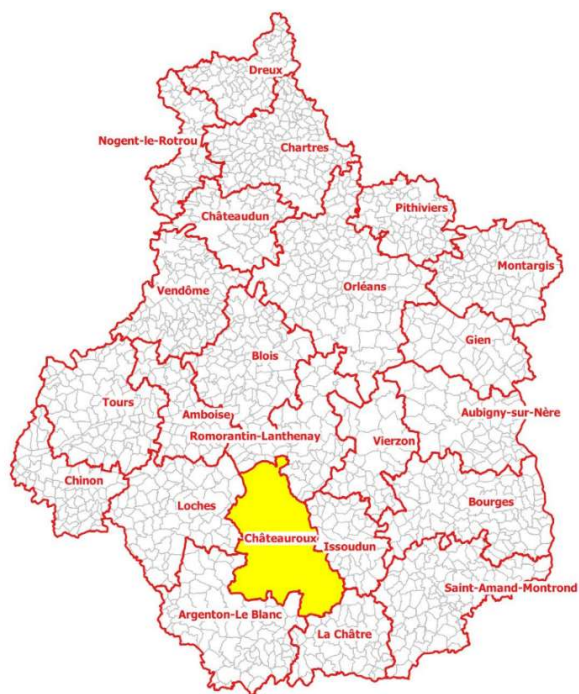





*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Châteauroux
sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 – Présentation du bassin de vie de Châteauroux.....	6
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Châteauroux	9
4- Verbatims des acteurs de la médiation.....	14
5 - Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	15
6 – Article de synthèse	17

