



  
*Le numérique  
pour tous*  
*Centre-Val de Loire*

# MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Châteaudun  
sur la médiation numérique



# Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous » .....	3
2 – Présentation du bassin de vie de Châteaudun .....	5
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Châteaudun .....	7
Médiathèque de Châteaudun Représenté par Carl Martin, employé.....	7
L'espace, by MAAARS Représenté par Raphaël Moreau, employé .....	7
SAMI Représenté par Céline Piccinin et Marion Serré, employées .....	8
Com/Com du Grand Châteaudun Représenté par Olivier Lecomte, Vice-Président.....	8
4 – Verbatims des acteurs de la médiation .....	9
5 – Mise en perspective .....	10
Atelier 1 : les publics .....	10
Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ? .....	10
Quels sont les obstacles à une médiation ?.....	10
Comment mieux toucher ces publics ? .....	10
Atelier 2 : les initiatives.....	10
L'offre de médiation actuelle est-elle suffisante ? .....	10
Faudrait-il prendre d'autres initiatives ? .....	11
Quels en serait l'organisation et les moyens ? .....	11
6 – Article de synthèse.....	12

## 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 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 promeneurs 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.

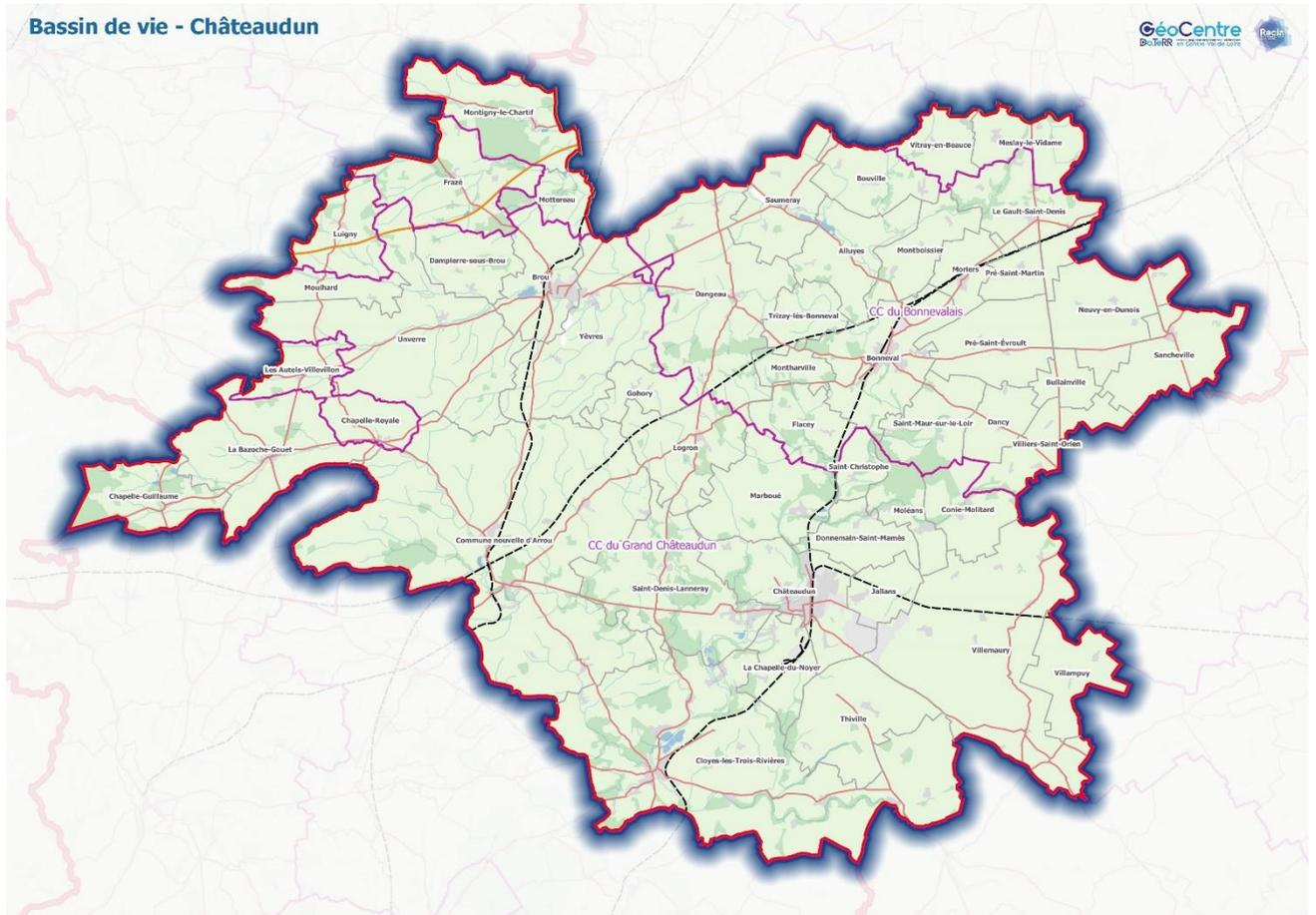
Dans un deuxième temps, il est envisagé que dans la concertation de tous les niveaux de collectivités, en lien avec l'Etat, des politiques partagées puissent être mises en place.

