

GUIDE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Concevoir et animer des ateliers de médiation liés aux ressentis émotionnels pour favoriser l'inclusion numérique



SOMMAIRE

AVANT PROPOS	3
PRÉSENTATION DU PROJET	5
INTRODUCTION À LA MÉDIATION	10
LE DISPOSITIF D'ATELIERS	11
GUIDE DE MISE EN ŒUVRE	12
FICHES TYPES D'ATELIERS	14
BOÎTE À OUTILS DU MÉDIATEUR	17
BONNES PRATIQUES ET RETOURS D'EXPÉRIENCE	22
BIBLIOGRAPHIE	23



Remerciements aux équipes de recherche de l'Université de Tours,
aux partenaires de terrain, aux publics ayant participé à l'enquête, ainsi
qu'aux médiateurs et médiatrices qui testeront et feront évoluer les ateliers.

AVANT-PROPOS

Ce guide est le fruit du projet de recherche NuméVie, porté par deux laboratoires de l'Université de Tours : le laboratoire PAVéA (Psychologie des Âges de la Vie et Adaptation, EA 2114) et le laboratoire PRIM (Pratiques et Ressources de l'Information et des Médiations, UR 7503).

Nous remercions chaleureusement les membres du comité de pilotage (COPIL) du projet NuméVie pour leur implication tout au long de ces quatre années :

- Célia MAINTENANT, responsable scientifique, laboratoire PAVéA, Université de Tours
- Maryse RIZZA, co-responsable scientifique, laboratoire PRIM, Université de Tours
- Nadine LeFloc'h et Nathalie Bailly, laboratoire PAVéA, Université de Tours
- Sophie PIVRY, Vivre et Devenir – Pôle Handicap Moteur
- Geneviève BRÉCHON, APAJH
- Béatrice SAULNIER, Centre Sciences (CCSTI Centre-Val de Loire)
- Sophie Bréard et Patricia FRESNEAU, CNAM Centre-Val de Loire
- Fatiha AMANZOU, CARSAT Centre-Val de Loire
- Mourad BENNACEUR, GIP RECIA
- Lydie CASSAIGNE et Nadia ZUBER, HUB-LO numérique

AVANT-PROPOS

Un grand merci également à :

- Mylène TAISNE, MCF en SIC au laboratoire LERASS de l'Université de Toulouse d'avoir travaillé avec nous sur les ateliers présents dans ce guide.
- Dorothée TROTIER, Florent HALGAND, Guillaume SOUESME et Nadia KAOUANE qui ont travaillé en tant qu'ingénieurs sur les premières étapes du projet NuméVie.
- Emilie RÉMOND et Emmanuelle VAREILLE, MCF en SIC au laboratoire TECHNE de l'Université de Poitiers pour nous avoir invitées à communiquer et Philine Bellenoue, formatrice graphique – pour nous avoir fourni les droits d'utilisation des visuels dessinés pendant nos interventions. Colloque OPEN « Enjeux sociaux de l'inclusion/exclusion numérique » – 11-12 juin 2026.

Nos remerciements vont également à l'ensemble des intervenant-es de la journée d'étude du 2 juillet 2026, organisée à l'IUT de Tours :

- Jean-Charles LE BUNETEL, directeur de l'IUT de Tours
- Gustavo GOMEZ-MEJIA, directeur du laboratoire PRIM
- Catherine BOUKO, professeure associée, Université de Gand (Belgique)
- Lucie DELIAS, maîtresse de conférences en sciences de l'information et de la communication, Université Paul-Valéry Montpellier 3, laboratoire Lerass
- Rémi CAILLON, conseiller numérique et digital, communication interne, Grand Chambord, Communauté de communes

Nos remerciements, enfin, aux partenaires de terrain, aux publics ayant participé aux entretiens, à l'enquête et aux tests des ateliers proposés ainsi qu'aux médiateurs et médiatrices qui testeront et feront évoluer les ateliers.

NUMÉVIE

PRÉSENTATION DU PROJET



POURQUOI CE PROJET ?

On dit souvent que certaines personnes sont « loin du numérique » parce qu'elles n'ont pas d'ordinateur, pas de connexion internet, ou parce qu'elles n'ont jamais appris à s'en servir. C'est vrai, mais ce n'est pas toute l'histoire.

Le projet de recherche NuméVie, mené entre 2022 et 2026, part d'un constat simple : au-delà du manque d'équipement ou de compétences, il existe des freins psychologiques qui empêchent certaines personnes de se sentir à l'aise avec les outils numériques — quel que soit leur âge. La peur de mal faire, le manque de confiance en soi, l'anxiété face à la technologie, ou au contraire la curiosité et la motivation, jouent un rôle central dans notre rapport au numérique.

NuméVie a donc posé une question simple : existe-t-il des freins psychologiques à l'usage du numérique, et sont-ils les mêmes à tous les âges de la vie ?

QUI A PORTÉ CE PROJET ?

NuméVie est un projet de recherche financé par la Région Centre-Val de Loire (Appel à Projets de Recherche, 2022-2026), porté par deux laboratoires de l'Université de Tours :

- le laboratoire PAVéA (Psychologie des Âges de la Vie et Adaptation), avec Célia Maintenant
- le laboratoire PRIM (Pratiques et Ressources de l'Information et des Médiations), avec Maryse Rizza

Le projet a associé de nombreux partenaires de terrain, essentiels pour ancrer la recherche dans la réalité des publics : le CNAM Centre-Val de Loire, le groupement HUB-LO numérique, le GIP RECIA, les associations AEHM et APAJH, ainsi que le Centre Sciences (CCSTI), qui a accompagné la médiation scientifique du projet et la réalisation de ce guide.