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 : Laurent TIXIER

Date de publication : Décembre 2020

Superficie : 1 919 km²

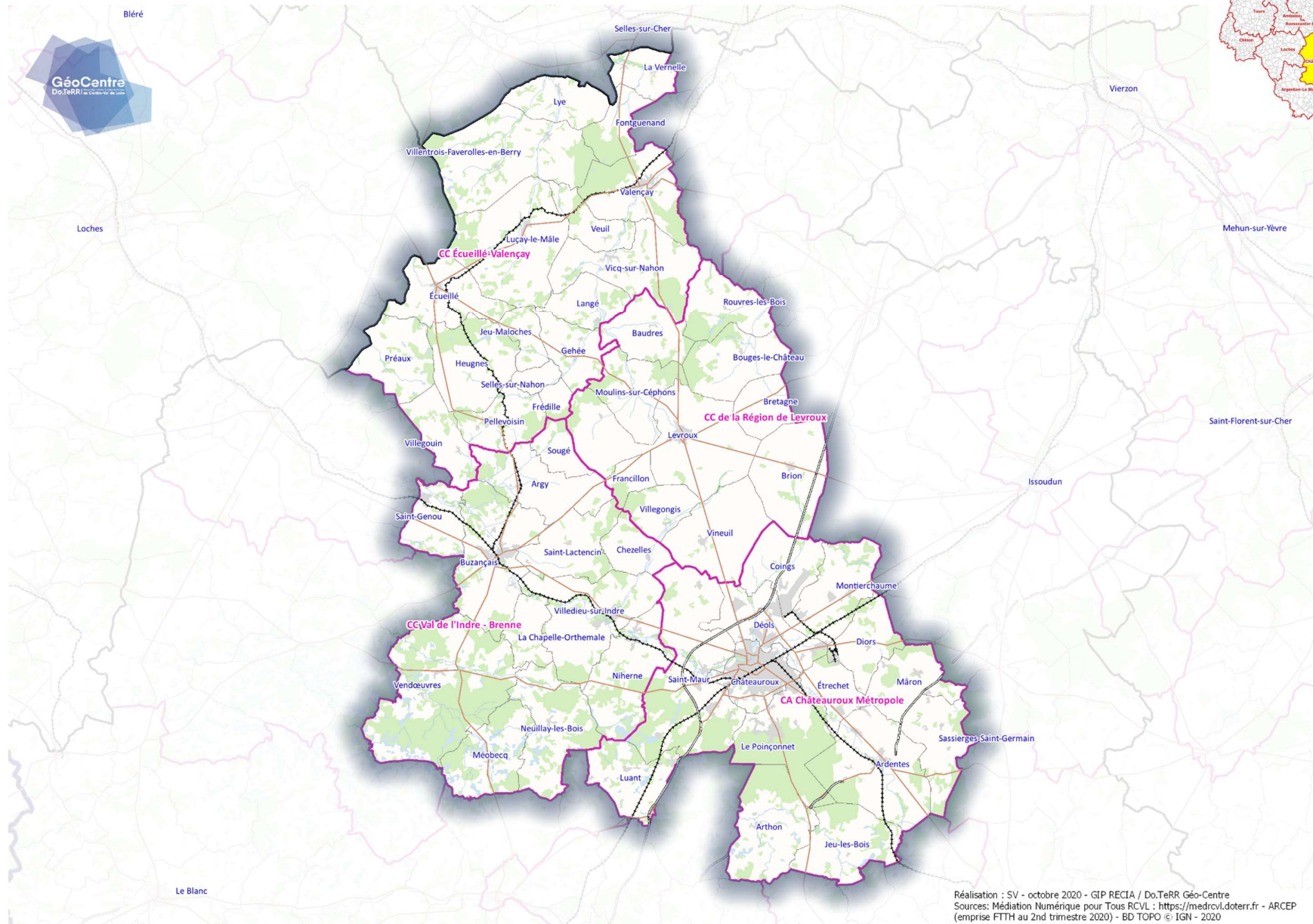
Nombre de communes : 58

Nombre d'habitants : 107 857 hab.

Densité de population : 56 hab./km²

Bassin de Vie de Châteauroux

Source : Données actualisées en 2016



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

Figure 1 : Carte de situation

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 Châteauroux

Au Sud de la région Centre, intermédiaire entre le Val de Loire et le Massif Central, le bassin de vie de Châteauroux constitue l'un des deux pôles majeurs de l'ancienne province historique du Berry. Traversée par la rivière Indre, Châteauroux n'est située qu'à une soixantaine de kilomètres de Bourges. Le bassin de vie de Châteauroux compte environ 117 300 habitants. Dans la décennie écoulée, l'habitat et les activités ont progressé vers l'Est, en direction de la zone d'emploi d'Issoudun, 2ème pôle du département de l'Indre.

Le maillage routier s'est amélioré, notamment grâce à l'autoroute A20 (Paris-Toulouse), gratuite dans sa traversée de l'Indre. Cette gratuité a aussi favorisé des distances domicile-travail plus importantes et partant, l'extension des surfaces bâties et la dispersion de l'habitat. Vers le Nord-ouest, la liaison vers Tours reste à deux voies, ainsi que les routes vers Blois au Nord et Poitiers à l'Ouest, autres aires urbaines voisines. Châteauroux doit son nom au Château de Raoul, qui fut érigé au bord de l'Indre au Moyen Age. La ville fut brûlée lors de la guerre de Cent ans en 1356 puis pillée en 1374. Il fallut attendre 1447 pour que la cité soit fortifiée.

L'administration royale s'installa vraiment à Châteauroux au XVIIIème siècle. Le Duché fut acquis par Louis XV en 1737. En 1751, une Manufacture de draps fut construite et la route Paris-Toulouse tracée. Cette période de stabilité et de prospérité marqua l'architecture de la commune. Au XIXème siècle, l'industrialisation se poursuivit. En 1856, la production de cigares est initiée et l'industriel Jean-Pierre Balsan acquiert la Manufacture du Parc construite par le roi le siècle précédent. La Manufacture des Tabacs fut édifiée de 1858 à 1863. Outre la « Manu », deux brasseries, deux fonderies, et les textiles Balsan ont métamorphosé la ville. Au tournant du XXème siècle, la population franchit les 25 000 habitants. L'usine d'aviation installée en 1936 à Déols et surtout la base américaine à la Martinerie, créée en 1951 et abandonnée en 1967, ont fortement marqué le territoire. Le bassin de vie de Châteauroux dispose d'un aéroport dédié au fret, à l'industrie principalement et à la formation. Plusieurs entreprises aéronautiques opèrent sur cette ancienne base de l'OTAN.

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.

