



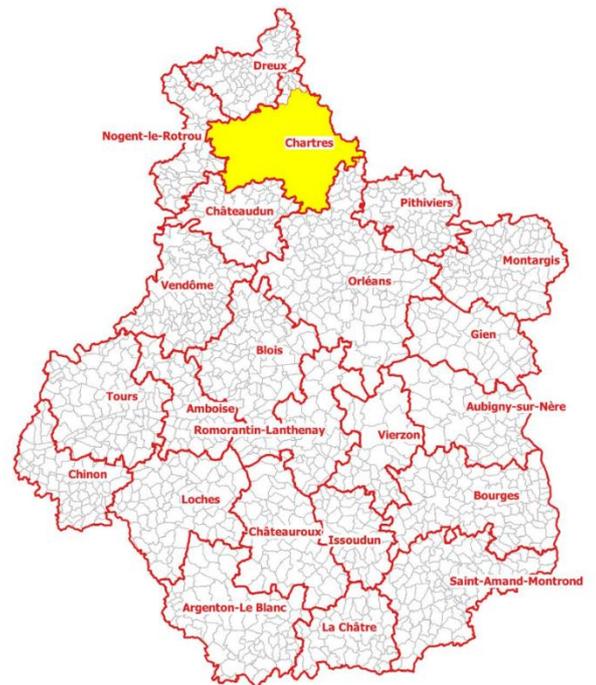
Le numérique
pour tous
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Chartres sur la médiation numérique

Version du 25 janvier 2021

Rédacteurs : Laurent Hippolyte, Mathieu Muselet



Centre
Val-de-Loire



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »	3
2 – Présentation du bassin de vie de Chartres	5
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Chartres	8
4 – Verbatims des acteurs de la médiation	14
5 – Mise en perspective	15
6 – Article de synthèse	17

Superficie : 2 019 km²

Nombre de communes : 148

Nombre d'habitants : 214 051 hab.

Densité de population 105.99 hab./km²

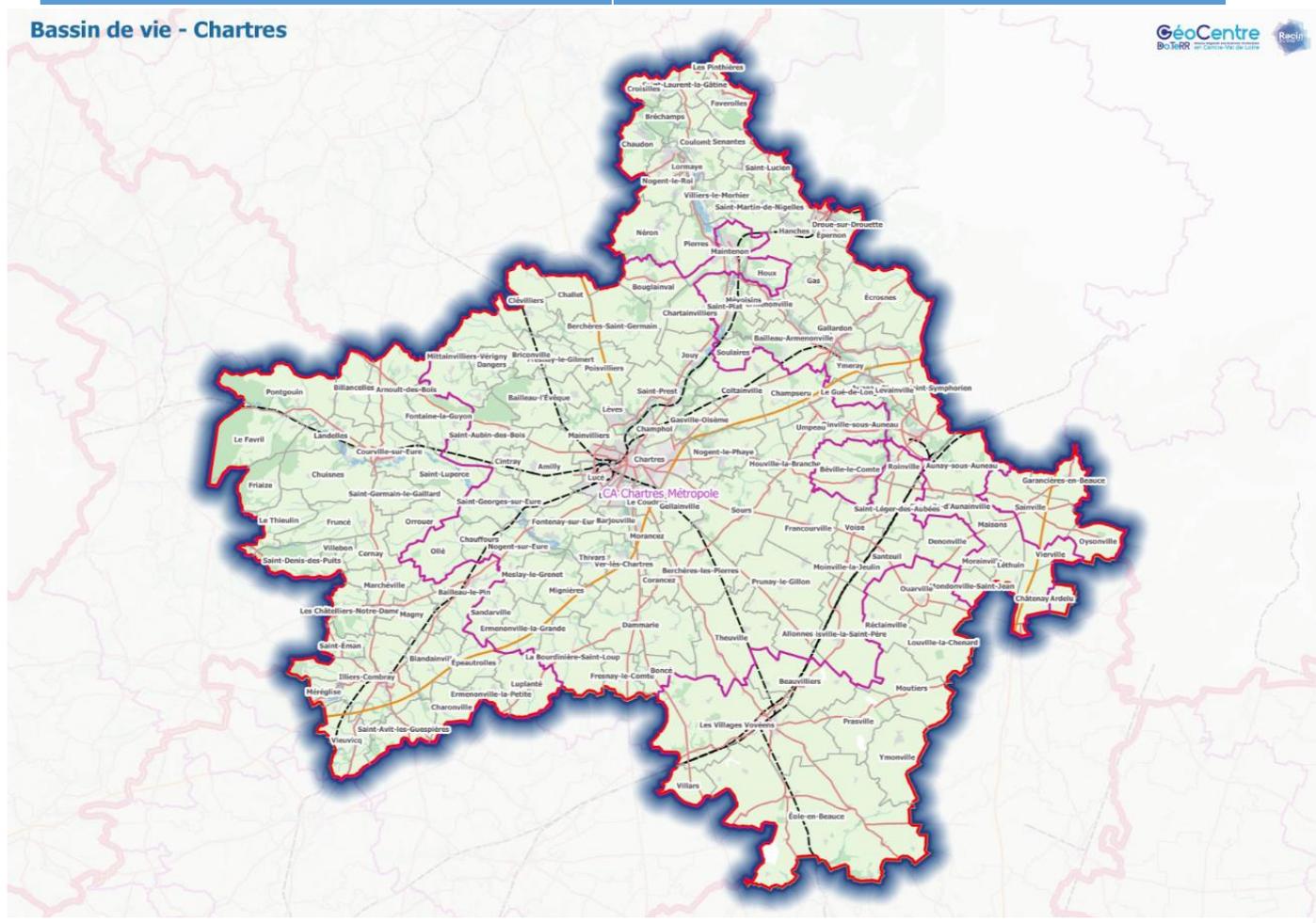


Figure 1: Carte de l'occupation des sols et infrastructures routières

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 fibre 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 de Chartres

