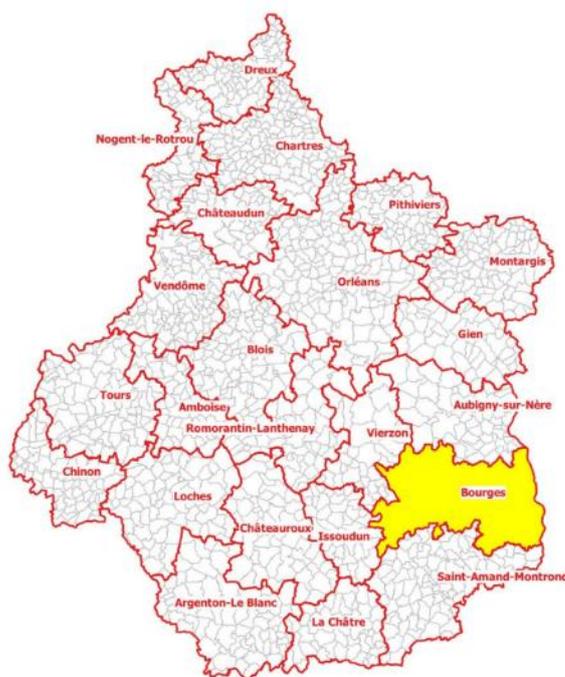





*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Bourges sur la
médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 – Présentation du bassin de vie de Bourges.....	6
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Bourges.....	9
4 – Verbatims des acteurs de la médiation.....	19
5 – Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	20
6 – Article de synthèse	23

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

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 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 (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 Bourges

Riche cité au passé prestigieux, Bourges a dû affronter ces vingt dernières années la reconversion de ses industries de défense et se diversifier pour rester attractive.

Au cœur du département du Cher - et de l'Hexagone - la zone d'emploi de Bourges compte 181 000 habitants. Troisième agglomération de la région Centre, Bourges abrite près de 100 000 habitants, dont 71 200 vivent dans la ville centre. Bourges est reliée à Paris, Clermont-Ferrand par l'A71 et à Châteauroux par la N151. L'A85 permet de rallier Tours puis Nantes par autoroute. Bourges est également desservie par la ligne ferroviaire Paris-Vierzon-Montluçon et est située sur l'axe Nantes-Lyon via Tours. Bourges dispose également d'un aéroport, qu'entreprises et collectivités peuvent utiliser par le biais de sociétés d'aviation d'affaires. Au carrefour de paysages variés - forêts, vergers et vigne au Nord, cultures céréalières en Champagne berrichonne - et marquée par la confluence de plusieurs rivières qui expliquent la présence des marais au pied de la vieille ville, l'aire urbaine de Bourges structure ce territoire.

Occupée dès l'âge du fer, l'ancienne Avaricum se développe à l'époque gallo-romaine après avoir été conquise par Rome. Elle connaît ensuite des fortunes diverses puis enregistre un bel essor à partir du XIIème siècle. Elle se dote d'une nouvelle enceinte sous l'impulsion de Philippe-Auguste et se lance dans la construction de la cathédrale St Etienne, dont le chantier se poursuit jusqu'au XVème siècle. Devenue capitale du duché de Berry, Bourges prospère sous l'impulsion de Jean de Berry, du futur roi Charles VII et de Jacques Cœur. A cette époque, la ville compte 15 000 habitants, soit quasiment autant qu'à la veille de la révolution.

Il faut attendre le second empire pour voir Bourges prendre le virage de l'industrialisation avec l'arrivée des usines d'armement que l'Etat choisit de regrouper au centre de la France. Cette décision va donner sa singularité au paysage économique et urbain local. S'implantent notamment l'arsenal, la direction de l'artillerie, l'école de pyrotechnie, puis des sociétés aéronautiques dans les années 30. Ailleurs dans la zone d'emploi, de grosses entreprises voient le jour, Pillivuyt (porcelaine) à Mehun-sur-Yèvre, la laiterie Triballat à Rians, ou Michelin. Mais pendant plus d'un siècle, la région de Bourges va surtout vivre au rythme des industries de défense, avant de subir leur restructuration, à partir des années 80. La zone reste marquée par les activités de la défense et de l'armement.

Bourges a su diversifier son développement en s'appuyant sur la richesse de ses savoir-faire liés aux métiers de l'armement, en particulier dans le domaine de la mécanique. Le territoire se dote de quatre pôles technologiques et se spécialise dans la maîtrise des risques. Il compte plusieurs laboratoires de recherche, un tissu économique diversifié et table sur la formation supérieure. Bourges peut aussi compter sur la notoriété de son "Printemps », né en 1977, et qui est devenu l'un des rendez-vous incontournables du monde musical français. D'autres manifestations comme Un été à Bourges ou les Nuits lumière attirent les touristes, sans parler du joyau qu'est la cathédrale, classée au patrimoine de l'Unesco depuis 1992.

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.

