



Le numérique
pour tous
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie d'Amboise
sur la médiation numérique



Version du 29 mars 2021

Rédacteur : Mathieu Muselet



Sommaire

| | |
|--|------------------------------------|
| 1. Le projet « Médiation numérique pour tous »..... | 3 |
| 2. Présentation du bassin de vie d'Amboise | 5 |
| 3. Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie d'Amboise..... | 9 |
| 4. Mise en perspective | 14 |
| 5. Article de synthèse..... | 18 |
| 6. Verbatim des acteurs de la médiation..... | Erreur ! Signet non défini. |

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 », et le repérage des arnaques requierent 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. »

Les cartes que nous proposons pour décrire le territoire, comprennent d'une part des cartes qui rendent compte de la disponibilité des réseaux internet (réseau 4G et prévisions du fibrage optique), et d'autre part des données démographiques (plus de 65 ans et ménages pauvres).

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 lieux sont financés par les communes ou les communautés de communes, et aidés par la Région et l'État à travers le label et l'animation « Web O Centre » portée par le GIP RECIA.

- Les promoteurs du Net mobilisent des éducateurs et sont financés par la Caisse d'allocation familiale, afin d'aider les jeunes à un bon usage d'internet.
- 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 para-publics qui utilisent de plus en plus les outils numériques. Cette démarche se prolonge et s'étend à travers l'appel à projets «Maison France Service », qui vise à doter chaque canton d'un lieu dans lequel des professionnels vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics.
- 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 (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 d'Amboise

Le bassin de vie d'Amboise se partage entre le Val de Loire, inscrit au Patrimoine mondial de l'UNESCO, la Gâtine tourangelle au nord aux terres de grandes cultures, et la Champagne au sud. La Loire et le Cher structurent un territoire dont une très grande partie se situe dans l'aire d'influence de l'agglomération tourangelle.

Le bassin est bien irrigué par les infrastructures routières et ferroviaires : deux autoroutes (l'A10 au Nord et l'A85 au Sud), trois départementales structurantes (D31, D952 et D976) et autant de voies ferrées relient Château-Renault, Amboise et Bléré à Tours. Regroupant 16,5 % de la population du territoire (12 850 habitants) et 25 % des emplois (6 560 emplois), la ville d'Amboise constitue le pôle le plus important du bassin. Château-Renault (5 180 hab.), Bléré (5 210 hab.), et Montrichard (3 430 hab.) complètent le maillage relativement équilibré du territoire.

L'oppidum des Châtelliers, à Amboise, est envisagé comme un site majeur d'occupation des Turones, l'un des peuples constitutifs de la Gaule, dont la Touraine serait la déclinaison. Le rattachement à la couronne, en 1434, fait d'Amboise un lieu de villégiature royale. Charles VII, Louis XI puis Charles VIII feront prospérer l'édifice et la cité attenante. François 1er y grandit et invita, en 1516, Léonard de Vinci à s'installer tout près de là, au Clos-Lucé. Pendant près de deux siècles, Amboise vécut donc au rythme royal avant de retourner à un relatif anonymat. Les femmes (dont Diane de Poitiers et Catherine de Médicis) modelèrent pour leur part Chenonceau, l'élégant château-pont enjambant le Cher, une des pépites de la Renaissance. La présence royale a permis à Château-Renault de développer une importante activité de tannerie qui s'éteindra en 1985. Si cet héritage historique a doté le bassin d'un formidable patrimoine, la Loire a aussi été un corridor important du commerce et du développement. Au milieu du XIX^e siècle, l'arrivée du chemin de fer fait entrer Amboise dans l'ère industrielle grâce aux frères Mabillet dont la renommée est associée aux pressoirs. Un siècle plus tard, le mouvement de déconcentration dote largement le Centre par sa proximité avec la région parisienne. Ainsi, en 1966, l'Institut national de la recherche agronomique (INRA) s'installe à Nouzilly ; il emploie aujourd'hui plus de 600 personnes.

