

COMPTE-RENDU DU NEC Centre-Val de Loire

28 avril 2026

Campus Les Champs du Possible - Châteaudun

I. Conférence « IA et territoires périphériques : vers une France à 2 vitesses ? »

Conférencier : Jean-Baptiste MANENTI

Retrouvez les travaux de Jean-Baptiste Manenti sur des thématiques similaires :

- Etude « IA et inclusion algorithmique : un enjeu de cohésion sociale, économique et territoriale » : <https://institut-terram.org/publications/ia-et-inclusion-algorithmique-un-enjeu-de-cohesion-sociale-economique-et-territoriale/>
- Podcast « L'IA peut-elle réduire – ou renforcer – les fractures territoriales ? » : <https://institut-terram.org/podcasts/episode-II-lia-peut-elle-reduire-ou-renforcer-les-fractures-territoriales/>

2. Ateliers (11h30-12h30)

Retours d'expériences sur les projets numériques de territoires : parole aux acteurs !

Animé par Lydie Cassaigne et Vincent Refray du Hub-Lo

Objectif : Retour sur les projets numériques de territoires initiés par le Hub-Lo avec les acteurs locaux

Les projets numériques de territoires sont disponibles sur le site du Hub-Lo : <https://hub-lo.fr/projets-numeriques-de-territoires/>

Plus de logiciels libres dans les établissements scolaires – le rôle des collectivités

Animé par Francis Béguet de la ville de Blois et Nicolas Lebrun du GIP Récia

Objectif : montrer le rôle des collectivités dans le reconditionnement et réemploi de matériel, comment prolonger la vie du matériel existant et réduire les coûts tout en sensibilisant les jeunes.

Synthèse/compte-rendu de l'atelier à venir

Comment aborder l'IA auprès des scolaires et professionnels éducatifs

Animé par Julie Glosek du Réseau Canopé

Objectif : sensibiliser les jeunes à l'I.A., les former pour une meilleure utilisation avec une pédagogie adaptée

Le support de l'atelier est téléchargeable sur l'espace suivant :

- Site du Hub-Lo :
- Plateforme Les Bases, sur la base du Hub-Lo : <https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/nec-centre-val-de-loire-2026-I>

Déficiência visuelle et numérique

Animé par Steven Baudet de la Fédération Déficiences Visuelles & Autonomie Centre-Val de Loire

Objectif : présentation et RETEX des moyens mis en œuvre par la structure pour mieux accompagner les publics malvoyants et non-voyants

Synthèse/compte-rendu de l'atelier à venir

Mettre en commun les données de l'inclusion numérique

Animé par Ferdinand Rautureau du programme Société Numérique de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires (ANCT)

Objectif : présentation de l'entrepôt des données

Synthèse/compte-rendu de l'atelier à venir

3. Ateliers dynamiques (14h00-15h00)

Le masculinisme : un cyber-endoctrinement ?

Animé par Fabien VIDAL de Glitches, prises de notes par Louis CARTIER

Objectif : discussions et réflexions sur le masculinisme, les mécanismes qui l'alimente, les postures à adopter, et les ressources sur lesquelles s'appuyer

La synthèse de cet atelier fait l'objet d'un document à part entière avec ressources, téléchargeable sur les espaces suivants :

- Site du Hub-Lo : https://hub-lo.fr/wp-content/uploads/2026/05/NEC-2026_Masculinisme_Synthese_V2.pdf
- Plateforme Les Bases, sur la base du Hub-Lo : <https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/nec-centre-val-de-loire-2026-I>

« Speed-débats »

Animé par Sébastien Bechtold et Raphaëlle Guichard du GIP RECIA

Objectif : Pas de bonne ou mauvaise réponse ici ! L'idée est, à partir d'une problématique, d'une question ou encore d'une simple déclaration de générer des échanges libres entre les participants, de les inviter à livrer leurs réflexions sur le sujet, de déclencher des témoignages & partages d'expériences et confronter des points de vue. On ne cherche pas nécessairement le pour et le contre ni à apporter une réponse unique.

