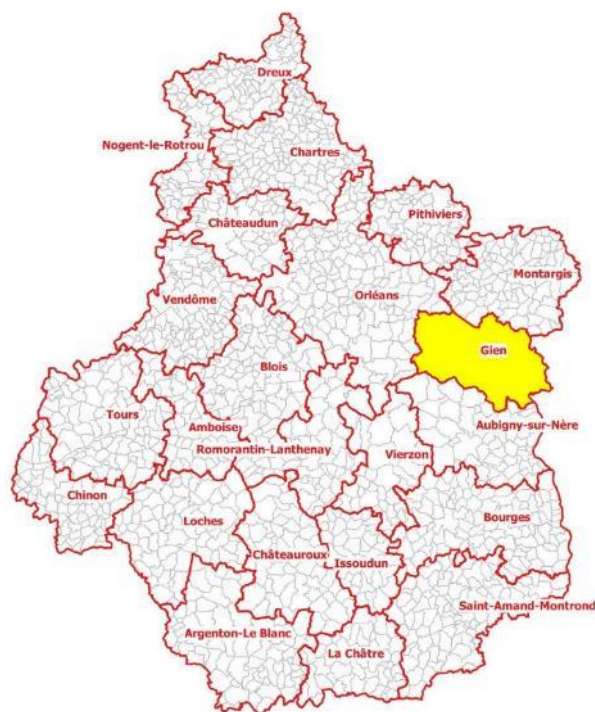




MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Gien

sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 - Présentation du bassin de vie de Gien	6
3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Gien	9
4 - Verbatims des acteurs de la médiation.....	15
5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	16
6 - Article de synthèse	18

Cette monographie est réalisée dans le cadre du projet Médiation Numérique pour Tous qui constitue un collectif de 23 monographies de bassin de vie sur le territoire de la Région Centre-Val de Loire.

Rédaction : Vincent REFRAÏ

Date de publication : Mars 2021

Superficie : 1 472 km²

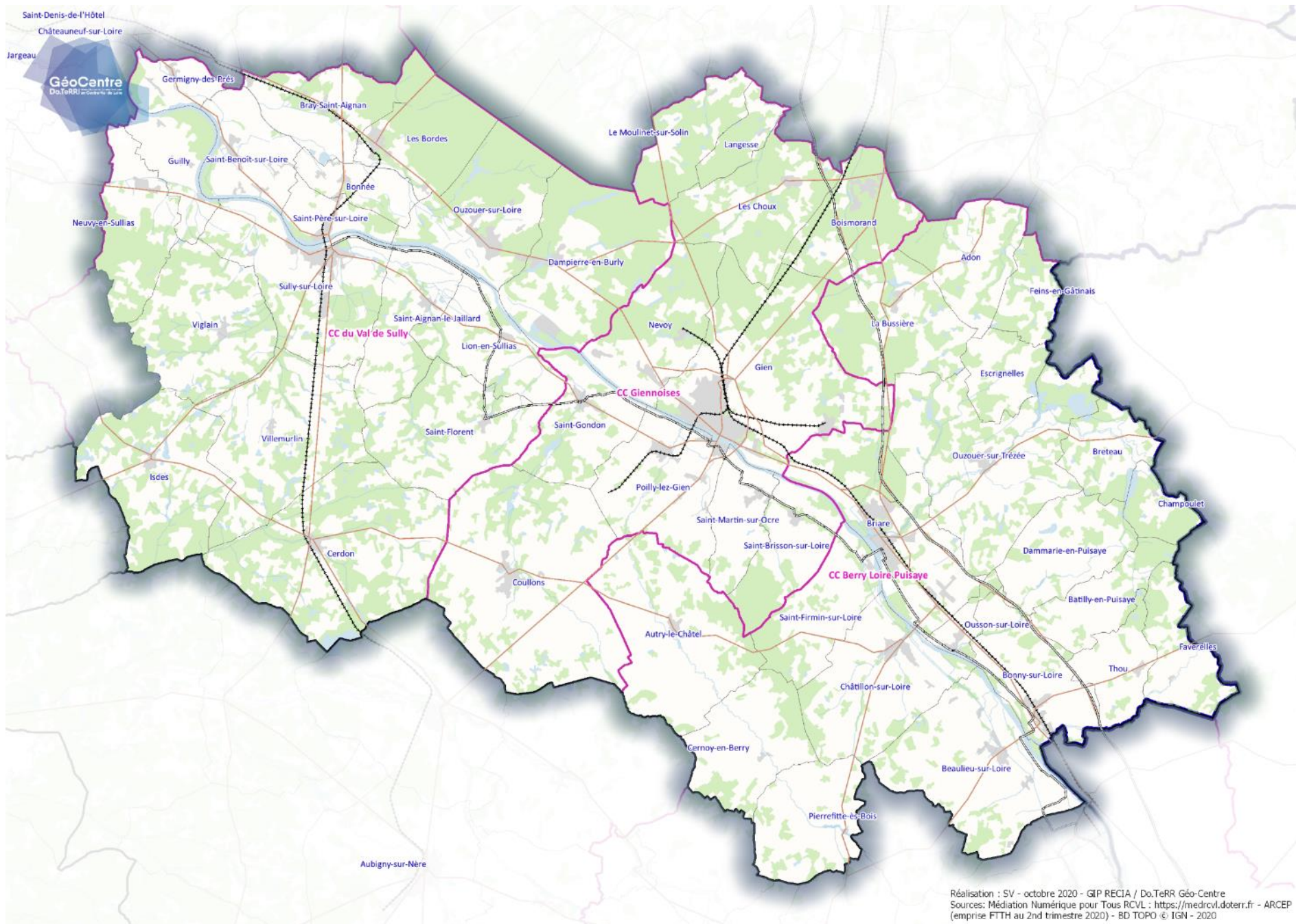
Nombre de communes : 50

Nombre d'habitants : 68 282 hab.

Densité de population : 46 hab./km²

Bassin de vie de Gien

Sources : Données actualisées en 2016



Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TERR Géo-Centre
Sources : Médiation Numérique pour Tous RCVL : <https://medrcvl.doterr.fr> - ARCEP
(emprise FTTH au 2nd trimestre 2020) - BD TOPO © IGN - 2020

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »

La grande majorité des français est en mesure d'utiliser les outils numériques, même si l'éducation aux écrans, l'analyse des « fausses-nouvelles », le repérage des arnaques requiert de la sensibilisation et de l'information pour tous.

