

Synthèse d'étape à mi-parcours pour les projets de l'AAP Etat/Région 2024 « Inclusion et médiation numérique pour toutes et tous »

L'appel à projets « Inclusion et médiation numérique pour toutes et tous », lancé en février 2024, s'est clôturé en juin de la même année, et les lauréats annoncés en octobre. Ce sont 44 projets qui ont alors été retenus à travers toute la région Centre-Val de Loire, et qui ont débuté dès fin 2024 ou en janvier 2025.

En 2025, 5 projets supplémentaires, identifiés grâce au travail de repérage et connaissance territorial du Hub-Lo et des préfectures, ont pu bénéficier d'un financement afin de couvrir les cinq bassins de vie où aucun candidat n'avait initialement déposé de projet. Ces 5 projets ne sont donc comptabilisés dans les résultats de cette synthèse.

Au total, c'est donc 48 lauréats qui auront bénéficié d'un financement partagé de 1,8 millions Euros sur trois ans.



Nous vous proposons, sur la base des bilans de suivi annuels, une synthèse de ce que ces différents projets ont permis d'apporter sur leur territoire, en termes de connaissance des publics reçus nécessitant un accompagnement aux usages numérique, de structuration autour de ces parcours usagers, d'accompagnement et d'outillage des publics.

Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :



Le Hub-Lo est cofinancé par :



1. Répartition des projets par départements

La comparaison des résultats par départements doit tenir compte de la répartition des projets :

Département	Nombre de projets en 2024	Nombre de projets en 2025
Cher	7	7
Eure-et-Loir	6	8
Indre	7	7
Indre-et-Loire	7	8
Loir-et-Cher	4	6
Loiret	12	12
Total	43	48

2. Profil des usagers accompagnés

Sur l'année 2025, ce sont 29 567 accompagnements qui ont été répertoriés en région dans le cadre des projets financés par l'appel à projets Etat-Région.

A noter cependant que, sur les 43 structures prises en compte dans le présent bilan, 2 n'ont pas été en mesure de fournir cet indicateur pour la 1^{ère} année de leur projet, et que deux d'entre elles n'avaient pas fourni leur bilan au moment de notre analyse.

Accompagnements par tranche d'âge

Sur ces 29 567 accompagnements pour lesquels les structures ont indiqués l'âge des personnes prises en charge, les seniors représentent dans la majorité des départements la part la plus importante de personnes accompagnées (au total 8 857 seniors sur la région, soit 29,96 %), la seconde catégorie la plus accompagnée concerne celle des 26-65 ans (7 685 personnes accompagnées en région, soit 26 %) alors que l'on pourrait penser qu'il s'agit d'une catégorie, avec les jeunes, maîtrisant a minima les usages informatiques de base.

Les plus jeunes représentent quant à eux la 3^{ème} catégorie la plus accompagnée sur les usages numériques, avec 6 047 jeunes et enfants de moins de 18 ans accompagnés sur la région (soit 20,45%).

La catégorie pour laquelle les accompagnements ont été les moins nombreux concerne les jeunes entre 18 et 25 ans avec 2 782 personnes accompagnées (soit 9,45%).

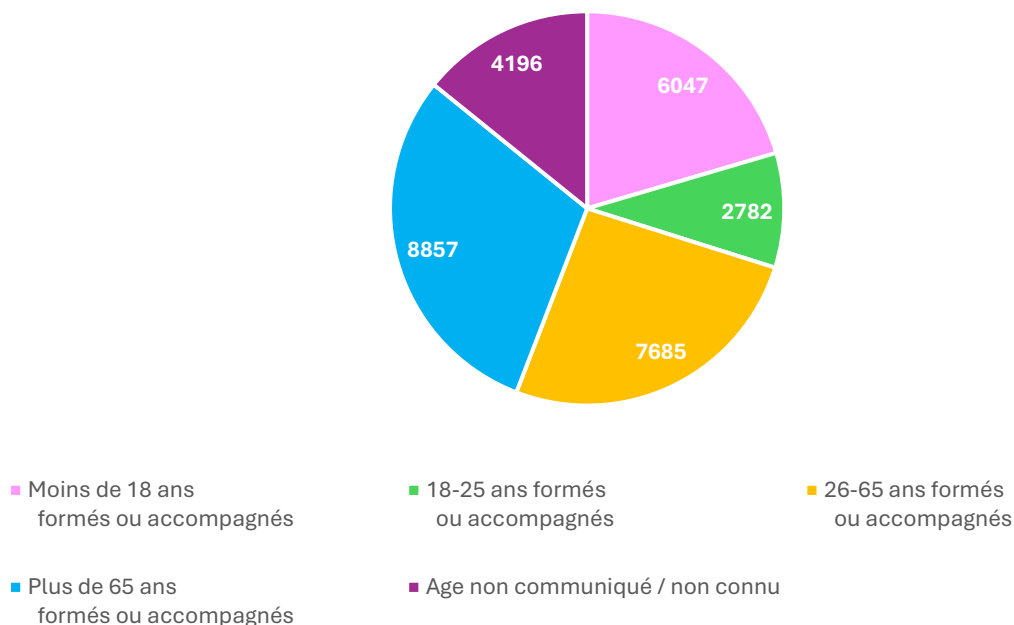
Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :



Le Hub-Lo est cofinancé par :



Publics accompagnés par tranche d'âge



3. Formats et thématiques d'accompagnements

Les formats

Les ateliers individuels restent le format privilégié proposé aux publics, avec 12 033 accompagnements réalisés. Cela s'explique par le fait qu'un grand nombre des projets lauréats mettaient un avant un accompagnement de proximité, visant à répondre au plus proche aux besoins des usagers. Cette approche ne peut parfois être atteinte qu'avec un accompagnement personnalisé.

Les ateliers collectifs aux publics restent néanmoins très présents, avec 3 649 ateliers réalisés pour 15 679 participants.

29 % des demandes d'accompagnement ont une réponse rapide en moins d'une demi-heure. La majorité (37%) des accompagnements appelle une réponse sur un temps plus long (plus de 2h ou sur plusieurs jours) ou à un atelier long d'une à 2h (34%), indiquant que les besoins portent principalement plus sur de la montée en compétence que sur une réponse à un ou des besoins ponctuels.

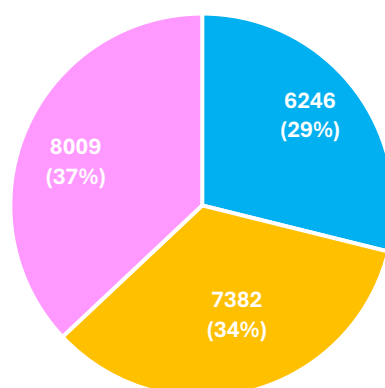
Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :



Le Hub-Lo est cofinancé par :



Durée de l'accompagnement



- Accompagnement succinct, un conseil précis (moins de 30 minutes)
- Participation à un atelier (entre 1 et 2 heures)
- Participation à une série d'ateliers, accompagnement long (2 heures et plus, ou sur plusieurs jours)

Les thématiques

On constate que les usages de base restent ceux nécessitant le plus d'accompagnement, avec 9 136 personnes reçues pour de l'accompagnement à la prise en main du matériel (23,46%), et 8 092 personnes sur la navigation sur Internet, l'utilisation des e-mails et de la bureautique (20,78%).

Parmi les lauréats, l'aide aux démarches administratives et l'accès aux droits est également très demandée, avec un total de 4 966 personnes reçues (12,75%).

De nombreuses personnes, possédant certainement déjà les bases, ont également souhaité approfondir leur connaissance, notamment autour des outils de création numérique (4 086 personnes accompagnées soit 10,50%) mais aussi autour de l'Intelligence artificielle (3 314 personnes accompagnées, soit 8,51%). Cela démontre que, même avec des acquis, les usagers ont besoin de comprendre les nouveaux usages, en particulier sur l'IA qui s'est imposée dans notre quotidien.

Enfin, les publics professionnels restent une cible difficile à atteindre, avec seulement 678 entrepreneurs accompagnés, dont 61% d'entre eux dans le Loiret.

Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :

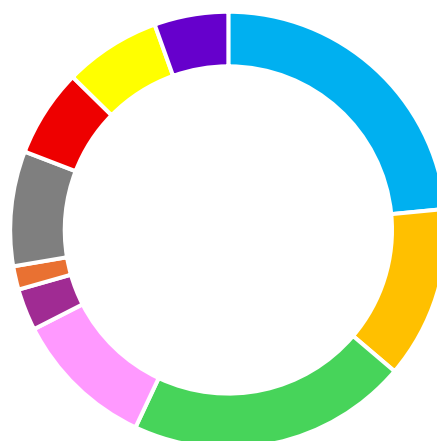


Le Hub-Lo est cofinancé par :



Nombre d'accompagnements par thématique

- Prise en main du matériel
- Aide aux démarches administratives / accès au droit
- Navigation sur internet / E-mail / Bureautique
- Créer avec le numérique
- Démarches bancaires et achats en ligne
- Accompagner un professionnel
- Intelligence artificielle (IA) : utilisation, savoir prompter, ...
- Parentalité : gérer le numérique de mes enfants, ENT, scolarité et numérique, ...
- Accompagner aux usages numériques éthiques et responsables
- Prévention en sécurité numérique, sur les risques et arnaques sur internet



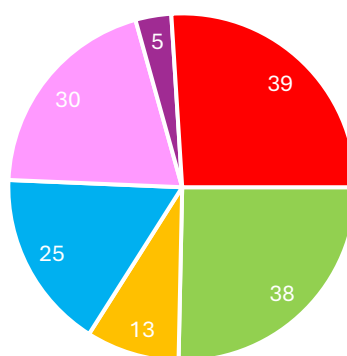
4. Valorisation des actions de médiation numérique

Les évènements

Afin de valoriser les actions mise en place en faveur des habitant-es, les structures lauréates ont pu mettre en place des évènements. Ce format permet d'attirer des publics parfois plus éloignés, en proposant une approche plus ouverte.