Liste des thématiques / questions qui pouvaient être tirées au sort :

- IA : une chance pour l'accessibilité ou une complexité de plus ?
- Médiation itinérante : une solution durable pour les zones rurales ?
- Les réseaux sociaux, des espaces publics ou privés ?
- Droit à l'oubli numérique, quid des données post-mortem ?
- Le numérique, un outil qui rapproche les services publics des citoyens (ou pas)
- L'IA comme traducteur du jargon administratif
- Tous les citoyens pourront-ils un jour atteindre l'autonomie numérique ?
- Où commence / où s'arrête la dépendance numérique ?
- L'IA va-t-elle inévitablement creuser le fossé numérique ?
- Nos choix d'aujourd'hui déterminent ce que l'IA choisira pour nous demain

Parmi celles-ci, ont été tirées au sort :

- IA : une chance pour l'accessibilité ou une complexité de plus ?
- Les réseaux sociaux, des espaces publics ou privés ?
- Le numérique, un outil qui rapproche les services publics des citoyens (ou pas)
- Tous les citoyens pourront-ils un jour atteindre l'autonomie numérique ?
- Nos choix d'aujourd'hui déterminent ce que l'IA choisira pour nous demain

La question « Tous les citoyens pourront-ils un jour atteindre l'autonomie numérique ? » est celle ayant suscité le plus d'échanges et de réactions.

Parle-t-on d'autonomie en termes d'usage ou de d'autonomie technologique, qui dit « autonomie » dit « dépendance », au fond s'agit-il d'autonomie numérique ou d'autonomie par rapport aux démarches service public, est-ce que l'autonomie signifie plus d'intervention/accompagnement/interaction humaine, est-ce que c'est autonomie est vraiment souhaitable (notamment pour certains publics)... Ce sont quelques-unes des discussions qui ont pu émerger.

Les animateurs ont constaté que l'on revenait souvent sur la question de la frontière entre l'utilisation du numérique au sens large et l'utilisation du numérique spécifiquement pour les démarches administratives, en tout cas par rapport aux missions quotidiennes des médiateurs.

Le Médiateur du futur

Animé par Mourad BENNACEUR et Jean-Baptiste MANENTI

Objectif : Se pencher sur ce que pourra être l'écosystème des acteurs de l'inclusion numérique en 2046

Début de l'atelier : faire déjà un compte-rendu de comment c'était organisé au début des années 2000 jusqu'à actuellement

On comptait en heure pour les appels et en caractère pour les SMS.

A ce moment-là on ne parlait pas de médiateurs mais d'animateurs multimédia.

Sous le gouvernement Raffarin : plan RESO : développer les accompagnements pour lutter contre la fracture numérique. Plan de soutien pour créer des EPN et la formation des animateurs multimédia.

43 % des foyers disposent d'un accès numérique en 2010.

Et aujourd'hui, en 2026 la médiation numérique est à un tournant. Le numérique est partout.

Pandémie de COVID 19 a développé le besoin en numérique.

Plus d'1/3 de la population est en situation d'éloignement au numérique.

En 2026, le budget baisse de 2/3.

- Boîtier numérique, puis ADSL début des années 2000 (accès web compté en heure)
- Système du WAP (ancêtre des données mobiles) ; paiement à l'appel et au SMS, nb de caractères limités
- Impôts, télédéclaration initiative (remise pour incitation)
- Evocation de la fracture numérique par Jospin début 2000. Plan RESO déployer 'l'action publique en faveur de l'action et des usages (plan de soutien pour la création d'EPN) et formation des formateurs multimédia. 43% en 2004 qui disposent d'un outil informatique.
- 4500 EPN en France ; problématique des personnes âgées, milieux ruraux et chercheurs d'emplois. Aujourd'hui le numérique est omniprésent en 2026 dans toutes nos sphères. Prise de conscience à la suite du COVID. 1/3 de la pop en situation d'éloignement, 6M d'accompagnements de personnes qui répondent à des besoins réels. En 2026 baisse de 42 M à -16M d'euro de financements de l'état. Incertitudes sur le secteur, pourtant indispensable, à la suite des injonctions de l'Etat.

Proposition de faire deux groupes : Quels sont les besoins en 2046 ? Quels sont les services et moyens en 2046 ?