COMMENT S'EST DÉROULÉE LA RECHERCHE ?

Le projet s'est construit en plusieurs grandes étapes, sur quatre ans :

- **Écouter** — 50 entretiens qualitatifs ont permis d'identifier 8 facteurs psychologiques qui peuvent freiner ou faciliter l'usage du numérique (confiance en soi, anxiété face à la technologie, motivation, curiosité...).
- **Interroger à grande échelle** — un questionnaire construit à partir de ces facteurs a été proposé à 350 personnes, de 15 à 88 ans.
- **Analyser** — les réponses ont permis d'identifier, au-delà des générations, trois grands profils psychologiques face au numérique (voir ci-dessous).
- **Agir et créer** — des ateliers ont été organisés avec des groupes d'adolescents et de seniors pour tester des pistes de médiation adaptées à chaque profil.
- **Partager** — une journée d'étude, ouverte à tous les partenaires, s'est tenue le 2 juillet 2026 à l'IUT de Tours pour restituer les résultats. Ce guide en est l'un des principaux résultats concrets.

CE QUE L'ÉTUDE A RÉVÉLÉ

350 personnes ont répondu à l'enquête NuméVie : des adolescents et jeunes adultes (15-24 ans), des adultes (25-64 ans) et des personnes de 65 ans et plus.

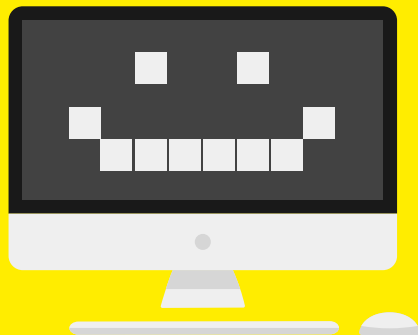
Premier constat : le smartphone est l'outil numérique le plus utilisé à tous les âges — 95% des 15-24 ans s'en servent plusieurs fois par jour, et c'est aussi le cas pour 80% des personnes de 65 ans et plus.

Deuxième constat, plus surprenant : ce n'est pas l'âge qui explique le mieux notre rapport au numérique, mais des facteurs psychologiques. En croisant les réponses, les chercheuses ont identifié trois profils, qui mélangent tous les âges :

- **Le profil « Intermédiaire » (37 % des personnes interrogées)** — un usage plutôt fonctionnel du numérique, sans engagement particulier.
- **Le profil « Engagé » (39 %)** — des compétences perçues comme élevées, une forte motivation, peu d'anxiété — un usage confiant et volontaire.
- **Le profil « Vulnérable » (24 %, âge moyen 60 ans)** — peu de confiance en ses compétences, une anxiété plus forte face aux outils numériques, moins de soutien de l'entourage, et une curiosité plus limitée. Ce sont les personnes les plus exposées au risque de rester éloignées du numérique.



Ce résultat change le regard à porter sur les personnes en difficulté avec le numérique : il ne s'agit pas seulement de leur manque de compétences techniques, mais aussi de leur vécu émotionnel face à ces outils.



POURQUOI CE GUIDE ?

Ce guide est l'un des résultats concrets du projet NuméVie. Il a été réalisé avec le Centre Sciences (CCSTI) pour donner aux médiateurs et médiatrices numériques, animateurs d'ateliers, associations et collectivités des clés pour organiser des ateliers qui prennent en compte non seulement les compétences techniques, mais aussi les émotions, les appréhensions et la confiance en soi des participant-es.

Plutôt que de partir du manque, l'approche proposée dans ce guide vise à valoriser les savoirs déjà présents chez chacun-e, à rassurer, et à construire progressivement la confiance nécessaire pour s'approprier le numérique — à tout âge de la vie.

INTRODUCTION À LA MÉDIATION

La médiation numérique peut être définie comme l'ensemble des actions d'accompagnement qui permettent à des personnes ou à des groupes de comprendre, s'approprier et utiliser les outils, services et cultures numériques de manière autonome, critique et située.

Dans le cadre de NuméVie, elle ne se réduit pas à une transmission technique : **elle prend aussi en compte les émotions, les appréhensions, le sentiment de compétence et les ressources sociales des participant-es.**

Le rôle du médiateur ou de la médiatrice est multiple : accueillir sans jugement, sécuriser les apprentissages, rendre les situations compréhensibles, créer de la confiance, valoriser les réussites et adapter le rythme aux besoins réels des publics.

La posture attendue est une posture de facilitation plutôt que de prescription ; elle vise l'autonomie progressive plutôt qu'une simple exécution de consignes.

LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX D'UN ATELIER DE MÉDIATION SONT :

- Développer la compréhension des usages numériques ordinaires et de leurs enjeux.
- Renforcer le sentiment d'auto-efficacité des participant-es face aux outils numériques.
- Réduire certaines formes d'exclusion liées non seulement à l'accès, mais aussi aux dispositions subjectives, aux habitudes et aux contextes de vie.
- Favoriser une pratique plus critique, plus créative et plus sécurisée du numérique.
- Soutenir l'entraide, les liens sociaux et la capacité à demander de l'aide.