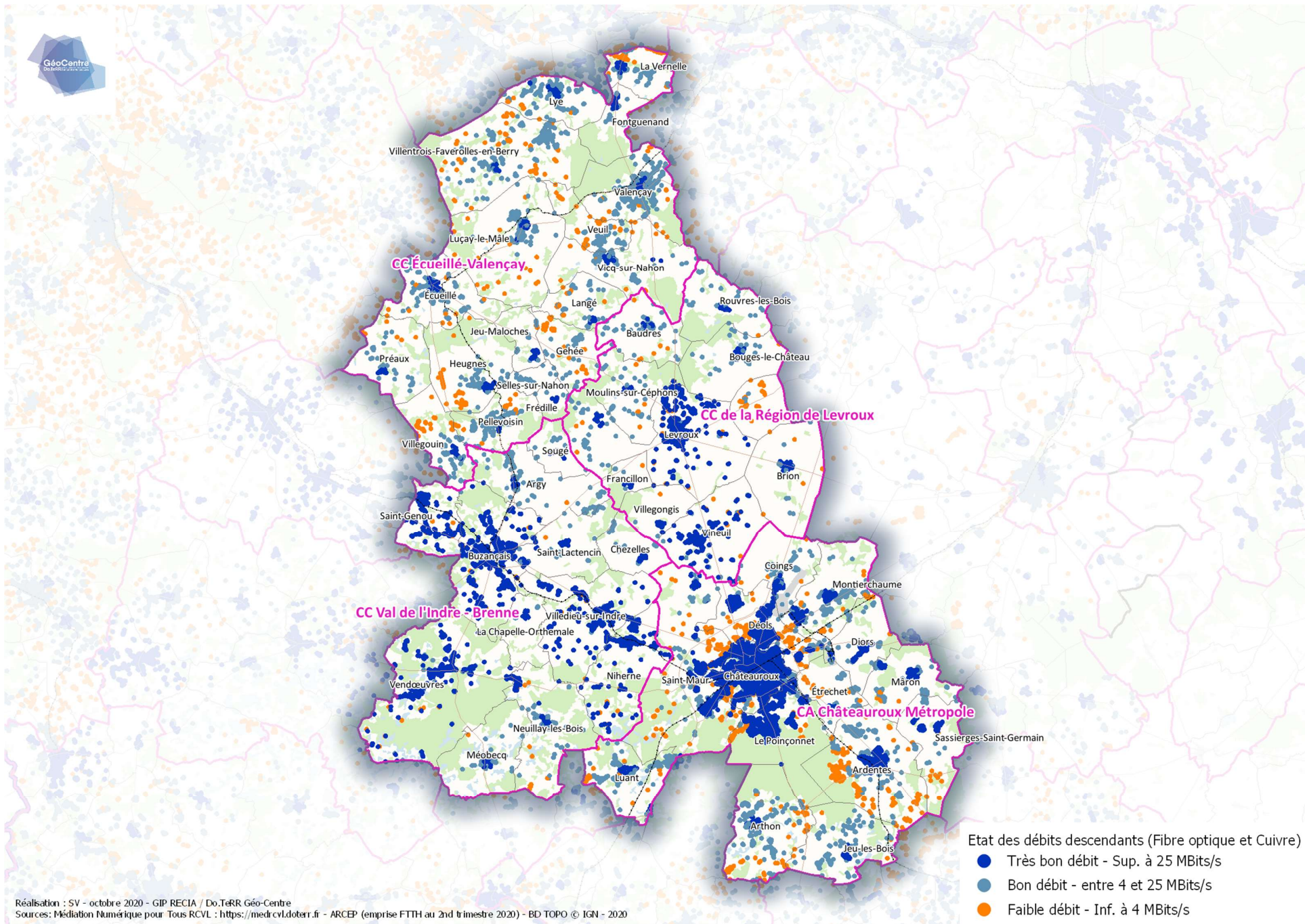


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)