Quels sont les besoins en 2046 :

- Ordinateurs quantiques
- Disparition du clavier (quid de la place de l'écriture, telle qu'on la connaît aujourd'hui ?)
- Structure accompagnante ou sevrage de l'outil numérique pour revenir au réel
- Accompagnement et usage de l'écriture
- Question du stockage dématérialisé ; apprentissage du tri du déchet numérique
- Transparence de l'intelligence artificielle
- Question de la législation adaptée aux nouveaux formats et usages
- Formation des publics sur l'usage numérique
- Épuisement des ressources naturelles, anticiper les besoins de nouvelles ressources
- « Retour en arrière » ?
- Formation aux robots domestiques, besoin de robotique, usage des drones ?
- Progrès de la médecine (médecine pratique d'accompagnement) chirurgie de pointe
- Exosquelette connecté, aide à la performance
- Accès à des ressources depuis la maison (popularisation des casques de réalité virtuelle ?)
- Nouveau modèle économique de la médiation numérique

Quels sont les services et les moyens en 2046 :

Profil des médiateurs de 2046 ? Quelles logiques (gratuites, payantes) ? Structures qui restent publiques ?

Penser aux personnes avant de penser services.

Projection est de voir le ou la médiateur.rice du futur qui sera devenu.e travailleur.se du clic. Ce seront des auto-entrepreneur.se.s qui iront chez le particulier.

Le métier peut disparaître comme ça peut continuer ou continuer dans privé / public.

Appui sur le guide de la médiation numérique produit par Hub-Lo : les enjeux seront toujours les mêmes mais de nouveaux apparaîtront.

Par exemple : introduction de l'IA chamboule l'éducation aux médias et à l'information.

Mais dans 20 ans : aurons-nous toujours des gens qui seront en fracture numérique ? Oui, pas des personnes qui n'ont jamais connu mais des personnes qui n'ont pas une vision globale. Ce seront toujours les mêmes accompagnements mais avec de l'adaptation.

Il faut parler de technique, de technologie. L'IA on en est qu'au début mais ce qui arrive aussi c'est l'ordinateur quantique : ce qui nous paraît rapide aujourd'hui sera lent.

La technique va jouer un rôle dans l'accompagnement ou non. On est obligé de regarder l'évolution de notre société.

Les inégalités augmentent et le numérique augmentent encore plus les inégalités.

En 2046 : peut-être que les villes ne seront plus pareilles : elles seront peut-être prises par la nature, en situation d'effondrement. Donc ce sera à prendre en compte dans l'accompagnement aussi.

De plus en plus une privatisation de l'accompagnement : c'est-à-dire un business autour de l'inclusion numérique. Par exemple, les demandeurs d'asile doivent aujourd'hui passer un examen civique dont même un Français ne sait pas répondre et quand on tape sur internet la recherche de cet examen les personnes proposent d'aider à la révision de cet examen de façon payante.

Le référencement google : on fait payer la démarche de la carte grise alors que c'est une démarche gratuite à la base.

Peut-être que le rôle des médiateur.rice serait d'apprendre à la « dénumérisation » : apprendre à faire moins : maîtriser son temps sur les écrans, ne pas mettre de signature dans ses emails, savoir mettre en place un serveur mutualisé à l'échelle d'un quartier.

Crainte c'est qu'en 2046 il n'y ai plus de structures, plus de travailleurs sociaux.