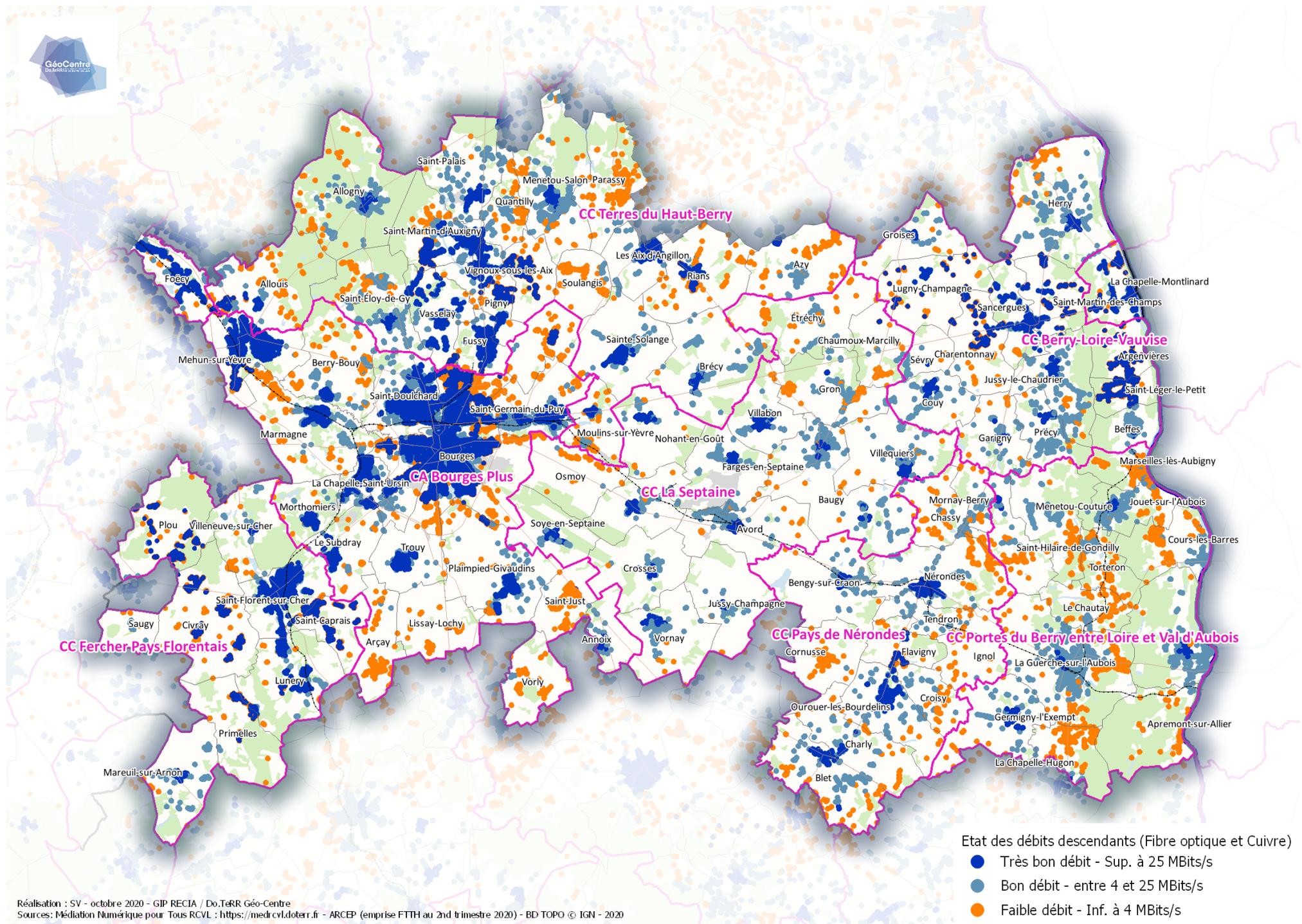


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)