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

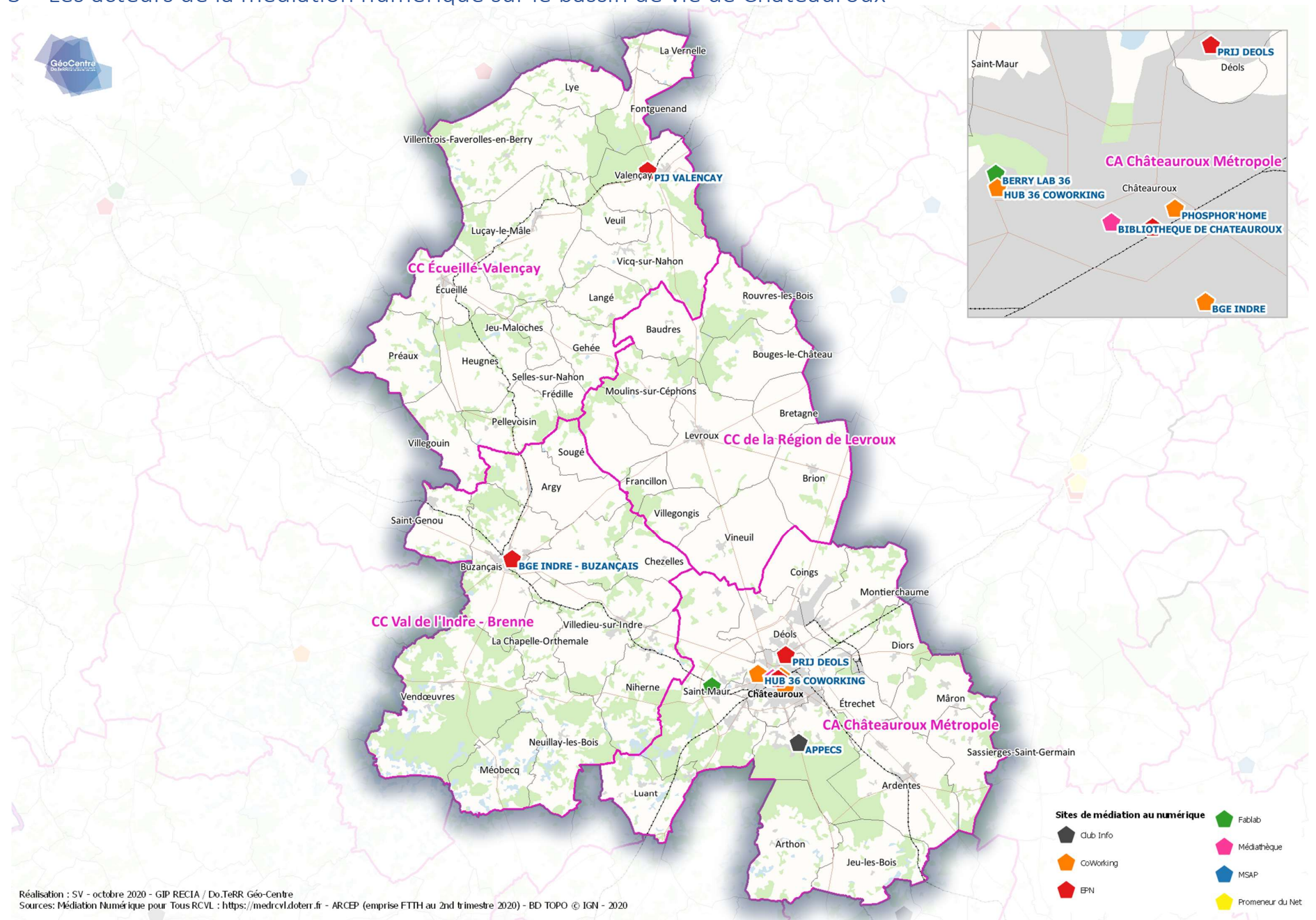


Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Espace Gâtines d'Ecueillé – Valençay : PIJ (point Information jeunesse), EPN et MFS (Maison France Service) Représenté par Marine Logie

L'espace Gâtines d'Ecueillé-Valençay accueille un espace public numérique (EPN), un Point Information Jeunesse (PIJ) ainsi qu'une « Maison France Service », ouverte au public depuis le 1er janvier 2020 et dont le maître d'œuvre est la collectivité avec 1 salarié depuis 19 ans ; et le porteur la MSA, qui met à disposition 2 salariés.

Cet espace, ouvert du mardi soir au samedi après-midi, dispose de 12 ordinateurs en libre accès. Des ateliers individuels ou collectifs gratuits sont proposés le vendredi matin et le samedi ; et une réflexion est en cours concernant la mise en place d'ateliers nomades à partir de 2020 pour pallier les problèmes de mobilité. En ce sens, une demande de tablettes et box 4G a été réalisée.

L'espace propose également un accompagnement des publics pour le matériel, l'utilisation des réseaux sociaux et sur des thèmes administratifs. On constate un besoin de rassurer, pour que les personnes – des habitants souvent non équipés et non connectés – osent solliciter une 1ère fois, puis d'autres.

Sur le plan de la jeunesse et les liens avec le PIJ, on constate que les lycéens sont peu du territoire, mais se rendent à l'espace pour des besoins d'impression, ou encore de restauration système sur leur ordinateur portable.

L'APPECS - Club informatique du Poinçonnet Représenté par Jean-Claude Dupont

Depuis 1998, cette association vise à lutter contre la fracture numérique et aujourd'hui l'illectronisme.

Elle bénéficie de locaux mis à disposition par la municipalité dispose de 16 ordinateurs en réseau financés à 50% par la subvention d'investissement de la commune, et emploie du personnel à 0.5 ETP. L'équipe organisationnelle est complétée par 18 bénévoles. L'association compte 120 à 130 adhérents

(pour une adhésion de 150 € par an) dont 28 nouveaux arrivants en 2019. Ces adhérents résident au Poinçonnet, à Châteauroux, à Argenton, à Neuvy Pailloux, et à Issoudun. L'association est reconnue organisme de formation, mais n'est pas à ce jour référencée Datadock.