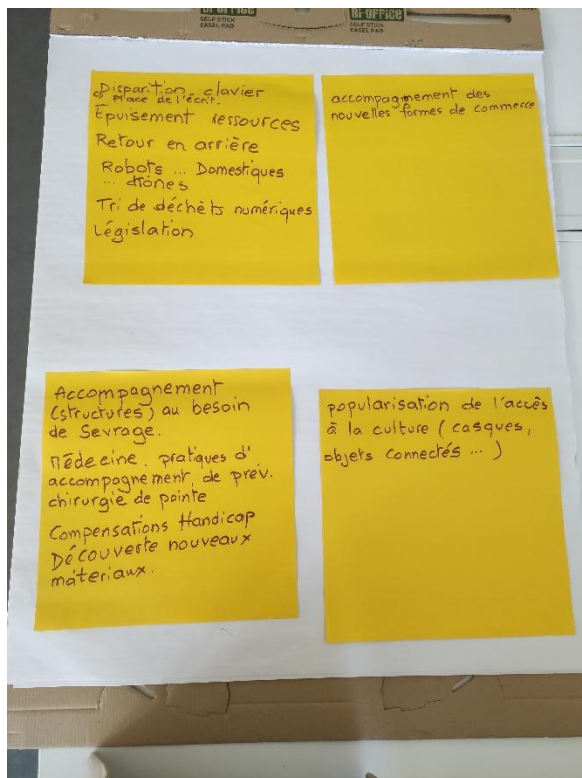
Médiateur sera un robot IA. Peut-être que tout le monde aura un robot chez soi. Peut-être qu'on s'insérera une puce pour savoir comment parler anglais par exemple.

Mais si on imagine l'utopie ? C'est difficile d'imaginer un monde utopique.

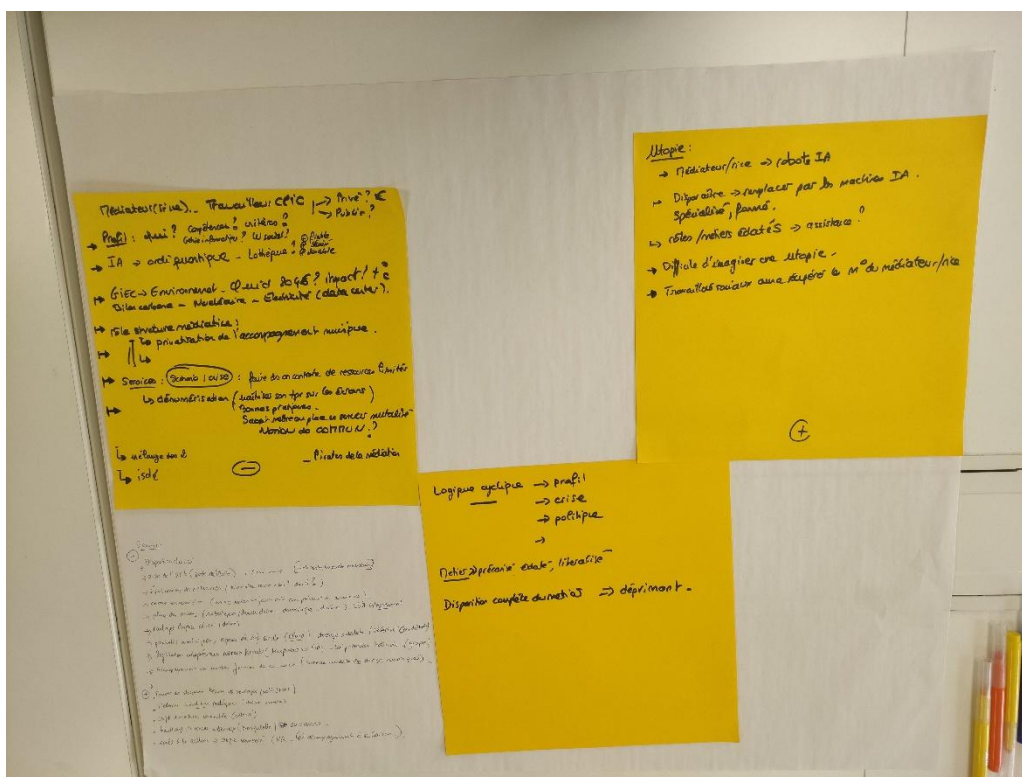
Si ça se trouve les missions du/de la médiateur.rice numérique seront remises sur les travailleur.se.s sociaux.ales.

Compte-rendu à l'oral

Quels sont les besoins en 2046 :



Quels sont les services et les moyens en 2046 :



Bar à jeux (Salle des Conseils)

Animé par Sophie Betian du Conseil départemental d'Indre-et-Loire et Nadia Zuber du Hub-Lo

Objectif : partager et tester des jeux utilisés comme outil ludique dans le cadre de l'accompagnement à la médiation numérique

Cet atelier d'une heure a réuni un public varié (enseignants, formateurs, conseillers Mission Locale, animateurs France Services). La mobilisation a été forte et l'intérêt constant sur l'ensemble des tables.