3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Bourges

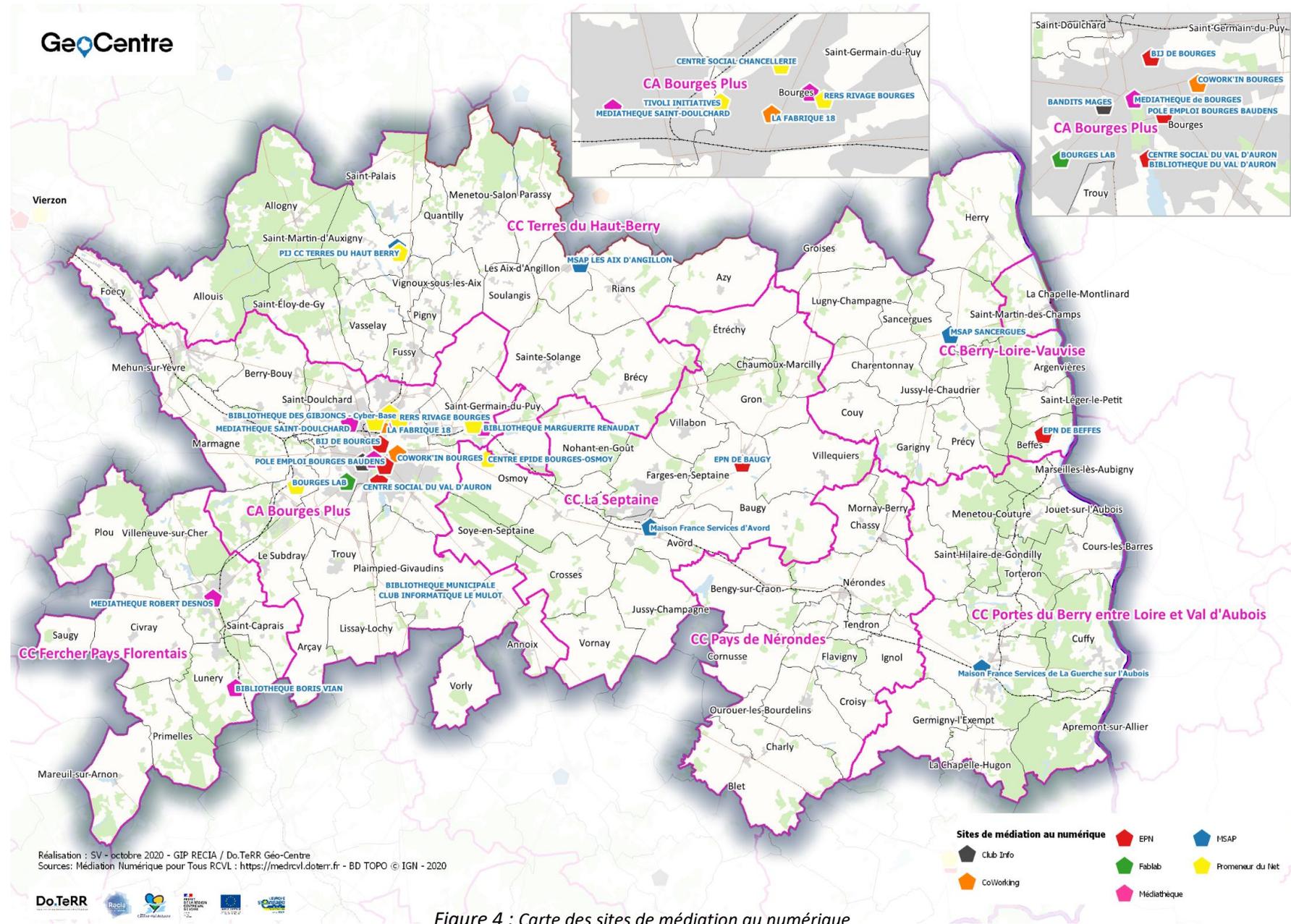


Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Cyber base, bibliothèque des Gibjons



La Cyber base (label d'Espace Public Numérique financé par la Caisse des dépôts) est située au sein de la bibliothèque des Gibjons à Bourges.

Elle propose un accès gratuit et ouvert à tous à raison de 10 heures d'ouverture hebdomadaire en consultation libre.

Elle dispose de 5 postes équipés de webcam et casques audio, 1 vidéoprojecteur, 1 caméra numérique, 1 appareil photo numérique, 1 scanner et 1 imprimante.

Elle propose un accès à Internet, un accompagnement individuel, un atelier collectif, de créneaux de fréquentation libre (2h/jour par usager), outils bureautiques et multimédia.

La Cyber Base propose également des ateliers, qui s'étalent sur une plage de 8 heures par semaine, et dont 80% des participants sont des retraités. Deux thématiques sont traités au cours de ces derniers : d'une part, sont organisés des ateliers « Premiers pas » qui portent sur de la bureautique, retouche d'image, utilisation d'Internet, apprentissage du français, ... et d'autre part des ateliers traitant de thématiques spécifiques telles que la création d'association, CV, candidature en ligne, réseaux sociaux, code de la route, ...

Enfin, un partenariat a été mis en place avec des structures extérieures pour certains ateliers.

Médiathèque de Bourges

La médiathèque de Bourges, créée en 1998, propose 35 heures d'ouverture par semaine au public.

Parmi les différents espaces (Jeunesse, Adultes...), elle dispose d'un Espace Public Numérique labelisé Web'O'centre pour tous publics : SDF, jeunes, personnes atteintes de troubles psychologiques (orientés par l'hôpital Georges SAND). Une Game zone est également proposée au public et équipée de 4 consoles de jeux.



Elle dispose de 18 postes connectés à Internet en accès gratuit répartis sur 3 salles, et les impressions y sont payantes. Un accompagnement est assuré par 5 professionnels : 1 responsable EPN, 1 médiateur numérique, 2 animateurs multimédia et 1 adjoint patrimoine. L'EPN de la médiathèque est fréquenté quotidiennement par 80 à 100 personnes, et comptabilise environ 20 000 connexions web par an. Beaucoup d'usagers sont redirigés à la médiathèque par d'autres structures.

Des ateliers y sont régulièrement mis en place, accueillant en moyenne 5 personnes par session. Les thèmes et publics sont diversifiés, avec des ateliers « stop motion » pour les jeunes (12 ans), des ateliers et tournois de jeux vidéo, des ateliers de programmation Scratch, des ateliers de création de CV (en partenariat avec la mission Emploi), et des ateliers personnalisés du vendredi « Vendredi, c'est numérique ! » avec par exemple de l'impression 3D.

On constate une demande croissante depuis quelques années avec la montée en puissance des services dématérialisés de l'État. La mixité des publics (jeunes/personnes âgées, valides/handicapés) permet une intermédiation entre pairs qui est intéressante.

Un besoin d'une plus grande visibilité sur les ateliers « Loisirs » a également été souligné.

Enfin, la médiathèque s'interroge sur la légitimité à gérer des procédures de services publics en ligne pour les usagers quand on n'est pas formé sur ces services, notamment vis-à-vis du problème de confidentialité à respecter.

Médiathèque de Saint-Doulchard

La médiathèque de Saint-Doulchard met à disposition du public un espace numérique gratuit et sur inscription (valable 6 mois renouvelable), ainsi qu'une connexion Wifi disponible dans tous les espaces.

Elle met à disposition 8 ordinateurs pour travailler, faire des recherches, écouter de la musique, regarder un film... Ces ordinateurs sont équipés du Pack office, de VLC et d'Adobe Digital Editions. Ils permettent également d'accéder à un espace de stockage personnel et permanent depuis la médiathèque et de ressources en ligne.



La médiathèque propose aussi un service d'impression pour lequel chaque usager a la possibilité d'imprimer gratuitement jusqu'à 5 feuilles au format A4. Au-delà, chacun devra apporter ses feuilles.

5 tablettes sont également à disposition, dont une réservée à la recherche d'emploi. Les applications disponibles à la médiathèque comprennent des applications pour les enfants de 0 à 5 ans, pour les enfants de 6 à 11 ans, et pour les adolescents et adultes. Enfin, un accompagnement est assuré par la référente numérique.

La médiathèque organise également des ateliers numériques gratuits, réalisés par des intervenants extérieurs (Le Mobile 18 sur les ateliers Scratch par exemple).

La structure constate qu'il devient compliqué de pouvoir continuer à assurer ses missions de bibliothécaire quand on est débordé de demandes sur les démarches administratives, qui sont montées en puissance depuis 1 an.

