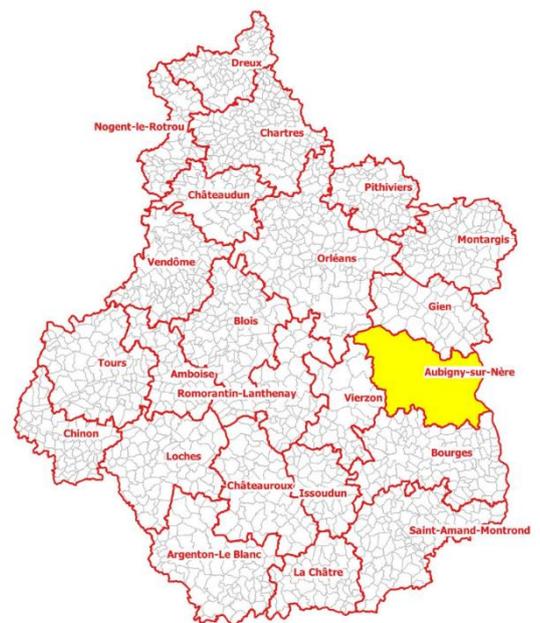





*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère
sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 - Présentation du bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère.....	6
3 - Les acteurs et partenaires de la médiation numérique sur le bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère	9
4 - Verbatims des acteurs de la médiation.....	16
5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	17
6 -Article de synthèse	20

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 REFRAY

Date de publication : Mars 2021

Superficie : 1 769 km²

Nombre de communes : 59

Nombre d'habitants : 38 159 hab.

Densité de population : 21 hab./km²

Bassin de vie d'Aubigny sur Nère

Sources : Données actualisées en 2016.

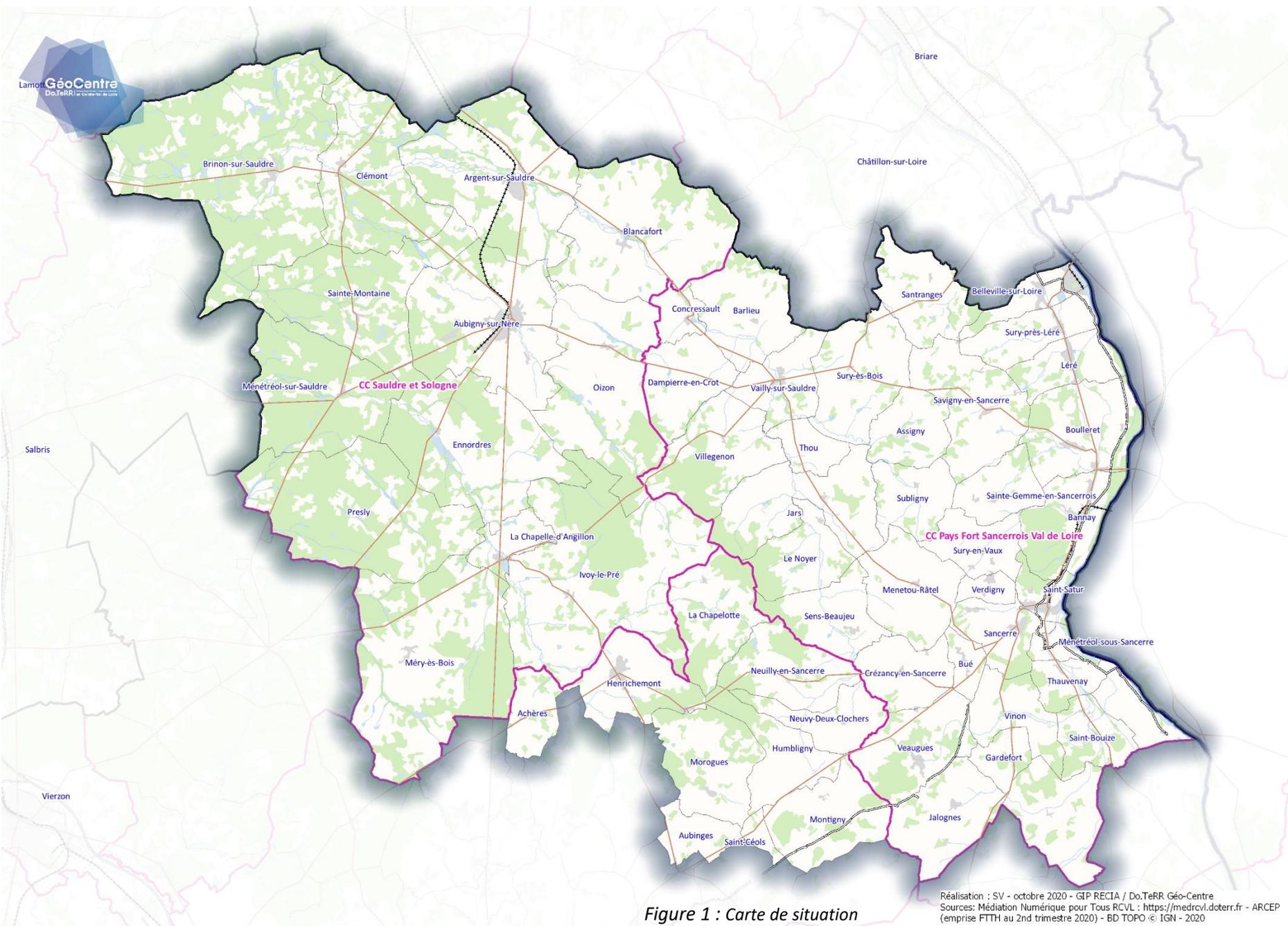


Figure 1 : Carte de situation

Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TERR Géo-Centre
Sources: Médiation Numérique pour Tous RCVL : <https://medrcvl.dcterr.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 », et le repérage des arnaques requièrent 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 structures qui peuvent être publiques ou associatives sont aidés 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 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.