Retours sur les jeux de médiation numérique présentés et testés :

- Econum : Jugé très intéressant mais trop complexe pour ce format. Il nécessite un temps d'appropriation prolongé (idéal pour un atelier de plusieurs heures).
- Mediasphère : Très apprécié par les profils enseignants/formateurs pour sa rapidité et sa simplicité. Le livret de réponses est un vrai plus pour les débutants.
- Num Impact : Succès pour sa thématique écologique cruciale. Point de vigilance : nécessite une mise à jour constante face à l'évolution rapide des usages.
- Le grand nettoyage numérique : Conçu par Ian Ribes du Pépét-Lab d'Amboise, l'atelier « Le grand nettoyage numérique » s'appuie sur un outil ludique pour démystifier l'entretien informatique. L'objectif est d'enseigner des réflexes simples, accessibles à tous, pour prolonger la durée de vie du matériel. Présenté lors du NEC, ce projet a bénéficié d'une formidable dynamique collective. Les participants ont activement contribué à son évolution en proposant des idées concrètes — comme l'ajout de défis — afin d'optimiser ce futur outil partagé, pensé pour et par les médiateurs.

« I love Windows »

Animé par Stéphane Bué et Victor Lebossé d'Informatique Participative

Objectif : inviter à la réflexion autour des usages du Libre, en opposition aux outils propriétaires, sous la forme d'un débat mouvant

Synthèse/compte-rendu de l'atelier à venir

4. Ateliers (15h00-16h00)

« La médiation numérique : comment ça se passe en Europe ? »

Animé par Adrien Pouillot de la MedNum

Objectif : inspirer à travers l'illustrations d'autres façons et moyens de faire, dans d'autres pays de l'UE

Synthèse/compte-rendu de l'atelier à venir

« L'IoT (Internet des Objets) au service des collectivités et de l'environnement »

Animé par Jean-Bernard Constant de la Communauté de Communes Cœur de Brenne

Après une introduction illustrant la diversité des objets connectés actuels (montres, applications comme Strava ou INTVL, capteurs, GPS), M. Constant a souligné la croissance constante de cet écosystème dans nos vies personnelles et professionnelles. Le marché de l'IoT (Internet des Objets) englobe de nombreuses technologies, dont la domotique, qui intègre les technologies de l'information et de la communication au réseau électrique de l'habitat. Si ce potentiel ouvre un large champ de possibilités, il soulève également des questions éthiques face à certaines dérives (comme la mesure du rythme cardiaque autour d'une table de poker) mais également celle de la sécurité des données.

L'environnement d'un objet connecté repose sur un cycle précis : l'identification, la mesure (via un capteur), la connexion (via un réseau), l'intégration dans un système, et enfin le traitement puis la restitution des données.

M. Constant a illustré les usages pratiques des objets connectés à travers plusieurs projets initiés au sein de la Communauté de communes Val de Brenne et de territoires voisins :

En Cœur de Brenne

1. Environnement et santé : Mesure et prévention

- Qualité de l'air : Présentation du partenariat avec l'association Lig'Air, qui déploie de petits capteurs connectés à travers la Région Centre-Val de Loire pour surveiller la pollution atmosphérique.
- Maintien à domicile (Idéation) : Retour sur un projet mené en 2020 avec l'école d'ingénieurs Junia (Châteauroux) autour du "bien vieillir en milieu rural". Si l'idée précurseur d'un capteur d'analyse d'urine pour le suivi de santé des aînés avait été frileusement accueillie à l'époque (bien que commercialisée avec succès deux ans plus tard par une marque tierce), le second groupe avait proposé une solution d'assistance via une enceinte connectée.