Des fleurons de l'industrie font souche, singulièrement sur le Val d'Amboise second pôle industriel du département derrière Tours. A Château-Renault, la société Radiall est l'un des dix sites mondiaux du leader des connecteurs pour l'aéronautique. Le bassin d'Amboise est aussi associé à un certain art de vivre illustré par la viticulture et le tourisme, deux activités qui ne craignent pas la délocalisation. Mais la seule qualité du patrimoine n'est plus, aujourd'hui, une rente de situation face à un tourisme versatile.

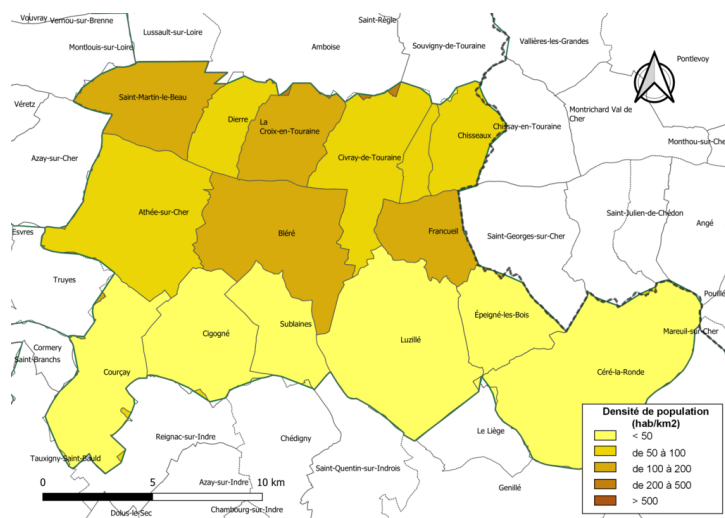
Le grand défi à venir est de proposer une offre diversifiée pour accroître la durée des séjours. Plusieurs grands enjeux conditionnent l'avenir du bassin de vie d'Amboise :

- La consolidation de la dynamique économique avec notamment la pérennisation d'un tissu industriel diversifié, le développement de l'économie résidentielle, des activités agricole et touristique à conforter ;
- La consolidation des fonctions urbaines d'Amboise et des pôles d'appui (Bléré, Château Renault, Montrichard) et une meilleure irrigation du bassin en matière de services et équipements

Découpage du bassin de vie

1. la Communauté de communes Bléré Val de Cher

Avec une superficie de 326 km², elle regroupe **15 communes** pour 21 452 habitants (INSEE 2016)



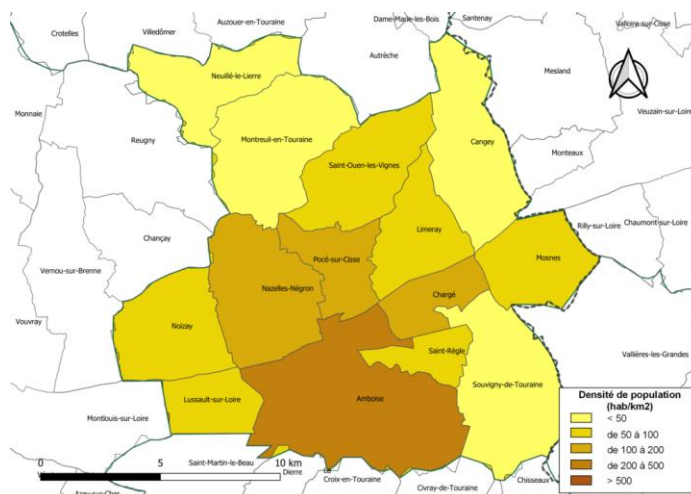
2. la Communauté de communes ...