Parmi ses activités, l'association propose des ateliers, du lundi au jeudi, sur différents thèmes : bureautique, Photoshop, généalogie, utilisation des smartphones. Ils sont fréquentés en grande majorité par des seniors. En tant que prestataire pour la CARSAT et le CCAS, l'APPECS organise

également des ateliers numériques le vendredi matin, axés sur la navigation sécurisée sur Internet et sur le suivi de dossiers sur des sites institutionnels (caisses de retraite, Doctolib, etc). Par ailleurs, elle a signé une convention avec l'ADAPEI pour des ateliers avec des salariés d'ESAT.

Enfin, l'association propose un accompagnement « sur mesure » aux personnes qui ont un projet. Cet accompagnement se révèle difficile à réaliser pour les artisans mais est réalisable avec des salariés, sur des modules d'environ 20h pour 200€. L'association fait également des propositions en termes de gestion de factures, d'horaires d'équipe, ...





La Boutique de Gestion de l'Indre (BGE Indre) compte 5 espaces publics numériques, installés en relation avec les collectivités, sur les communes de Châteauroux, Vatan, St Benoit du Sault, Chabris et Buzançais.

Au sein de ces espaces, on pratique l'accompagnement des usagers, des demandeurs d'emploi aux retraités, en passant par les réfugiés. De nombreux accompagnements concernent les démarches Pôle Emploi, mais aussi et surtout les démarches sur la plateforme ANTS dont le nombre de sollicitations est en hausse. Il est également proposé une formation des demandeurs d'emploi sur la conception de CV. Depuis le 1^{er} janvier 2020, les EPN de la BGE entameront une collaboration avec la fondation Orange, dont les bénévoles viendront renforcer les mesures d'accompagnement.

La BGE réalise également un grand nombre d'accompagnements individuels, pour les salariés et pour les bénévoles associatifs. Dans le cadre de l'accompagnement à la création d'entreprise, un volet « numérique » est aussi prévu. Par ailleurs, un catalogue de formations est disponible pour l'ensemble de ces entreprises et associations, finançable par les OPCO. Celles-ci portent d'une part sur les outils bureautiques (Excel, PAO, tableau de bord) et sur la communication et réseaux sociaux.

Par ailleurs, des espaces « ateliers » et « libre-service » sont proposés, avec 8 postes à Châteauroux, 7 à Chabris, 5 à Saint Benoit, et 6 à Vatan. Ces espaces font l'objet d'un partenariat avec la CAF – CARSAT, assurant la présence de l'organisme pour animer les ateliers.

L'ensemble des prestations proposées par la BGE Indre sont en partie gratuites et sans condition.

En complément des EPN, la BGE Indre a pris la coordination départementale du dispositif « Promeneurs du Net » à partir du 1er janvier 2020.

Elle participe également au cycle d'évènements Human Tech Days mis en place par le Conseil Régional, à travers des activités de retro-gaming et des temps de sensibilisations aux addictions, ainsi qu'au défi « Semaine sans écran », à Châteauroux et Issoudun.

Enfin, la BGE fait part d'une problématique de connexion sur certaines parties du territoire, telle que Saint Benoit du Sault. Elle souligne aussi l'importance de former ses salariés, jeune équipe qui, par les sollicitations qu'elle trouve, doit encore parfaire ses compétences d'un point de vue technique et pédagogique.

La Chambre du Commerce et de l'Indre (CCI Indre)
Représentée par Christophe Augonnet



La Chambre du Commerce et de l'Indre pratique l'accompagnement, la formation, en tant que structure d'appui aux entreprises.

Elle organise des actions de sensibilisation pour le jeune public, dont le **festival du numérique**, auprès de collégiens et lycéens (ville connectée, drones, technologies industrielles...) avec des initiations à la programmation et des informations sur les parcours pour accéder à ces métiers. L'école d'ingénieurs HEI campus Centre propose également, par le biais de ses étudiants, des cours de robotique à destination de ces jeunes publics.

La CCI Indre propose par ailleurs des formations ouvertes aux demandeurs d'emploi et financées par le Conseil Régional, par le biais de son centre de formation CCI Campus Centre. Plusieurs parcours sont ainsi proposés tels que l'informatique (titre de niveau 1 de manager de systèmes d'information par apprentissage, acquérir les 1^{ers} gestes de technicien informatique), la programmation avec des parcours d'analyste développeur (BAC+2 avec spécificité sur AS400, prisée dans la grande distribution et dans les assurances depuis les années 80), de développeur intégrateur et analyste développeur (BAC+2), ou encore de concepteur développeur de solutions mobiles (BAC+3). La CCI propose également des formations sur mesure pour les entreprises et leurs salariés sur différentes thématiques, telles que l'utilisation de la suite Office, le RGPD, ...