2. Gestion patrimoniale et sobriété énergétique des bâtiments publics

Face aux gaspillages courants dans les locaux communautaires (écoles, gymnases, tiers-lieux, espaces de coworking) tels que les chauffages ou éclairages laissés allumés, les portes ouvertes ou les fuites d'eau non détectées, la collectivité a déployé des solutions IoT à faible coût :

- Solutions techniques : Installation de modules connectés derrière les interrupteurs (réseau Zigbee) pour un contrôle à distance, capteurs d'impulsion et capteurs de CO₂ dans les classes.
- Pilotage : Centralisation des données via le logiciel open-source Home Assistant (opérant sous Linux), permettant de remonter des alertes directement aux services techniques en cas d'anomalie (fuites d'eau par exemple).
- Bilan : Une gestion des bâtiments automatisée, plus rationnelle et performante, ayant déjà permis à la collectivité de réaliser 10 % d'économie sur la consommation de chauffage.

3. Préservation de la biodiversité

Le projet de la réserve de Chérine Déployé dans le Cher et l'Indre, ce projet scientifique vise à étudier la Marouette (un oiseau migrateur) au sein du Parc naturel régional de la Brenne. 50 boîtiers équipés de capteurs audio (audiomoths) ont été installés dans la réserve de Chérine pour enregistrer l'environnement sonore. Les bandes audios sont ensuite analysées par l'intelligence artificielle Merlin. Grâce à un apprentissage préalable du chant de la Marouette, l'IA parvient à identifier l'oiseau, permettant ainsi de cartographier précisément sa localisation et ses zones de migration.

Projet départemental dans le cadre de partenariat Indre et Cher : Berry territoire innovant

Le projet de déploiement d'objets connectés dans le cadre du RIP (Réseau d'Initiative Publique), syndicat mixte associant le Département, la Région et les EPCI, à l'origine notamment du déploiement de la fibre optique dans l'Indre et le Cher. Dans la continuité de cette mission, les RIP 36 et 18 ont engagé un projet de réseau LoRaWAN, technologie aujourd'hui largement déployée pour la remontée d'informations depuis des capteurs. Ce projet a démarré en 2024 avec l'opérateur Ubicity.

Plusieurs cas d'usage concrets illustrent le potentiel de ce réseau :

- Télérélevé des compteurs d'eau : déjà généralisée à Levroux, où l'ensemble du parc de compteurs a été équipé de capteurs transmettant leurs données via l'antenne LoRaWAN.
- Gestion des bâtiments : des capteurs ciblés permettent de remonter diverses informations utiles au suivi du patrimoine bâti.
- Surveillance des puits de relevage : un capteur dédié permet aux cantonniers de contrôler à distance l'état des installations, sans déplacement systématique.
- Suivi des étangs : capteurs de hauteur d'eau pour le suivi des niveaux.
- Collecte du verre et des biodéchets : les capteurs permettent d'éviter les déplacements inutiles des agents pour vider des containers qui ne sont pas encore pleins, optimisant ainsi les tournées.

« Projet jeu numérique e-Santé » – Salle Gradins

Animé par Christel PINTO (GRADEs)

Le numérique en santé, intérêts communs des citoyens et professionnels de santé.

Projet commun GIP RECIA et GRADES

CONSTATS DE DEPART :

- Une appropriation des services numériques faible
- Une méconnaissance de l'intérêt commun
- Une crainte à l'utilisation de ces services
- Nécessité de créer des ponts entre citoyens et professionnels
- Difficulté à rassembler citoyens et professionnels de santé sur un même lieu, au même moment
- Une évolution vers la pédagogie gamifiée

GRADEs : missions ciblées sur les professionnels de la santé, médico-social et social

Avec l'arrivée de mon espace santé.fr, GRADES mission de création d'un réseau d'ambassadeurs mon espace santé (qui n'a pas porté tellement ses fruits)

Accompagner les professionnels de santé et les citoyens dans le numérique en santé. Outil commun : mon espace santé.

Historique du projet :

Volonté de créer un format jeu.

Porteurs du projet : GIP RECIA, GRADES, mais aussi bcp d'acteurs (CD qui parlent du numérique en santé) ; CPAM, Contrats territoriaux de Santé (CTS, CPTS professionnels libéraux), France Asso (défenseurs des usagers de la santé).

Objectifs : Favoriser l'appropriation des services numériques en santé (Mon espace Santé, DMP ...)