PRINCIPES ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES À RAPPELER DANS TOUS LES ATELIERS :

- Bienveillance et non-stigmatisation des niveaux de compétence.
- Respect du rythme d'apprentissage et du droit à l'erreur.
- Confidentialité des échanges, notamment lorsque les usages concernent des démarches administratives, la santé ou la messagerie.
- Accessibilité des supports, du langage et des consignes.
- Vigilance sur la sécurité numérique et la protection des données personnelles.

NUMÉVIE



LE DISPOSITIF D'ATELIERS

PUBLICS CIBLÉS

Les documents préparatoires conduisent à retenir trois grandes catégories de publics :

- **Adolescents et jeunes adultes**, pour travailler les usages éducatifs, créatifs et critiques du numérique.
- **Personnes âgées de plus de 65 ans**, pour sécuriser les usages du quotidien, les démarches en ligne et la communication avec les proches.
- **Groupes intergénérationnels**, pour faire de la coopération entre générations un levier d'apprentissage et d'inclusion.

Les résultats de recherche suggèrent en outre qu'une attention prioritaire doit être portée aux publics cumulant plusieurs vulnérabilités, en particulier des personnes peu confiantes dans leurs compétences numériques, anxieuses face aux outils et peu soutenues socialement.

FORMAT GÉNÉRAL

Format recommandé pour un atelier

- **Durée** : 2 à 3 heures selon le public et les objectifs.
- **Modalité** : présentiel, avec possibilité de supports complémentaires à distance.
- **Taille idéale du groupe** : 8 à 15 personnes pour permettre un accompagnement individualisé.
- **Fréquence** : atelier ponctuel ou cycle de 3 à 5 séances selon les besoins de la structure.

TPOLOGIE DES ATELIERS

Les trois ateliers retenus relèvent de logiques complémentaires :

- **Créatif et éducatif pour les jeunes** : mobilisation d'outils scolaires, collaboratifs et de création numérique.
- **Pratique et rassurant pour les seniors** : prise en main d'outils utiles au quotidien, avec progression pas à pas.
- **Collaboratif et réflexif pour l'intergénérationnel** : résolution de défis numériques, partage d'astuces, co-construction de ressources.

RESSOURCES NÉCESSAIRES

Les besoins de base sont récurrents d'un atelier à l'autre :

- Une salle calme et accessible.
- Une connexion internet stable.
- Des ordinateurs, tablettes ou smartphones selon les activités.
- Un vidéoprojecteur ou un écran partagé.
- Des supports imprimés simples, notamment pour les publics ayant besoin d'un repère papier.
- Un ou deux intervenants supplémentaires si le public a besoin d'un accompagnement rapproché.

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

AVANT L'ATELIER

1

PRÉPARATION LOGISTIQUE

- Vérifier la salle, la connexion, les prises, les supports de projection et le matériel disponible.
- Préparer des comptes de démonstration ou des simulations lorsqu'il s'agit de services sensibles (administration, santé, comptes en ligne).
- Prévoir une version papier des consignes essentielles, utile notamment pour les seniors.

2

CONNAISSANCE DU PUBLIC

- Identifier l'âge, le niveau de familiarité numérique, les attentes, les craintes et les besoins concrets des participant-es.
- Repérer les éventuels freins psychosociaux : peur de l'erreur, crainte de l'arnaque, sentiment d'illégitimité, faible confiance en soi.
- Adapter les objectifs à ce diagnostic initial plutôt qu'à une progression standardisée.

3

ÉVALUATION QUALITATIVE ET QUANTITATIVE

- Prévoir un questionnaire court d'entrée : niveau perçu, attentes, usages fréquents, principales difficultés.
- Prévoir une grille d'observation pour le médiateur : engagement, autonomie, besoin d'aide, interactions entre pairs.
- Prévoir un questionnaire de sortie pour mesurer les acquis, le ressenti et l'intention de réutilisation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET DE MÉDIATION

Les objectifs doivent être formulés de manière observable.

Exemples :

- Envoyer un message ou rejoindre une visioconférence de manière autonome.
- Identifier trois indices d'une information peu fiable.
- Réaliser une production simple (podcast, affiche, mini-guide, document partagé).
- Activer une double authentification et expliquer son intérêt.

COMMUNICATION ET MOBILISATION DES PARTICIPANT-ES

- Employer un vocabulaire accessible et concret.
- Mettre en avant les bénéfices pratiques ou personnels de l'atelier selon le public.
- Rassurer sur le fait qu'aucun prérequis élevé n'est attendu.
- Valoriser le cadre bienveillant et l'apprentissage par l'expérimentation.

ACCUEIL ET INTRODUCTION

L'accueil doit poser un cadre sécurisant : présentation de l'objectif, rappel du droit à l'erreur, explicitation du déroulé, temps de parole initial pour repérer les attentes. Un court ice-breaker facilite l'entrée dans l'atelier et donne des indices sur les pratiques réelles des participant-es.

DYNAMIQUE DE GROUPE

Quelques règles de base peuvent être co-construites dès le départ : écoute, non-jugement, entraide, confidentialité, possibilité de demander de répéter.

Dans les ateliers intergénérationnels, la constitution de binômes ou petits groupes de niveaux variés favorise la coopération.