Enfin, l'engagement de la Chambre dans le numérique se concrétise également par l'existence d'un club informatique à destination des entrepreneurs, dont une douzaine se réunit une fois par mois, l'hébergement du FabLab BerryLab 36, et l'organisation de l'évènement « Start'Up Week-end » à Châteauroux.

Nexphasis Informatique Représenté par Corinne Fauvet

Cette entrepreneure est accueillie par la CCI.

Elle organise des stages et ateliers de coding pour enfants (6 à 14 ans), depuis 3 ou 4 ans. Ces ateliers payants, intitulés Techno Kids¹ et qui concernent 11 enfants, ont lieu de façon hebdomadaire (1h à 1h30 – 45€/mois) et durant les vacances scolaires (de 2 à 4 demi-journées selon l'âge – de 80 à 160€ le stage – 5 à 6 enfants présents). Les thèmes abordés sont la programmation et la construction robotique, les jeux vidéo, les applications mobiles, le graphisme de pages web, la modélisation 3D, l'électronique, et Makey-Makey². Le but est d'utiliser le numérique comme outil ludique pour favoriser la créativité des enfants.

Nexphasis propose également des formations sur le campus pour adultes et seniors (résidences de Châteauroux) et pour les écoles du Poinçonnet. Sa volonté de développer l'activité avec les enfants en territoires ruraux, et plus largement à tous (en termes de publics et d'accessibilité). En ce sens, des échanges ont eu lieu avec Christophe Cornu du FabLab pour développer une activité, mais le projet est avorté pour le moment.

L'entreprise est aussi présente sur la toile par le biais de 2 sites internet : <https://nexphasis.fr/> et <https://www.technokids.fr/>

Enfin, Nexphasis a tenu un stand à la Foire expo afin de se faire connaître et de lutter contre les idées reçues liées au numérique.

Association de Santé Education Prévention sur les Territoires (ASEPT)
Clémence Pierre

Représentée par



¹ Site présentant les ateliers : <https://www.technokids.fr/>

² Makey-Makey : un outil et un jouet d'invention électronique qui permet aux utilisateurs de connecter des objets "quotidiens" à des programmes informatiques.

L'ASEPT compte une chargée de mission numérique régionale, en charge du suivi du bus numérique de la CARSAT.

L'outil « Bus numérique », qui circule depuis mars 2018, est organisé par l'entreprise « Solutions Vie Pratique », choisie par la CARSAT. Le Bus numérique se veut être une 1^{ère} étape d'un parcours numérique, avec la volonté d'un cycle d'initiations de 5 séances. D'une capacité de 12 places, il propose à chaque passage une session d'atelier le matin, et une l'après-midi.

Le bus vient à partir de la demande d'organismes. 70% de ces demandes viennent des communes avec des passages, dans le bassin de vie, dans les communes d'Ecueillé, de Moulins/Cephons (avec un cycle d'initiation), de Villedieu (avec un cycle d'initiation), de Mâron, de Sassierges Saint Germain, de Jeu les Bois, de Vineuil et de Châteauroux. On compte ainsi 15 jours de passage depuis 2 ans et 256 personnes ayant participé aux ateliers. Pour faire venir le bus, les organismes demandeurs doivent assurer le stationnement, des sanitaires et être garant de la communication et des inscriptions.

Enfin, en opérant un recensement des offres numérique sur le territoire pour les seniors, le bus est un indicateur de la situation locale.

Réseau CANOPE Représenté par Christophe Poupet

Le réseau CANOPE accompagne les écoles (élèves, enseignants) dans leurs projets, jusqu'à la formation de formateurs. L'équipe est toutefois réduite, car composée de 4 personnes pour plus de 3 000 enseignants.

L'objectif du réseau est de faire comprendre comment fonctionne l'économie du numérique. Pour ce faire, il propose diverses activités : l'accompagnement du dispositif de la « semaine sans écran », dans l'esprit de « reprendre le contrôle » ; des modules de formation dans le cadre du dispositif « Promeneurs du net » et des interventions (RGPD, intelligence artificielle, ...).

Le réseau développe également le principe « hors les murs » pour faire des interventions de proximité avec les acteurs, y compris hors Education Nationale. L'objectif est d'apprendre à se connaître et de faire des constats des besoins partagés ou non.