Améliorer la confiance dans le numérique

Instaurer une culture commune entre patients et soignants

Support d'animation déployable dans divers contextes (forum santé, écoles, salons, formations, événements territoriaux)

Porté par différents partenaires

Retombées attendues :

- Meilleure compréhension des outils
- Augmentation des usages (pro et citoyens)
- Valorisation de la e-santé
- Approche moins craintive

Comment déployer le jeu ?

- Travail avec des partenaires qui ne viennent pas de la santé
- Former les animateurs du jeu à la e-santé
- Intégrer le jeu lors d'événements

Désert médical en Centre Val-de-Loire, donc rupture de parcours dans sa santé.

Sur quels éléments phares :

Mon espace santé/DMP

L'INS (Identité Nationale de Santé, numéro de sécurité sociale) qui sert à identifier les individus, 14% d'erreurs à la suite d'identifiants non qualifiés. Faire le lien avec les différentes structures et accéder au Dossier Médical Partagé en toute sécurité. Porte d'entrée des médecins est le DMP, porte d'entrée des citoyens mon espace santé (exemple calendrier de prévention). Conseils personnalisés sur la pathologie renseignée.

Messagerie Sécurisée de Santé : Messagerie sécurisée citoyenne de santé fait partie du dispositif et qui permet de partager les informations et documents sensibles.

SAS : Opérateur de soins non programmés (médecins) avec des créneaux où ils peuvent recevoir des patients en dehors des urgences.

Ordonnance numérique

Télé expertise

À consulter : Doctrine du numérique en Santé 2025

« Retour d'expérience : témoignages de lauréats de l'appel à projet Etat-Région Médiation numérique pour toutes et tous »

Animé par Gilles Toutin du SGAR et Elsa da Silva du Hub-Lo

Témoignage de l'association BETA MACHINE (Eure-et-Loir)

L'appel à projet a permis de toucher les populations de quartiers prioritaires de la ville (QPV) avec une approche ludique, par la pratique, et au plus proche de leurs besoins.

L'enjeu est la mobilisation de ces publics éloignés sur le long terme.

Témoignage de la Communauté de Communes Autour de Chenonceaux (Indre-et-Loire)

La subvention de l'appel à projet a permis la création d'un Espace France Services itinérant, afin de répondre aux besoins des habitantes en étant au plus proche d'eux.

Témoignage du CIAS du Blaisois (Loir-et-Cher)

Le projet de médiation numérique du CIAS du Blaisois était préexistant. L'appel à projets a permis de le consolider à travers les axes suivants :

- Recrutement d'un nouveau conseiller numérique : ce recrutement a permis de pouvoir mieux répondre au besoin, avec la mise en place d'ateliers supplémentaires
- La montée en compétence des deux conseillers numériques
- Le CIAS a également pu élargir le champ d'actions des accompagnements proposés, leur adaptabilité et élargir son impact social : des ateliers ont ainsi pu être mis en place auprès des établissements seniors EFS, sur l'accès aux droits en zones périurbaines. Un partenariat a également été mis en place pour intervenir lors des accueils café RSA afin de toucher les personnes en très grande fragilité et/ou très éloignées. Les conseillers numériques du CIAS ont adapté leurs approches en fonction des publics rencontrés.
- Enfin, un partenariat a pu être conclu avec Emmaüs Connect pour la mise en place d'une formation auprès des agents et travailleurs sociaux, ce qui a permis de les éclairer et d'avoir une meilleure connaissance de la médiation numérique.

Néanmoins, des difficultés persistent, notamment sur la question des financements et la difficulté – pour le CIAS ou toute autre structure – de pérenniser ses actions.

Témoignage de l'association Espace C2B-CRIA45 (Loiret)

La subvention a permis de développer une monnaie locale sous forme de chéquiers – inspirés des chèques numériques APTIC – pour promouvoir l'offre d'accompagnement auprès des publics éloignés en faisant appel à un réseau de structures de l'accompagnement partenaires, en capacité de remettre des chèques au besoin auprès de leurs publics.

Le projet a connu quelques difficultés à son lancement, notamment dû au fait que certaines de ces structures ont-elles-mêmes connu des difficultés RH ou financière, ce qui a retardé la distribution des chéquiers qui leur avaient été alloués ainsi que les accompagnements rattachés.