La communauté de communes du Val d'Amboise est composée de 14 communes et compte 28 200 habitants pour 253 km². Elle abrite deux quartiers de la politique de la ville (QPV) dans lesquels résident 2 700 habitants : Ces quartiers, La Verrerie et Patte d'Oie - Malétrenne - Plaisance, sont situés à Amboise et comptent respectivement 1100 et 1600 habitants

(Source

INSEE :

https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/2666016/ce_ind_01_part11.pdf)



3 la Communauté de communes du Castelrenaudais

La communauté de communes du Castelrenaudais regroupe 16 communes et présente une superficie de 353,1 km²



3. - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie d'Amboise



Réunion n°1 - Bassin de Vie de Amboise. - 20 décembre 2019 Matin - Centre Social et Culturel Charles Péguy à Amboise

Les actions

Mission Locale Loire Touraine

Nathalie PLOQUIN – Directrice

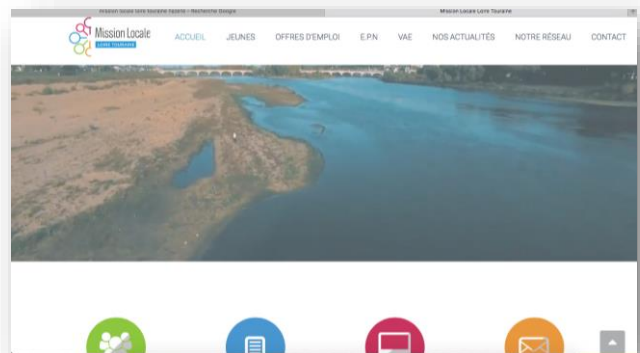
Thibaut DUVAL Volontaire en service civique

- ✓ **Lieu** : Nazelles Negron **Matériel** : 7 postes (ordinateurs)
- ✓ **Information sur la structure** : Subvention de 17K€ de Web O centre

- sur 2 ans de fonctionnement avec un service civique
- ✓ **Type de public** : jeunes de 16 à 25 ans

La mission locale accompagne des jeunes de 16 à 25 ans à Amboise, Bléré, Château-Renaud

- L'EPN à ouvert de nouveau depuis septembre 2019 et a disposé d'une aide et labellisation Web'o Centre. Il est principalement axé sur les **démarches d'accès aux droits des jeunes** (logement, santé, mobilité...). La tranche du public est constituée de jeunes qui ne savent pas se servir d'un



- ordinateur, ou ceux dont le matériel ne fonctionne pas ou plus.
- L'équipe développe des initiatives variées :
 - 2 conseillères ont paramétré des comptes Facebook professionnels et une relation professionnelle au moyen des numéros de téléphones portables (sms) : informations et rappels de RDV
 - De la **prévention sur Internet** : « Reste net sur le net »
 - Une expérimentation « les bon clics » avec Emmaüs Connect. Il s'agit, avec un groupe, de réaliser des ateliers d'évaluation du niveau sur Internet puis d'engager une remédiation des vers des apprentissages utiles
 - La **connexion du public est trop instable ou insuffisante** pour généraliser l'usage de la visio web
 - L'équipe pose le problème de la fréquentation qui concerne des « habitués » puisque la localisation de la Structure, près de la gare, semble être un frein majeur.
 - Certains services sont délocalisés dans les communes concernées.
 - L'équipe souligne le manque d'articulation avec les permanences administratives (ex : Espace Simone Veil)

Concernant le cahier des charges de l'EPN, l'équipe estime que ce sont **les seniors et personnes isolées qu'il faudrait toucher**. Pour les atteindre, il faudrait un EPN Mobile mais l'équipement n'est aujourd'hui pas adapté (ordinateur fixe).



Au niveau matériel la direction manifeste l'envie de prendre un virage important et de s'équiper différemment : tableau numérique et tablettes.

Notons que le **volontaire en SC occupe une place importante dans les efforts réalisés** par la structure pour diversifier ses approches du numérique auprès des jeunes. S'il est autodidacte sur le plan de l'accompagnement de l'accès aux droits, une formation scolaire de base (BAC ST2D) pourrait lui ouvrir la voie vers une **formation souhaitée en community manager**.