C'est ainsi que 150 évènements, accueillant au total 8 979 participants, ont eu lieu depuis le démarrage des projets.

Nombre d'évènements exceptionnels (ex. : porte ouverte, débat, conférences, ...) mis en place dans le cadre du projet



■ Cher ■ Eure-et-Loir ■ Indre ■ Indre-et-Loire ■ Loir-et-Cher ■ Loiret

Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :



Le Hub-Lo est cofinancé par :



Les partenariats

Les différents partenariats ont facilité la création des projets sur le territoire, par la collaboration entre acteurs et le partage de savoir-faire. Ils ont également permis de mieux valoriser les actions mises en place, la mise en réseau facilitant la diffusion de la communication.

Selon les projets, les partenariats sont variés qui comprennent des acteurs divers, tels que :

- Des collectivités locales (services et/ou élus),
- Les médiathèques,
- Les France Services,
- Les associations (en particulier les associations positionnées sur les sujets numériques, d'éducation populaire/jeunesse et familles),
- Les centres sociaux,
- Les établissements scolaires,
- Le GIP Récia,
- Le Hub-Lo.

Les témoignages

Les structures ont recueilli des témoignages des différents publics accompagnés, constituant ainsi une ressource essentielle illustrant le rôle essentiel de la médiation numérique sur le territoire régional. Les accompagnements permettent non seulement aux habitants de se sentir plus à l'aise avec le numérique, mais aussi de reprendre confiance en eux. Pour les publics les plus isolés, ce sont aussi des moments de sociabilisation, d'échanges, et ce sans jugement. A travers les actions d'inclusion et de médiation numérique, il y a donc une véritable réponse d'intérêt général et un impact social fort sur les populations.

Voici quelques témoignages anonymisés, extraits des accompagnements réalisés :

« Grâce aux ateliers, je peux enfin faire mes papiers toute seule : Ameli, impôts, CAF... Je n'ai plus besoin de demander à mes enfants. »

« Je n'osais pas trop participer aux actions du quartier, je me sentais un peu à l'écart. Depuis que je viens aux ateliers numériques, j'ai repris confiance. Maintenant, je viens plus facilement aux réunions, aux sorties... je me sens plus impliqué. »

« Très bonne animation de nos deux formatrices : elles ont pris du temps pour nous expliquer, patience et pédagogie, et bonne ambiance avec les autres participants. »

« J'avais un smartphone mais je n'osais pas trop m'en servir. Aux ateliers de la MJCS, j'ai appris pas à pas à envoyer installer des applications, regarder mes photos et même scanner des documents. Je me sens beaucoup plus à l'aise maintenant, . Ça me rassure de pouvoir comprendre et faire les choses toute seule. »

« J'ai adoré le Makey Makey, on peut transformer n'importe quoi en manette. Ça m'a fait comprendre comment fonctionne un circuit électrique en s'amusant. »

Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :



Le Hub-Lo est cofinancé par :



« J'ai 31 ans, et mes enfants ainsi que l'école me demandaient souvent de faire les démarches en ligne et de fournir les documents, mais je ne savais pas comment m'y prendre ni par qui me faire accompagner. Quand j'ai vu qu'un atelier sur la thématique « L'école et les enfants » allait être proposé sur le FLI, je ne pouvais pas laisser passer l'occasion d'exprimer mon souhait d'apprendre à le faire moi-même, surtout en tant que maman d'une famille nombreuse avec plusieurs enfants entrant dans la grande école. L'atelier m'a beaucoup aidée à comprendre et remplir la demande de bourse pour mon fils qui vient d'entrer au collège. Grâce à ce soutien, j'ai pu accéder à ses droits et participer pleinement à sa scolarité. »

« Cette formation m'a beaucoup aidé à savoir comment on met des images sur des objets. On a aussi appris à faire un cv et une lettre de motivation. J'ai aimé ces 5 semaines passées. Merci de nous avoir aidé à maîtriser l'ordinateur et être autonome, découvrir les machines et faire des créations. J'ai pu développer mon projet professionnel. »

5. Les perspectives

Si toutes les structures poursuivront leurs actions en 2026, jusqu'à la fin du financement alloué dans le cadre de l'appel à projets, nombreuses sont celles qui s'interrogent sur les possibilités de pérennisation de leurs actions au-delà de cette échéance.

En effet, avec un contexte financier en tension, avec notamment des subventions moins nombreuses et/ou moins bien dotées, les amènent à devoir réfléchir à un maintien partiel de leurs actions, ou de rechercher d'autres types de financements (appels à projets ou appels à manifestations d'intérêt publics ou privés). Cet aspect impacte en particulier les projets issus de structures associatives, plus fragilisées bien qu'étant au plus proche des territoires.

Les membres du Hub-Lo en Centre-Val de Loire sont :



Le Hub-Lo est cofinancé par :