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 (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.

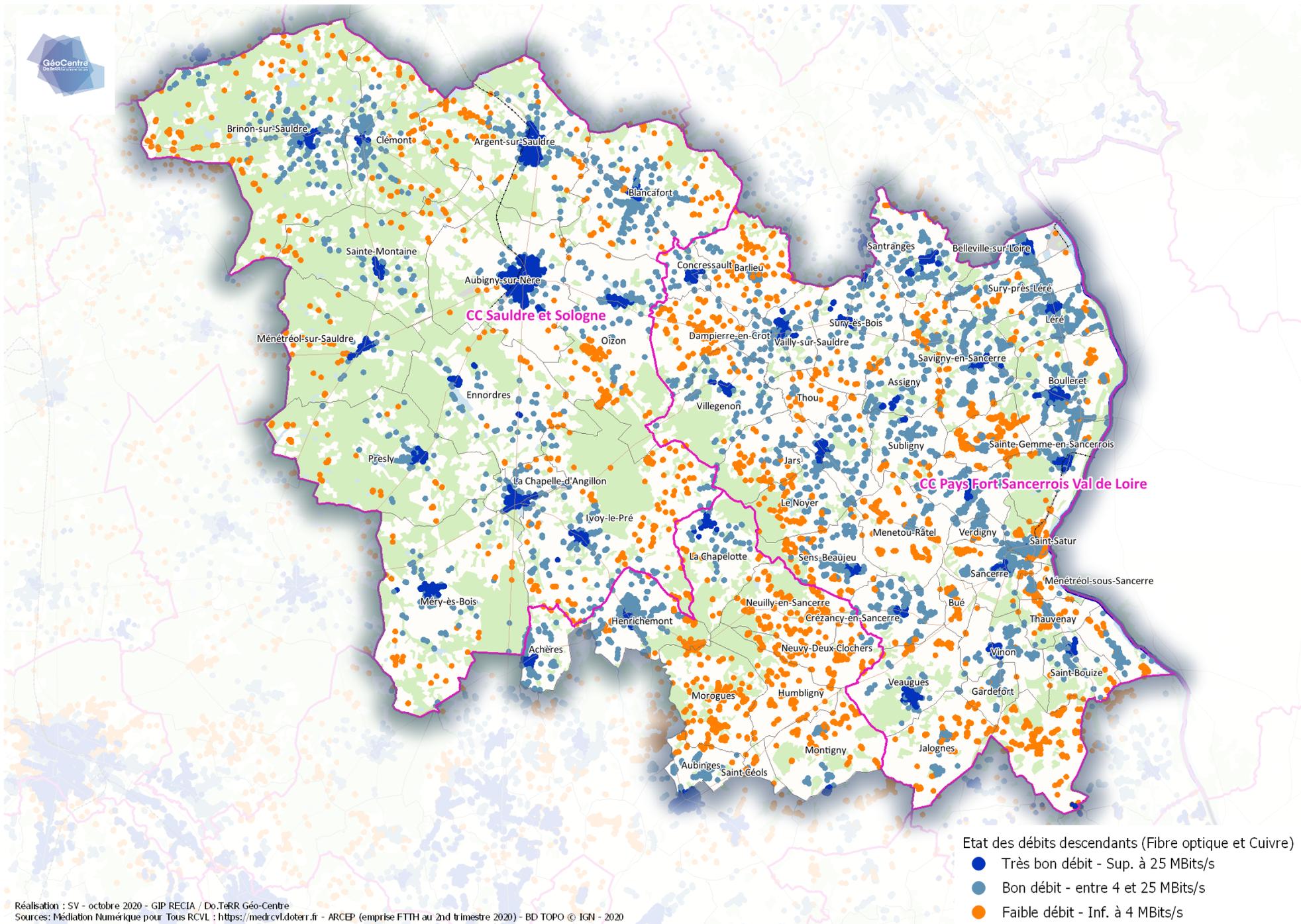
Dans un deuxième temps, il est envisagé que dans la concertation de tous les niveaux de collectivités, en lien avec l'Etat, des politiques partagées puissent être mises en place.