ANIMATION PAS À PAS

- Alterner démonstration, manipulation guidée, exercice pratique et retour collectif.
- Fractionner les tâches en étapes simples.
- Faire verbaliser les actions réalisées pour renforcer la compréhension.
- Valoriser immédiatement les réussites, même partielles.
- Prévoir des variantes pour les personnes plus rapides ou plus en difficulté.

GESTION DU TEMPS ET DES IMPRÉVUS

- Prévoir une marge de 15 à 20 minutes sur un atelier de 3 heures.
- Anticiper les problèmes de connexion, d'identifiants ou de prise en main du matériel.
- Ne pas maintenir une activité si elle met trop en difficulté le groupe ; proposer une version simplifiée ou une démonstration collective.

OUTILS ET SUPPORTS D'ANIMATION

Parmi les outils cités dans les documents : Kahoot!, Google Classroom, Moodle, OpenClassrooms, Audacity, Canva, WhatsApp, Zoom, Doctolib, Ameli, Impots.gouv, Google Docs, Notion, Discord ou Signal.

Les outils doivent être choisis non pour leur nouveauté mais pour leur utilité concrète, leur accessibilité et leur adéquation au public.

APRÈS L'ATELIER

DÉBRIEFING AVEC LES PARTICIPANTS

Le débriefing permet d'identifier ce qui a été compris, ce qui reste difficile et ce qui a été apprécié.

Une question simple peut clore chaque séance : « Quelle action vous sentez-vous désormais capable de refaire seul-e ? »

ÉVALUATION QUALITATIVE ET QUANTITATIVE

Il est utile de recueillir à chaud :

- Le niveau de satisfaction.
- Le sentiment de progression.
- Les usages que les participant-es envisagent de poursuivre.
- Les besoins de formation complémentaire.

CAPITALISATION

- Conserver les productions réalisées en atelier lorsque cela est pertinent.
- Rédiger une fiche synthèse : public, objectifs, déroulé réel, difficultés, ajustements, effets constatés.
- Recueillir avec autorisation des verbatims, photos de supports ou traces d'activité.

Atelier 1

Maximiser l'utilisation des outils numériques pour l'éducation et la créativité

Public : adolescents et jeunes adultes.

Durée : 2 à 3 heures, adaptable.

Objectif principal : renforcer les compétences numériques des participant-es dans les domaines éducatifs et créatifs.

POURQUOI CET ATELIER EST IMPORTANT

Les jeunes ont des usages numériques intensifs, notamment via le smartphone, les réseaux sociaux, le streaming, les jeux et les outils de création. Les usages fréquents ne garantissent toutefois ni une maîtrise critique des sources ni une exploitation scolaire ou créative efficace ; l'atelier vise donc à transformer des usages ordinaires en ressources d'apprentissage et d'expression.

Objectifs secondaires

- Utiliser des plateformes éducatives comme Moodle, Google Classroom ou OpenClassrooms.
- Produire un contenu créatif simple (podcast, affiche, capsule).
- Collaborer en ligne.
- Développer l'esprit critique face à l'information.

DÉROULÉ CONSEILLÉ

1. **Diagnostic des pratiques numériques :** ice-breaker, sondage interactif, repérage des besoins.
2. **Séquence éducation :** exploration de plateformes et mini-projet collaboratif.
3. **Séquence esprit critique :** vérification des sources, analyse comparée de contenus fiables et trompeurs.
4. **Séquence créativité :** création d'un mini-podcast ou d'une affiche numérique.
5. **Clôture :** partage d'une compétence découverte et remise d'un support récapitulatif.

MATÉRIEL

- Connexion internet.
- Vidéoprojecteur.
- Tablettes ou ordinateurs.
- Accès aux outils choisis (Canva, Audacity, etc.).

CONSEILS D'ANIMATION

- Partir des applications réellement utilisées par les jeunes.
- Limiter la posture descendante.
- Introduire l'esprit critique à partir de cas proches de leurs pratiques médiatiques.
- Valoriser des productions courtes et facilement partageables.

Indicateurs de réussite

- Les participant-es savent citer au moins un outil éducatif mobilisable dans leurs apprentissages.
- Ils produisent un contenu simple en autonomie partielle ou complète.
- Ils sont capables d'identifier plusieurs critères de fiabilité d'une information.

Atelier 2

Comprendre les bases du numérique et ses bénéfices au quotidien

Public : personnes âgées de plus de 65 ans. **Durée :** 3 heures.

Objectif principal : familiariser les seniors avec les fonctions numériques de base, en mettant l'accent sur les applications pratiques du quotidien.

POURQUOI CET ATELIER EST IMPORTANT

Les documents de travail rappellent que le recours aux services numériques peut renforcer l'autonomie et le lien social des seniors, mais qu'il existe encore des écarts importants d'usage selon l'âge. Le Baromètre du numérique 2023 souligne aussi qu'un quart des Français estime que le manque de maîtrise empêche d'utiliser pleinement les outils numériques, et que la résolution des difficultés passe souvent par l'autonomie contrainte ou l'aide des proches.

Objectifs secondaires

- Utiliser des applications de communication (WhatsApp, Zoom).
- Effectuer des recherches simples sur internet.
- Réaliser ou comprendre des démarches administratives et de santé en ligne.
- Mieux se protéger contre les arnaques et les erreurs de manipulation.

DÉROULÉ CONSEILLÉ

1. Tour de table, recueil des appréhensions et auto-évaluation.
2. Prise en main d'applications de communication : message, appel, visioconférence.
3. Navigation web et recherche simple avec repérage de sites fiables.
4. Mise en situation sur des démarches en ligne (Doctolib, Ameli, impôts) avec scénarios fictifs.
5. Bilan et remise d'un guide papier synthétique.