La synthèse des indicateurs des projets lauréats a également fait l'objet d'un document à part entière, téléchargeable sur l'espace suivant :

- Site du Hub-Lo : https://hub-lo.fr/wp-content/uploads/2026/05/Synthese-projets-AAP_v3.pdf
- Plateforme Les Bases, sur la base du Hub-Lo : <https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/nec-centre-val-de-loire-2026-I>

Comment pérenniser les projets de l'Espace Numérique et des habitants ?

Animé par Jérémy Pétraud et Clément Serré, du Centre Social Le Sourire Dunois

Objectif : recueillir les retours d'expérience d'habitants fréquentant un Espace Public Numérique (EPN), afin d'échanger collectivement sur les besoins des publics, les impacts des accompagnements numériques et les conditions nécessaires à la pérennisation de ces espaces et projets de médiation numérique.

Synthèse des échanges

Présentation du centre social et de l'EPN

Clément présente le centre social comme un outil de proximité au service des habitants, structuré autour de plusieurs secteurs d'activités : accompagnement des familles, parentalité, jeunesse, projets collectifs, numérique et jeux vidéo.

L'EPN n'était pas prévu initialement dans le projet du centre social, mais les besoins des habitants ont conduit à son développement progressif. Le financement reste complexe et repose notamment sur des appels à projets et le soutien de la collectivité.

L'importance du lien humain dans l'accompagnement numérique est fortement soulignée.

Besoins exprimés par les habitants

Les habitants mettent en avant plusieurs besoins :

- Disposer d'un espace plus grand et de davantage d'équipements ;
- Être accompagnés dans les démarches administratives et les usages numériques du quotidien ;
- Gagner en autonomie dans leurs pratiques numériques.

Plusieurs témoignages illustrent l'impact concret de l'accompagnement :

- Apprentissage des achats en ligne ;
- Utilisation des services administratifs ;
- Compréhension des outils numériques ;
- Réduction du sentiment d'isolement ou de blocage face aux démarches.

Fonctionnement de l'EPN

L'organisation de l'EPN repose sur :

- Des ateliers collectifs quotidiens ;
- Des permanences libres ;
- Des accompagnements individuels ;
- Des ateliers pratiques autour des usages numériques, de la culture numérique et de la réparation.

Le matériel utilisé est en partie issu du réemploi et du reconditionnement.

Place des habitants dans la dynamique du lieu

Les habitants rappellent l'évolution progressive du projet et soulignent le rôle important de l'accompagnant dans la fidélisation et la confiance.

Certains habitants proposent désormais eux-mêmes des ateliers sur des sujets qu'ils maîtrisent, notamment autour de la bureautique.

Numérique, lien social et accompagnement global

Les professionnels présents insistent sur l'articulation entre médiation numérique et accompagnement social.

La médiation numérique ne se limite pas aux démarches administratives : les besoins évoluent constamment et le lien social constitue une dimension essentielle de ces accompagnements.

Difficultés rencontrées

Plusieurs difficultés sont évoquées :

- Saturation des créneaux d'accompagnement ;
- Manque d'espace ;
- Difficulté à absorber les flux ;
- Recherche de financements et de partenaires ;
- Hétérogénéité des publics.

Constats partagés

- Les espaces de médiation numérique répondent à des besoins sociaux et numériques importants.
- L'accompagnement humain reste indispensable dans les parcours d'autonomie numérique.
- Les habitants développent progressivement des compétences transférables dans leur quotidien.
- Le lien social constitue une composante essentielle des EPN.
- Les besoins des publics évoluent en permanence avec les usages numériques.

Points de vigilance évoqués

- Fragilité des modèles de financement.
- Tension entre volume de demandes et capacités d'accueil.
- Besoin de locaux plus adaptés.
- Risque de rupture pour les publics accompagnés en cas de disparition des structures.

Suites et perspectives évoquées

- Poursuite de la recherche de financements et de partenaires.
- Réécriture du projet social du centre social.
- Volonté de continuer à faire émerger des projets portés par les habitants.

- Invitation des participants à venir découvrir l'EPN sur place après le NEC.