2 - Présentation du bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère

Enclavée, et pourtant industrielle, à la fois riche de ses vignobles et de ses propriétés solognotes, et pourtant plutôt modeste, le bassin d'Aubigny-sur-Nère est une terre de paradoxes. Aubigny-sur-Nère est au centre de gravité d'un bassin à la géographie très contrastée. Ce territoire du nord du Haut-Berry se partage entre la Sologne sèche, des massifs forestiers, à l'est, le Pays Fort à la géologie marquée par l'argile et le silex qui recouvre la plus grande partie du bassin en s'appuyant vers son orient sur les collines calcaires à vignoble du Sancerrois et les plaines alluviales du Val de Loire, frontière naturelle avec la Bourgogne voisine. Une grande diversité, donc, marquée par une hydrographie prospère de petits cours d'eau et des multiples sources du Pays Fort où le paysage bocager et ondulé se prête à la polyculture et à l'élevage. Deux autoroutes, l'A71 et l'A77, encadrent, sans le pénétrer, le périmètre de ce territoire ; Une ligne ferroviaire Paris-Montargis-Gien-Nevers longe le territoire à l'Est. Sur le plan routier, Aubigny-sur-Nère est relié à Bourges et à Gien par la RD940 ainsi qu'à Cosne-sur-Loire par la RD923. Le bassin de vie avec un peu plus de 38 000 habitants, est le moins dense de la région et subit un déclin démographique depuis quelques décennies. Hormis Aubigny-sur-Nère et le pôle Sancerre-Saint-Satur, le reste du territoire est maillé par des villages modestes. La notoriété d'Aubigny-sur-Nère est liée à la maison des Stuarts. Charles VII offre cette châtellenie en 1423 pour récompenser les Ecossois de leur soutien face à leur ennemi héréditaire commun anglais. Reconstruite après un incendie dévastateur en 1512, la ville conserve un abondant patrimoine du 16ème siècle de maisons à pans de bois et son château devenu hôtel de ville. Ce territoire a également été marqué par la présence des grands argentiers de l'Etat : Jacques Cœur, le Berruyer banquier de Charles VII, puis Sully, ministre d'Henri IV et grand propriétaire en Berry, qui ne put achever son projet de faire d'Henrichemont une ville nouvelle. Mais ce territoire reste enclavé, à l'écart des grands axes où se développera l'économie du 19ème siècle. Eminemment rural, donc, il est sujet à l'exode de sa population avec l'avènement des grandes cultures. Pourtant, la seconde moitié du 20ème siècle va recréer un relatif dynamisme. C'est ainsi que s'implante Mécachrome en 1962, dont le créateur allie sa passion cynégétique dans la proche Sologne et la mécanique de précision. Dans les années 1980, EDF entreprend l'installation d'une centrale nucléaire de nouvelle génération (deux réacteurs de 1 300 MW) à Belleville-sur-Loire où le site emploie environ 720 personnes. Le territoire joue le grand écart entre les zones « élues » de l'économie ou marquées par une certaine opulence (les grandes propriétés solognotes ou viticoles du Sancerrois, par exemple) et les territoires caractérisés par une économie résidentielle. Les trois AOP, deux viticoles avec Sancerre (près de 2 900 ha, AOP depuis 1936) et Menetou-Salon (près de 500 ha, AOP depuis 1959), plus le crottin de Chavignol, font partie des atouts du bassin de vie. Quatre zones Natura 2000 couvrent ce Nord du Berry, ponctué par un patrimoine riche en monuments. Son enclavement devient sa force pour une offre en tourisme vert en plein développement. Les principaux enjeux repérés pour ce bassin de vie sont :

- La préservation du tissu industriel existant et le soutien aux activités économiques non « délocalisables » valorisant les ressources locales (économie résidentielle, transformation des ressources agricoles et forestières, circuits courts) ;
- L'affirmation de la ruralité comme un atout de développement durable permettant de préserver les milieux naturels tout en développant les activités touristiques de nature et liées à la gastronomie ;
- Le renforcement de l'armature urbaine du bassin pour organiser les services à la population et réduire la vulnérabilité des populations du fait de l'isolement du territoire et de l'absence de pôle supérieur de services.

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.



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

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

- Etat des débits descendants (Fibre optique et Cuivre)
- Très bon débit - Sup. à 25 MBits/s
 - Bon débit - entre 4 et 25 MBits/s
 - Faible débit - Inf. à 4 MBits/s



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

3 - Les acteurs et partenaires de la médiation numérique sur le bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère

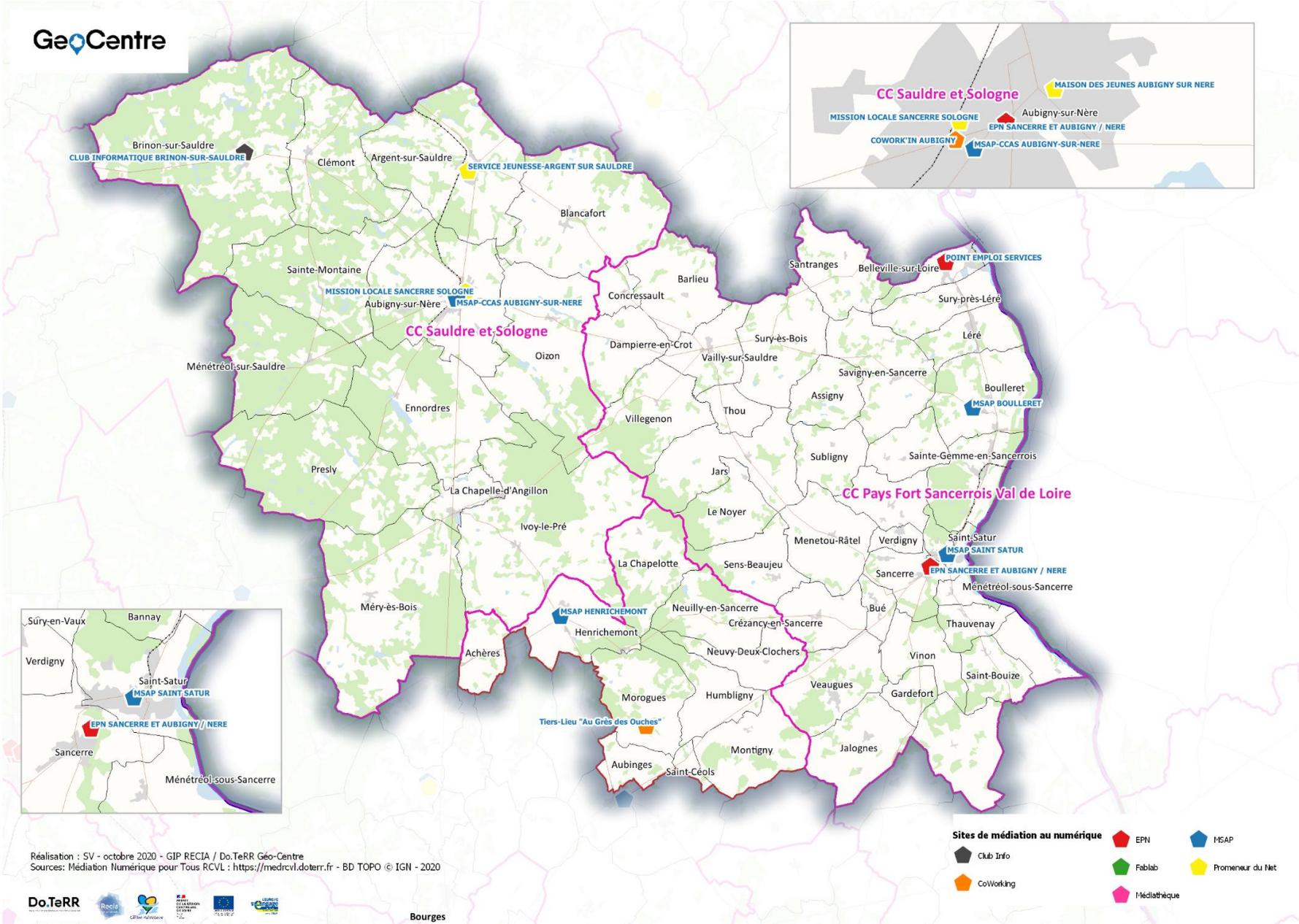


Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Le Tiers-lieu « Au grés des Ouches »



Le Tiers-lieu du Grès-des-Ouches a été créé en mai 2018 par l'association « La Maison des Vies Locales ».

Ouvert à tous publics, il propose un espace regroupant un restaurant, une épicerie solidaire, un espace de pratiques numériques et un espace de coworking au service des habitants et acteurs du territoire.

L'espace co-working est ouvert tous les jours, avec 3 bureaux à disposition.

L'EPN est ouvert tous les jours. Il est très axé sur la culture libre, mais toutes les machines possèdent un double boot Libre/Windows. Une permanence a lieu tous les jeudis matin, avec un accompagnement sur le numérique, notamment sur la partie Fablab.

Matériel mis à disposition : accès Internet, impression, impression 3D, ressources de formation logicielles, cartes électroniques (ex. : Arduino), ordinateurs, tablettes, smartphones, serveur autogéré (avec mail, drive, cloud...).

Au démarrage la structure a bénéficié du financement régional « A Vos ID » pour la création de l'espace de co-working.

Le Tiers-lieu pourrait tout à fait répondre également à l'AMI « Fabrique de territoire » car il répond en tous points aux critères d'éligibilité, mais le souhait désormais est de ne plus dépendre des subventions avec une préférence pour un financement via des prestations. La structure privilégie maintenant plutôt un modèle économique mixte permettant de rester libre.

Projets en cours ou en développement :

- Au Grés des Ouches travaille avec la recyclerie d'Henrichemont pour créer sur place une permanence numérique tous les jeudis.
- Une journée consacré au numérique a lieu une fois par mois, le samedi (conférences, prévention, films...).
- La structure propose déjà un service d'Auto partage, mais veut aller plus loin en développant une expérimentation sur la mobilité solidaire avec « Mobicoop », une appli permettant de capter des volontaires selon des thématiques, en recoupant des disponibilités, les lieux de destination, ...

CCAS / Maison France Services d'Aubigny-sur-Nère



Labélisé « Maison France Services » depuis peu, le CCAS d'Aubigny-sur-Nère accompagne tous publics dans les démarches administratives et propose aussi un espace d'accès internet en autonomie.

Avec le label « France Services », la structure a obtenu plus de personnel pour assurer l'accompagnement du public.

Dans le cadre du label Maison France Services, la structure est relai ANTS (avec des partenariats nationaux obligatoires) et peut développer en complément des partenariats locaux.

Projets en cours :

- Passage du bus numérique en programmation avec l'idée de rencontres prévues avec les acteurs locaux par la suite pour envisager les actions faisant suite au passage du bus
- Projet de formation sur la lutte contre l'illectronisme pour 2021/2022
- Expérimentation d'un projet de visio, impulsé par les partenaires de la MFS (préfecture, partenariats nationaux et locaux).

Communauté de Communes Sauldre et Sologne

Le réseau des bibliothèques de la Communauté de Communes Sauldre et Sologne comporte 9 bibliothèques et médiathèques réparties sur le territoire, dont certaines proposent des postes en accès libre.

Globalement, il y a peu d'accompagnement de prévu pour le numérique. L'accès et l'encadrement dépend de chaque commune. En général, il n'y a pas de temps de travail dédié à la gestion des postes connectés des bibliothèques. Ils sont parfois gérés par des bénévoles et/ou des personnes non formées. Constat : les bibliothèques pourraient avoir un rôle plus important par rapport à l'accompagnement au numérique ! Plusieurs freins à cela : les horaires d'ouverture proposés et le public des bibliothèques qui est différent des publics axés sur le numérique.



Mairie de Morogues

Certains publics ne se rendent pas au tiers-lieu du « Grés des Ouches » présent dans la commune car ils ne se reconnaissent pas pour l'instant dans la « philosophie participative » du lieu et son côté « do it yourself ».