MATÉRIEL

- Tablettes ou smartphones.
- Connexion Wi-Fi.
- Fiches papier avec captures d'écran.
- Supports de simulation pour éviter l'exposition de données personnelles.

CONSEILS D'ANIMATION

- Parler lentement et éviter le jargon.
- Répéter les manipulations en laissant faire les participant-es.
- Prévoir des supports très visuels.
- Insister sur la sécurité et la possibilité de demander de l'aide.

INDICATEURS DE RÉUSSITE

- Les participant-es réalisent au moins une action de communication numérique en autonomie assistée.
- Ils savent retrouver une information simple en ligne.
- Ils expriment une diminution de la crainte initiale ou une augmentation de leur confiance, plusieurs critères de fiabilité d'une information.

Atelier 3

Résolution collaborative de défis numériques

Public : groupe intergénérationnel. **Durée :** 3 heures.

Objectif principal : permettre à des participants de différentes générations de collaborer pour résoudre des problèmes numériques concrets, en valorisant les compétences de chacun.

POURQUOI CET ATELIER EST IMPORTANT

L'atelier intergénérationnel répond à une double logique : réduire les écarts de compétences numériques et renforcer la cohésion sociale.

Les documents soulignent que la transmission entre pairs et entre générations peut devenir un levier d'apprentissage mutuel et de lutte contre l'isolement.

Objectifs secondaires

- Développer l'entraide et les échanges intergénérationnels.
- Travailler la cybersécurité à partir de situations concrètes.
- Co-crée des ressources utiles pour tous.

DÉROULÉ CONSEILLÉ

1. **Accueil, positionnement sur son aisance numérique** et constitution de binômes ou trinômes.
2. **Défis numériques :** double authentification, repérage d'arnaques, bonnes pratiques de sécurité.
3. **Partage d'astuces et rédaction collective d'un mini-guide.**
4. **Retour d'expérience, valorisation des apprentissages** et perspectives de poursuite.

MATÉRIEL

- Ordinateurs ou tablettes.
- Exemples d'emails ou de sites suspects imprimés.
- Outil d'écriture collaborative.
- Paperboard ou tableau blanc.

CONSEILS D'ANIMATION

- Éviter de figer les rôles « expert » / « débutant » ; chacun apporte quelque chose.
- Choisir des défis concrets et utiles.
- Prévoir des temps de verbalisation sur ce que chaque génération apprend de l'autre.
- Intégrer, si pertinent, une séquence sur la vérification de l'information et les fake news, comme le suggère le document.

INDICATEURS DE RÉUSSITE

- Les binômes coopèrent effectivement.
- Les participant-es identifient plusieurs signaux d'alerte en cybersécurité.
- Une ressource commune est produite à l'issue de l'atelier.

GRILLE D'OBSERVATION

Exemples d'indicateurs simples :

- ☐ Participation orale.
- ☐ Capacité à réaliser une tâche avec aide / sans aide.
- ☐ Demande d'aide spontanée.
- ☐ Interaction avec les autres participant-es.
- ☐ Niveau de confiance exprimé en début et fin de séance.

FICHE D'ÉVALUATION RAPIDE PARTICIPANT

Questions possibles sur une échelle de 1 à 4 :

- Je me sens capable de refaire au moins une action seul-e.

1 2 3 4

- Le rythme de l'atelier m'a convenu.

1 2 3 4

- Je sais mieux vers qui ou quoi me tourner en cas de difficulté numérique.

1 2 3 4

- J'ai pris confiance pendant l'atelier.

1 2 3 4

FICHES PRATIQUES UTILES

- ☐ Écoute active et reformulation.
- ☐ Gestion des conflits ou des frustrations.
- ☐ Inclusion de publics fragilisés.
- ☐ Sensibilisation aux arnaques et à la sécurité numérique.

LEXIQUE MINIMAL

- ☐ Médiation numérique.
- ☐ Auto-efficacité.
- ☐ Inclusion numérique.
- ☐ Hameçonnage / phishing.
- ☐ Double authentification.
- ☐ Plateforme collaborative.
- ☐ Vérification de l'information.

Check-list logistique

- ☐ Salle réservée.
- ☐ Matériel chargé et testé.
- ☐ Connexion vérifiée.
- ☐ Supports imprimés prêts.
- ☐ Questionnaire d'entrée/sortie prêt.
- ☐ Autorisations ou consignes RGPD selon le contexte.

OUTILS D'APPUI POUR LES ATELIERS (OUTILS DE POSITIONNEMENT)

OUTIL / SUPPORT	FINALITÉ PRINCIPALE	PUBLIC POSSIBLE	FORMAT DISPONIBLE / EXEMPLES
Arbre de Wilson / à personnages https://static.stajaura.fr/media/ressourceries/10/l-arbre-de-wilson.pdf	Expression de l'humeur / positionnement vécu	Enfants, ados, adultes	Affiche, PDF, en ligne
Arbre d'Ostende / Blob tree https://pepstransition.fr/arbre-ostende-outil-collectif/	Médiation, cohésion, transformation collective	Équipes, groupes projet	Visuel grand format, numérique
Arbre des émotions https://jeanmarcatkins.fr/arbre-des-emotions/	Identification et compréhension des émotions	Individuel, famille, groupes	Support éducatif imprimé
Boîtes à outils émotions https://outils-psy.com/theme-emotions/	Exercices de régulation et d'éducation émotionnelle	Ados, jeunes adultes, publics variés	Livrets PDF, fiches pédagogiques

QUESTIONNAIRE DE POSITIONNEMENT (AVANT / APRÈS LES ATELIERS)

Comment qualifieriez-vous votre propre compétence pour utiliser... ?