La zone d'emploi de Chartres s'étend sur un large quart de l'Eure-et-Loir, bordée par le Perche à l'Ouest et l'Île-de-France à l'Est. Ses paysages sont dominés par les vastes plaines céréalières de la Beauce, traversées par la vallée de l'Eure. Près de 200 000 habitants peuplent la zone d'emploi, dont environ 87 300 résidents dans l'unité urbaine chartraine, moteur économique du département. Le territoire compte 160 communes, dont une grande majorité de moins de 500 habitants. Chartres est située à seulement 88 km de Paris, accessible par la route (A11 ou N10) ou par le rail. La ligne TER Paris-Le Mans met Chartres à une heure de la gare Montparnasse. Une trentaine de départs sont programmés chaque jour, tandis qu'une douzaine de trains font quotidiennement la liaison avec le Mans, située à 120 km. Orléans, la capitale régionale, est distante de 73 km (N154), mais non accessible par voie ferroviaire. Positionnée à un carrefour géographique stratégique, Chartres jouit également de la proximité de l'aéroport d'Orly (à trois quarts d'heure par la route). Bâtie sur un promontoire rocheux, au bord de l'Eure, la ville de Chartres trouve ses origines dans l'antiquité. A l'époque, elle s'appelait Autricum (le port de l'Eure). Elle était la capitale du peuple des Carnutes, à qui elle doit d'ailleurs son nom. Évangélisée à la chute de l'empire romain, Chartres fut le siège d'un vaste évêché dès la fin du IV^{ème} siècle. En 876, alors que les Normands venaient de mettre à sac la ville, Charles-le-Chauve fit don d'une relique. Le Voile de la Vierge fut à l'origine de nombreux pèlerinages, qui participèrent, avec les richesses de la Beauce, à la prospérité économique de la ville. En atteste la profusion d'églises, et surtout la Cathédrale, édifiée à partir de 1194, sur les ruines de la précédente ravagée par un incendie. De style gothique cette fois, elle fut achevée en 1260. A cette époque, le mouvement religieux cohabitait avec un important mouvement intellectuel, illustré par l'École de Chartres. Menacée durant les guerres de religions, la Cathédrale fut protégée par les bourgeois chartrains. Au XIX^{ème} siècle, la ville profita des richesses agricoles pour se développer. Entrée de plein pied dans la modernité, Chartres inaugura sa gare ferroviaire en 1849, son tramway en 1899 et créa, en 1909, l'un des premiers aérodromes de France. Plus de 3 000 pilotes y furent formés durant la première guerre mondiale. La seconde causa de grandes pertes à la ville, avec la destruction de la porte Guillaume et des trésors de la bibliothèque municipale. Alors que Chartres n'était encore qu'un gros bourg à vocation rurale et un lieu d'échanges agricoles, la seconde partie du XX^{ème} siècle, sous l'effet de la décentralisation industrielle, a marqué un important développement économique et démographique. 20 000 emplois ont été créés dans l'agglomération et la population chartraine est passée de 27 000 à 42 000 habitants en quatre décennies. Progressivement, les liens avec l'agriculture se sont distendus. En 1961, le groupe pharmaceutique danois Novo Nordisk s'est installé à Chartres. Il est aujourd'hui le leader mondial du marché de l'insuline. Dans les années 70, des industriels parisiens, notamment des parfumeurs, ont délocalisé leur production sur Chartres. Aujourd'hui, l'industrie du parfum et de la cosmétique est un important pourvoyeur d'emplois, tout comme les secteurs de la sous-traitance automobile, de la pharmacie et de la plasturgie. Quelques grandes entreprises du tertiaire participent également au dynamisme de l'économie locale. Enfin, l'activité touristique, suscitée par l'important patrimoine culturel chartrain, contribue au développement économique de la zone.