Les outils numériques, et leur mobilisation pour l'accès au droit, nécessitent une médiation particulière pour les publics suivants :

- Les personnes âgées, en particulier celles qui n'ont pas eu l'occasion d'utiliser le numérique dans leur travail (en retraite après le début de ce siècle), c'est-à-dire âgées de plus de 70 ans (13% de la population française).
- Les personnes en situation d'illettrisme (environ 7% de la population – pour mémoire il n'y a qu'1 à 2% de français analphabètes).
- Les personnes pauvres n'ayant pas accès aux outils numériques.

Mais quand on interroge les français, ils sont 40% à douter de leurs capacités à réaliser seuls leurs démarches en ligne.

Une étude récente réalisée par l'INSEE (Insee première d'octobre 2019) nous apprend que « l'absence de compétences numériques concerne 2% des usagers d'internet. Si on ajoute les non-usagers, 17% de la population se trouve en situation d'illectronisme. Le profil des personnes concernées reflète largement celui du non-usage : les plus concernées sont les personnes âgées, peu diplômées, au niveau de vie modeste, vivant seules ou en couple sans enfants. Par exemple, 64% des 75 ans ou plus et 41% des personnes sans diplôme ne se sont pas connectées au cours de l'année. »

À travers ces chiffres, on voit qu'une très grande inégalité d'accès aux services publics se fait jour. D'autant plus que les administrations et les services sociaux investissent fortement dans ces nouveaux outils digitaux, au point parfois d'éliminer les guichets physiques ou de rendre obligatoires les inscriptions sur internet.

Face à ces réalités, des initiatives diverses ont été prises :



Les Espaces publics numériques sont des lieux de médiation, équipés d'ordinateurs, qui mobilisent des professionnels pour aider les personnes qui font appel à leurs services. On compte environ quatre-vingts EPN en région Centre – Val de Loire, qui touchent environ 30 000 personnes chaque année. Ces structures qui peuvent être publiques ou associatives sont aidées par la Région et l'État à travers le label et l'animation « Web O Centre » portée par le GIP RECIA.



Le dispositif « Promeneurs du Net » mobilise des animateurs, éducateurs, médiateurs numériques, conseillers en insertion ou informateurs Jeunesse et est financé par la Caisse d'allocation familiale. Ces professionnels opèrent en ligne, via les réseaux sociaux et serveurs collaboratifs (type « Discord »), afin d'accompagner les jeunes (12-25 ans) à distance dans leurs projets, les guider dans l'accès aux droits et les aider à adopter un bon usage du numérique.



La Région Centre-Val de Loire a financé des milliers de « **Visas internet** », donnant à des citoyens, sur quelques jours de formation, les bases nécessaires pour utiliser les outils numériques. Depuis début 2018, ces Visas, désormais « **Visas pro numériques** » sont réservés aux demandeurs d'emplois.



Des Maisons de Services Au Public ont été créées partout dans le pays, afin d'accompagner les concitoyens qui sont en difficulté pour accéder aux services dispensés par des organismes publics ou parapublics qui utilisent de plus en plus les outils numériques. Cette démarche se prolonge et s'étend à travers l'appel à projets « **Maison France Services** », qui vise à doter chaque canton d'un lieu dans lequel des professionnels vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics.

Enfin, partout, **des collectivités locales et des associations** ont organisé des solutions pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

Mais au-delà de ces concitoyens qui se retrouvent immédiatement dans la difficulté dans l'utilisation des outils numériques, on repère que la digitalisation de tous les métiers peut mettre en difficulté des professionnels aguerris.

En particulier, tous les actifs sont confrontés à ces évolutions, et la question de la formation tout au long de la vie est posée : comment accompagner ceux qui ont plus de 40 ans et qui n'ont pas appris à utiliser ces outils alors que leur performance professionnelle peut être mise en cause ?

Le plan national pour un numérique inclusif annoncé fin septembre 2018 par le secrétaire d'État auprès du premier ministre, chargé du numérique prévoit 4 grands axes se déclinant en mesures concrètes :

- Permettre aux personnes en contact avec des publics en difficulté de les diagnostiquer.
- Encadrer les aidants numériques qui « font à la place de ».
- Orienter pour rendre plus autonomes. Permettre aux agents de rediriger les publics vers les lieux adaptés de médiation et d'accompagnement.
- Consolider : structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique.

Le projet « médiation numérique pour tous » à l'échelle de chaque bassin de vie

C'est dans ce cadre qu'un consortium d'acteurs a pris l'initiative du projet « Médiation numérique pour tous », inscrit dans la Stratégie de Cohérence régionale d'Aménagement (et d'usages) numérique (SCORAN mars 2019), ainsi que dans la stratégie régionale du numérique votée en avril 2019 par le Conseil régional.

Le consortium associe la Région Centre – Val de Loire, le Mouvement Associatif Centre – Val de Loire, le CRIJ, la Ligue de l'Enseignement et le GIP RECIA.

Dans un premier temps, le projet « Médiation numérique pour tous » vise à repérer, à l'échelle des 23 bassins de vie qui composent la région Centre – Val de Loire, toutes les structures de médiation qui s'investissent sur le terrain, à les écouter, à comprendre leur fonctionnement et leur expérience des publics en difficultés, avant d'imaginer de nouvelles initiatives, en synergie et dans le respect des actions de terrain déjà engagées.

Dans un deuxième temps, il est envisagé que dans la concertation de tous les niveaux de collectivités, en lien avec l'Etat, des politiques partagées puissent être mises en place.