Centre Charles Peguy - MJC Amboise

Amandine Fournier – (Responsable jeunesse)

- ✓ **Lieu** : Amboise
- ✓ **Horaires** : horaires de l'accueil 8h30-12h / 13h30-18h + samedi après-midi
- ✓ **Matériel** : 2 ordinateurs en accès libre à l'accueil (2 ordinateurs anciens)
- ✓ **Information sur la structure** : 1 ETP mais pas uniquement sur le numérique
- ✓ **Type de public** : tout public

Amandine Fournier a été l'une des 5 premières Promeneuse du Net en Indre-et-Loire.

Les activités du centre social s'adressent à tous, l'accueil est donc le réceptacle de l'ensemble des demandes.

La demande principale concerne les démarches à réaliser sur Internet : accès aux droits et usage du quotidien. Elles sont quotidiennes et stables en nombre. L'accueil est important : convivialité, la documentation, l'aménagement. **Plusieurs personnes peuvent intervenir**. Il peut s'agir d'une première aide



pour des démarches administratives en ligne, envoyer un mail.

On peut **distinguer différents publics** :

- **Les séniors** qui viennent pour l'aide aux usages du quotidien ou communiquer avec leurs enfants. Les ateliers numériques sont remplis.
- **Les jeunes** dont ont souligné une utilisation des **outils qui changent très vite** et à laquelle il faut tenter de s'adapter.
- **Les Familles** pour qui sont organisés des événements de sensibilisation au numérique du type « coding goûters »
- Les **établissements scolaires** qui demandent aux animateurs d'intervenir sur le **droit à l'image**, ou comment se protéger sur internet (collèges, lycées)

Le réseau départemental des **Promeneurs du Net** est reconnu pour la formation qu'elle offre : 3 jours sur le droit sur Internet, la médiation avec les jeunes, avoir une identité professionnelle sur les réseaux sociaux.

Besoins exprimés pour la médiation numérique :

- Le besoin s'exprime quant à **l'impossibilité d'investir dans du matériel adapté** : renouveler les ordinateurs, acheter des téléphones portables) ;
- La qualité du réseau interne n'est pas suffisante : connexion insuffisante et manque de débit WIFI.
- La formation pour tous les permanents du centre social serait nécessaire : les postes d'accueil ou les médiateurs (postes d'adultes relais), ne dispose pas de formation spécifique autour du numérique.
- Adaptation des locaux : manque de surface pour le centre social et l'installation d'espaces dédiés.

Communauté de Communes Bléré Val de Cher

Nathalie Bessé – MSAP / Agent d'accueil

- **Lieu** : Bléré
- **Horaires** : 9h 17h
- **Matériel** : 1 seul ordinateur dans un bureau, en accès libre
- **Type de public** : Accès tous publics mais sur-représentation des retraitées



La MSAP a une activité constante depuis son ouverture en janvier 2019

- La fréquentation est **50 personnes** par mois environ
- L'accompagnement se réalise par RDV en face à face avec le public
- L'agent se **forme de 2 façons** une **auto-formation** au fur et à mesure des difficultés rencontrées ; ainsi que le suivi d'un **programme de formation MSAP** (formation pôle Emploi et CPAM). Le nom de MSAP évolue vers EFS = Espace France Service

Le territoire semble avoir des besoins mais le **Bus numérique** a dû annuler certaines dates sur les 5 programmées faute de personnes inscrites (sans doute par manque d'accès à l'information de la part du public)

Mairie d'Amboise

François Cadé adjoint au Maire Délégué aux ressources humaines, à l'état civil, au cimetière, aux élections, aux affaires juridiques, à l'informatique et à la démarche qualité