## 2 – Présentation du bassin de vie de Châteaudun

Le paysage du bassin de vie de Châteaudun est marqué par la Beauce dunoise, riche de céréales, mais aussi par les vallées verdoyantes du Loir et de ses affluents. Dans sa partie Nord-Ouest, elle appartient déjà au Perche et au Sud ses vallons annoncent le Vendômois. Espace de transition entre l'Île-de-France, le Val de Loire et la Normandie, le bassin est bordé par l'autoroute A11 reliant Paris à Nantes et se trouve à moins d'une heure des agglomérations de Chartres, Alençon, le Mans, Tours, Blois et Orléans. Le TGV traverse le bassin mais sans arrêt, la gare étant située à Vendôme. Les trains TER desservent les gares de Châteaudun, Bonneval (sur la ligne Tours-Brétigny) et de Brou (vers Chartres). Le bassin de vie compte 56 960 habitants, dont près du quart est concentré sur Châteaudun tandis que les petites villes de Bonneval, Brou et Cloyes-sur-le-Loir sont autant de pôles qui structurent également le territoire. Capitale du Dunois, Châteaudun est bâtie sur un éperon rocheux surplombant le Loir. A la croisée de deux voies romaines reliant Chartres à Tours et Orléans au Mans, elle est au cœur du pays gaulois des Carnutes. Nommée alors « Dunum Castrum », elle assure un rôle défensif qui se renforcera aux XIIème et XIIIème siècle avec la construction d'un donjon circulaire. La famille d'Orléans devient propriétaire en 1391. Jean, bâtard d'Orléans, est Comte de Dunois et à la fin de sa vie, il fait agrandir le château, en le dotant notamment d'une chapelle royale et d'une bibliothèque. La ville connaît un terrible incendie en 1723. En 1870, 1 200 francs-tireurs et gardes nationaux affrontent 12 000 prussiens qui prennent finalement la ville. Au cours de la seconde guerre mondiale, elle est soumise à plusieurs bombardements. Depuis le Moyen-Âge, l'économie de Châteaudun repose principalement sur l'agriculture. A cette époque prédominait l'élevage d'ovins, le travail et la vente de cuir et des draps. C'est au début du 20ème siècle que le bassin voit se développer l'industrie. Née à Paris au début du 19ème siècle, la Société des Téléphones Picard-Lebas s'implante à Châteaudun en 1917, à la demande des militaires qui lui ont confié d'importantes commandes et qui souhaitent éloigner les industries stratégiques de Paris, cible des canons allemands. En 1935, c'est une fabrique de machines-outils qui s'implante (GSP). Après la guerre, et tenant compte de la situation de Châteaudun à une centaine de km de Paris, sont installées deux entreprises travaillant pour la défense nationale (Paulstra et OPL). Dans le milieu des années 1960, ces quatre établissements totalisent près de 2 200 salariés, soit la moitié de l'emploi industriel sur le territoire. Une base aérienne de l'armée de l'air française est également créée à 2 km de Châteaudun. Elle employait environ 1 200 personnes, mais a été fermée récemment. Mais le territoire peut s'appuyer sur de nombreuses PME, à Châteaudun, ainsi qu'à Bonneval, Brou, Cloyes-sur-le-Loir. Dans le même temps, le secteur tertiaire compense par des créations d'emplois, en particulier grâce au centre de détention et au secteur hospitalier.. Plusieurs grands enjeux d'avenir ont été repérés à l'échelle du bassin de vie de Châteaudun :