Par conséquent, la nouvelle équipe municipale a la volonté de mettre un poste à disposition en mairie, notamment pour accompagner à l'accès aux droits. Ce poste serait géré par les élus et serait destiné au public qui viendrait plus facilement à la mairie qu'au tiers-lieu du « Grés des Ouches ». Le but n'est pas non plus de prendre la place des MSAP de proximité ! En effet, pour l'instant la population de Morogues a tendance à aller plutôt sur la MSAP des Aix d'Angillon, à 10km. Néanmoins, il faudra travailler avec le « Grés des Ouches » pour inclure

progressivement la population locale.

Mairie de Méry-ès-Bois

Pour répondre aux besoins de sa population, la mairie a la volonté de mettre en place une offre de médiation numérique.

Un projet de création d'une médiathèque, nommée « **Mériéthèque** » est en cours pour une ouverture courant 2021. La mairie souhaite donner à ce lieu une dimension « Tiers-lieu » avec l'idée d'y développer les échanges intergénérationnels.

Les partenaires pour ce projet sont la Région, le département (département, SDE18, CIT et bibliothèque départementale), l'état (DSIL). Un partenariat avec la CAF est également en cours de construction sur ce projet.



Le bus numérique de la CARSAT doit passer dans la commune le 31 mars 2021.

Conseil départemental du Cher – Les EPN du Cher



Les EPN du Cher sont répartis sur 4 sites du département dont deux se trouvent sur ce bassin de vie : MDAS d'Aubigny-sur-Nère et l'antenne MDAS de Sancerre.

L'animateur multimédia du département se déplace sur les 2 sites du territoire pour de l'accompagnement personnalisé, de l'accès libre, des ateliers pour débutants en présentiel, des ateliers en distanciel pour des publics intermédiaires pendant le confinement. L'animateur propose une alternance d'ateliers ludiques et de temps d'appropriation aux démarches administratives dématérialisées.

Peu de postes disponibles sur les lieux de permanences car le public vient avec son propre matériel. Le public qui vient à ces ateliers est plutôt âgé (senior 70 ans +).

Ce dispositif était complété auparavant par l'EPN mobile (« EPN Mobile 18 ») qui a été arrêté par le département fin 2019 depuis que le professionnel qui l'animait est parti.

Mairie de Boulleret

Sur la commune de Boulleret, on compte principalement deux structures de médiation numérique :

- **La « Maison France Services » de Boulleret** : elle met à disposition du public 3 postes informatiques en libre accès connectés à internet, un scanner et une imprimante. Elle ne propose pas d'atelier de formation mais peut accompagner les usagers dans leurs démarches si besoin.
- **Un EPN labélisé Webocentre** et faisant partie du réseau « Promeneurs du net 18 ».



Pour l'accès au droit, la MSAP ne travaille pas en visio mais avec des interlocuteurs soit en présentiel, soit par téléphone ou par mail avec une grande disponibilité. Le lien avec le public est très important ! Le lieu est détaché de la mairie. Le maire insiste sur son choix de ne pas localiser le lieu de médiation numérique dans le bâtiment de la mairie, car selon lui cela peut être un frein pour certains publics.

Projets en cours :

- L'ancienne salle informatique de l'école pourrait être réhabilitée en relais Pôle Emploi.
- Réflexion sur d'autres espaces pour créer un espace culturel, un lieu d'expérimentations.

Mairie de Le Noyer



La municipalité de Le Noyer a pour projet la création d'un point d'accès internet avec imprimante au sein de la mairie, principalement pour des résidents secondaires pour pallier les besoins de matériel et/ou de couverture.

La création de ce point d'accès fait écho à de nombreuses demandes de résidents secondaires (90 habitants secondaires sur 220 habitants) et/ou de résidents souhaitant pouvoir bénéficier d'un espace de co-working en raison de la mauvaise couverture réseau chez eux. Cet espace serait donc plutôt à destination des publics

autonomes qui auraient simplement besoin d'un accès au réseau. Même si ce public est moins nombreux, la mairie doit également accueillir et accompagner les personnes âgées qui ne sont pas autonomes avec le numérique.

Il n'y a pas de projet de MSAP/ Maison France Services localement en raison de la présence d'une Maison France Services à Saint-Satur, même si celle-ci ne fonctionne pas beaucoup d'après certains retours du public.

La fibre devrait arriver en 2021 sur la commune ce qui répondrait en partie aux attentes du territoire.

Mairie de La Chapelle d'Angillon

La mairie est la seule structure pour l'instant sur sa commune à pouvoir proposer un accompagnement aux démarches dématérialisées. La secrétaire de mairie est en surcharge de travail car elle aide (sur du temps bénévole hors temps de travail) toutes les personnes en besoin sur les déclarations administratives (impôts, CAF, demande de permis...).



Une majorité des habitants qui ont besoin d'aide sur les démarches en ligne sont pour l'instant des seniors, même si de plus en plus de jeunes viennent s'installer sur le territoire. Une réunion est prévue pour travailler sur une offre de services pour répondre aux besoins des habitants. La MSAP la plus proche est celle d'Aubigny à 15km, mais avec très peu d'offres de transports pour que les administrés puissent s'y rendre facilement. Peut-être que l'idée d'une MSAP itinérante serait à envisager pour les communes se trouvant dans cette partie centrale du bassin de vie qui est dépourvue de structures de médiation...

MSAP de Saint-Martin-d'Auxigny et l'antenne d'Henrichemont



La MSAP de Saint-Martin-d'Auxigny est dotée également d'une antenne sur la commune d'Henrichemont. Elle a pour but de faciliter les démarches, l'accès aux droits pour la population. La structure assure un accompagnement du public face à la dématérialisation et participe à la lutte contre l'illectronisme. L'objectif est d'accompagner les personnes éloignées du numérique pour les

accompagner, dans le but de les rendre autonomes. La MSAP permet également à un public autonome de venir sur l'espace numérique pour réaliser soi-même ses démarches. La connexion aux postes est sécurisée (conforme aux lois LCT) : chaque personne doit avoir un accès avec identifiant et mot de passe ce qui permet de retracer en cas de problème.