Le territoire

- L'approche du numérique s'organise en structurant un service informatique commun entre la Commune d'Amboise, Nazelle Négron et la Communauté de communes. A Amboise, l' élu s'est fixé un objectif pour qu'il y ait « à moins de 2km un accès gratuit pour chaque habitant de la ville d'Amboise (y compris le samedi) ». Un état des lieux non diffusable durant l'enquête permettra de disposer de 10 fiches action. L' élu exprime le fait qu'il n'existe pas encore d'instance ou d'organisation pour parler entre élus concernés.
- Wifi gratuit : Syndicat Mixte Ouvert du Centre Val de Loire (gère l'opérateur pour l'accès à la fibre). 10 bornes sur Amboise avec un accès wifi dans un rayon de 200m

Les structures

- EPN à la médiathèque (financement des 12 ordinateurs par la commune)
- PEP'IT LAB – atelier de fabrication numérique avec un animateur Fab Lab
- Le service du Val d'Amboise, **Entour'âge** peut faire le 1er contact avec les seniors
- L'ASHAJ, foyer, qui accueille beaucoup de population du quartier de la Verrerie : 3 accueils en libre-service
- 1 poste de bibliothécaire va être transformé en médiateur numérique (recrutement en cours)

Formation des acteurs

- Formation des personnels sur le portail Famille de la Communauté de Communes au Pep'it Lab
- Formation des animateurs scolaires et périscolaires au numérique
- Formation des personnels de la collectivité (accueil, CCAS, Médiathèque) réalisée par le CEFIM

Les Volontaires en SC

- Sont actifs 4 volontaires : 1 Médiathèque, 2 Pep'it'lab, 1 partagé Mairie/CCAS

Besoins exprimés pour la médiation numérique :

- La Ville d'Amboise souhaiterait **expérimenter un ENT** (Environnement Numérique de Travail) pour les **familles**. Cela permettrait de cibler des publics confrontés à l'illectronisme. En particulier pour la Population de plus de 30 ans qui travaille mais qui n'a pas de connaissance sur le numérique : mères de familles de + de 26 ans, qui ont peu de revenus. Certaines n'ont pas de formation de base et une pratique du français très faible.
- **Sortir du format Pass Numérique** (formation faite par le CEFIM) pour le public en illectronisme : vocabulaire et contenu inadapté au public. « Les personnes n'ont pas besoin de savoir faire leur propre site Internet »
- Organiser un programme de **Formation/Sensibilisation** des élus locaux sur le Numérique
- **Faire évoluer** certains postes existants qui pourraient devenir animateur numérique
- Réaliser des Investissements sur les serveurs pour généraliser le télétravail

Ont participé à la Réunion 1 :

Nathalie PLOQUIN – Directrice, Mission Locale Loire Touraine

Thibaut DUVAL Volontaire en service civique, Mission Locale Loire Touraine

Amandine FOURNIER – Responsable jeunesse, Centre Charles Péguy - MJC Amboise

Nathalie BESSE – Agent d'accueil, MSAP / Communauté de Communes Bléré Val de Cher

François CADE – Adjoint au Maire Délégué aux ressources humaines, à l'état civil, au cimetière, aux élections, aux affaires juridiques, à l'informatique et à la démarche qualité / Représentant titulaire du GIP RECIA, Mairie d'Amboise / GIP RECIA
Nathalie Palmenty, Charge de développement social, CAF Touraine

4. - Mise en perspective

Réunion n°2 - Bassin de Vie d'Amboise - 10 janvier 2020 – 10h00-12h30 – Centre Social Charles Péguy

Liste des personnes présentes

Vérif à faire avec fiche présence et base ODOO

Membres du consortium :

Mathieu Muselet – Ligue de l'enseignement

Mourad Bennaceur – GIP Récia

1. Les publics et les professionnels de la médiation

Les séniors

Si la notion de Sénior pour le bus numérique commence à 50 ans, la réalité des fréquentations d'espaces numériques révèle un **âge minimum de 60 ans**.