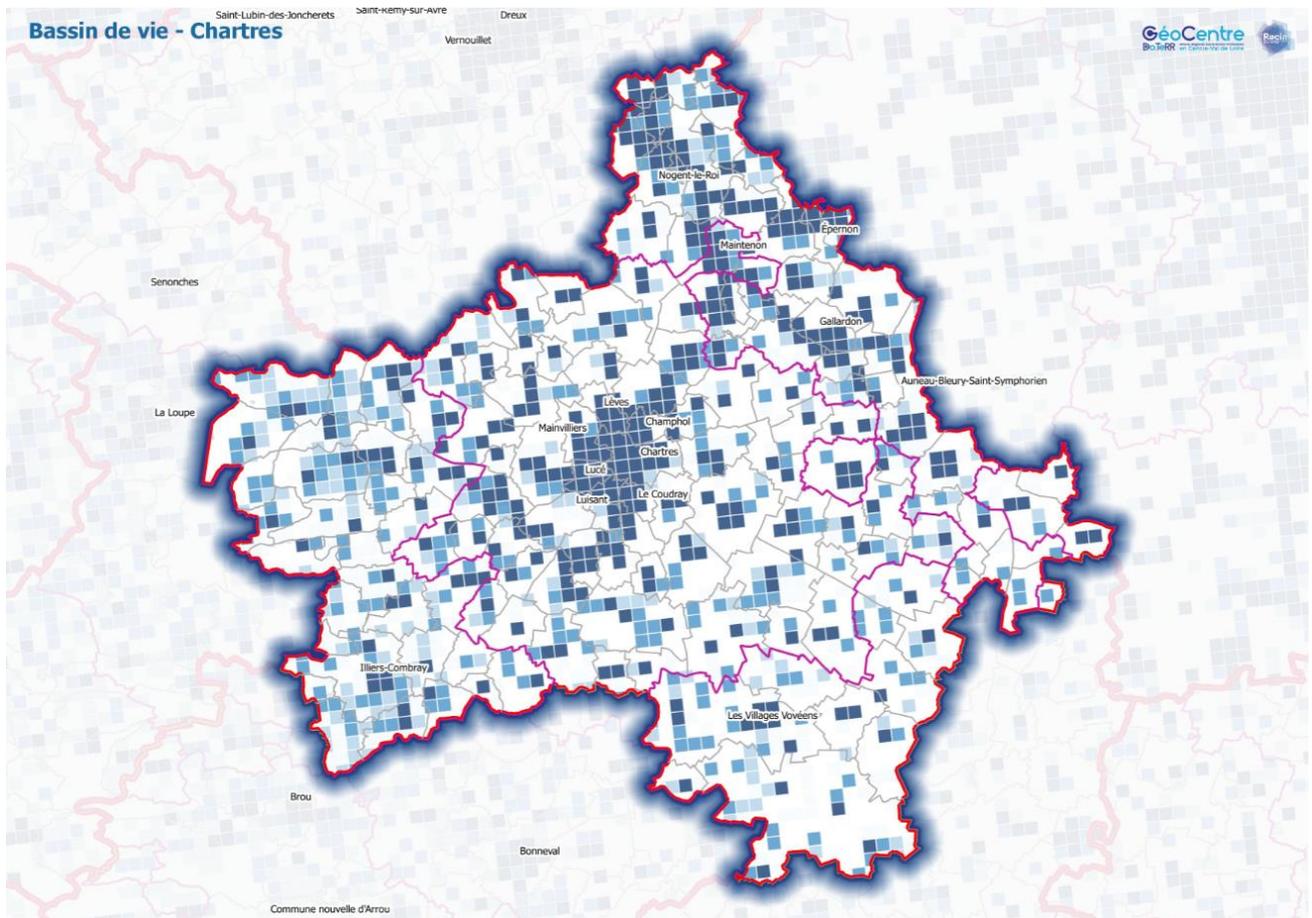


Figure 3 : Carte de la population âgées de plus de 65 ans

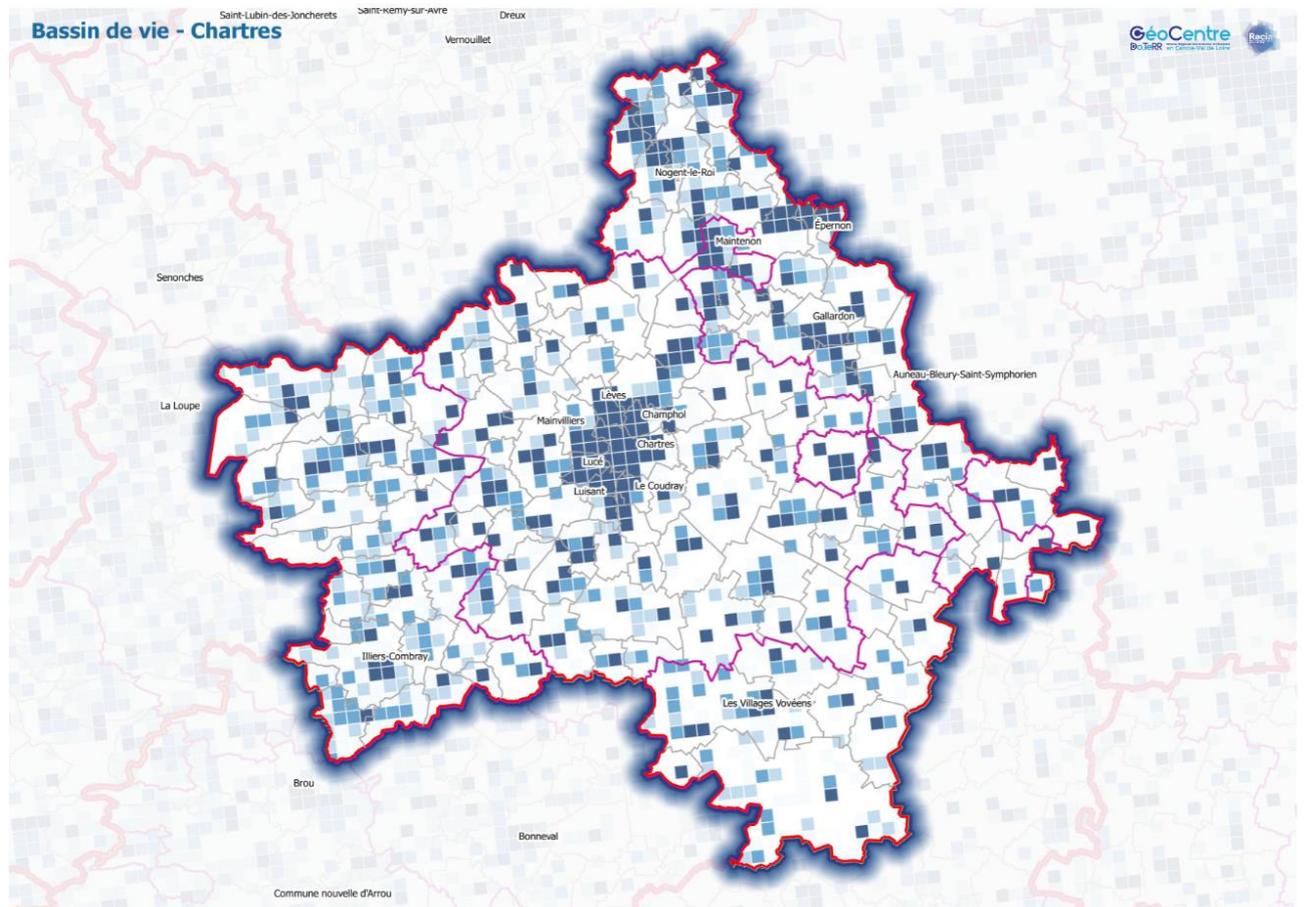


Figure 2 : Carte de la répartition des ménages pauvres