La MSAP de Saint-Martin est en cours de labélisation « Maison France Services ». Dans ce cadre, elle travaillera avec 9 partenaires nationaux (obligatoires) et des partenaires locaux à définir. Elle est également en attente de la labélisation « Maison France Services » pour l'antenne d'Henrichemont, qui permettra entre autre d'avoir deux animateurs.trices contre une actuellement.

Des permanences sont assurées au sein de la MSAP par la Mission Locale Sancerre Sologne, SCAD, ADER...

Mission Locale Sancerre Sologne

Située au sein de la Maison de l'Emploi d'Aubigny-sur-Nère, la mission locale Sancerre-Sologne accueille les jeunes âgés de 12 à 26 ans (jusqu'à la veille des 26 ans).

Une salle informatique avec 10 ordinateurs à disposition, utilisée dans le cadre d'ateliers, ou en accès libre sur réservation.

Des ateliers sur les CV et les inscriptions à Pôle Emploi (proximité avec Pôle Emploi) sont proposés aux jeunes.

L'accompagnement est proposé pour l'appropriation des sites administratifs (accès aux droits) ainsi que sur les usages au quotidien du numérique : comptes persos, messagerie, gestion des mots de passe...

Deux professionnels sont formés à la mission « promeneurs du net » sur la mission locale d'Aubigny-sur-Nère ce qui leur permet d'assurer une présence éducative sur le net en étant en contact avec les jeunes via les réseaux sociaux.

Cette présence permet d'alerter les jeunes sur la vigilance à avoir vis à vis des réseaux sociaux : échanges sur l'e-réputation générée par leur présence sur les réseaux, sur les usages du numérique, sur les risques possibles, proposer une ouverture sur les réseaux sociaux professionnels...

On note une certaine pudeur des jeunes vis-à-vis de leur maîtrise (ou non) des outils numériques (sur les usages ou sur la possession de matériel). Ils n'ont pas les mêmes usages : ils sont à l'aise avec les réseaux sociaux et leurs outils quotidiens mais pas forcément avec des démarches en ligne ou même la gestion d'une boîte email.



Pôle Emploi Aubigny-sur-Nère



Située au sein de la Maison de l'Emploi d'Aubigny-sur-Nère, l'agence Pôle emploi propose 2 ordinateurs à disposition du public avec accès aux sites Pôle Emploi (espace candidat, Emploi store...) et sites d'accès aux droits type CAF (accès limité) ainsi que 5 tablettes, plutôt utilisées lors de forums.

La moyenne d'âge des demandeurs d'emploi est plus élevée sur ce bassin de vie que la moyenne régionale ! Des questions sur le numérique sont abordées lors du diagnostic établi au départ avec le demandeur d'emploi (usages, moyens). L'accompagnement sur les outils numériques est assuré par des volontaires en service civique dans le cadre de l'inclusion numérique : 2 volontaires et un 3^{ème} qui devrait être recruté prochainement, sur du 24h/semaine pendant 8 mois.

L'espace candidat du site internet propose la création du profil de compétences pour élargir le champ des possibles avec la possibilité de créer son CV en ligne. Il s'agit de rendre plus visible les candidats auprès des recruteurs.

Des temps de présentations de « l'Emploi store », du profil de compétences et de l'actualisation sont mis en place auprès des demandeurs.

L'agence d'Aubigny a mis en place également des ateliers techniques et actions collectives sur l'inclusion numérique avec 3 niveaux différents en fonction des personnes. Ces actions ont été créées

en partenariat avec d'autres acteurs (CAF, WeTechCare) avec utilisation de la plateforme *lesbonsclics*. Les ateliers sont mis en place depuis novembre, plusieurs fois par semaine et qui fédère plutôt un public âgé de plus de 40 ans. Ces ateliers se déroulent essentiellement via le site *lesbonsclics*.

- 3 niveaux sont mis en place :
 - ➔ M01 - outils numériques (utilisation de la souris et du clavier),
 - ➔ M04 - Recherche et navigation internet, messagerie (atelier scindé en 2 parties recherche/navigation d'une part et messagerie d'autre part),
 - ➔ M03 - Autonomie sur internet (navigation sur le site de Pôle Emploi, utilisation du scanner disponible dans les locaux)

Dans l'ensemble, les retours des personnes qui ont participé à ces ateliers sont positifs. Les grands débutants ont besoin d'assister aux 3 ateliers. Les participants repartent avec des fiches résumées et une documentation d'informations. En revanche il n'y a pas de suivi post atelier de prévu pour l'instant.

Des ateliers sont proposés aux demandeurs d'emploi dans le cadre de l'expérimentation « Journal de la recherche d'emploi ». Des prestations externes sont réalisées par la BGE : création de CV et préparation d'entretiens

Les publics qui ne peuvent pas venir dans les locaux d'Aubigny-sur-Nère sont réorientés vers les MSAP du bassin de vie.