Les personnes semblent un peu « perdues » avec des outils **qu'elles peuvent se financer** (ordinateur, Smartphone, tablette) et sont confrontés à plusieurs difficultés :

- L'accès aux droits avec des procédures d'entrée et d'évolution dans les plateformes avec **une « peur de mal faire »**
- Les usages modernes comme **l'achat en ligne** qui relève d'un manque de savoir-faire mêlé de défiance envers ces systèmes
- Les **usages familiaux ou amicaux** : « faire un Skype » avec la famille, regarder un site de tourisme (gites)

Les séniors se réunissent parfois pour la **seule volonté de rompre l'isolement**, le prétexte de la médiation numérique étant utilisé. Participer à des séances d'ateliers d'1h30 toute les semaines est une activité sociale plus qu'une activité à forte efficacité numérique. Les acteurs sont très conscients de cette fonction et le défendent.

Les jeunes

La notion de jeunes est à appréhender par le groupe **16-25 ans** au sens « mission locale » qui a la charge de ce public. Les centres sociaux et accueils de jeunes élargissent la définition du groupe à **14/16 ans**.

Les professionnels et élus sont unanimes pour constater des décalages frappants :

- Les jeunes fréquentent les réseaux sociaux ou certaines applications Smartphone avec habilité te rapidité mais Ils **éprouvent de grandes difficultés à utiliser des fonctions simples** liées à leur identité numérique : « avoir un mail valide dont ils se souviennent », « stocker un document dans un DRIVE ».
- Ils manifestent des formes de **déni ou parfois rejet pour l'accès à leurs droits** sur les plateformes.

Les professionnels

- Les agents et personnels des **MSAP ont des formations régulières** qui leur permettent de suivre tout partiellement les flux des évolutions des plateformes. Mais selon les individus, ce **flux permanent de changements est plus ou moins bien vécu**. Certains l'acceptent parce qu'ils n'ont jamais connu d'autres façons de travailler. D'autres comparent la qualité d'un service rendu entre aujourd'hui et une décennie auparavant et regrette ce qu'ils définissent comme une **baisse évidente de qualité du service public**, en particulier avec la diminution des **heures et moyens humains consacrés au conseil**.
- Les **agents des collectivités**, qui sont par nécessité des acteurs de la médiation, soulignent moins les problèmes de moyens que **les réactions vives sur le changement de leurs métiers**. Ils découvrent fréquemment une difficulté d'accès à une plateforme en même temps que leur public venu demander conseil.
- Au **Conseil Départemental 37**, l'installation de la même plateforme que les Mission locales dans les suivis du RSA (application PARCOURS) montre les craintes de certains personnels à « *devenir des techniciens informatiques au mépris de leur fonction originelle de travailleurs sociaux* ». Deux jours de formation interne lui sont consacrés. Un fort investissement politique, stratégique et technique doit pouvoir permettre des avancées. La **traduction concrète du RGPD** au sein de la collectivité est également un bon moyen de transformer une contrainte réglementaire en accompagnement de tous les agents. La transition numérique est un **changement profond et radical au cœur de la compétence des Conseils Départementaux**, élus comme agents. Il faut donc déployer toutes les énergies d'accompagnement pour permettre d'y faire face.
- Dans les **toutes petites communes**, l'unique personnel (qui parfois ne représente pas un ETP) est la **seule ressource multi-tâches**. S'ajoute à la difficulté d'accès à Internet des habitants, la complexité des réponses à apporter.

Les élus locaux

- **Rares** sont les communes ou communautés de communes qui se sont **dotées d'un(e) adjoint(e) ou élu(e) délégué(e) au numérique**. Lorsque c'est le cas, ceux-ci ont un périmètre très élargi qui va du suivi du déploiement de la fibre (dossier nécessitant des connaissances techniques), au déploiement des usages au sein de la collectivité ou en destination des habitants.

