

# Synthèse des monographies

## 1. CONTEXTE

À l'initiative de la Région Centre-Val de Loire, un consortium a été constitué. Il associe le CRIJ, le Mouvement Associatif, la Ligue de l'enseignement et le GIP Récia.

À l'échelle des 23 bassins de vie qui composent la région Centre-Val de Loire, toutes les structures de médiation ont été invitées à faire valoir leurs actions. Ensuite, dans un cercle élargi aux collectivités, aux associations et aux partenaires de l'inclusion numérique, elles ont imaginé une nouvelle étape de la "transition numérique" des citoyens et des territoires. Il en est résulté une cartographie régionale des structures de médiation numérique, et des documents descriptifs de l'offre de services et d'accompagnement au numérique.

*« Chacun doit trouver près de chez lui une structure de médiation numérique qui s'adaptera à ses besoins propres, sans prérequis, sans exclusion. Mais avec le sourire et la patience. »*

293 structures de médiation repérées partout en région, avec une diversité d'offres de services :

Par «structures de médiation», nous identifions :

**Espace Public Numérique (EPN) :** lieu d'accès libre à Internet, accompagnement et formation.

**FabLab / Makerspace :** lieu favorisant et accompagnant la création et le prototypage via les outils numériques. Ouvert aux particuliers comme aux professionnels, il est propice à la mutualisation des compétences mais également d'outils.

**Espace de coworking :** Lieu permettant le travail en espace partagé pour télétravailleurs, créateurs d'entreprise-startups, étudiants, indépendants...

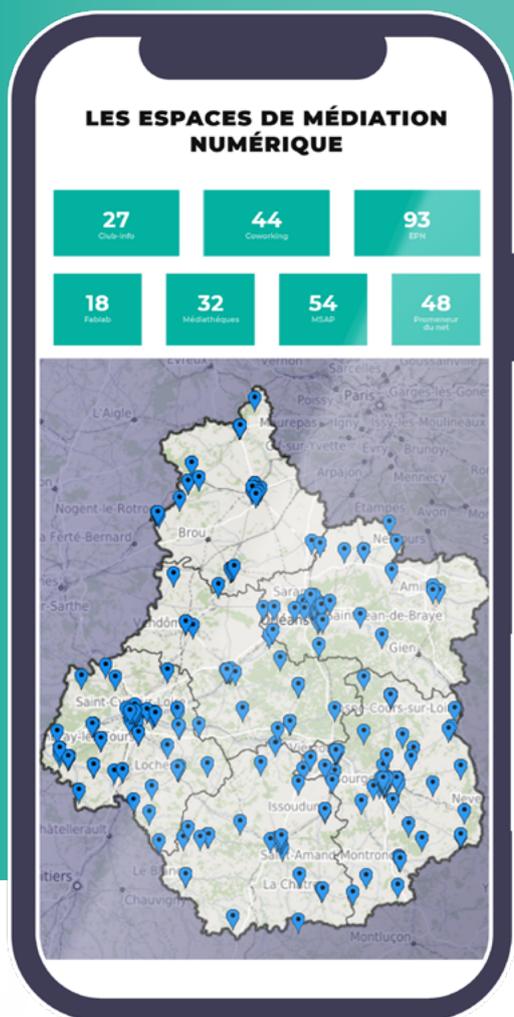
**Maison de Service Au Public (MSAP) / Maison France Service :** lieu labellisé par l'État qui accompagne les usagers dans leurs démarches administratives. Certaines de ces structures sont maintenant labellisées Maison France Services. On trouvera également dans cette catégorie des labels départementaux tels les Espaces Services Publics (ESP) du Loiret.

**Club informatique :** Association ou entreprise proposant des actions favorisant la culture informatique.

**Promeneur du Net :** Professionnel de la jeunesse, éducateur ou animateur, qui, en plus de son travail dans une structure, entre en relation avec les jeunes sur Internet et les réseaux sociaux. Il les écoute, les conseille et les soutient dans la réalisation de leurs projets.

**Médiathèque :** Structure proposant des supports pour l'éveil à la culture numérique (postes informatiques en accès libre, tablettes, wi-fi, jeux vidéos, etc.)

Cartographie consultable en cliquant [ici](#)



## 2. DES CONSTATS VENUS DU TERRAIN

En allant sur chacun des 23 bassins de vie qui composent la région Centre – Val de Loire, et à travers une soixantaine de réunions de travail avec les médiateurs et leurs partenaires, nous avons fait différents constats, qui se confirment sur tous les territoires.

### Les publics de la médiation numérique

Tous les publics sont concernés par la médiation numérique. Mais certaines personnes sont particulièrement mal à l'aise avec les outils et les usages :

? **Les personnes âgées**, en particulier celles qui n'ont pas eu l'occasion d'utiliser le numérique dans leur vie professionnelle, sont en difficulté, pour accéder à leurs droits, et pour bénéficier des facilités de liens avec leur proches familiaux ou amicaux.

? **Les personnes ayant un revenu faible**, n'ont pas les moyens d'acheter un ordinateur, une tablette ou un téléphone, de même qu'un abonnement Internet. Or, aujourd'hui, pour accéder à ses droits ou trouver un travail, c'est devenu indispensable.

? **Les personnes ayant des difficultés pour lire et écrire** sont aussi exclues de la majorité des outils numériques.