Bureau Information Jeunesse (BIJ) de Bourges



Le BIJ informe les jeunes sur tous les sujets liés à leur quotidien (études, formation, emploi, santé, logement, accès aux droits, BAFA-BAFD, loisirs, mobilité internationale...).

Ouvert 32 heures par semaine, il dispose d'un espace public numérique labellisé Web'O'centre avec 4 ordinateurs connectés à Internet et un service d'impressions gratuites sur demande.

Le BIJ fait partie du réseau « Promeneurs du Net » du Cher.

Il organise des ateliers de sensibilisation sur l'usage des réseaux sociaux et a participé aux Human Tech Days 2019 avec l'organisation d'ateliers sur les fake news intitulés « Le Vrai du Faux ». Le BIJ fait état de nombreuses demandes différentes de la part de leur public. En effet, un certain nombre d'utilisateurs sont redirigés vers le BIJ par d'autres structures d'accueil telles que Pôle emploi. Par ailleurs, le Bureau

souligne l'importance de reformuler les questions posées par ces usagers afin de bien comprendre leurs demandes.

Du fait de cet afflux, le BIJ a dû réajuster son public cible car les personnes plus âgées prenaient le pas sur les jeunes au sein de l'espace numérique ; ayant pour conséquence que les jeunes n'osaient plus venir. Une médiation a alors été réalisée avec Pôle emploi pour arrêter l'orientation systématique des demandeurs d'emploi vers le BIJ.

Centre communal d'action sociale (CCAS) de Bourges

Le CCAS de Bourges propose différents services à la population. D'une part, il propose un service d'accompagnement à la parentalité, pour lequel un psychologue intervient sur les usages numériques auprès des crèches et des parents des plus petits. D'autre part, un service de solidarité est présent dans deux centres sociaux. Enfin, il existe un pôle Sénior, composée d'une assistante sociale et d'une animatrice, pouvant toutes les deux se déplacer et faire de l'accompagnement numérique à domicile auprès des personnes âgées.



Le centre a également mis en place différentes actions autour du numérique. Tout d'abord, les séniors, qu'ils soient débutants ou non, peuvent bénéficier de cours d'informatique et d'un accès à Internet. Ensuite, des actions sur l'intergénérationnel sont menées, avec l'organisation d'une balade numérique d'une part, et via des ateliers en partenariat avec l'association Unis Cités d'autre part. Par ailleurs, les aidants, en lien avec l'Hôpital, accompagnent les personnes avec les smartphones. Enfin, le CCAS a organisé une conférence sur la révolution numérique, animée par un philosophe.

Malgré ces nombreuses actions, le centre constate le besoin de travailler sur le sujet de l'accessibilité : l'accès aux documents, aux plaquettes, aux horaires... au sein de l'espace d'accueil.

Mairie de Sainte-Thorette



Pour la mairie de Sainte-Thorette, le numérique est un atout car il améliore les problèmes de distance entre les structures et le public, en milieu rural notamment.

Aussi, la municipalité a ouvert, depuis un an, une médiathèque comprenant 2 ordinateurs mis à disposition du public. Celle-ci est ouverte 20 heures par semaine, et un agent municipal pouvant accompagner les publics est présent 18

heures par semaine.

Dans le futur, la commune souhaite que ce lieu devienne également un lieu d'accueil de services (CAF, MSA, CARSAT).

Département du Cher

Si le département a confirmé fin 2019 l'arrêt de « Mobile 18 », dispositif itinérant « d'accompagnement à la découverte et à l'appropriation des usages numériques » pour l'ensemble des habitants du Cher, il souligne néanmoins le maintien de **4 espaces publics numériques (EPN)** sur son territoire : ceux de Châtelet-en-Berry, d'Aubigny-sur-Nère, de Sancerre et de Baugy.



L'animateur des EPN du Cher se déplace sur les 4 sites du département pour de l'accompagnement personnalisé, de l'accès libre, des ateliers pour débutants en présentiel ou des ateliers en distanciel pour des publics intermédiaires pendant le confinement. Il essaye d'alterner entre séances ludiques de découverte et ateliers sur les démarches administratives. Peu de postes sont mis à disposition car le public vient la plupart du temps avec son propre matériel. Les usagers sont plutôt âgés (seniors de 70 ans et plus).

Des ateliers sont également mis en place à l'attention des plus jeunes, tels que les ateliers « **Coding goûters** ».

Centre associatif – Hameau de la Fraternité



Le Centre associatif fait partie du Pôle Accueil Associations (PAA).

Il dispose d'un espace numérique en accès libre pour les habitants, équipé de 10 ordinateurs portables, de 2 tablettes, d'une imprimante et d'un scanner.

Cet équipement a été également labellisé WebOCentre.

Il propose également des ateliers gratuits le matin, à destination des personnes âgées, mais également

pour les jeunes publics, en fonction des thématiques traitées.

Mairie de La Guerche sur l'Aubois

La municipalité de La Guerche sur l'Aubois dispose d'une maison de services au public (MSAP). La MSAP de La Guerche bénéficie depuis le 1er janvier 2021 d'un second agent en vue de répondre au cahier des charges de labellisation « France Services ». Un réaménagement des locaux est en cours afin de permettre un meilleur accompagnement et plus de confidentialité. En outre, la MSAP accueille la Mission Locale Cher Sud dans les bureaux adjacents, permettant une complémentarité des démarches des jeunes publics.



Le bus numérique de la région a également effectué un passage dans la commune.

La Médiathèque Jean-Paul Roussillot dispose, en plus des 3 postes informatiques à disposition du public, d'un écran géant multifonctions permettant la réalisation de formations interactives. Or, il n'y a pas de personnel formé pour accompagner le public sur ces postes. L'attente de la municipalité réside donc essentiellement en des moyens humains (médiateur) pour accompagner les publics en difficultés face à l'outil numérique.