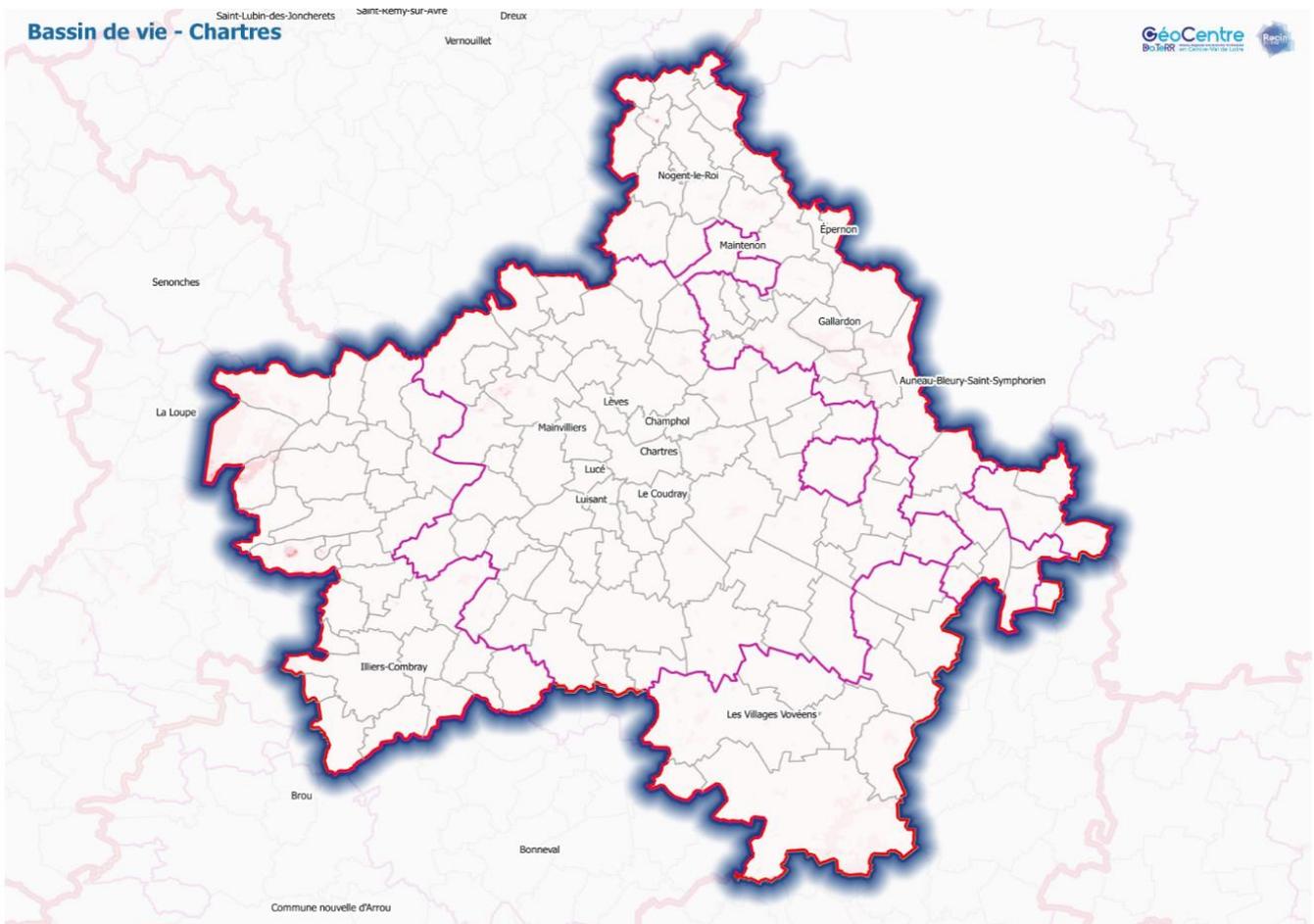


Figure 5: Carte des zones blanche de la couverture 4G

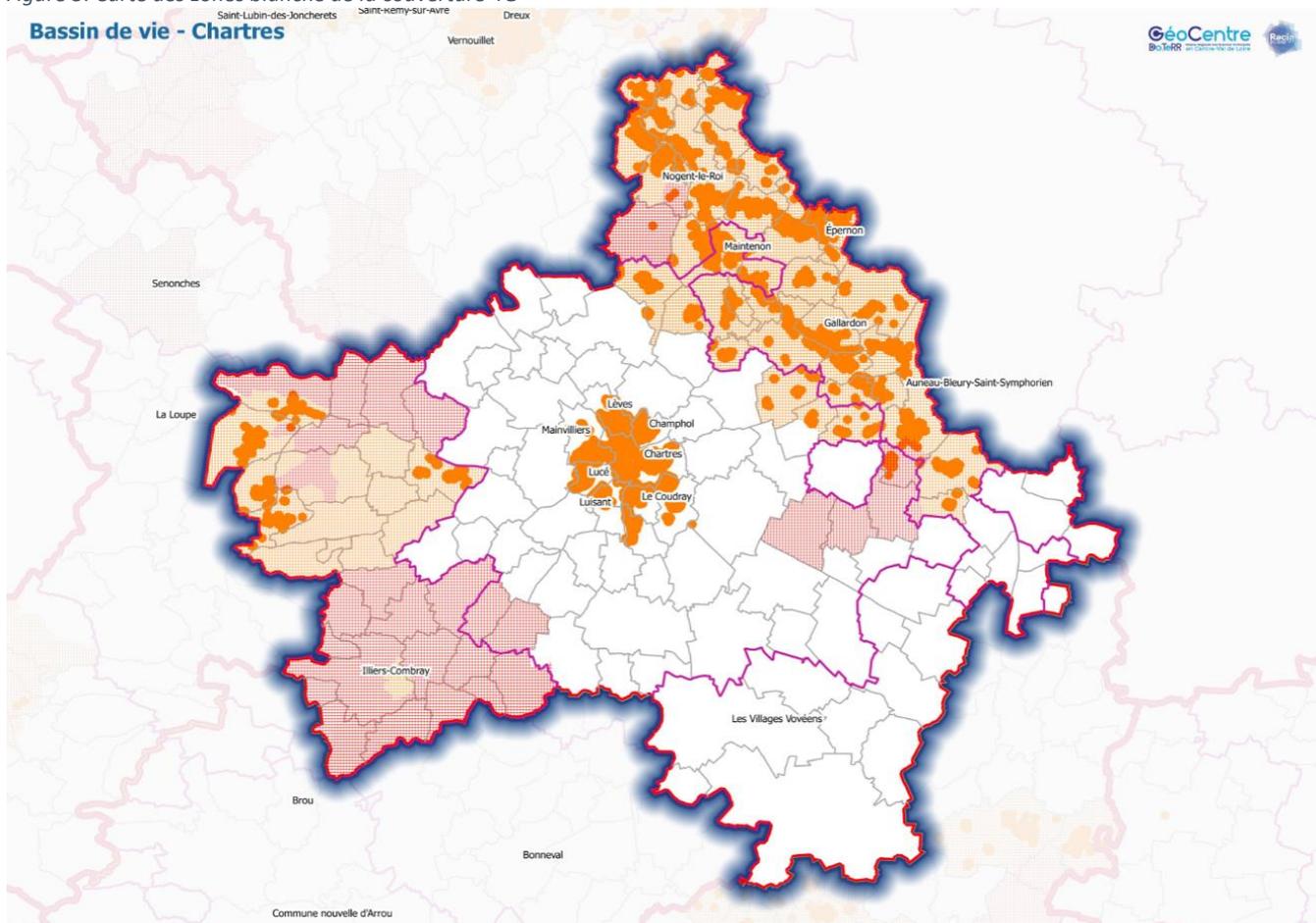
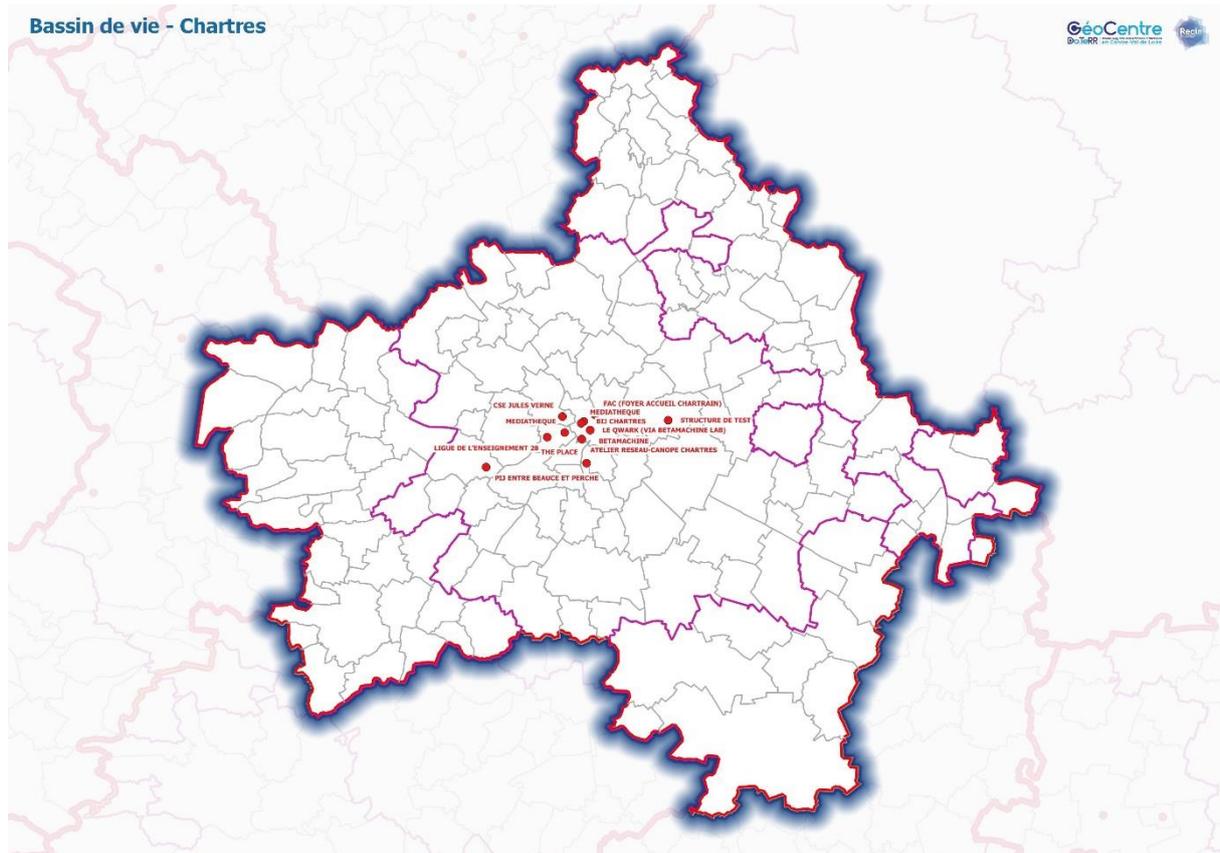