### Les freins

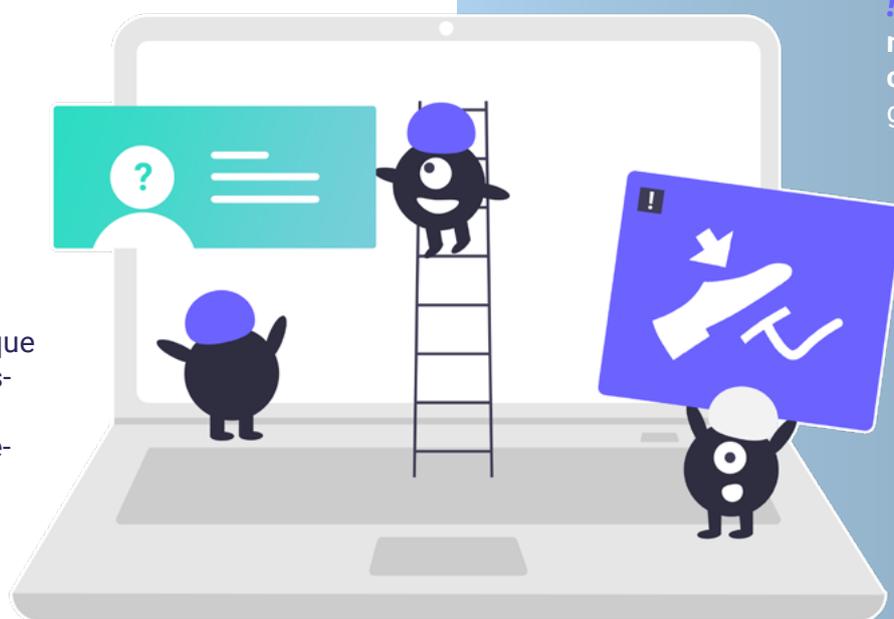
Des démarches de médiation numériques sont en place depuis la fin du siècle dernier. Mais la digitalisation de notre société s'accélère, et des freins persistent pour que chacun puisse être accompagné :

! **Les structures de médiation sont mal connues**, parfois éloignées, ou semblent réservées à certains publics.

! **Les coûts d'acquisition des outils restent élevés.**

! **La timidité et la pudeur limitent l'entrée dans les structures de médiation**, la peur de se sentir dépassé.

! **Le vocabulaire est technique** et s'inscrit dans une culture générale du numérique parfois difficile à appréhender.



« De l'inclusion à la transformation numérique, des réponses doivent être apportées, sur tous les territoires, pour tous les âges. »

? **Quelles que soient les professions**, les outils numériques s'imposent. Or, la culture numérique reste à acquérir pour beaucoup de personnes, qui connaissent leur métier mais sont déroutés par le numérique. Cela peut concerner des salariés, des artisans, commerçants, fonctionnaires, demandeurs d'emplois...

### 3. DES PISTES POUR CHANGER LA DONNE

Notre consortium a invité les structures de médiation et leurs partenaires à imaginer des initiatives pour démultiplier l'impact de leurs actions. Des pistes ont été repérées, pour « changer la donne », et adapter l'offre de médiation aux enjeux de la transformation numérique de la société.



**Coordonner** les acteurs d'un même territoire afin de :

- Faciliter les coopérations,
- Partager les connaissances,
- Permettre un meilleur maillage, une meilleure cohérence territoriale.



Initier de la **médiation « itinérante »**, aller à la rencontre des publics isolés / en zones dites blanches



**Acculturer au numérique** (publics, élus et professionnels), le vulgariser



**Former les médiateurs numériques** et agents (tout professionnel intervenant dans un cadre de médiation numérique, proposer un cadre de formation coordonné, concerté) pour accompagner au mieux les publics dans leur mixité et leurs besoins, et ce dans un cadre sécurisant pour ces derniers mais aussi pour le professionnel



**"Encapaciter"** financièrement les structures de médiation numérique (entretien matériel, financement RH pour de l'embauche et/ou de la formation, ...)



Travailler sur la **pédagogie**, adopter une **approche ludique** lors de l'accompagnement (éviter le "faire à la place de")

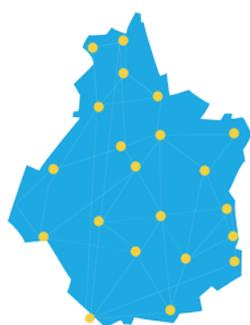
## 4. UNE NOUVELLE ÉTAPE À CONSTRUIRE ENSEMBLE

Nous inviterons demain chaque bassin de vie à élaborer son « Projet numérique de territoire », en articulant les démarches d'animation, de formation et de pérennisation.

En soutien, le Hub « Val de Loire Médiation Numérique », proposera un pilotage régional de la démarche, des outils (Pass numériques, formations Aidants Connect...), une animation en réseau, une journée régionale. La mise en œuvre des « projets numériques de territoire » sera accompagnée par des Comités départementaux, associant les collectivités et les partenaires publics et privés.

« Tant que les gens ne savent pas  
"pourquoi" il faut faire une démarche,  
ils auront du mal à savoir  
"comment" la faire. »

Pour en savoir plus sur le projet, consulter la cartographie et lire les monographies de chaque territoire, rendez-vous sur [le site dédié](#)



Le numérique  
pour tous  
Centre-Val de Loire



Partout en région Centre-Val de Loire, des professionnels accompagnent les habitants dans leurs usages numériques.

Contactez le consortium pour vous accompagner :

Elsa da Silva - Le Mouvement associatif : [edasilva@lemouvementassociatif.org](mailto:edasilva@lemouvementassociatif.org) / 07 89 51 42 00

Mourad Bennaceur - GIP Recia : [mourad.bennaceur@recia.fr](mailto:mourad.bennaceur@recia.fr) / 06 30 87 67 15