- L'accompagnement de la mutation du tissu économique en soutenant les filières en devenir et en favorisant le développement des filières locales ; une meilleure adéquation entre les compétences des actifs et les besoins des entreprises ;
- Une offre de services et équipements permettant d'irriguer l'ensemble du bassin de vie grâce à un maillage équilibré ;
- La préservation du patrimoine naturel et paysager avec une attention particulière à la ressource en eau et au risque inondation

# Bassin de vie - Châteaudun



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

### Médiathèque de Châteaudun

#### Représenté par Carl Martin, agent

En service depuis 2003, l'espace multimédia de la Médiathèque de Châteaudun est ouverte aux adhérents (moyennant une cotisation de 10.90€/an pour les habitants de Châteaudun ou 21.80€/an pour les personnes hors commune).

Le public comporte beaucoup de séniors (un grand nombre est membre de l'association « Dunois Loisirs », qui comporte 650 adhérents environ). Il y a peu de demandeurs d'emploi ou ne se présentent pas comme tel. Bien qu'étant à 5mn à pied du lycée Emile Zola, il n'est pas remonté d'utilisation particulière de la salle par les jeunes.



Des demandes de démarches administratives sont parfois faites (comme une carte de séjour), mais ça reste à la marge. De la même façon, l'aide pour les déclarations d'impôt ne se réalise plus, afin d'éviter la responsabilité en cas d'erreur.

Au niveau du matériel, la Médiathèque met à disposition 7 ordinateurs et un scanner relié à une imprimante noir et blanc (la copie est facturée 15c) Le WiFi est libre, ce qui ouvre la porte du BYOD.

Les actions proposées sont multiples :

- Cours individuels : initiations / demandes plus particulières (parfois hors compétences)
- La liste d'attente s'est rapidement remplie, on est donc passé sur du Collectif
- Cours Collectif : Initiations internet, messagerie, traitement de texte, tableur, transfert de photo tel/ordi (généralement 4 séances de 2h environ)
- Partenariat avec "Dunois Loisirs" (séniors) : créneaux horaires dédiés à cette asso pour pas léser le public normal

L'animateur a remonté le besoin de monter en compétences, le catalogue de formation proposé par le CNFPT lui semblant trop léger.

### L'espace, by MAAARS

#### Représenté par Raphaël Moreau, salarié

Anciennement installée en Région Parisienne, la structure embauche 2 salariés sur le tiers-lieu, qui est basée à Châteaudun depuis mars 2019.



À son arrivée, la structure s'est aperçue qu'il manquait un véritable espace de co-working. Elle s'est donc mise à la recherche d'un espace pour créer un tiers-lieu. Elle est orientée entrepreneurs pour offrir des espaces et services (bureaux, salles de réunion de 13m<sup>2</sup> à 54m<sup>2</sup>, matériel (ex. : imprimantes A4, A3, ...), support et accompagnement informatique, connexion internet en fibre...) qui n'existaient pas sur le territoire pour le moment.

Une « offre étudiants » est proposée pour l'impression de dossiers, mémoires, et supports de soutenances orales.

Son public, composé de pros (ex : Freelance Ingé Pétrolier, Artisans, Multi-entrepreneur, Stagiaires en formation, Caisse d'Epargne, Adecco est venu 2 mois quand leurs locaux ont été en travaux), brasse

majoritairement des 30-59 ans. Les jeunes et les seniors ne se déplacent que très rarement dans la structure. La plupart du public vient d'entrepreneurs ou auto-entrepreneurs pour rompre l'isolement notamment et créer des synergies professionnelles.

La structure propose des accompagnements sur la performance commerciale, l'informatique, le coworking, les réseaux sociaux, la création de sites internet, la retape d'ordinateurs, la sauvegarde des données. Il est également proposé aux entrepreneurs de faire de la domiciliation d'entreprise.

## SAMI

### Représenté par Céline Piccinin et Marion Serré, salariées

Ouvert depuis janvier 2020, le service est animé par 2 éducatrices. Le mini-bus du binôme permet de faire des actions itinérantes à cheval sur les bassins de vie de Châteaudun et de Nogent-le-Rotrou. Chaque secteur est visité environ une semaine sur deux, en fonction des besoins du moment. Un planning plus précis est en cours d'élaboration. Les jeunes qui sont approchés sont souvent orientés par des partenaires (centres sociaux, gendarmeries, ...)



Au niveau de l'aspect numérique, la cible concerne les jeunes jusqu'à 25 ans.