Figure 4 : Carte du déploiement en très haut débit et de son calendrier prévisionnel

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



Bibliothèque de Gallardon, représentée par Anne GAUTHIER, responsable

L'activité de la bibliothèque de Gallardon a débuté en 2006, avec l'arrivée de 2 salariés.

Bien que la structure soit équipée en informatique et propose des services multimédias, elle se nomme encore « Bibliothèque ». Il n'y a pas de partenariat spécial avec les écoles qui sont équipées d'une salle informatique.

C'est le seul espace de la commune avec un accès Internet accessible au public. Ouvert 3 jours par semaine depuis quelques années, le personnel est fréquemment sollicité pour accompagner les démarches administratives des usagers, voire même les réaliser à leur place. Se pose ainsi le problème de la confidentialité des données et de la légitimité professionnelle pour l'accompagnement à l'accès aux droits.



Certains utilisateurs, autonomes, viennent avec leur propre matériel pour profiter du WiFi gratuit, et ne demandent qu'un simple suivi. Ils peuvent alors profiter de l'imprimante, dont les 2 premières copies sont gratuites.

Des animations sont réalisées et concernent les seniors (comment se servir d'une tablette ou d'un smartphone), les jeunes (travaux scolaires, CV et lettres de motivation) et les étrangers (accès aux droits, recherche d'emploi, CV et lettres de motivation).

Depuis quelques années, la dématérialisation des services d'accès aux droits a pour conséquence que la bibliothèque manque de matériels informatiques pour faire face aux demandes. Des discussions sont ouvertes avec la Municipalité et une subvention a été demandée au Conseil Départemental afin de pouvoir améliorer l'offre.

Médiathèque de Lucé, représentée par Cristina AUROJO, Animatrice Multimédia



L'activité numérique de la médiathèque de Lucé a débuté en 2007.

Ouverte du mardi au samedi, la structure est en partenariat avec les écoles avoisinantes. Les classes de la maternelle au CM2 s'y déplacent régulièrement.

La médiathèque anime des ateliers informatiques, une fois par semaine. Le public est principalement sénior. On y apprend les manipulations de base, mais également l'adaptation aux interfaces Web de l'accès aux droits.

Le « café-tablette » (public adulte) sert à présenter des applications, grâce aux 16 tablettes à disposition. L'équivalent est proposé aux jeunes : le « choco-tablette ».

Un coin console a été aménagé pour le jeu vidéo : PlayStation 4, Nintendo Switch et Wii U sont laissées en libre-service. Un tournoi y est organisé une fois par mois, souvent conclu par un goûter. Il en va de même pour les jeux de société.

La structure propose également un atelier Français Langues Etrangères (FLE), une fois par semaine. Le pôle alphabétisation, se réunissant une fois par semaine, s'est lancé dans la réalisation d'un jeu vidéo sur Jean Moulin.

L'imprimante, laissée à disposition, est très utilisée. Le coût a été fixé à 15c/copie (noir et blanc) et 30c/copie (couleur) et n'est pas un frein pour une utilisation importante.

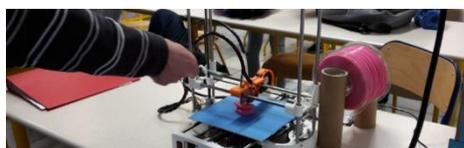
Canopé 28, représenté par Marlène ROUSSEAU, médiatrice numérique

Le public majoritairement enseignant vient dans l'atelier pour profiter des espaces de travail, salles de réunion, et médiathèque. Du matériel (makey-makey, casque de réalité virtuelle) mais aussi des applications (Scratch) sont laissés à disposition.