Espace Jeunes de Saint-Germain-du-Puy



L'espace Jeunes s'adresse aux jeunes de 15 à 25 ans, mais de plus en plus de seniors bénéficient des ateliers mis en place par la structure.

Il dispose d'un espace numérique comptant 5 postes connectés à Internet, et propose pour les seniors un atelier d'initiation « Informatique et Internet », traitant des démarches administratives dématérialisées, de la gestion de son téléphone mobile, des achats sur Internet et, plus généralement, d'informatique.

L'animateur est également éducateur sportif et fait partie du réseau « Promeneur du Net 18 », ce qui permet de sensibiliser les jeunes sur leurs usages d'Internet via les comptes Snapchat et Instagram du « Promeneur du Net ».

Mission locale de Bourges

La Mission Locale de Bourges accueille environ 1 800 jeunes par an, âgés de 16 à 25 ans, ainsi que d'autres publics. Elle dispose d'un EPN équipé de 3 ordinateurs en accès libre, et accompagne les publics à l'accès aux droits (CPAM, Pôle Emploi, ...).

La structure propose également des ateliers, qui se tiennent dans une salle équipée d'une douzaine d'ordinateurs.

Des questions subsistent néanmoins quant aux moyens pouvant être mis en œuvre pour repérer les publics et travailler ensemble, avec le BIJ et la médiathèque notamment, sur l'interconnaissance et l'orientation de ces publics.



Mairie de Nérondes

La municipalité de Nérondes dispose d'une bibliothèque, fréquentée par environ 200 personnes de la commune, sur les 1 500 habitants qu'elle compte.

Depuis le 1er janvier 2020, à la suite d'une réorganisation de sa bibliothèque, deux secrétaires de la municipalité seront en temps partagé sur la mairie et la bibliothèque. Elles assureront l'accompagnement d'un

point d'accès numérique (1 ordinateur) mis en place pour les publics en difficulté, avec une charte d'utilisation.

La commune connaît toutefois des difficultés à communiquer sur ce sujet auprès des publics en difficulté, soit ceux qui en ont le plus besoin.

Centres Sociaux de la Chancellerie et du Val d'Auron (CCAS)

Le CCAS de la ville de Bourges gère les deux Centres Sociaux de la Chancellerie et du Val d'Auron.

Un grand nombre de leurs actions est dédié aux séniors, notamment au niveau des ateliers numériques.

Néanmoins, le centre social s'adresse également aux jeunes, faisant partie du dispositif « **Promeneurs du Net** ».

Les deux centres sociaux disposent d'une borne d'accès à Internet en libre-service et d'un service d'impression gratuit (les usagers devant néanmoins apporter leurs propres feuilles).

Tous deux proposent un accueil hebdomadaire ouvert à tous, pour toutes les questions relatives au numérique, ainsi que des cours d'informatique de 2 heures par semaine.

Un accompagnement individuel est également assuré par une personne formée.



Associations Emmetrop et Bandits Mages (l'Antre peaux)



Ces deux associations ont une approche du numérique via la création artistique.

Elle disposait d'un médiateur numérique, parti récemment et qui n'a pas encore été remplacé. Un travail est par ailleurs en cours, sur l'interconnaissance et l'échange de connaissances avec la médiathèque

Parmi leurs actions passées, Emmetrop et Bandits

Mages ont participé au cycle d'événements Human Tech Days, organisé par la Région Centre-Val de Loire, en organisant le 26 janvier 2019 une journée de clôture avec les acteurs de la médiation numérique à l'Antre Peaux. Des actions sont également prévues pour l'édition 2020 de Human Tech Days.

Parmi les différents projets de ces deux associations, on compte la participation au dispositif Territoires et Résidences d'Education Artistique et Culturelle (TREAC) initié par le Conseil départemental du Cher et la D.R.A.C, avec l'accompagnement de la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale du Cher.

Les deux associations projettent également de programmer un rendez-vous mensuel autour du jeu vidéo ; il s'agira d'un temps de découverte sur un jeu-vidéo choisi par une artiste, tous les mercredis du mois à partir de février 2020, avec la possibilité de mettre en place un atelier.

Le bus numérique

Sur l'initiative de la CARSAT, un « bus numérique » propose ses services sur l'ensemble de la Région Centre-Val de Loire.

Les journées de présences annuelles sont convenues avec les départements concernés. A 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 les initier aux bases numériques. La tournée du bus est accompagnée par une chargée de mission embauchée par l'ASEPT.

L'outil s'avère être un indicateur relatif aux besoins du secteur.

Depuis la création de ce service en 2018, le bus s'est rendu à Trouy, Lunery, Nerondes, Bourges (quatre jours) et Jouet sur l'Aubois. En 2019 ce fut au tour de St Martin d'Auxigny, les Aix d'Angillon, le Subdray et la Guerche sur l'Aubois. Près de 200 séniors ont bénéficié de ces services.



Les MSAP / Maisons « France Services »

On compte 5 MSAP ou Maisons « France Services » sur le bassin de vie de Bourges :

- MSAP des Aix d'Angillon
- MSAP de Sancergues
- Maison France Services Saint-Martin-d'Auxigny
- Maison France Services d'Avord
- Maison France Services de La Guerche sur l'Aubois

Ces espaces proposent un accès aux services publics dématérialisés avec presque à chaque fois un accompagnement assuré par un ou deux agents pour les démarches.

Ils proposent en général un accès numérique, sous la forme d'ordinateurs ou de bornes visios. Des permanences assurées par des partenaires nationaux et/ou locaux peuvent être proposées également.

Une partie d'entre elles ont récemment reçues le label « France services », se traduisant mécaniquement par un renfort d'effectifs et de moyens liés à la formation des agents, à l'animation du réseau et au déploiement des outils informatiques.