Le véhicule a été aménagé en bureau avec 2 PC portables, une imprimante, un écran, téléphones professionnels. Il est proposé aux jeunes de venir avec leur propre matériel s'ils le souhaitent. Le service se concentre sur l'accompagnement de jeunes qui ne sont pas dans un parcours d'insertion professionnel. Il souhaite mettre en place des ateliers numériques (retardé par la crise sanitaire) :

- sur l'utilisation des réseaux sociaux, les risques liés à ces réseaux et comment les éviter ;
- sur les démarches administratives (ex. : CAF, Pôle Emploi, ...)

Les 2 volontaires en service civique, de 19 et 23 ans, gèrent principalement les réseaux sociaux de SAMI mais peuvent aussi accompagner les autres jeunes sur les outils numériques (ex. : ateliers jeux vidéo, créer une chaîne YouTube, ...)

## Com/Com du Grand Châteaudun

### Représenté par Olivier Lecomte, Vice-Président

La communauté de communes est principalement positionnée sur de l'infrastructure avec l'installation de la fibre optique sur l'ensemble du territoire d'ici la fin de l'année prochaine. Cela se fait par souci d'attractivité et de développement économique (attirer de nouvelles populations mais aussi éviter d'en perdre, attractivité auprès des entreprises également). Il est estimé que la fibre permettrait de limiter la fracture numérique.



En tant que Maire de Jallans, il fait part d'une demande des administrés vis-à-vis des démarches administratives en ligne et les difficultés rencontrées, surtout par les publics seniors. Les agents d'accueil recueillant ces demandes font face à des problèmes réglementaires et législatifs, les empêchant d'accompagner jusqu'à un certain point (problèmes liés aux droits et à la protection des données notamment)

## 4 – Verbatims des acteurs de la médiation

*« il faut apprendre à ces publics qu'ils peuvent apprendre »*

*« il n'y a pas de besoins génériques »*

*Je dis souvent à mes apprenants que c'est « infor-matique » et pas « infor-magique »*

## 5 – Mise en perspective

La 2<sup>de</sup> réunion « Médiation Numérique Pour Tous » du bassin de Châteaudun s'est tenue le 6 novembre 2020 en webvisio.

### Atelier 1 : les publics

#### Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?

- Les populations ayant des difficultés avec la lecture bloquent souvent sur de nombreux sites qui ne sont pas adaptés à leurs demandes.
- Les entrepreneurs, se spécialisent souvent dans leur domaine au détriment du numérique. Leur statut les rend difficilement disponibles pour se (auto)former.
- Les jeunes, souvent habitués à l'utilisation de leurs applications favorites sur leurs smartphones, se retrouvent souvent perdus sur un site internet inconnu affiché sur un ordinateur
- Les séniors qui utilisent l'outil informatique que depuis peu de temps, car inexistant ou dispensable dans leur ancienne vie professionnelle.

#### Quels sont les obstacles à une médiation ?

- Les usages, pour les jeunes (plus habitués aux Smartphones qu'aux PC)
- La peur, les craintes vis-à-vis de la manipulation des outils numériques (peur de « tout casser », défiance vis-à-vis du numérique qui n'est pas maîtrisé). « L'informatique, ce n'est pas pour moi » : l'ordinateur est vu comme un objet qui fait peur pour les publics qui sont éloignés de l'usage de ce matériel.
- Le manque de temps
- Le manque d'intérêt pour le sujet : chez les jeunes notamment, enfermés dans leur isolement social, accentué actuellement par la crise sanitaire et pour certains leur situation d'illettrisme. Chez les Séniors, le manque d'intérêt pour ces outils est expliqué par l'éloignement de ces outils par rapport à leurs activités quotidiennes
- Le manque de lieux d'apprentissage accentué par le manque d'informations en termes de formation et de lieux adaptés.

#### Comment mieux toucher ces publics ?

Il faudrait commencer par (mieux) communiquer autour des solutions existantes. Comme pour d'autres services, pourtant indispensables à certaines populations, il n'y a pas de demande parce que le public ne sait pas que l'offre existe, ou ne sait pas auprès de qui faire la démarche pour en bénéficier.

Avant de pouvoir faire de l'éducation autour du numérique, il faut également « apprendre à ces publics qu'ils peuvent apprendre » (*Raphaël Moreau*). Compte tenu de l'hétérogénéité des besoins, problèmes, compétences (...), la plupart des accompagnements devront se faire au cas par cas.