Des actions spécifiques sont régulièrement organisées, comme le HTD 2020, sur la thématique du « numérique au service de l'Education ». Citons également l'« Opération Framboise » (en partenariat avec BetaMachine, le CSE Jules Verne et l'association Effusion) qui a permis à un groupe de femmes de quartiers « Politique de la ville » de découvrir les Raspberry, PIX, mais aussi de manipuler l'imprimante 3D et participer à une sensibilisation EMI. Le service de l'éducation nationale tourne donc ses services et son ingénierie vers d'autres publics en s'ancrant dans le territoire.

BetaMachine, représenté par Adrien SOISSON, administrateur



L'activité de BetaMachine a débuté en octobre 2016. L'offre initiale comprenait, en plus des actions d'aujourd'hui, un espace de CoWorking, qui a dû être abandonné, car trop peu fréquenté.

La structure propose, une fois par mois, un « coding goûter » intergénérationnel avec une moyenne de 5 à 10 jeunes accompagnés par leurs parents. Scratch est l'application phare de ces moments.

Le reste des animations pratiquent la médiation avec du matériel tel que l'Arduino, les Drones, les Imprimantes 3D, et le mini-lab (axé programmation).

BetaMachine peut également se déplacer pour proposer ses animations. C'est le cas, entre autres, sur Anet et Mainvilliers. Avec Canopé et des Régies de quartier, est née l'opération « framboise » qui a pour but d'apprendre les enjeux du numérique avec en point d'orgue le reconditionnement de PC redistribués à des familles en Eure-et-Loir, 200 au total en 2020.

CSE Jules Verne, représenté par Ndeye FALL, animatrice référente EPN

Le Centre Socio-Educatif est équipé d'une salle informatique avec 7 postes informatiques.

La majeure partie des demandes concerne des démarches administratives, le logement, la formation adultes (initiation à internet, la suite office, les démarches administratives, ...), la formation sénior (par un partenariat avec la Carsat)

Le public rencontré est souvent en situation de précarité dont une forte proportion de personnes immigrées en difficulté sociale. Les aidants se positionnent systématiquement en situation de « faire avec » et non pas « faire à la place de ».

Un accompagnement individuel est proposé (formations, VAE) de préférence sur rendez-vous, afin de permettre à la salariée de le réaliser sereinement. Certaines personnes exigent d'être suivies par la même salariée.

Des cours informatiques pour séniors, à la situation plutôt aisée, sont également mis en place. Les séances sont généralement pleines, bien que la communication de l'offre du CSE ne se fasse que par le forum des associations et le bouche à oreille.

2 Promeneurs du Net remplissent leur mission dans cette structure.



BIJ de Chartres, représenté par Céline BOURDELOUP, informatrice jeunesse



Le principe du réseau Information Jeunesse est de proposer un accueil anonyme, gratuit et libre. Cette structure, service en régie directe de la mairie de Chartres, a pour cible les jeunes de 14 à 25 ans du lundi au vendredi. Il s'agit parfois de mineurs non accompagnés ou de jeunes anciennement suivis, qui reviennent pour un service ponctuel, alors qu'ils ne figurent plus comme public prioritaire.

Le WiFi gratuit est laissé à disposition une heure par jour. Tout jeune a droit à une dizaine d'impressions gratuites (majoritairement utilisées pour des CV et des lettres de motivation). Le reste du temps, le public vient pour des questions de santé, "petits boulots", loisirs, et vie quotidienne (logement, permis, BAFA, etc.).

Depuis plus de 15 ans, les locaux sont équipés de postes informatiques. A l'heure actuelle, on en compte 5, infogérés par un prestataire extérieur.

Le BIJ faisant partie d'un réseau national de l'Information Jeunesse, les professionnels de la structure ont accès à un catalogue de formations pour facilement et rapidement monter en compétence. Un grand nombre d'outils créés et testés dans d'autres départements sont importés une fois au point.

2 Promeneurs du Net déploient leur activité au sein du BIJ.

Caf 28, représenté par Charles LE ROUX, conseiller territorial (expert jeunesse)

La Caf est à l'initiative du dispositif « Les Promeneurs du Net » dans toute la France. En Eure-et-Loir, la coordination a été déléguée à la Ligue de l'Enseignement.

Un nouvel appel à projet est lancé chaque année, afin de sélectionner de nouvelles structures partenaires, et de former les professionnels entrant dans le réseau. Une formation est également assurée, afin de maintenir l'activité du réseau.

Concernant, le pôle Caf de Chartres, l'accueil par un agent se fait sur rendez-vous. Les ordinateurs sont laissés en libre-service pour les bénéficiaires. Des employés interviennent dans des structures partenaires appelées « Point Caf » pour assurer le service dans des secteurs plus éloignés.

ADSEA 28 (Pôle Jeunes Majeurs), représenté par Didier LASCAUX, éducateur



Structure intégrée au réseau PAEJ depuis 2002, le Pôle Jeunes Majeurs accueille principalement des jeunes de 18 à 25 ans. Certains sont d'anciens Mineurs Non Accompagnés. Le public est majoritairement chartrain (environ 90%)

Les actions proposées couvrent la gestion de la boîte mail, la sensibilisation à la sécurité internet, et des démarches administratives. Cela pose d'ailleurs un souci aux employés notamment vis-à-vis du RGPD.

Deux postes informatiques sont laissés à disposition des jeunes pour leur suivi. L'accompagnement se fait de façon individuelle.

Il y a 3 Promeneurs du Net dans cette structure.

ADSEA 28 (Pôle de Jour pour Adolescents), représenté par Pascal PELLERAY, chargé d'accompagnement social et professionnel

Le Pôle de Jour pour Adolescents de l'ADSEA 28 accueille des jeunes de 12 à 18 ans. Les missions sont principalement éducatives et scolaires. La structure est en lien avec Pôle Emploi et la Mission Locale.

Les ateliers numériques rassemblent des thématiques comme le B2I, les bases de l'informatique. P.Pelleray insiste sur le fait que de nombreux jeunes "sont perdus" une fois sortis de Snapchat et YouTube. Les usages principaux du web ne sont pas maîtrisés. De plus, leur sécurité sur Internet n'est la plupart du temps pas assurée.

'Le parc de 6/8 tablettes peut être utilisé lors de cours collectifs ou individuels. Les jeunes manipulent les outils du Pack Office, la création de cv et de lettres de motivation, apprennent à gérer une boîte mail. L'imprimante est également laissée à disposition.

Des outils numériques sont souvent utilisés pour rendre les apprentissages plus ludiques : concours de géographie sur Kahoot, utilisation de tableau blanc interactif, et création d'un mini-journal thématique.

Il y a 2 Promeneurs du Net dans cette structure.