2 - Présentation du bassin de vie de Gien

Situé à 130 km au Sud de Paris, le bassin de vie de Gien s'étend à l'extrémité Sud-est du Loiret, à la limite de trois autres départements, le Cher, l'Yonne et la Nièvre, et de deux régions, le Centre-Val de Loire et la Bourgogne. La Loire en est l'axe naturel structurant, mais deux autres voies d'eau la traversent, le canal de Briare et le canal latéral à la Loire. Le bassin est desservi par l'A77 et ses trois échangeurs, ce qui permet de rejoindre la région parisienne en 1 heure 30 environ. La liaison est moins aisée avec Orléans, à une heure de route par la D952 au Nord de la Loire, ou la D951 au Sud. Gien et Briare sont desservies par la ligne SNCF Paris-Nevers. Le développement de Gien remonte au Moyen Age. Cité carrefour, c'est alors un bourg commerçant et agricole. Sa foire des cours serait l'une des plus anciennes de France. A la fin du XVe siècle, Anne de Beaujeu, fille de Louis XI, en fait l'une de ses résidences principales, et lance la construction du château qui abrite aujourd'hui le musée de la chasse. Au sein de ce territoire de 68 700 habitants, Gien, situé à proximité de Montargis mais à plus d'1 heure d'Orléans, compte 15 100 habitants. Sully-sur-Loire et Briare accueillent respectivement 5 600 et 5 700 habitants. La population du bassin giennois se caractérise par un niveau de formation relativement faible, qui s'explique par le caractère à la fois industriel et rural du territoire. Gien connaît sa première mutation industrielle à la fin du XVIII^e siècle : l'Anglais Hulm, dit « Hall », crée la faïencerie en 1821 qui comptait 1 000 ouvriers en 1880. En 1845, Jean-Félix Bapsterosse fonde à Briare une manufacture d'où sortiront des millions de perles, boutons, mosaïques. Au début du XX^e siècle, elle employait plus d'un millier de salariés. Gien se relève après-guerre grâce à un programme de reconstruction. Les industries traditionnelles déclinent. Mais d'autres prennent le relais à partir des années 60, grâce au "desserrement" francilien. Quant à la centrale nucléaire de Dampierre en Burly inaugurée en 1980, elle emploie aujourd'hui environ 1 320 salariés. Dans le domaine agricole, le giennois se distingue par la diversité de ses productions. La vigne a retrouvé ses lettres de noblesses avec l'appellation contrôlée « Coteaux du Giennois », obtenue en 1998. Avec les châteaux de Sully et Gien, le pont canal de Briare, la Loire à vélo et son riche patrimoine naturel, le Giennois bénéficie aussi d'atouts touristiques. Plusieurs enjeux majeurs peuvent être identifiés pour l'avenir du territoire : - Le renforcement des partenariats avec Orléans et Montargis, pour conforter le développement territorial et l'optimisation de la proximité de l'Île de France ; - La mutation économique avec le renforcement de l'innovation et des coopérations inter-entreprises, accompagnée d'une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences des habitants ; - L'attractivité du bassin et la consolidation de son armature urbaine autour de Gien, Briare et Sully sur Loire, pour maintenir un bon niveau de services à la population ; - Des ressources naturelles et patrimoniales à préserver (maitrise de l'étalement urbain, gestion du risque d'inondation) et à valoriser (itinérances douces, filières agricoles à forte valeur ajoutée...).

S'agissant de la couverture numérique et de l'accès à des débits internet satisfaisants, les figures 2 et 3 qui suivent montrent que le territoire n'est pas encore très bien desservi, avec des zones rurales qui restent à couvrir par la fibre, comme cela est bien prévu dans les années à venir