CAF du Cher



La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du Cher coordonne, depuis 20 ans, le réseau d'acteurs du Cher « Résopluce 18 » autour de l'accès aux droits avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit du Loiret (CDAD) du Cher. Ensemble, ils ont mis en place l'**application mobile « Tatout 18 »** destinée aux jeunes de 16 à 25 ans afin de répondre à leurs questions, les accompagner, les orienter et les conseiller sur leurs besoins d'accès aux droits. En parallèle, la CAF coordonne également le dispositif « Promeneurs du Net 18 ».

Parmi les changements constatés dans les usages, la CAF du Cher souligne une augmentation d'ouvertures de droits depuis la mise en place de la prime d'activité, désormais gérée par les CAF.

Résopluce 18

Le réseau d'acteurs « **Résopluce 18** » est composé de 16 institutions. Son objectif est la lutte contre l'exclusion. Pour ce faire, un travail sur une cartographie des acteurs numériques du territoire est réalisé dans le cadre du projet. Le réseau a également mis en place l'application « tatout18.info » pour faciliter l'accès aux droits des jeunes.

Canopé 18 (Education nationale)



Le réseau-Canopé propose des ressources pour les enseignants et professionnels, un accompagnement des projets numériques des enseignants et professionnels, ainsi que des formations proposées aux acteurs éducatifs.

Les chantiers en cours à Canopé 18 portent sur la transformation numérique des manuels scolaires, les Webradios et WebTV, et le développement de la formation continue. Le réseau porte également des actions sur l'intergénérationnel, et réalise un travail territorial sur l'interconnaissance des acteurs éducatifs.

Enfin, il est impliqué dans le projet Open Badges « **Badgeons le Centre-Val de Loire** » porté par la Ligue de l'Enseignement.

Communauté d'Agglomération de Bourges - Bourges Plus



La direction du développement économique de Bourges Plus fédère des entreprises, laboratoires de recherche et enseignants autour d'un projet de réseau d'entreprises (proposition de services, actions de communication...).

L'agglomération organise également des événements s'inscrivant dans la dynamique du label « **French Tech Loire Valley** », sur la robotique ou encore l'intelligence artificielle.

Malgré cette dynamique, force est de constater que trop nombreux sont les jeunes berrichons quittant le territoire pour faire un stage qu'ils pourraient réaliser localement. Le maillage des entreprises locales est trop méconnu, notamment des jeunes. Cela explique le besoin de communication sur le tissu des entreprises locales.

La Direction des Systèmes d'Information, dans le cadre de son schéma directeur et au travers de sa mission « **Territoire intelligent** », pose la médiation numérique comme axe d'action interne vers les agents des trois collectivités (Agglo, Ville et CCAS de Bourges) avec le projet de formations internes, mais également externe vers les quartiers de Bourges et les communes de l'agglomération berruyère avec un projet de dispositif mobile, nomade à l'instar du bus numérique.

IMEP Bourges Plus

L'Institut Communautaire d'Education Permanente IMEP (IMEP) propose des formations continues dans différents domaines, longues ou courtes, payantes ou pouvant être financées, diplômantes ou qualifiantes.

Ces formations peuvent ainsi aboutir à l'obtention d'un Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires (DAEU) à des savoirs de base (numérique, comptabilité, Français Langues Etrangères) ou de bénéficier d'un accompagnement à la préparation des concours administratifs. L'IMEP propose également des cours de bureautique, pris en charge par l'agglomération, avec un programme allant de l'initiation au perfectionnement.

Enfin, depuis septembre 2019, l'IMEP a mis en place un Campus Digital via le réseau de la Digitale Académie. Depuis juillet 2020, ce dispositif est labellisé « **Campus connecté** » et vise principalement les bacheliers qui n'ont pas reçu d'affectation dans le système "ParcoursSup", les décrocheurs, ou les étudiants qui ne sont pas mobiles pour des raisons financières, familiales, ou encore sociales.



CIAS Terres du Haut Berry



Le Centre Intercommunal d'action social du Haut Berry dispense des formations Visas numériques qui ont réuni une cinquantaine d'habitants des Terres du Haut Berry depuis début 2019.

Le bus numérique de la CARSAT a également effectué 3 haltes en Terres du Haut Berry en octobre 2019 à Henrichemont, Aix-D'angillon, et Saint-Martin-d'Auxigny.

Au total, ce sont 22 retraités qui ont participé à ces ateliers numériques de 3 heures.

4 – Verbatims des acteurs de la médiation

« ...On se retrouve souvent à gérer des procédures de services publics en ligne pour les usagers avec du coup un accès à des données très personnelles... »

Le responsable des espaces numériques de bibliothèques

« ...On ne peut pas dire non au public même si parfois les demandes dépassent le cadre de nos missions ! ... »

Une référente numérique et multimédia dans une médiathèque

« ...Il faut pouvoir être en mesure de connaître les acteurs de son territoire, au-delà du sujet du numérique... »

La directrice du Bureau Information Jeunesse

« ...Il y a des passerelles à faire entre santé mentale et numérique ! ... », « ...Comment on accueille ? Comment on fait en sorte de ne pas discriminer la personne ? ...»

Une animatrice territoriale de santé dans un CCAS

« ...Je suis pour la mutualisation afin d'éviter les doublons dans les services... »

Une maire-adjointe de petite commune

« ...On n'a pas pour vocation de prendre la place des services publics mais on dit aux gens que s'ils n'y arrivent pas via les services classiques, ils peuvent venir nous voir, on pourra les prendre en charge quand même... », « ...Nous n'avons pas le temps de nous former ! ... »

Une responsable d'atelier multimédia

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

Après une première rencontre favorisant l'état des lieux des structures et des problématiques liées à la médiation numérique, une seconde réunion était plus portée sur les perspectives. Organisées par groupes, les participants échangeaient entre eux autour des questions des publics, des structures et des services (existants ou non) afin de porter nos regards sur des pistes pouvant faciliter le travail des médiateurs.

