élargir la focale de l'analyse du parcours des personnes.