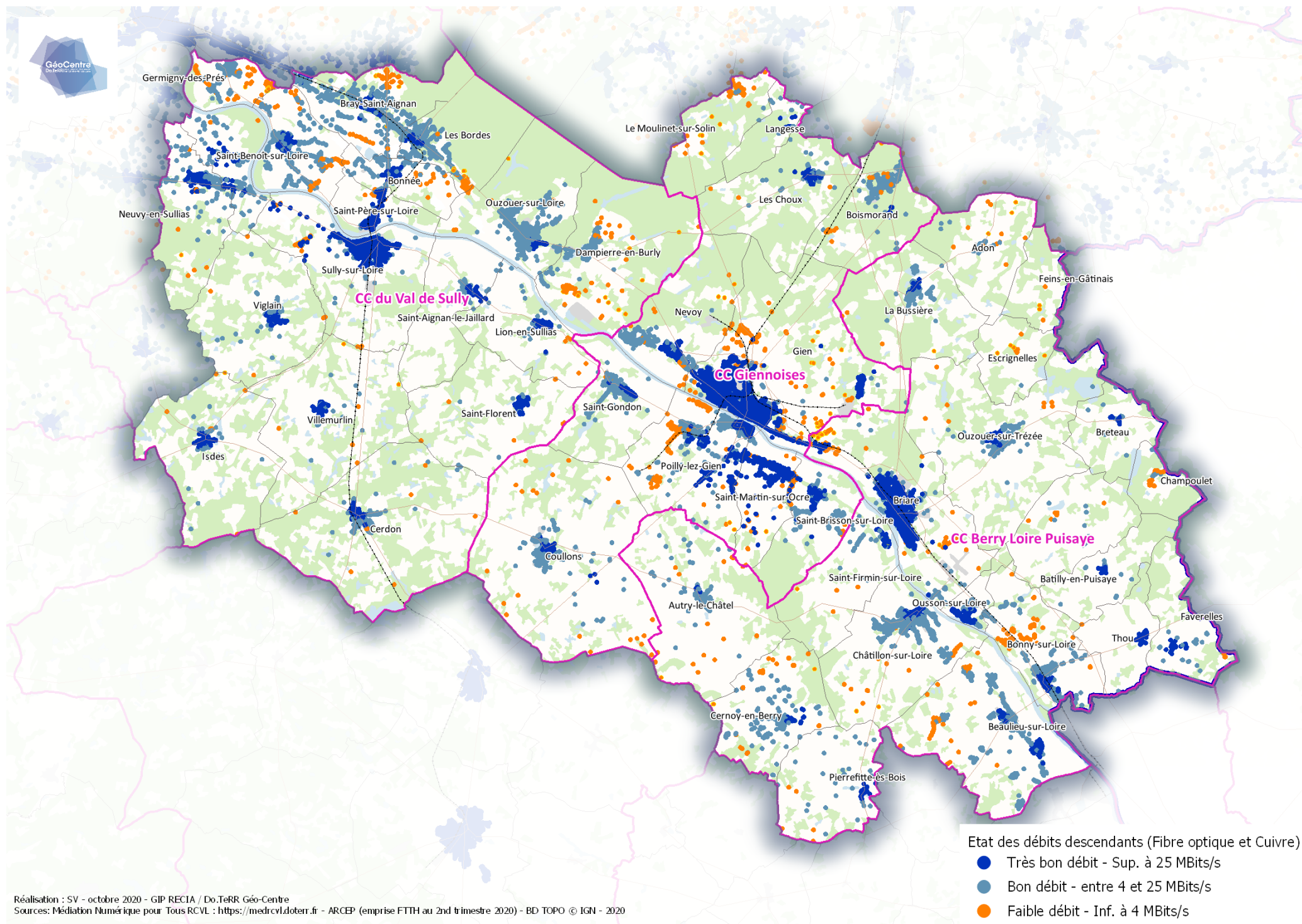
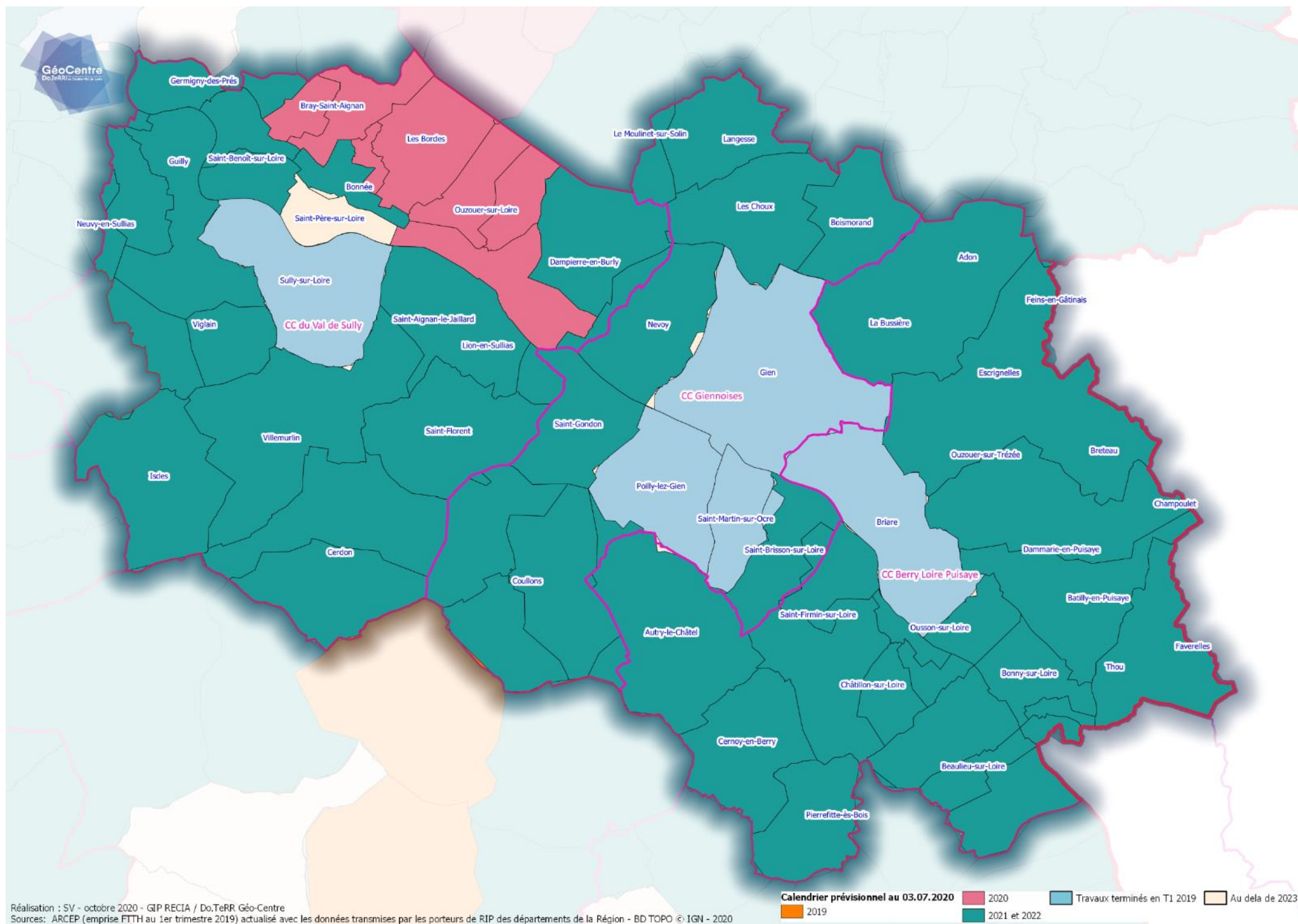