Autres

- Un plus : Le bus numérique apporte des solutions courtes mais appréciées dans certains villages ou villes.

Les volontaires en service civique

La réunion 1 a montré le **paradoxe étonnant** suivant : les volontaires sont une ressource très ajustée de la médiation et, parallèlement, leur statut non-salarié **peut éventuellement prendre le risque de déroger aux règles** compte tenu des horaires, des missions, des compétences. Les structures y veillent mais soulèvent le besoin de trouver des solutions entre volontariat et salariat si la montée en charge du besoin se confirme.

Du point de vue des volontaires, ils accompagnent indifféremment les publics selon qu'ils se présentent dans les lieux de médiation, orientant selon les consignes leurs structures de rattachement, si nécessaire, les publics.

Autres / invisibles

Personnes handicapées

- Bien que la plupart des lieux soient accessibles aux personnes handicapées, **aucun des acteurs présents** n'exprime en accueillir.

Personnes illettrées et analphabètes

- Elles demandent une assistance complète aux accueils (photocopies, accès à leurs plateformes personnelles). Ici, pas question d'autonomie mais de **service rendu à l'autre**.

2. Les obstacles repérés actuellement

Le manque de notoriété des offres

- A **Amboise**, l'offre de service importante n'est pas assez connue par les habitants, tant sur le plan des accès Internet que sur l'offre de médiation
- Au Centre social C.Péguy, bien qu'au cœur du quartier QPV de la Verrerie, beaucoup d'habitants ne viennent pas bénéficier du service parce qu'il n'y a **pas de réflexe de l'accès** à l'offre
- Le lien collectivités / Etat. Dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, **il n'y a pas de ligne dédiée aux usages ou équipements numériques**.

Les éléments de langage informatique

Dans plusieurs situations de médiation numérique, le langage technique informatique peut renvoyer à du « **jargonage** » qui éloigne le public de l'ambition initiale. Les acteurs citent :

- Les visas numériques : selon le formateur du CEFIM, « *les personnes lâchent* » car le **langage est inadapté** – (F. Cadé élu à Amboise)
- Les visas numériques **ne sont pas la réponse unique adaptée** aux demandes et besoins de habitants
- Les interventions des formateurs Visas peuvent être à **bonne distance des approches du quotidien** des espaces de médiation et ce, pour le même public.
- Le Bus numérique insiste sur la fréquentation de **Séniors** qui espèrent trouver des personnes « qui leur **parlent simplement** » du numérique car ils se sentent perdus dans des accompagnements
- Les acteurs citent « **la caricature des aides téléphoniques des fournisseurs d'accès Internet** » qui répètent mécaniquement aux personnes âgées des mots qu'elles ne comprennent pas.

La distance domicile/offre numérique :

- Les acteurs affichent la **nécessité de se rapprocher** des habitants sans pour autant avoir de modèle absolu à essaimer.

Des compétences nombreuses mais isolées :

- Les réunions « médiation numérique pour tous » sont l'occasion que les bénévoles, volontaires, agents de collectivités, salariés du secteur associatif déploient des expertises actées dans la résolution de problèmes concrets et de l'autoformation. Mais, actuellement, en l'absence de régularité, aucune ne profite à l'autre alors qu'un état d'esprit de partage domine dans les groupes de travail.

Résumé

- ✓ **L'amélioration de l'information quant aux offres de médiation du territoire**
- ✓ **Les jeunes, personnes âgées, professionnels de l'action sociale ou des accueils administratifs : les 3 publics en gêne avec la transition numérique**

- ✓ **Techniques pédagogiques devant être simplificatrices de la transition numérique**
- ✓ **Acculturation et formation des élus locaux**
- ✓ **Volonté de partage et de montée en compétence collective sur le bassin de vie**

3. Les initiatives

Mobilité de la médiation numérique

La mobilité géographique des personnes ressources est essentielle. Se rapprocher des habitants, démultiplier les solutions courtes mais efficaces sur le terrain. Comment faire avec les moyens actuels ?