Compte rendu de la réunion du 20 décembre 2019 à Bourges

Liste des personnes présentes :

Participant.e.s :

- Patrick POGUET, responsable - CIAS Terres du Haut Berry
- Jean-François BERTHO, directeur adjoint - Mission locale de Bourges
- Morgan LEMAN, volontaire en service civique - Mission locale de Bourges
- Roland GILBERT, maire – mairie de de Nérondes
- Sophie TROUWAERT, secrétaire – mairie de de Nérondes
- Yacine ALAOUI, animateur – Espace Jeunes Saint-Germain-du-Puy
- Catherine GUÉNIN, cheffe de projet – CAF du Cher
- Sandrine JACQUET, directrice – BIJ (Bureau Information Jeunesse) de Bourges
- Victor DURAND, animateur – Médiathèque de Bourges
- Régis MARTIN, responsable des espaces numériques – Médiathèque de Bourges
- Mourad MERABTI, animateur Cyberbase – Bibliothèque des Gibjoncs
- Hélène LEVRARD, agent de la DSI – Conseil départemental du Cher
- Ingrid LANDRY-PASDELOUP, chargée de mission Territoire intelligent - Bourges Plus
- Sandra BOUREGAT, directrice du Centre social du Val d'Auron – CCAS Bourges
- Céline GOUVERNE, coordinatrice services des publics et actions pédagogiques - Emmetrop et Bandits Mages (l'Antre peaux)
- Claire GUILLOUX, attachée services des publics - Emmetrop et Bandits Mages (l'Antre peaux)
- Léo FRABOT, stagiaire - Associations Emmetrop et Bandits Mages (l'Antre peaux)

Membres du consortium (animation de la réunion) :

- Vincent REFRAY, Chargé de mission numérique – CRIJ Centre-Val de Loire
- Elsa DA SILVA, Chargée de mission numérique – Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire

Thématique : les publics

Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?

Quels sont les obstacles à une médiation ?



Les publics en difficulté :

- Tous les âges sont concernés par la transition numérique
- Le bassin de vie de Bourges est particulièrement touché par des publics fragiles avec parfois des troubles psychiques et/ou comportementaux
- Public de petits artisans, petites entreprises : méconnaissance des appels à projets existants, des aides à l'aménagement ou financements européens > nouveaux process pour répondre à la commande publique
- Publics « d'habités » qui viennent à l'EPN plutôt pour chercher du lien social
- Agents territoriaux : manque d'acculturation aux enjeux du numérique
- Demandeurs d'emploi : aujourd'hui l'insertion professionnelle dépend beaucoup du numérique
- Publics équipés à domicile mais qui n'en maîtrisent pas l'usage, ni l'installation
- Comportement différent selon les générations : les jeunes sont dans l'immédiateté, recherchent une accessibilité accrue avec un accès rapide à l'info alors que les publics adultes/seniors veulent prendre le temps de comprendre comment ça marche !
- Quid du rôle de l'Education nationale dans l'éducation au numérique ?
- Quelle compréhension du numérique par les publics ?

Obstacles :

- Le manque de moyens financiers (matériels) et humains (accompagnement)
- Compliqué de demander à des agents qui n'ont pas été formés de devoir accompagner les publics sur les services dématérialisés !
- Il reste encore des zones « blanches » non couvertes par le réseau en 2019 !
- Taille de la structure peut être un frein :
- Une grande structure peut « effrayer » si trop de monde, trop de services...
- Peur de l'institution chez certains usagers ?
- Manque d'espaces de confidentialité
- Les sites internet institutionnels manquent parfois d'ergonomie et de clarté : ex « qui sait ce que signifie ANTS ? »
- Offre de services/ateliers parfois trop ciblés # publics hétérogènes
- Des thématiques et objectifs parfois opposés
- Trop d'écrit # publics en rupture avec l'écrit
- Difficile de « pousser la porte » ou de demander un service : pudeur du public à reconnaître ses zones d'inconfort dans les usages du numérique
- Confusion des services, des labels...ne facilite pas la lisibilité pour les publics !

Comment mieux toucher les publics ?

- Adopter une approche bienveillante, dédramatisante et rassurante > une difficulté peut induire une aide, un accompagnement...
- S'adapter au public : choix des services, thématiques d'ateliers et formations proposés...
- Etudier le parcours du jeune
- Développer un lien de confiance : se fait sur du temps long !
- Investir les différents domaines utilisant le numérique :
- Créatif, ludique, artistique
- Services dématérialisés : vie quotidienne, accès aux droits...
- Insertion sociale et professionnelle
- Trouver une complémentarité de services dans la mise en réseau des acteurs : constat récurrent du phénomène « d'errance » des publics > accentué par la montée en puissance du « tout numérique » depuis 2-3 ans !
- Solliciter la participation d'intervenants spécialisés sur les lieux de médiation

2. Atelier 2 (synthèse du travail des deux groupes)

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 ?



Quelles initiatives ?