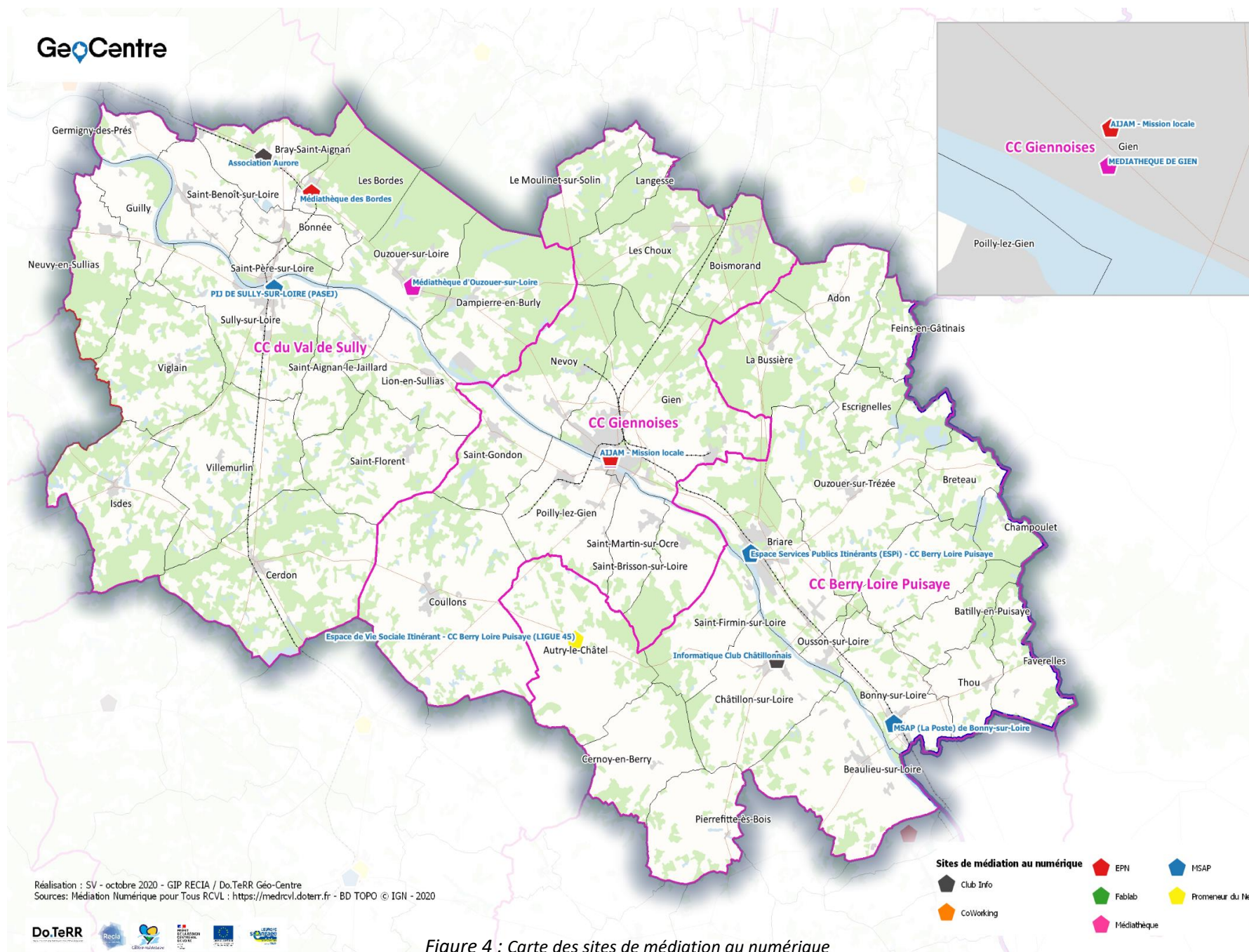
Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)



Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TeRR Géo-Centre
Sources: ARCEP (emprise FTTH au 1er trimestre 2019) actualisé avec les données transmises par les porteurs de RIP des départements de la Région - BD TOPO © IGN - 2020

Figure 3 : Carte du calendrier prévisionnel du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile

3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Gien



Réseau des bibliothèques du Val de Sully

La Communauté de communes du Val de Sully gère douze bibliothèques et médiathèques. Parmi les médiathèques, on compte deux EPN avec accompagnement. L'un est situé sur Ouzouer-sur-Loire et l'autre sur Les Bordes. Chaque espace numérique est équipé de 2 ordinateurs. Un poste informatique est également proposé sur Saint-Benoit-sur-Loire en libre accès.

Un projet de tablettes en accès libre est en cours dans les bibliothèques de Sully, St Benoit et Vannes sur Cosson. Le projet est en attente en raison du COVID.

Des ateliers informatiques sont proposés sur Bray-en-Val dans le cadre d'un partenariat avec le Club Informatique associatif « Aurore ». Ces ateliers sont proposés aux seniors, à raison d'un atelier par mois, spécifiquement pour « appréhender les supports mobiles ». Les participants sont au nombre de 10 à 12 personnes en moyenne par atelier.

Des rendez-vous mensuels à la carte sont mis en place sur Ouzouer-sur-Loire et Saint-Père-sur-Loire pour résoudre avec les usagers les problèmes rencontrés sur le numérique, essentiellement sur les supports mobiles ou tablettes.

Pour les jeunes (7-12 ans), des ateliers numériques et/ou de découverte d'applications sont proposés pendant les vacances scolaires : « codage avec scratch », « reconstruction de monuments sur Minecraft » ...

Les jeunes se positionnent individuellement aux ateliers dans des groupes de 5 à 10 jeunes par session.

Par ailleurs, un projet de « Maison pour tous » est en cours sur la Communauté de Communes Val de Sully.



Mission Locale de Gien (AIJAM)



La Mission Locale du Giennois est une antenne de la Mission locale du Montargois, AIJAM « Association pour l'insertion des jeunes de l'arrondissement de Montargis », avec des permanences locales dans les communes des deux bassins de vie.

L'antenne de Gien accueille tous les jeunes de 16 à 25 ans dans leur parcours

d'insertion (formations, emploi) et également sur les problématiques liées à leur vie quotidienne (logement, santé, mobilité...). Elle intervient sur les 3 communautés de communes : permanences sur Briare, Sully, Châtillon-sur-Loire, Ouzouer-sur-Loire.

À Sully-sur-Loire, la permanence est assurée au sein de l'antenne emploi.

Sur Gien, la Mission locale propose **deux espaces numériques** : 1 salle avec 9 postes et une seconde avec 7 postes en libre accès mais aussi mobilisés pour les ateliers.

Il arrive que le public qui fréquente l'espace numérique aille au-delà du public cible (16-25 ans) en raison d'un manque de structures locales d'accompagnement.

Face à la crise, il y a nécessité à accélérer les actions de médiation numérique auprès des jeunes. Des actions avaient déjà été initiées avant la crise sanitaire avec notamment la mise en place d'ateliers utilisant la plateforme « **les Bons clics** » développée par Emmaüs connect et Wetechcare.

La crise sanitaire a induit une remise en question du lien que la Mission Locale souhaite créer avec les jeunes, notamment au niveau des moyens de communication. L'équipe a fait le choix d'utiliser des outils comme **Discord** pour accompagner les jeunes.

La structure propose aux jeunes des visioconférences ou des rendez-vous à distance et développe ce type d'action distante pour répondre à la problématique des outils numériques d'accès aux droits trop méconnus des jeunes.

Dans le cadre de la Garantie Jeunes, les jeunes doivent fournir un certain nombre de documents administratifs (avis d'imposition, ...). La mission locale constate qu'ils ont toujours besoin d'être accompagnés sur ces démarches administratives.