Des formations **VISA Pro Numérique** sont réalisées à Pôle Emploi (en salle informatique) par le GRETA sur Aubigny et sur Sancerre (remise de diplôme en décembre 2019)

Partenaires de Pôle Emploi :

- BGE : prestation Actif Créa avec un accompagnement de la BGE pour créer son activité (67 orientations en 2019)
- MSAP (financement de la MSAP du Boulleret)

Le Bus numérique



Le Bus Numérique de la CARSAT a pour vocation d'accompagner les seniors-retraités dans leurs apprentissages au numérique pour développer et favoriser, dans le cadre du « Bien Vieillir », le lien social et ainsi, pour les Institutions d'être au plus près de leurs ressortissants.

Partenaires : MSA, RSI, Agirc-Arrco et les 6 départements de la région

Opérateur technique : SAS Solutions Vie Pratique

Équipement :

- Une dizaine de postes connectés
- 1 écran et vidéoprojecteur
- 1 formateur

Comment ça marche ?

Les communes souhaitant bénéficier de ce service doivent s'inscrire sur le site dédié pour pouvoir programmer un événement ou un atelier Internet de 3 heures avec le Bus Numérique auprès de leurs administrés.

Autres structures repérées par les acteurs présents lors des rencontres :

Club informatique association « Connaissance et loisirs »

(Savigny-en-Sancerre)

Le club informatique était basé auparavant dans les locaux de la MARPA (Résidence pour personnes âgées autonomes), mais depuis la pandémie il a été délocalisé temporairement au sein de la mairie de Savigny-en-Sancerre.

Le club accueille tous publics même si les adhérents sont en majorité des seniors.

Ateliers proposés : bureautique, services dématérialisés, usage des tablettes...

Les usagers viennent avec leur matériel mais l'association peut prêter des ordinateurs portables à ceux qui n'en ont pas.

Adhésion annuelle : 20€ d'adhésion à l'association + 25€ pour participer aux ateliers numériques



Usinette.org (repérée par le Grés des Ouches)

L'Usinette est un FabLab/Makerspace situé à Humbligny, à 2 km de Morogues.

Malgré nos prises de contact, nous n'avons pas réussi à obtenir plus de détails sur cette structure de la part de ses responsables...

4 - Verbatims des acteurs de la médiation

« ...Je ne trouve pas pertinent de localiser le lieu de médiation numérique au sein de la mairie. Dans une petite commune, ce lieu n'est pas neutre pour certains publics. On ne va pas voir la mairie pour les mêmes besoins... »

Le maire d'une petite commune

« ...La plupart des habitants de la commune ne se rendent pas au tiers-lieu. Ils n'osent pas franchir la porte car ils ne se reconnaissent pas pour l'instant dans la « philosophie » du lieu. Du coup, ils n'ont pas conscience des services que nous proposons... »

Le responsable d'un tiers-lieu/fablab

« ...Il n'y a pas de temps de travail dédié à la gestion des postes connectés des bibliothèques. Ils sont parfois gérés par des bénévoles et/ou des personnes non formées... »

Une coordinatrice culturelle de communauté de communes

« ...Avec le label « Maison France Services », on a obtenu plus de personnel pour assurer l'accompagnement... »

La responsable de service d'un CCAS – Maison France Services

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

Cette deuxième réunion a eu lieu **le 8 septembre 2020** au tiers-lieu du Grès des Ouches à Morogues



Personnes présentes :

Khadija ABDESSAM – MSAP Saint-Martin -d’Auxigny
Jean-Louis BILLAUT – Mairie de Boulleret
Valérie CHARBONNIER – Mairie de Le Noyer
Thomas FOURMOND – Tiers-Lieu « Au Grès des Ouches »
Catherine GAGNE – Mairie de Morogues
Maud HURÉ – Mairie de Morogues
Elisabeth JUTIN – Mairie de la Chapelle d’Angillon
Thibault KERSUZAN – Mairie de Boulleret
Aude LE BRETON – CCAS d’Aubigny sur Nère
Christian MARCOULY – Mairie de Méry-ès-Bois
Virginie MAURICE – Communauté de Communes Sauldre et Sologne
Thierry MAURY – Département du Cher (les EPN du Cher)

Animateurs de la réunion :

Vincent REFRAY - CRIJ Centre-Val de Loire
Elsa DA SILVA – Mouvement Associatif Centre-Val de Loire

Lors de cette deuxième réunion, les acteurs présents ont pu travailler en sous-groupes à travers deux ateliers thématiques :

1. Les publics

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

2. Faut-il prendre des initiatives complémentaires ?

- L’offre de médiation actuelle est-elle suffisante ?
- Faudrait-il prendre d’autres initiatives ?
- Quels en seraient l’organisation et les moyens ?

Atelier 1: les publics



Les publics en difficulté repérés par les acteurs du territoire :

- **Les « anciens »** : séniors et personnes de plus de 70 ans
- **Les personnes étrangères** : barrière de la langue et non maîtrise de la « culture administrative française » (démarches services publics, accès aux droits...)
- **Les publics non équipés et/ou éloignés** de la culture numérique
- **Les jeunes** : contrairement aux idées reçues, ils ne maîtrisent pas tous les usages numériques, notamment les procédures numériques d'insertion professionnelle ou les démarches administratives...
- **Les « résistants » / « critiques »** : réfractaires au « tout numérique » par esprit critique et/ou par souci d'écologie (empreinte écologique du numérique)
- **Les publics en situation d'illettrisme** (et/ou illettrisme) : la lecture, un frein pour ces publics dans l'usage du numérique

Les obstacles à la médiation et les pistes de réponses pour mieux toucher ces publics :

Les obstacles à la médiation numérique		Comment mieux toucher les publics ?
Manque de temps, de disponibilité des structures		Proposer des horaires adaptés
Timidité, pudeur du public à avouer sa « non-maîtrise » du numérique		Accueillir individuellement, discrétion dans le repérage, accompagnement adapté à chacun
Communication : beaucoup d'informations, problème d'identification des lieux ressources		Mobiliser les médias « traditionnels », les personnes relais type ambassadeurs, diffusion dans les boîtes aux lettres...
Contexte sanitaire : accroît la fracture numérique et les inégalités	→	
Mobilité		Mettre en place des services de co-voiturage, des services itinérants sur le bassin de vie
Evolution croissante du numérique : les outils, la technologie, les connaissances évoluent sans cesse...		> Mettre en place des supports pédagogiques et avoir des discours clairs (vulgariser le vocabulaire du net) > Ouvrir vers d'autres usages et outils : web citoyen, outils collaboratifs, partage du savoir...