Un ordinateur	1	2	3	4
Une tablette	1	2	3	4
Un smartphone	1	2	3	4
Les outils bureautiques *	1	2	3	4
Les démarches administratives en ligne	1	2	3	4

* traitement de texte, tableur...

1. Pas du tout compétent
2. Peu compétent
3. Assez compétent
4. Très compétent

Vous sentez-vous suffisamment à l'aise pour avoir l'intention d'utiliser seul-e... ?

Un ordinateur	1	2	3	4
Une tablette	1	2	3	4
Un smartphone	1	2	3	4
Les outils bureautiques *	1	2	3	4
Les démarches administratives en ligne	1	2	3	4

Face à l'utilisation de ... je me sens anxieux-se.

Un ordinateur	1	2	3	4
Une tablette	1	2	3	4
Un smartphone	1	2	3	4
Les outils bureautiques *	1	2	3	4
Les démarches administratives en ligne	1	2	3	4

* traitement de texte, tableur...

Je considère ... comme pouvant être une aide pour moi.

Un ordinateur	1	2	3	4
Une tablette	1	2	3	4
Un smartphone	1	2	3	4
Les outils bureautiques *	1	2	3	4
Les démarches administratives en ligne	1	2	3	4

* traitement de texte, tableur...



*Selon l'atelier, tout ou partie de ces questions peuvent être posées ;
les items du tableau peuvent être adaptés ou complétés.*

BONNES PRATIQUES RETOURS D'EXPÉRIENCE

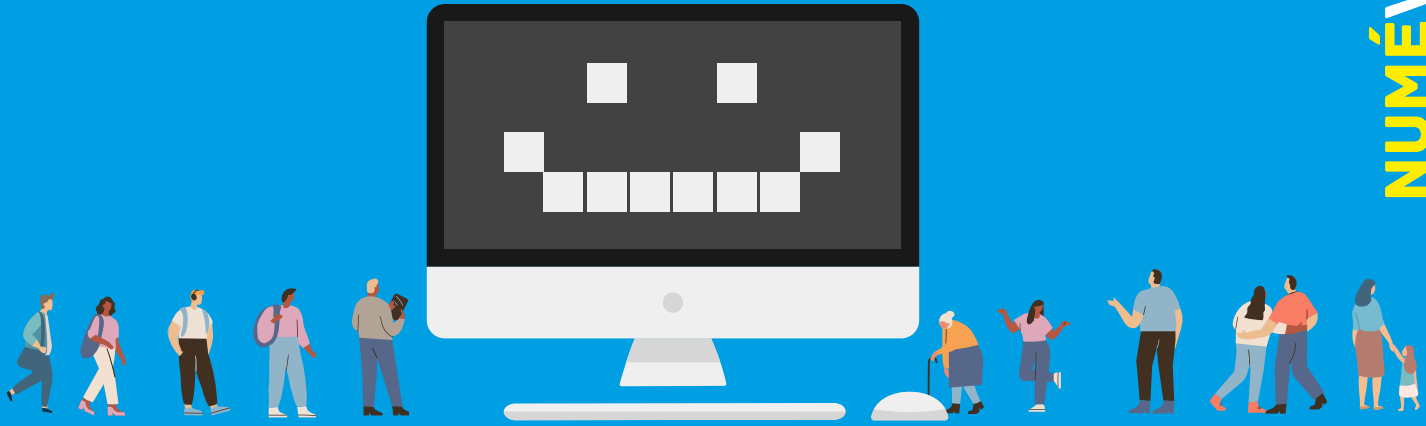
BONNES PRATIQUES À RETENIR :

- Partir des **usages réels** plutôt que d'un programme abstrait.
- **Rendre visible les progrès**, même modestes.
- **Multiplier les manipulations concrètes**.
- **Prévoir une continuité après l'atelier** : groupe d'échange, fiche mémo, ressources partagées
- **Travailler la confiance autant que la technique**, car les dimensions psychologiques jouent un rôle central dans l'appropriation du numérique.

ERREURS FRÉQUENTES À ÉVITER :

- Aller trop vite.
- Surcharger les participant-es en outils ou en vocabulaire.
- Confondre usage fréquent et compétence réelle.
- Négliger la peur de l'erreur ou de l'arnaque.
- Évaluer uniquement les compétences techniques sans prendre en compte le ressenti et la confiance acquise.





BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie annotée a été constituée pour accompagner le guide de médiation du projet NuméVie. Elle rassemble 22 références sélectionnées pour leur pertinence directe avec les trois axes du projet : les inégalités sociales et numériques, la psychologie des apprentissages et les freins individuels au numérique, et les pratiques et outils de médiation numérique.

Chaque partie distingue deux types de ressources : **les références académiques** (articles, thèses, ouvrages scientifiques), destinées à fonder théoriquement les interventions, et **les ressources institutionnelles et de vulgarisation** (rapports, guides, plateformes), directement mobilisables sur le terrain.