La mission locale de Gien accompagne les jeunes à la certification **PIX** (qui remplace le B2i). Elle s'est positionnée sur le « PIX Emploi » en particulier, pour valider des compétences des jeunes sur la recherche d'emploi.

Espace de Vie Sociale de la CC Berry-Loire-Puisaye (Ligue 45)

Un EVS est un **Espace de Vie Sociale**, une sorte de « petit » Centre Social.

L'objectif de cet espace est de mobiliser, valoriser les initiatives collectives, pour rassembler des personnes (différents âges, tous horizons, ...) autour de projets communs. La structure a dû s'adapter face à la situation sanitaire avec notamment la mise en place d'un groupe WhatsApp pour échanger avec la population.

Sur le territoire, le projet a démarré en 2019 avec une première action itinérante en mini-bus intitulée « **Mob'Ados** » qui avait permis la mise en place d'activités ludiques et culturelles auprès des collégiens. Cette expérimentation, soutenue par la CAF Loiret, a été concluante et a rassemblé une soixantaine de familles.

Depuis septembre 2020, l'Espace de Vie Sociale est officiellement opérationnel mais l'animateur est toujours en attente de locaux, les élections municipales et communautaires ayant retardé les décisions...

La structure est dans le réseau « **Promeneurs du Net Loiret** » depuis fin 2019. Cela permet de maintenir le lien avec les jeunes via les réseaux sociaux, de prévenir les risques liés à leurs usages numériques et de les accompagner dans leurs problématiques quotidiennes (orientation vers les bons acteurs). En revanche, l'EVS n'est pas compétent pour accompagner les publics aux services publics dématérialisés.



Espace Services Publics Itinérant de la CC Berry-Loire-Puisaye



L'Espace Services Publics itinérant (ESPi) de la CC Berry-Loire-Puisaye fait partie du dispositif d'accompagnement aux services publics « ESP » initié et financé par le Département du Loiret. Il est localement coordonné par la communauté de communes.

Le matériel mobile pour réaliser des visios est fourni par le Département.

L'ESPi propose un accompagnement dans les démarches administratives dématérialisées : ANTS, AMELI, CESU...

C'est le même principe qu'une MSAP avec ici la démarche du « aller vers... » en étant en itinérance sur

la Communauté de Communes. Les services proposés sont également proches des services proposés par les « Maisons France Services » mais pour le moment pas de labellisation en vue.

L'idée de l'itinérance a pour objectif de se rapprocher le plus possible des communes qui manqueraient de connaissances et/ou de matériel sur le numérique.

Inconvénients du dispositif itinérant : le matériel mobile est lourd à transporter (la borne visio notamment) ainsi que des problèmes de couverture récurrents (pas de 4G partout sur le territoire).

Pôle social de Gien (CCAS, Point d'accès aux droits, CPEF)



Le Pôle social de Gien regroupe plusieurs services dont le CCAS, le Centre de Planification et d'Education Familiale (CPEF), et plus récemment le **Point d'accès aux Droits**.

Au sein du CCAS un Point Visio est proposé : accompagnement à la création de dossier, de comptes, etc. Le Pôle social est labélisé **Espace Service Public** (ESP du Département du Loiret)

comme celui de la CC Berry-Loire-Puisaye mais cette fois-ci sans le volet itinérant.

L'ESP accompagne sur ANTS, assurance retraite, CAF, impôts...

La structure accueille un public qui n'a généralement pas ou peu de connaissance de l'Internet, et de tout âge (à partir de 25 ans environ).

Parmi l'équipement disponible : une imprimante, un scanner, 1 borne en libre accès mais d'autres postes en autonomie pas encore mis en place.

Le « Point d'accès au droit » se trouve également au sein du Pôle social. C'est un lieu d'accueil et de permanences gratuites. Il offre une information de proximité, des conseils sur les droits mais également une aide juridique.

Communauté des Communes Giennoises et Ville de Gien

La ville de Gien ne dispose que d'une seule médiathèque. La médiathèque propose 2 postes informatiques en libre-service sur inscription (gratuite). Il n'y a pas d'accompagnement au numérique proposé (pas de poste dédié). Les bibliothécaires aident le public comme elles peuvent et en fonction de leurs connaissances. Elles ne peuvent pas répondre à toutes les demandes et sont réticentes à dépasser le périmètre de leurs missions.



L'équipe municipale en place partage le constat que l'offre de médiation locale est insuffisante et est intéressée pour développer le numérique su Gien, notamment via les AAP « Campus connectés » (Banque des territoires) et AMI « Antenne CNAM » (Action Cœur de Ville de la Banque des territoires - CNAM). La mairie réfléchit également à la mutualisation des moyens avec la mise en place d'un espace de Co Working.

ASEPT CVL - Bus numérique de la région Centre-Val de Loire



L'ASEPT est une association de prévention de santé basée à Tours et qui intervient dans toute la région. Sur le Loiret l'ASEPT intervient via la MSA. Elle coordonne le bus numérique de la région, financé par la conférence de financeurs et les caisses de retraite.

L'objectif est de sensibiliser/former les seniors de la région au numérique.

À la demande d'un territoire (par l'intermédiaire de la collectivité ou d'une association), l'hôte doit uniquement prévoir un espace de stationnement

avec électricité et sanitaires, assurer la promotion et les inscriptions.

Le véhicule est équipé de **12 postes, d'un écran de projection et d'une connexion satellite**. Le chauffeur et le formateur du bus accueillent les inscrits pour initier aux bases numériques. La tournée du bus est accompagnée par une chargée de mission embauchée par l'ASEPT (Clémence PIERRE).

Sur ce bassin de vie, le bus est passé 17 fois en 2018, notamment sur la CC Berry-Loire-Puisaye et CC Val de Sully et Gien.

L'accueil se fait par groupes de 12 personnes sous forme de 2 ateliers.

Actuellement le passage du bus en mode groupe collectif est suspendu par les caisses de retraite en raison du Covid. Des ateliers individuels sont proposés en remplacement dans le contexte sanitaire actuel.

Au total, 292 personnes ont été accompagnées en 2 ans sur le territoire.