L'offre de médiation actuelle est-elle suffisante ?

- Sur l'angle de l'accès aux droits, l'offre semble suffisante quantitativement mais pas toujours qualitativement : problèmes de légitimité de certains acteurs à accompagner les publics sur certains services (impôts par ex).
- Elle semble en tout cas mal identifiée par les publics, notamment concernant l'accès aux droits
- Sur les autres angles du numérique, la parentalité et les enjeux numériques des jeunes (éducation aux médias, usages des écrans à la maison), l'offre est insuffisante.

Quelles autres initiatives ?

- Développer une offre autour de la culture numérique et du web citoyen : prévention, esprit critique, écologie numérique...
- Imaginer des MSAP mobiles ?
- Trouver une complémentarité entre présentiel et distanciel (répondre aux problématiques d'éloignement géographique et à l'isolement liées à la pandémie)

Quelle organisation ? Quels moyens ?

- Prévoir des programmes de formation pour tous (publics et professionnels) !
- Mettre en place des ateliers, évènements, forums et conférences sur le numérique
- Mettre des moyens financiers (équipement récent, RH sur l'accompagnement...)
- Fédérer des personnes relais, bénévoles, ambassadeurs
- S'appuyer sur les structures locales compétentes en matière de numérique et qui se proposent d'essaimer certaines idées innovantes sur leur territoire (ex : « le Grés des Ouches »)

6 -Article de synthèse

La carte de l'offre de médiation numérique sur le bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère met en exergue une répartition inégale des lieux de médiation sur ce territoire.

L'essentiel de l'offre se situe au Nord-ouest (Aubigny-sur-Nère), à l'Est (Sancerre) et au Sud du bassin de vie (Henrichemont, Morogues).

Les communes plus rurales, présentes dans la partie centrale du bassin de vie, telles que Le Noyer ou La Chapelle d'Angillon, souffrent d'un manque d'acteurs de proximité voire même parfois d'un accès au réseau insuffisant.

Une initiative mobile complémentaire serait à imaginer en réponse aux besoins sur cette zone centrale, par exemple une MSAP itinérante (bus)...

Lieux de permanences supplémentaires de l'EPN du Cher ? Mais au sein de quelles structures ?

La force du bassin de vie d'Aubigny-sur-Nère réside dans la pluralité des typologies d'acteurs. En effet sur ce territoire, on trouve à peu près tous les profils de médiation numérique possibles : tiers-lieux, fablabs/Makerspace, MSAP, EPN, Promeneurs du Net, clubs informatiques, médiathèques.

Le besoin d'interconnaissance a été rappelé par tous ces acteurs qui ont salué l'initiative du projet « *Médiation numérique pour tous* » grâce auquel ils ont pu se rencontrer, se connaître et échanger sur leurs pratiques. Ces acteurs semblent prêts à faire réseau avec l'envie d'être complémentaires dans les services qu'ils proposent et dans les publics qu'ils accompagnent. Ils souhaitent également que l'offre globale soit plus visible auprès des habitants.

Même si sur ce territoire comme sur d'autres dans le Cher, l'arrêt du dispositif itinérant « Mobile 18 » est regretté par tous, des initiatives semblent prendre le relais :

L'animateur des EPN du Cher tient des permanences sur les MDAS d'Aubigny et de Sancerre pour y animer des ateliers numériques.

Le tiers-lieu du Grés-des-Ouches (Morogues) entend développer l'essaimage de ses initiatives sur le territoire (projet de recyclerie avec Henrichemont, projet de mobilité solidaire sur l'appli Mobicoop) et nouer des partenariats avec les acteurs environnants en se proposant d'être un lieu ressources sur les questions du numérique (web citoyen, culture numérique, écologie numérique, esprit critique...). De nombreux villages du bassin de vie ont également sollicité le Bus numérique de la région pour des passages dans leurs communes.

Les acteurs rencontrés soulignent le besoin de formation des professionnels avec pour certains l'accent mis sur le problème de légitimité à accompagner sur certains services dématérialisés de l'État (impôts, retraites...).

Ils font le constat également d'un manque de formation des publics, certes sur l'aspect « accès aux droits », mais ils soulignent aussi une offre trop insuffisante sur les autres angles du numérique, notamment sur la parentalité et les enjeux numériques des jeunes (éducation aux médias, usages des écrans à la maison, esprit critique...).

Hormis la zone centrale qui souffre d'un manque de structures, l'ensemble du bassin de vie est donc plutôt doté d'une offre de médiation numérique qui semble pouvoir être suffisante.

Néanmoins ces acteurs ont besoin de bien se connaître pour faciliter l'orientation des publics, d'être reliés autour de projets communs afin d'impulser une dynamique territoriale et de développer la communication sur les services proposés auprès des publics notamment en milieu rural. Ils ont besoin également de formation sur tous les sujets du numérique et pas seulement sur celui de l'accès aux droits.