PARTIE 1

INÉGALITÉS SOCIALES ET NUMÉRIQUES

A. RÉFÉRENCES ACADÉMIQUES

• **Granjon, Fabien (2022).**

Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques. Presses des Mines, coll. Matérialismes, 360 p.
<https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/32275>

• **Granjon, Fabien (2022).**

Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. Éducation et Sociétés, n° 47/2022/1.
https://fabiengranjon.eu/wp-content/uploads/2022/03/ES_GRANJON.pdf

• **Granjon, Fabien.**

Des inégalités sociales-numériques. Document de travail.
https://fabiengranjon.eu/wp-content/uploads/2021/05/Des-inegalites-sociales-numeriques_FG.pdf

• **Delias, Lucie (2019).**

L'âge des usages. Usages sociaux des technologies numériques par les adultes âgés et représentations du « bien-vieillir connecté ». Thèse de doctorat en SIC, Sorbonne Nouvelle-Paris 3.
<https://theses.fr/2019PA030039>

• **Delias, Lucie (2021).**

Vieillesse et usages numériques. Terminal, n° 130.
<https://journals.openedition.org/terminal/7867>

• **Cardon, Dominique (2019).**

Culture numérique. Presses de Sciences Po, 432 p.
<https://journals.openedition.org/revuehn/3028>

B. RESSOURCES INSTITUTIONNELLES ET DE VULGARISATION

• **CREDOC / ARCEP / ANCT / ARCOM (2025).**

Baromètre du numérique — édition 2025. Rapport annuel réalisé par le CREDOC pour l'Arcep, l'Arcom, le CGE et l'ANCT, mars 2025.
 — <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffres/barometre-du-numerique/le-barometre-du-numerique-edition-2025.html>

• **Granjon, Fabien (2022).**

Inégalités sociales-numériques : décryptage sociologique. Les Cahiers du développement social urbain, n° 75, pp. 6-8.

• **Granjon, Fabien (2024).**

Le tout numérique renforce les inégalités existantes. La Brèche, n° 9, août-octobre 2024, p. 9.
<https://journal-labreche.fr/fabien-granjon-numerique-renforce-inegalites-existantes/>

PARTIE 2

PSYCHOLOGIE DES APPRENTISSAGES ET FREINS INDIVIDUELS AU NUMÉRIQUE

A. RÉFÉRENCES ACADÉMIQUES

• **Bandura, Albert (2003).**

Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle. Trad. fr., De Boeck Supérieur, 859 p. (éd. orig. : Self-Efficacy: The Exercise of Control, 1997).

• **Tricot, André (2017).**

L'innovation pédagogique : mythes et réalités. Retz, 192 p.

• **Heutte, Jean et al. (2021).** *L'engagement et les stratégies d'autorégulation des apprenants adultes en e-Formation.*

In *Traité de la e-formation des adultes.* De Boeck Supérieur, pp. 233 ss.
<https://shs-cairn-info.acces.bibl.ulaval.ca/traite-de-la-e-formation-des-adultes--9782807323001-page-233>

• **Tisseron, Serge (2013).**

Rêver, fantasmer, virtualiser. Du virtuel psychique au virtuel numérique. Dunod, 256 p.
<https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7052>

B. RESSOURCES INSTITUTIONNELLES ET DE VULGARISATION

• CNSA / CNAV (2022).

Guide Autonomie numérique - Accompagner les personnes âgées vers l'autonomie numérique.
https://www.cnsa.fr/documentation/guide_autonomie_numerique_cnav_cnsa.pdf

• Pfoss Auvergne-Rhône-Alpes (2018).

Les usages du numérique par les publics fragiles : levier ou facteur d'exclusion ? Synthèse de journée d'étude.
https://www.pfoss-auvergne-rhone-alpes.fr/wp-content/uploads/2019/01/Synthese_Numerique_2018_Focus_PFoss_29.pdf

PARTIE 3

MÉDIATION NUMÉRIQUE : PRATIQUES ET OUTILS

A. RÉFÉRENCES ACADÉMIQUES

• Souchier, E., Jeanneret, Y. et Le Marec, J. (dirs.) (2003).

Lire, écrire, récrire : objets, signes et pratiques des médias informatisés. BPI-Centre Pompidou, 304 p.
https://bibliotheque.ensfea.fr/index.php?lvl=notice_display&id=58794

• Delamotte, Éric (dir.) (2020).

Recherches francophones sur les éducations aux médias, à l'information et au numérique. Presses de l'Essai, coll. Papiers, 336 p. <https://journals.openedition.org/jedc/14967>

• Doueïhi, Milad (2011).

Pour un humanisme numérique. Seuil, La librairie du XXI^e siècle, 192 p.
<https://journals.openedition.org/sds/1285>

B. RESSOURCES INSTITUTIONNELLES ET DE VULGARISATION

• ANCT — Programme Société Numérique.

Les Bases du numérique d'intérêt général. Plateforme collaborative nationale.
<https://lesbases.anct.gouv.fr/>

• ANCT — Programme Société Numérique (2023).

France Numérique Ensemble — Feuille de route nationale pour l'inclusion numérique 2023-2027.
<https://www.societenumerique.gouv.fr/nos-missions/france-numerique-ensemble>

• Conseil national du numérique — CNNum (2013).