En complément :

(Structures repérées mais avec qui nous n'avons pas pu avoir d'échange en direct)

PASEJ de Sully



Le PASEJ (Point d'Accueil Santé et Écoute Jeunes) fait partie du réseau Information Jeunesse. Situé en plein centre-ville de Sully, il dispose d'un **Espace Public Numérique « Point Cyb »** animé par un informateur Jeunesse formé à l'accompagnement des publics au numérique.

Des ateliers numériques sont régulièrement mis en place.

Il est également labélisé « **Promeneur du Net** » depuis 3 ans. La structure est actuellement en dormance en attendant que la Communauté de Communes reprenne la compétence Jeunesse. Jusqu'à maintenant c'était l'Hôpital qui portait la structure car cet espace avait également la vocation d'informer les jeunes sur la prévention santé.

MSAP du réseau La Poste



On compte **2 MSAP du réseau La Poste** sur le territoire : l'une sur Bonny-sur-Loire et l'autre sur Sully-sur-Loire.

Ces Maisons de services au public sont des lieux d'accueil, d'information, et d'orientation. Ces bureaux de poste labélisés MSAP proposent un îlot de services au public avec un accès à des services en ligne.

Les habitants peuvent être accompagnés à distance dans leurs démarches de la vie quotidienne, en lien avec les opérateurs de services publics. Il n'y a en général pas d'accompagnement physique de prévu sur place dans ces espaces.

Clubs informatiques

On compte enfin deux clubs informatiques sur le bassin de vie, l'un au nord du territoire et l'autre au sud qui proposent tous les deux des ateliers pour tous les âges :

- **L'Association Aurore** à Bray-Saint-Aignan
- **Informatique Club Châtillonnais (ICC)** à Châtillon-sur-Loire

4 - Verbatims des acteurs de la médiation

« ...Les jeunes ne maîtrisent pas les codes des démarches administratives, professionnelles... »

Mission locale (le responsable d'antenne de Gien)

« ...C'est difficilement identifiable, mais je pense que la plupart des secrétaires de mairies dans les petites communes, à leur niveau, aident aussi la population locale dans les démarches numériques ... »

La responsable du Pôle social de Gien

« ...Depuis l'ouverture récemment d'un centre de vaccination contre le Covid à Gien, nous avons dû soudainement prendre en charge un nombre très important de personnes âgées qui, faute d'équipement et en raison du dysfonctionnement de la plateforme téléphonique dédiée, n'avaient pas pu se connecter pour prendre un rendez-vous en ligne... On ne peut plus laisser les publics en déshérence comme cela avec le numérique ! ... »

La directrice de cabinet de la Mairie de Gien

« ...Rendre autonomes les personnes âgées est compliqué car beaucoup d'entre eux renoncent et pensent que ce n'est pas pour eux, que c'est trop tard pour apprendre...La situation sanitaire accentue ce manque de motivation... »

La chargée de mission ASEPT du Bus numérique de la CARSAT

5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective

MÉDIATION NUMÉRIQUE POUR TOUS

Compte rendu - Réunion (visio) - Bassin de Vie de Gien

26 janvier 2021 (9h30-12h30)

Liste des personnes présentes

Participant.e.s :

- Catherine Leycuras - Réseau des bibliothèques de la CC Val de Sully - Référente numérique
- Sylvie Lamontagne - Ville de Gien - responsable du Pôle social
- Judith Randrianjatovo - Ville de Gien - responsable du point d'accès aux droits
- Valérie Joly - CC Berry Loire Puisaye - responsable de l'ESP (Espace Services publics)
- Cécile Cachan - Ville de Gien - Directrice de cabinet du maire
- Clémence Pierre - ASEPT (Bus numérique de la région) - Chargée de mission numérique
- Laurent Bricard - AIJAM (Mission Locale) - Responsable de l'antenne de Gien
- Maxime Gerlinger - Ligue 45 - Chargé de mission numérique
- Bruno Lourme - Ligue 45 - Responsable de l'Espace de Vie Sociale itinérant de la CC Berry Loire Puisaye
- Sabine Legroux - Ville de Gien - Responsable école Municipale de musique
- Jean-Louis Hidas - ville de Gien - adjoint aux finances

Membres du consortium « Médiation Numérique Pour Tous » (animation de la réunion) :

- Vincent REFRAY, Chargé de mission numérique – CRIJ Centre-Val de Loire
- Elsa Da Silva, Chargée de mission numérique, Mouvement Associatif Centre
- Mourad BENNACEUR, Chargé de mission Réseau régional des EPN WebOcentre (GIP RECIA)

1. Atelier 1

Thématique : les publics

- Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?
- Quels sont les obstacles à une médiation ?
- Comment mieux toucher les publics ?

Les publics en difficulté :

- **Les personnes étrangères** : elles ont des difficultés de compréhension de la langue
- **Les jeunes** : problèmes d'illettrisme, méconnaissance des démarches administratives
- **Les seniors** : en plus des difficultés matérielles, ils n'ont pas pour la plupart la culture du numérique. Il faudra toujours des professionnels pour accompagner les publics trop âgés ou trop éloignés pour acquérir l'autonomie sur des démarches en ligne essentielles.

Obstacles :

- Les interfaces de services publics sont peu ergonomiques et difficiles d'accès pour les usagers...
- En tant que professionnel, jusqu'où peut-on aller dans l'accompagnement des publics aux services publics dématérialisés, surtout lorsque l'on n'est pas formé soit même ?
- La question se pose au sujet du RGPD et des données personnelles lorsque l'on accompagne sur des comptes de services publics
- Problème de la couverture : l'ESP itinérant de la CC Berry Loire Puisaye y est souvent confronté en itinérance avec son matériel mobile (pas de réseau 3G ou 4G dans certaines communes).

Comment mieux toucher les publics :

- Les postes en accès libre de la bibliothèque sont finalement peu utilisés : nécessité de proposer systématiquement un accompagnement pour pouvoir fédérer les publics ?
- Coupler par la venue du Bus numérique de la région à des actions locales des Espaces Services Publics pour être plus efficient ?
- Avec le projet national « Aidants connect », visant à sécuriser l'accompagnement via un compte aidant, le professionnel pourra accompagner l'utilisateur sur les services publics en toute sécurité et dans le respect du cadre légal.