Enfin, le réseau CANOPE propose de l'innovation pédagogique via la mise en place de créathon, d'escape games en classe sur calcul mental (ex : mathador), etc...



Fédération des Organisations Laïques – Ligue de l'Enseignement de l'Indre

Représentée par Laurent Tixier

Si la Ligue de l'Enseignement de l'Indre ne dispose pas d'espace numérique particulier et visible, elle développe néanmoins un projet de tiers-lieu pour les associations et les groupes de citoyens afin de les accompagner dans leurs projets.

Baptisée BIC'ASSO (Bâtiment des Initiatives Citoyennes et Associatives), cette pépinière d'accueil temporaire ou permanent de projets contient un volet numérique. Il s'agit d'un projet en devenir qui fait l'objet d'une demande au titre du LEADER. La Ligue de l'Enseignement de l'Indre, associée à la BGE, va également déposer un projet dans le cadre de l'appel à projet national « Fabrique de Territoire ».



4- Verbatims des acteurs de la médiation

« L'appréhension de l'univers du numérique crée une difficulté à communiquer, en lien avec la pudeur, de la peur de ne pas savoir, qui empêche parfois d'oser (de l'utilisateur sur son profil poste emploi à l'entrepreneur qui ne sait pas gérer son site internet) »

« En même temps, les personnes qui croient savoir sont les plus difficiles à former ! »

« Il y a une vraie confusion sur le fait d'être connecté : le smartphone ne donne pas de compétences sur l'ordinateur ! »

« Les écoles sont sous-équipées ; pourtant, l'apprentissage est meilleur en jouant : le codage apprend de notions mathématiques, mais aussi à écrire etc... »

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.

MEDIATION NUMERIQUE POUR TOUS

Réunion n°2 - Bassin de Vie de Châteauroux

15 janvier 2020 – 17h00-19h00 – Lycée Jean Moulin

Ont participé aux réunions de Bassin de vie les structures suivantes :

- Association APPECS – Club informatique du Poinçonnet
- Association ASEPT Centre-Val de Loire
- BGE de l'Indre
- Réseau CANOPÉ de l'Indre
- CCI de l'Indre
- Communauté de communes d'Ecueillé-Valençay
- Espace Gâtines Ecueillé-Valençay – PIJ, EPN et future Maison France Services
- Nexphasis Informatique – Entreprise

- Atelier 1 : Les publics

- L'offre est variée, et sans doute pas assez répartie sur le bassin de vie :
- Offre assez riche et variée à destination des séniors (bus de la CARSAT, club infos / ateliers, EHPAD s'équipant de tablettes, ...)
- Offre insuffisante sur certaines zones du bassin de vie (plus rurales) : problèmes d'accessibilité, de communication, de couverture réseau
- L'offre répertoriée dans le cadre de ces travaux n'est pas exhaustive : les 4 espaces de co-working de Châteauroux, la mission locale et ses antennes n'ont, par exemple, pas été représentées.
- Difficile d'avoir un public cible : séniors jeunes, salariés, entrepreneurs, étrangers, autres personnes qui ne savent pas encore qu'elles ont une difficulté
- Avant d'accompagner, « aller chercher », décider les personnes, face à la peur de mal faire, la peur du ridicule
- Il existe des obstacles à la médiation :
- En effet, l'acculturation à l'outil numérique est parfois un obstacle trop grand si on (personnes étrangères – séniors – public en difficulté multiple dressant des problèmes de confiance en soi...) n'est pas accompagné
- Formuler le besoin peut déjà être une incapacité
- Pourtant, la dématérialisation à l'œuvre oblige à l'utilisation des outils numériques

- Atelier 2 : Les initiatives

- Aller vers une culture du numérique
- Développer la couverture du territoire (développer l'offre Rebond)
- Quelles pistes pour mobiliser ?
- Utiliser le temps du besoin pour accrocher, à travers une approche ludique
- Nécessite une posture particulière qui dépasse l'assistance pour aller vers une proposition d'accompagnement
- Les types d'accompagnement doivent être plus personnalisés en fonction des publics. Ils peuvent être mixés avec d'autres apprentissages (FLE pour personnes étrangères par exemple)
- Partir du ludique (séniors : visio par exemple)
- Adapter les horaires / créneaux des ateliers et stages proposés
- Penser « territoire apprenant » pour une meilleure efficacité du matériel important et de qualité dans les lycées notamment : vers une ouverture des espaces numériques des lycées pendant les vacances scolaires ?
- Développer une communication globale
- Sur ce qu'est la médiation numérique et les structures qui la proposent
- Sur des thèmes précis pour rendre lisible l'offre, ce qui nécessite une coordination
- Proposer des temps fréquents de rencontres de professionnels, pour échanges de savoir-faire, montée en compétences.