- Les espaces de médiation devraient être précisés de façon cartographique pour vérifier **si tous les habitants peuvent être touchés** réellement.

Le métier de médiateur numérique

Le métier et les postes d'animateur sont essentiels pour cultiver des habilités, agilités et astuces pour honorer l'ambition de médiation

- Les **postes doivent être accrus** et correspondre aux besoins réels des populations
- La **formation continue devrait être reconnue soit sous forme de certification, soit autre formule à déterminer**. Les Open Badges (badges numériques ouverts) peuvent reconnaître les compétences non-académiques des individus et des communautés.

Les visas numériques

Le nombre de visas numériques n'est pas à augmenter mais leur contenu à adapter

- Les besoins devraient être **davantage centrés sur les usages des habitants**. Sur le plan pédagogique, le résultat attendu par un habitant anxieux devrait déterminer le contenu de la séance, la refonte de la progression des séances.

Les accès Internet et les accueils

- La commune d'Amboise a un plan de développement des bornes wifi qui doit voir le jour en 2020/21 et organiser un maillage des accès.
- Les autres communes et structures **attendent la Fibre** et caleront leurs services en fonction de l'agenda de déploiement.
- **Les accueils sont parfois sommaires** et ne garantissent pas un équilibre entre convivialité collective et discrétion pour le conseil individuel. Des aménagements du style tiers lieu et mobilier mobile pourrait renforcer l'attractivité des lieux, notamment pour les jeunes ou seniors.

5. Verbatim des acteurs de la médiation

« LES PERSONNES LACHENT LES COURS DES VISAS CAR LE LANGAGE EST INADAPTE »

« 25% DE PERSONNES RESTENT A COTE DU CHEMIN, POUR MOI C'EST INACCEPTABLE »

6. - Article de synthèse

Le bassin de vie d'Amboise recouvre d'abord deux réalités vécues par les habitants d'une telle organisation territoriale : les villes moyennes comme Amboise et Château-Renault peuvent engager des dynamiques politiques et techniques et prendre des initiatives compte tenu des moyens existants auxquels se joignent sur certains projets, ceux des services de l'Etat et de la CAF. Elles génèrent ainsi des services, des soutiens aux associations et des investissements. Les petites mairies agissent selon l'engagement et les compétences des élus, agents et associations en développant des **solutions au cas par cas**, et en informant au mieux leurs administrés qui éprouvent des difficultés.

Dans le bassin de vie, les EPN, centres sociaux, MSAP et tiers lieux en développement organisent la médiation numérique.

Le bus numérique remplit sa fonction à la demande des collectivités et structures qui voient en lui une solution, certes temporaire, mais utile. Même si les chiffres sont modestes sur l'ensemble du bassin de vie (186 personnes en 2 ans), l'utilité est reconnue.

Les acteurs sont unanimes pour exprimer la croissance des besoins des habitants. Leurs actions semblent correspondre aux besoins mais le nombre de personnes touchées est limité. Ils soulignent à la fois un manque de communication coordonnée et à la fois une inter-connaissance des acteurs à améliorer.

Les acteurs du bassin se connaissent mais ne bénéficient pas encore d'un dispositif cohérent de montée en compétence générale et de mutualisation d'outils.

Proposition : Animer un réseau permanent d'acteurs locaux dont le triple objectif serait de

- **Permettre aux élus locaux, professionnels et personnes ressources du territoire de se connaître et partager des infos**
- **Echanger et améliorer les pratiques de médiation**
- **Se former collectivement (Les collectivités et associations présentes valident la possibilité de libérer environ 3 jours pleins par année (à moyens équivalents) à de la formation collective). Il n'y a pas de rupture entre l'accès aux droits et l'accompagnement aux usages du quotidien. L'idée est de monter en compétence collectivement quant à la pédagogie de la médiation et de l'accompagnement des bénéficiaires**