2. Atelier 2

Thématique : les initiatives

- Faut-il prendre des initiatives complémentaires ?
- L'offre de médiation est-elle suffisante ?
- Faudrait-il prendre d'autres initiatives ?
- Quels en seraient l'organisation et les moyens ?

L'offre est-elle suffisante ?

- L'offre sur l'ensemble du bassin de vie semble être suffisante et diversifiée mais elle mériterait d'être mieux connue, mieux coordonnée entre les acteurs.
- En revanche, localement sur la Communauté des Communes Giennoises et la Ville de Gien l'offre semble être insuffisante au regard des besoins de la population de l'agglomération
- Rappel de l'existence du **Point d'Accès aux Droits** sur au sein du Pôle social de Gien

Faudrait-il prendre d'autres initiatives ?

- Il faut développer l'offre de médiation numérique sur la CC Giennoises car trop insuffisante mais en la pensant comme évolutive au regard des mutations rapides des outils et procédures ! La CC Giennoise est intéressée par certains appels à projets nationaux en cours (Campus connectés, Antenne CNAM...) avec l'idée de développer l'offre sur le territoire.
- Mme Cachin (ville de Gien) suggère de reprendre l'idée des ateliers mis en place par les EPN du Cher : « ...C'est un vrai service rendu à la population même si le format ne répond sans doute pas à tous les publics... ».

Organisation et moyens ?

- L'EVS Berry Loire Puisaye souligne la nécessité de convaincre les supérieurs/élus de l'intérêt d'une démarche commune
- Prendre en compte l'accompagnement au numérique effectué quotidiennement par les secrétaires ou agents de mairies
- L'AAP pour l'appui au recrutement de Conseillers numériques (plan de relance) peut être intéressant pour accompagner les collectivités
- Assurer une bonne couverture réseau sur tous les territoires
- Pour l'ESP itinérant (Berry Loire Puisaye) : avoir du matériel mobile performant et en nombre suffisant car actuellement un seul ordinateur à disposition du public
- Sur la formation :
 - ➔ Pour l'ESP Berry Loire Puisaye : les personnels ne sont pas forcément formés à accompagner les usagers sur les sites administratifs, et nous ne bénéficions pas de canal spécifique dédié à l'administration dans le cadre de l'ESP (avec un interlocuteur spécifique à l'ANTS par exemple)
 - ➔ Pour l'École de musique municipale de Gien : la crise sanitaire nous a poussé à fonctionner à distance avec nos élèves, or l'équipe a besoin d'être formée sur le périmètre des différents droits du net (droit à l'image, droit d'auteur, RGPD...) et des procédures spécifiques sur Internet...

6 - Article de synthèse

Au regard de la répartition des structures de médiation numérique sur la carte du bassin de vie, on constate que la Loire, au bord de laquelle se sont développés les centres urbains, reste l'axe naturel structurant du territoire, notamment au sujet de l'offre numérique.

L'existence de structures de médiation faisant partie de réseaux tels AIJAM (réseau des missions locales des zones d'emploi de Gien et Montargis), les structures « Promeneurs du Net » (réseau départemental PDN45) ou le PASEJ (réseau IJ coordonné au niveau régional par le CRIJ), peut permettre le renforcement des partenariats avec Orléans et Montargis tout en consolidant le développement du bassin de vie. Par ailleurs, ces acteurs peuvent ainsi bénéficier des apports et formations de leurs réseaux respectifs, notamment sur les questions liées au numérique.

Diverses initiatives existent pour répondre aux besoins de la population rurale. Qu'elles soient issues de dispositifs nationaux comme les MSAP et Maisons France Services, régionaux comme le Bus numérique ASEPT, ou départementaux à l'image des Espaces Services Publics du Loiret, ces initiatives tentent de répondre aux besoins de la population sous la forme d'espaces d'accueil fixes ou d'équipes itinérantes (ESP itinérant, Bus numérique).

Mais pour que cette diversité d'offre soit efficace et visible par la population, il faut améliorer la communication et l'interconnaissance des acteurs pour leur permettre de mieux se coordonner dans les actions mises en place dans les communes du bassin de vie. Certains acteurs fonctionnent déjà ensemble comme la médiathèque avec le club informatique.

Les moyens doivent être également mis au niveau du débit Internet car le territoire n'est pas encore très bien desservi, avec des zones rurales qui restent à couvrir.

En milieu urbain, l'enjeu est différent. Il sera surtout de consolider, voire de renforcer les moyens autour de Gien, Briare et Sully-sur-Loire, pour maintenir un bon niveau de services à la population.

La ville de Gien semble sous doté en matière de structures d'accompagnement au regard des besoins grandissants de sa population.

La médiathèque municipale ne peut pas faire face à cette nouvelle montée en charge des besoins du public et même s'il tente de répondre aux demandes, son personnel n'est pas formé pour accompagner les usagers aux démarches numérisées.

Le Pôle social, avec son Point d'accès aux droits, joue localement un rôle essentiel dans la prise en charge de tous les publics, notamment des personnes les plus vulnérables et/ou éloignées du numérique.

Enfin, la Mission Locale (AIJAM) accompagne les jeunes de 16-25 ans notamment dans leurs démarches dématérialisées, et ouvre même ponctuellement son espace numérique au public de plus de 25 ans, consciente du manque d'espaces numériques dans son périmètre.

La crise sanitaire a mis en lumière de façon brutale un énorme besoin d'accompagnement au numérique pour de nombreux concitoyens avec la généralisation des services dématérialisés entamée déjà depuis quelques années. Il y a urgence à agir !

Les conseillers numériques du plan de relance pourront être une partie de la réponse pour les communes, mais il faut également consolider l'offre existante, relier les acteurs qui la compose et assurer leur formation pour les rendre plus performants dans l'accompagnement des publics aux usages numériques.

Les élus de la Communauté de Communes du Giennois semblent avoir pris la mesure de l'enjeu et s'intéressent de près aux différents appels à projets lancés par l'État sur le champ de la transition numérique, avec l'idée de construire un édifice agile et évolutif pour pouvoir être en mesure de faire face aux mutations rapides des outils et procédures.