Sur les initiatives actuelles

- Offre riche sur Bourges mais nécessité de coordination entre les différentes structures de médiation
- Offre importante (sur Bourges) pour les seniors notamment : mission Service Civique « Silver geek » par Unis-cité ; plusieurs ateliers sur les fonctionnements et usages, accès aux droits, achats en ligne, réseaux sociaux, navigation, ... (exemples cités par l'Espace Jeunes de Saint Germain du Puy)
- Disparités, initiatives moins connues et/ou zones blanches sur les territoires ruraux : pas d'EPN (comment permettre une offre de médiation ?), la porte d'entrée est le plus souvent la mairie, la bibliothèque/médiathèque ou le bureau de poste

Sur les initiatives nouvelles

- Proposer des méthodologies adaptées aux publics (mention du public jeune notamment), en fonction de leurs intérêts par exemple
- Travail important de sensibilisation et d'apprentissage à réaliser
- Réaliser de l'accompagnement sécurisant (accompagnement et environnement sécurisants pour les usagers)
- Professionnaliser les agents de mairie et bibliothèque
- Avoir un espace dédié en mairies avec un médiateur (espace « tournant » dans plusieurs communes, le médiateur se déplacerait pour être présent chaque jour dans une commune différente). Hypothèse d'une gestion par les intercommunalités...
- Bus itinérant présent chaque semaine sur les marchés, un « média-bus » avec offre d'accompagnement, formation, sensibilisation, ...
- Former les agents et les élus territoriaux
- Pouvoir réinvestir le matériel non utilisé (suite au départ des salariés/agents les utilisant par exemple)
- Anticiper l'accompagnement au « Mobile only » (service disponible que sur mobile)
- Lien à faire avec l'Education nationale :
- « Jumeler » CDI et activité numérique
- Idée de « reprise » des rythmes scolaires

Organisation et moyens :

- Répertorier les missions des structures de médiation
- Coordination / avoir un répertoire des référents territoriaux
- Passer par le ludique (se détacher d'outils « qui font peur »), s'adapter au public
- Prévention / sensibilisation > jeunes (éducation aux médias)
- Créer du lien en ruralité via les mairies : créer de l'accompagnement, former les agents territoriaux et avoir une personne détachée et formée au numérique / travailler avec les intercommunalités pour former des agents qui ont déjà des compétences administratives, au numérique
- Travailler en lien avec l'éducation nationale.
- Vers un conventionnement avec le rectorat ?
- Par exemple : former les personnels des CDI pour acculturer les jeunes au numérique, et permettre le recrutement dans les CDI de personnes ressources en plus

6 – Article de synthèse

Reliée par autoroute à Paris, Clermont-Ferrand, Tours et Nantes, le bassin de vie de Bourges est également accessible en train ou même par avion (pour les entreprises et collectivités) grâce à l'aéroport de Bourges, troisième agglomération de la région avec près de 100 000 habitants. Le patrimoine historique, la présence de l'un des plus gros festivals français (le Printemps de Bourges) ainsi que les quatre pôles technologiques font de la zone d'emploi de Bourges un territoire très dynamique.

Ce dynamisme se retrouve dans le maillage important d'acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie notamment : 12 Espaces Publics Numériques, 11 structures labellisées « Promeneurs du Net », 5 MSAP et 1 Fablab.

Certains acteurs se sont déjà fédérés en réseau : RésoPluce18 (réseau de structures institutionnelles qui œuvrent pour favoriser l'accès aux droits), Promeneurs du Net 18 (acteurs de la Jeunesse qui accompagnent les 12-25 ans à distance via les réseaux sociaux).

Néanmoins, dans les territoires plus ruraux du bassin de vie, certaines zones « blanches » persistent en termes d'accès au réseau Internet ou par manque de structures de médiation locales. On note d'ailleurs que le maillage de structures de médiation n'est pas homogène sur le bassin de vie mais plutôt concentré sur l'agglomération de la ville de Bourges au détriment des zones plus rurales.

Les structures qui œuvrent sur le champ de la médiation numérique, qu'elles soient associatives, communautaires ou municipales, soulignent que le bassin de vie de Bourges est particulièrement touché par des publics fragiles avec parfois des troubles psychiques et/ou comportementaux. Certains usagers, notamment des habitués, fréquentent les structures de médiation pour venir chercher du lien social.

Les demandeurs d'emploi et les seniors sont également nombreux sur ce territoire à ressentir le besoin d'être accompagnés dans les usages du numérique avec la montée en puissance des services dématérialisés. Les jeunes ont également besoin d'être accompagnés sur les usages du numérique, par exemple concernant les outils d'insertion professionnelle ou sur le champ de l'éducation aux médias et à l'information (fake news, usages déviants du web...). Enfin, les petits entrepreneurs, artisans ou commerçants ignorent trop souvent les opportunités que peuvent offrir le numérique dans leur fonctionnement ainsi que l'existence de nouveaux process pour répondre à la commande publique.

Les acteurs du bassin de vie font de leur mieux pour répondre aux besoins grandissants du public et à la fracture qui s'installe peu à peu avec l'accélération de la dématérialisation des démarches administratives. Ils font remonter des besoins, notamment :

- ➔ Favoriser l'interconnaissance des acteurs de la médiation du territoire
- ➔ Former les agents, médiateurs, animateurs aux démarches en ligne
- ➔ Mettre les moyens humains pour accompagner là où il n'y a que l'équipement de prévu
- ➔ Trouver une complémentarité de services dans la mise en réseau des acteurs

Au regard de la diversité et du dynamisme des acteurs présents sur le bassin de vie, la réponse se situerait plutôt dans l'accompagnement et l'animation de l'existant que dans la création de nouvelles structures physiques. Les structures de médiation ont besoin de se connaître, d'être reliées, de développer des initiatives communes pour pouvoir être efficaces auprès de la population. L'offre doit être plus lisible pour les usagers et les personnels en charge de la médiation doivent pouvoir être formés au contexte numérique actuel ainsi que sur la gestion de l'hétérogénéité des publics, notamment les plus fragiles.

Enfin, il apparaît important de pouvoir répondre également à la population située en zone rurale, pour qui très souvent la seule réponse proposée est le bus numérique qui ne passe que rarement dans les communes. Les petites mairies ont envie de proposer un service de médiation numérique dans leur commune mais n'ont souvent pas les ressources humaines en interne pour pouvoir assurer l'accompagnement si tant est qu'il y ait un espace doté de l'équipement nécessaire.