Ville de Voves, représenté par Stéphanie BRUNET, Adjointe à la DGS



La ville de Voves ne propose pas d'ordinateur en accès libre, car la communauté de communes le propose déjà. Il y a cependant redirection systématique du public nécessaire vers la MSAP.

Des ateliers seniors ont été testés pendant un temps, mais l'idée a été abandonnée, car l'offre n'était pas adaptée : ils ne voulaient pas voir les démarches administratives, mais plutôt apprendre à se servir du numérique « quotidien » : communication, gestion des photos, ...)

La ville a la volonté de mettre en place une médiathèque.

Bibliothèque de Voves, représentée par Séverine THERION, Adjointe du Patrimoine

Riche de 603 adhérents, la Bibliothèque de Voves (ouverte du mardi au samedi) propose de nombreuses activités : montage de film, cours de français et d'orthographe et a signé une convention

avec la documentaliste du collège. Un lien est systématiquement fait avec la lecture ou la culture en général.

Le WiFi gratuit est un assez bon moyen (en attendant la fibre) de sortir certains bénéficiaires de leur zone blanche internet. Une tablette est également laissée à disposition des 10/17.

Un certain panel de question revient régulièrement, de la part des jeunes comme des adultes :

- Peut-on utiliser notre propre matériel ici ?
- Sensibilisation à la différence entre http et https (pour naviguer, payer en ligne)
- Pouvez-vous m'aider avec mon smartphone ?
- Maîtriser sa e-réputation / utilisation des pseudos
- Réaction face aux agressions numériques (réseaux sociaux)
- Création artistique numérique
- Devenir « hacker pro »

BGE, représenté par Antoine GUINCÊTRE, conseiller formateur

La BGE a une antenne dans chaque bassin de vie d'Eure-et-Loir.

Le public est exclusivement en cours de création d'entreprises et/ou actuels gérants. Ils ne maîtrisent pas nécessairement l'outil informatique.

Les 15 employés les guident dans des projets coworking.

Mission Locale de Chartres, représentée par Manon CAVOLEAU, CIP

La Mission Locale compte de nombreuses antennes sur le département. Des permanences sont régulièrement effectuées.

L'accès est libre pour les 3 ordinateurs, et à l'imprimante. Une salle d'atelier en compte 8 de plus.

Les interventions, selon les besoins, sont individuels ou en groupe. Un registre est tenu pour quantifier la fréquentation de la structure.

Il y a 2 Promeneurs du Net dans cette structure.



Conseil Départemental 28, représenté par Marie-Charlotte BUCHER, travailleuse sociale ISIC + Anne-Claude CHERDEL-BESNARD, chef de service adjointe à l'action sociale



Le Conseil Départemental a été sélectionné pour faire partie de l'expérimentation « Aidants Connect » en Eure-et-Loir.

Onze ordinateurs sont laissés en libre-service dans les locaux du Conseil Départemental. La plupart des utilisateurs viennent pour des démarches administratives, ou pour acquérir les « bases ». Des animations ludiques sont testées afin de présenter les principaux sites institutionnels. Afin d'améliorer l'offre, des tutoriels ont été créés à partir de captures d'écrans floutés d'employés. Le site « lesbons clics.fr » est souvent utilisé pour faire monter les usagers en compétence.

Un partenariat a été lancé avec les Centres Sociaux « Clos Margis » et « Robert Doisneau » (de Lucé) pour des actions de sensibilisation au numérique, et recherche d'autres partenaires locaux pour développer davantage d'actions.

Le Conseil Départemental a la volonté de professionnaliser les agents sociaux qui sont nombreux et constituent un pilier des compétences du Département. La dématérialisation systématique et massive de l'accès aux droits et de toutes les démarches administratives a plongé les agents dans de nouvelles formes d'accompagnement pour lesquelles ils n'étaient pas préparés.

Relais Jeune d'Epernon, représenté par Patricia BUSE, responsable

Cette structure propose un ordinateur et son imprimante en libre-service.

Quand la demande est intense, le partenariat avec le « Relais Emploi » permet au Relais Jeune d'investir la salle informatique.

Il y a 1 Promeneuse du Net dans cette structure.



PIJ du Château des Vaux, représenté par Philippe RUELLAN, animateur jeunesse



Le PIJ est implanté dans un complexe réunissant un collège et deux lycées privés, représentant un total de 800 jeunes. De nombreuses actions de prévention sont effectuées à la demande des établissements scolaires (internet et ses dangers, harcèlement, ...)

La structure laisse 2 ordinateurs et 5 tablettes à disposition. Les enseignants, quant à eux, viennent d'obtenir une tablette préconfigurée chacun.

Le WiFi est gratuit, mais cadré : il est désactivé pour les élèves de 21h30 jusqu'au lendemain, 7h.

Il y a 1 Promeneur du Net dans cette structure.

Clos Margis, représenté par Charlotte RENARD, animatrice polyvalente

Le Centre Social du Clos Margis touche tout type de public : des jeunes, des familles et des séniors se croisent entre les murs de la structure.

Deux fois par semaine, un atelier numérique est proposé. On y aborde les premiers pas en informatique, on y parle premiers achats, et démarches administratives. Les jeunes peuvent participer à des activités « e-reporters ».

Un animateur médiatique du CRIA 28 vient une fois par semaine. D'autres partenariats locaux sont régulièrement faits pour mener à bien des projets, numériques ou non.

La structure est gérée par l'association des PEP28, acteur reconnu dans la lutte contre l'illectronisme.

Il y a 2 Promeneurs du Net dans cette structure.



4 – Verbatims des acteurs de la médiation

« L'administratif garde une représentation scolaire, entraînant un refus. Certains publics ont peur du jugement, veulent juste éviter l'échec. »

« Les jeunes, via smartphone, ont aussi des difficultés : la navigation est différente de celle sur ordinateur. »

« Repérer les lieux avec du numérique, c'est bien... repérer les lieux où il y a un accompagnement numérique, c'est mieux ! »

« Tant que les gens ne savent pas « pourquoi » il faut faire une démarche, ils auront du mal à savoir « comment » la faire. »

5 – Mise en perspective

La 2nde réunion "Médiation Numérique Pour Tous" du bassin de Chartres s'est tenue le 20 janvier 2020 de 14h à 16h, dans les locaux de la Ligue de l'Enseignement (Lucé).

Atelier 1 - Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?

Tous les âges sont concernés, tous niveaux de vie.