6 – Article de synthèse

Ce bassin de vie est trop hétérogène pour adopter un type de réponse unique quel que soit le thème, a fortiori dès qu'il s'agit du champ du numérique. Avec la ville phare et des villages très ruraux (Saint Benoit du Sault), avec une population très inégalement répartie (l'agglomération de Châteauroux représente plus de 60% des habitants du bassin de vie), avec, consécutivement, une implantation d'infrastructures inégalitaire, il est nécessaire de « zoomer » sur des parties de territoires dès lors que l'on veut apporter des réponses efficaces à des réponses spécifiques.

Pour autant, on peut identifier des thématiques convergentes, révélatrices des besoins, des attentions à porter à ce territoire.

L'Accès aux services et aux outils du numérique en est ainsi une. Plusieurs éléments contribuent à une disparité dans ces accès : tout d'abord, l'hétérogénéité de la couverture réseau renforce l'inégalité d'accès et d'accompagnement. Par ailleurs, le vieillissement de la population, davantage flagrant en zone rurale, a également favorisé une offre en direction des séniors, négligeant davantage plusieurs catégories de population. On constate donc une offre de services incomplète, d'autant plus que l'on n'en connaît pas l'exhaustivité, même après ce travail en commun.

Afin de répondre à ces difficultés d'accès et de couvrir le plus grand nombre de territoires et de populations, il est important d'aller vers la mutualisation de ressources d'équipements, de propositions, mais aussi d'accélérer la couverture réseau du territoire. Il paraît également primordial de réaliser un diagnostic exhaustif de l'offre de services en matière de numérique afin de mieux connaître – et reconnaître – les offres déjà existantes.

Les besoins relatifs aux populations ne portent pas uniquement sur l'accès aux services et outils. En effet, on constate des **profils très différents d'habitants**.

Sur ce territoire, on rencontre aussi bien des jeunes étrangers dans les quartiers urbanisés que des personnes âgées isolées en milieu rural, mais aussi des enfants scolarisés, des chefs d'entreprise en déficit de compétence face au numérique, ou encore des habitants qui ont des demandes d'ordre administratif, ...

Des besoins existent pour tous ces publics ; ils sont marqués par de fortes différences, tant en matière de capacités à s'immiscer dans le monde du numérique, de connaissances réelles ou supposées, qu'au niveau des freins comportementaux (de la pudeur, voire peur excessive à l'excès de confiance). L'accompagnement revêt donc plusieurs facettes et exige plusieurs niveaux de compétences, pour celles et ceux qui l'assument : d'une part un service technique, et d'autre part des compétences pédagogiques qui permettent l'adaptation du service aux personnes.

Afin de mieux répondre à ces enjeux de population, il est important de vulgariser l'approche du numérique afin que celui-ci soit accessible au plus grand nombre. Pour ce faire, aller vers les personnes, même lorsqu'on pense avoir un service de proximité, est essentiel. Par ailleurs, les accompagnants doivent également bénéficier de formations, afin de compléter leurs compétences : il ne s'agit pas uniquement de leur offrir une adaptation technique aux évolutions permanentes, mais aussi de leur proposer des modules spécifiques sur la pédagogie, le lien social.

On soulignera également que **l'information et la communication sur les services proposés** est insuffisante, réalisée de manière concurrentielle ou auto-promotionnelle et sans doute pas assez coordonnée.

Il conviendrait de réaliser une communication globale qui répertierait l'offre et/ou les structures, par thème (par ex. : démarches administratives, ateliers d'initiations, ...), via l'animation d'un réseau ou en étoffant le réseau existant du GIP Récia, notamment.

En conclusion, on notera que très souvent, en tous cas pour les services rendus aux adultes, l'accès au numérique est une condition, voire une obligation pour remplir ses devoirs de citoyen ou pour trouver des solutions à une situation personnelle (emploi, mobilité, etc...). Pour les enfants aussi, il convient de ne pas faire du numérique une matière, mais un outil au service des apprentissages. C'est en faisant le lien avec d'autres missions de lien social, en croisant les approches et les projets, missions, initiatives (ex bus CARSAT) qu'une réponse pourra être trouvée pour répondre aux besoins constatés dans le bassin de vie de Châteauroux. C'est aussi en développant les coopérations avec des lieux d'accompagnement social plutôt que de créer des lieux de médiation numérique, ou en insérant des temps de lien social dans des espaces d'abord créés pour du numérique, que l'on pourra être au plus proche de ses habitants.