### Atelier 2 : les initiatives

#### L'offre de médiation actuelle est-elle suffisante ?

Des ateliers sont organisés par des mairies, mais pas forcément animés par des médiateurs numériques (ex. : à Brou : « formation » numérique pour les séniors, à Châteaudun, un espace dédié est équipé pour réaliser ses démarches). Cependant, les intervenants ont parfois la connaissance du service mais pas la réalité du public, de son matériel, de ses compétences, ... la pédagogie n'est donc pas toujours adaptée.

Les MSAP / MFS dans les grandes communes proposent des actions, mais les petites n'ont pas toujours d'alternatives viables. Le public doit donc régler le problème de mobilité avant de pouvoir régler celui du numérique.

## Faudrait-il prendre d'autres initiatives ?

Il est important d'avoir des lieux permettant à tous les publics d'acquérir les bases (en montrant que l'usage du numérique peut apporter une réelle plus-value), avec du personnel qualifié techniquement et humainement, pour permettre aux publics de se sentir plus à l'aise avec les outils numériques :

- Utilisation d'un ordinateur (se familiariser avec l'ordinateur)
- Aspects administratifs (ex. : rédiger un courrier administratif, ...)

La question de la définition de « un professionnel du numérique » (qu'est-ce qui fait que l'on est un médiateur numérique ?) a rapidement été soulevée, avec une multitude de réflexions derrière :

- Les besoins ne sont pas toujours faciles à identifier ou à cerner, mais on s'aperçoit que même si ce n'est pas le corps de métier, un médiateur numérique est celui ou celle qui fait de la médiation numérique (accompagnement de public dans les usages, leurs démarches dématérialisées)
- Faut-il un diplôme ou une certification de médiateur numérique ? Si oui, quels seraient les éléments clés de cette certification ?
- Comment avoir une définition générique quand les usages sont différents selon les publics ?
  - Rester sur les bases – et les bases sont-elles les mêmes pour tout le monde ?
  - Approfondir via des spécialités
  - « *Il n'y a pas de besoins génériques* » (Raphaël Moreau)

Un équivalent du bus numérique, mais au niveau du territoire, avec une tournée dans chaque commune et proposition de petites formations sur les usages de base semble faire sens pour le groupe de travail. En effet, un « Aiguilleur du numérique » doit être présent pour avoir une orientation adaptée (nécessite un/des acteurs qui possèdent une bonne maîtrise du territoire).

Ajoutons à cela des fiches (puis de vidéos, une fois l'utilisateur assez à l'aise avec l'outil) de guide / tutos sur les usages de base avec un lexique de l'informatique inclus.

Pour le groupe, il faudrait un porteur au niveau régional ou départemental, avec une application sur les territoires par des acteurs associatifs, privés et le relai sur la communication doit être relayé par les communes

## Quels en seraient l'organisation et les moyens ?

Le groupe de travail étant d'accord sur le concept du bus numérique, la question n'a pas été profondément développée lors de la réunion. Il était simplement question d'accentuer la formation des médiateurs de ce bus, tant sur l'aspect technique que pédagogique ou humain, et d'essayer de le faire circuler à l'échelle du bassin de vie ou du département afin de garantir une bonne disponibilité et une excellente connaissance du territoire de l'équipe qui s'en charge.

## 6 – Article de synthèse

Les acteurs participant à la démarche sur le bassin de Chateaudun ont, malgré leur faible nombre, étaient en mesure d'avoir une analyse fine des besoins de la population, des professionnels de la médiation, des élus locaux.

Sur ce territoire, il semble qu'une communication massive sur l'offre existante soit une priorité. Ce travail, à la fois de reconnaissance des structures et de leurs compétences, et à la fois de préfiguration d'un réseau stable de médiation permettrait de projeter les bases d'une amplification de l'offre.

Les difficultés liées à la mobilité sont un constat partagé. Esquissé lors des rencontres, l'idée d'un bus ou d'une solution de ce type pourrait constituer l'une des réponses à l'éloignement des offres de services de médiation.

Enfin, l'impératif d'éducation au numérique, aux outils, s'impose comme une évidence. Pour franchir le cap d'une émancipation collective, certaines catégories sont ciblées (jeunes, seniors...) pour qu'il leur soit permis de se libérer des freins invisibles d'accès aux droits. Pour illustrer ce dernier point, la « génération Smartphone » semble en grande difficulté pour l'accès aux droits accessible majoritairement par les outils que leur a créés la « génération PC » précédente.