Citoyens d'une société numérique — Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion. 392 p. <https://www.vie-publique.fr/rapport/33667-citoyens-dune-societe-numerique-acces-litteratie-mediations-pouvoir>

• Emmaüs Connect & Croix-Rouge française (2024).

Inclusion numérique et handicap : ressources pédagogiques. Plus de 40 ressources disponibles sur Les Bases de l'ANCT.
<https://emmaus-connect.org/2025/04/inclusion-numerique-des-personnes-en-situation-de-handicap-nos-ressources-pedagogiques/>

PUBLICATIONS ET COMMUNICATIONS SCIENTIFIQUES DU PROJET NUMÉVIE

RÉFÉRENCE DU GUIDE

• Rizza, M. & Taisne, M. (2026).

Concevoir et animer des ateliers de médiation liés aux facteurs psychologiques pour favoriser l'inclusion numérique.
 Éd. Centre Sciences, Orléans, France.

PUBLICATIONS

• Halgand, F., Trottier, D., Souesme, G., Pivry, S. & Maintenant, C. (2024). *Facilitators and barriers in the use of ICT for adolescents and young adults with disabilities or troubles.*

13th International Psychological Applications Conference and Trends 2024 (InPACT).
<https://doi.org/10.36315/2024inpact029>

• Souesme, G., Halgand, F., & Maintenant, C. (2025).

A way to aging well: A qualitative study to identify psychological barriers and facilitators to the use of information and communication technologies (ICT) by older adults.
 Educational Gerontology, 51(4), 423–437.
<https://doi.org/10.1080/03601277.2024.2396258>

• **Rizza, M. (2026, à paraître).**

NuméVie, médiations translittéraciques pour lever les freins psychologiques face au numérique.
Revue REFSICOM, numéro spécial dédié au Colloque International
« Enjeux sociaux de l'inclusion/exclusion numérique : de l'observation à l'intervention », 11-12 juin 2026, MSH Poitiers.

COMMUNICATIONS

• **Halgand, F., Souesme, G. & Maintenant, C. (29 juin 2023).**

A qualitative study to identify psychological barriers and facilitators to the use of ICT: Older adults compare to adolescents and adults.
Communication affichée, 30^e journée d'étude du vieillissement (JEV), Tours.

• **Halgand, F., Trottier, D., Souesme, G., Pivry, S. & Maintenant, C. (20-22 avril 2024).**

Facilitators and barriers in the use of ICT for adolescents and young adults with disabilities or troubles.

13th InPACT 2024, Porto, Portugal.

• **Kaouane, N. (17 juin 2024).**

Pourquoi on utilise les outils numériques ? À quel âge ?

Journée de la SFR/SaNeC, Tours.

• **Maintenant, C. & Rizza, M. (16 juin 2022).**

Projet Numévie, inclusion numérique tout au long de la vie. Accessibilité numérique et enseignement supérieur : comment concevoir des enseignements pour tous ? Tours.

• **Rizza, M. & Maintenant, C. (4 avril 2023).**

Le numérique : de la fascination à la phobie, quels facteurs psychologiques pour expliquer notre usage des outils ?

Les mardis de la science, Tours.

• **Rizza, M. (9 avril 2024).**

Stand de présentation du projet NuméVie.
Numérique en Commun, Orléans.

• **Rizza, M. (18-20 nov. 2024).**

Considérer les freins psychologiques aux numériques dans la formation aux usages sociaux et éducatifs à l'information ; présentation et premières conclusions du projet Numévie.
Colloque MUSSI, VIe Colloque scientifique international, ENSFEA Toulouse.

• **Rizza, M. (11-12 juin 2026).**

NuméVie, médiations translittéraciques pour lever les freins psychologiques face au numérique.
Colloque International « Enjeux sociaux de l'inclusion/exclusion numérique : de l'observation à l'intervention », MSH Poitiers.

• **Souesme, G. (1^{er} décembre 2022).**

Inclusion du numérique à tous les âges de la vie. Résultats préliminaires auprès de la population âgée – 60 ans et plus. Numérique en Commun, Blois.

• **Souesme, G., Halgand, F. & Maintenant, C. (22-24 avril 2023).**

Facilitators and barriers in the use of digital tools for older adults living in a French general population.

12th InPACT 2023, Lisbonne, Portugal.

• **Souesme, G., Halgand, F. & Maintenant, C. (23 avril 2023).**

A qualitative study to identify psychological facilitators and barriers to the use of ICT by older adults.

9th ICT4AWE 2023, Prague, République Tchèque.



DIRECTRICE DE PUBLICATION

MARYSE RIZZA

RÉDACTION

MARYSE RIZZA ET MYLÈNE TAISNE

RELECTURES (MERCI)

GUSTAVO GOMEZ-MEJIA ET CÉLIA MAINTENANT

ÉDITEUR

CENTRE SCIENCES — BÉATRICE SAULNIER

VISUEL FACILITATION GRAPHIQUE P.8

PHILINE BELLENOUE

GRAPHISTE

BENOIT MATRION

ICONOGRAPHIE

DEPOSITPHOTOS.COM

IMPRESSION

À DETERMINER - UNIVERSITÉ DE TOURS 2026

NUMÉVIE

Concevoir et animer
des ateliers de médiation
liés aux ressentis émotionnels
pour favoriser l'inclusion
numérique

Téléchargez ici
la version numérique
de NuméVie



Guide réalisé en collaboration et avec le soutien de



le cnam



Pôle handicap moteur