Tous publics

- Manque de culture numérique
- Tous les publics, à des degrés différents. Tous peuvent être confrontés à des difficultés.
- Les illettrés "donnent un numéro" et pas "de l'argent" quand ils sont victimes d'une arnaque du type demande d'un code de CB.
- Il faut comprendre/expliciter l'impact du virtuel sur le réel.
- La "logique informatique" à acquérir, vient par la pratique. Cela prend du temps.
- Le numérique est vécu comme une contrainte.
- Le besoin immédiat peut entraîner d'autres difficultés.
- L'administratif est associé représenter l'obligation de réussir un devoir scolaire, et, infantilisant, peut entraîner un refus. La peur du jugement, la volonté d'éviter l'échec sont des freins aux usages
- Il faut que l'utilisateur ait un intérêt pour venir, un besoin sur l'instant. Entraîne des moyens humains et financiers qui s'adaptent à cette demande.
- L'accès aux droits via le web ou les applis recouvrent les mêmes difficultés qu'avec les démarches dites "papiers" mais semblent amplifiées.
- Manque de situation d'apprentissage pour la vie quotidienne. Le manque de concret est un frein.

Jeunes

- Chez les jeunes, éloignés du système, la compréhension du fonctionnement du Web est indispensable et les mettent actuellement en difficulté.
- Les jeunes, via Smartphone, ont aussi des difficultés : la navigation est différente de celle sur ordinateur

Seniors

- Les seniors sont davantage dans l'anticipation et demandeurs d'accompagnement
- Sentiment de "Je ne vais pas y arriver", surtout chez les seniors et situation précaire
- Les seniors n'ont pas nécessairement les moyens parce qu'ils ne savent pas que les choses existent / sont possibles

Situations précaires

- Sentiment de "Je ne vais pas y arriver", surtout chez les seniors et situation précaire

Atelier 2 - Faut-il prendre des initiatives complémentaires ? L'offre de médiation est-elle suffisante ?

- Il faudrait connaître l'offre entière pour savoir si elle est suffisante. La mise à jour des sites web serait une première étape.
- Il semble primordial de partir de l'existant, offres et compétences, avant de partir sur de la nouveauté sans contextualiser les ressources.
- On peut ensuite mutualiser
 - Attention aux mille-feuilles d'actions : des doublons et des oublis en résulteront forcément (les assos et les services des EPCI ne parlent pas toujours ensemble, etc)

- Repérer les lieux avec du numérique ne suffit pas et c'est bien ceux qui disposent d'un accompagnement numérique qui répondent aux besoins réels.
- Le public en situation de handicap n'est pas toujours pris en compte. Par exemple, les sites actuels sont-ils adaptés aux fonctions des programmes de lecture vocale?
- Tant que les gens ne savent pas "pourquoi" il faut faire une démarche, ils auront du mal à savoir "comment" la faire... et pour les faire apprendre, il faut du "ludique".
- L'offre de médiation est insuffisante dans les villages ruraux en comparaisons avec les agglomérations.

Faudrait-il prendre d'autres initiatives ?

- Création d'un tableau de bord regroupant les notifications de toutes les démarches administratives.
- Un calendrier annuel des démarches (éventuellement personnalisé à la situation du public) permettrait de mieux anticiper les besoins en accompagnement, et de ne pas toujours tout gérer dans l'urgence pour tout le public.
- Apprendre comment les services d'accès aux droits fonctionnent. Quelles sont leur logique, leur contrainte, leur exigence..? Comment déterminer des urgences et des priorités si les professionnels et les usagers n'ont pas une représentation exacte des services ?
- Développer les actions pour le public qui utilise de manière exclusive le Smartphone.
- Créer des traductions pour franchir la barrière de la langue.
- Créer une sorte de frise chronologique qui précise l'aspect juridique pour quel compte créer à quel âge. En déterminer le format d'accompagnement nécessaire pour une application réelle de la protection des données et des personnes.
- Création d'un "code de la route internet" pour les publics dans le besoin.
- Approfondir PIX / ABC Pix.
- Poursuivre les recherche-action sur les pédagogies de l'accompagnement des publics aux usages numériques.
- Création de tutoriels pour les manipulations.
- Annoncer les mises à jour de sites.
- Education Nationale : B2I amélioré pour les démarches.

Quels en seraient l'organisation et les moyens ?

- Des moyens humains, pour augmenter le volume de temps à consacrer
- En augmentant la quantité de matériel, on peut augmenter le nombre d'apprenants

6 – Article de synthèse

Le besoin en médiation numérique concerne tous les âges, et tous les niveaux de vie. La « logique informatique » n'est innée pour personne. Il faut du temps pour la comprendre et la maîtriser. Une même interface ne sera pas intuitive pour tout le monde.

Il existe un besoin d'éducation concernant l'impact du « virtuel » sur le « réel » les usagers ne perçoivent pas qu'en donnant une information bancaire ou un identifiant personnel de façon automatique, le risque de malveillance est important. Cette acculturation nécessaire à la protection des données dans l'intérêt des personnes semble être un objectif majeur et nécessite un plan d'action en direction des structures de médiation du bassin de vie.

Sur le plan des usages, l'interface est souvent différente entre le site sur ordinateur, le site sur tablette/smartphone et l'application (quand le service en propose une). De ce fait, un même utilisateur, à l'aise sur une plateforme, peut se retrouver dérouté sur une autre. Le travail de l'accompagnant peut, lui aussi, se retrouver impacté. L'effort doit donc être permanent pour permettre aux agents, médiateurs, tout accompagnant, à la fois d'avoir un bagage minimum sur le matériel adapté aux usages des publics, et à la fois d'actualiser leurs pratiques en commun.

Le manque de communication entre les acteurs de la médiation numérique engendre parfois des doublons, alors que d'autres besoins sont laissés de côté.

Les formes que peuvent prendre la permanence de ce lien pourraient être hybridées :

- L'animation présentielle du réseau des médiateurs pour réguler les besoins, encourager de la mutualisation et de l'entraide professionnelle, l'intégration de nouveaux acteurs ; échanger autour de leurs (nouvelles) pratiques de médiation, faire un retour sur leurs expérimentations ; se co-former ; découverte et usage de pratiques d'accompagnement pour certains publics aux besoins spécifiques
- La formation thématique en fonction des besoins recensés sur le terrain et de la veille exercée par un Hub numérique pour anticiper de nouvelles évolutions technologiques ou des changements majeurs en matière d'accès aux droits ;
- Sensibiliser et former les élus locaux. Cette dernière proposition permettrait de concourir à renforcer la prise de décisions en proximité dans l'intérêt des usagers du territoire.