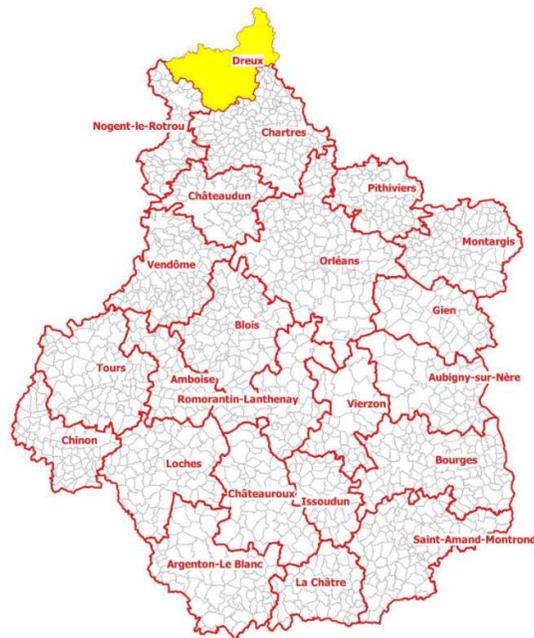





*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Dreux sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	3
2 – Présentation du bassin de vie de Dreux.....	4
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Dreux	7
4 – Verbatims des acteurs de la médiation.....	13
5 – Mise en perspective	14
6 - Article de synthèse.....	16

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 Hippolyte, Mathieu Muselet

Date de publication : Janvier 2021

1- Le projet « Médiation numérique pour tous »

La grande majorité des français est en mesure d'utiliser les outils numériques, même si l'éducation aux écrans, l'analyse des « fausses-nouvelles », le repérage des arnaques requiert de la sensibilisation et de l'information pour tous.

Les outils numériques, et leur mobilisation pour l'accès au droit, nécessitent une médiation particulière pour les publics suivants :

- Les personnes âgées, en particulier celles qui n'ont pas eu l'occasion d'utiliser le numérique dans leur travail (en retraite après le début de ce siècle), c'est-à-dire âgées de plus de 70 ans (13% de la population française).
- Les personnes en situation d'illettrisme (environ 7% de la population – pour mémoire il n'y a qu'1 à 2% de français analphabètes).
- Les personnes pauvres n'ayant pas accès aux outils numériques.

Mais quand on interroge les français, ils sont 40% à douter de leurs capacités à réaliser seuls leurs démarches en ligne.

Une étude récente réalisée par l'INSEE (Insee première d'octobre 2019) nous apprend que « l'absence de compétences numériques concerne 2% des usagers d'internet. Si on ajoute les non-usagers, 17% de la population se trouve en situation d'illectronisme. Le profil des personnes concernées reflète largement celui du non-usage : les plus concernées sont les personnes âgées, peu diplômées, au niveau de vie modeste, vivant seules ou en couple sans enfants. Par exemple, 64% des 75 ans ou plus et 41% des personnes sans diplôme ne se sont pas connectées au cours de l'année. »

À travers ces chiffres, on voit qu'une très grande inégalité d'accès aux services publics se fait jour. D'autant plus que les administrations et les services sociaux investissent fortement dans ces nouveaux outils digitaux, au point parfois d'éliminer les guichets physiques ou de rendre obligatoires les inscriptions sur internet.

Face à ces réalités, des initiatives diverses ont été prises :



Les Espaces publics numériques sont des lieux de médiation, équipés d'ordinateurs, qui mobilisent des professionnels pour aider les personnes qui font appel à leurs services. On compte environ quatre-vingts EPN en région Centre – Val de Loire, qui touchent environ 30 000 personnes chaque année. Ces structures qui peuvent être publiques ou associatives sont aidés par la Région et l'État à travers le label et l'animation « Web O Centre » portée par le GIP RECIA.



Le dispositif « Promeneurs du Net » mobilise des animateurs, éducateurs, médiateurs numériques, conseillers en insertion ou informateurs Jeunesse et est financé par la Caisse d'allocation familiale. Ces professionnels opèrent en ligne, via les réseaux sociaux et serveurs collaboratifs (type « Discord »), afin d'accompagner les jeunes (12-25 ans) à distance dans leurs projets, les guider dans l'accès aux droits et les aider à adopter un bon usage du numérique.



La Région Centre-Val de Loire a financé des milliers de « Visas internet », donnant à des citoyens, sur quelques jours de formation, les bases nécessaires pour utiliser les outils numériques. Depuis début 2018, ces Visas, désormais « Visas pro numériques » sont réservés aux demandeurs d'emplois.



Des Maisons de Services Au Public ont été créées partout dans le pays, afin d'accompagner les concitoyens qui sont en difficulté pour accéder aux services dispensés par des organismes publics ou parapublics qui utilisent de plus en plus les outils numériques. Cette démarche se prolonge et s'étend à travers l'appel à projets « Maison France Service », qui vise à doter chaque canton d'un lieu dans lequel des professionnels vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics.

Enfin, partout, **des collectivités locales et des associations** ont organisé des solutions pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

Mais au-delà de ces concitoyens qui se retrouvent immédiatement dans la difficulté dans l'utilisation des outils numériques, on repère que la digitalisation de tous les métiers peut mettre en difficulté des professionnels aguerris.

En particulier, tous les actifs sont confrontés à ces évolutions, et la question de la formation tout au long de la vie est posée : comment accompagner ceux qui ont plus de 40 ans et qui n'ont pas appris à utiliser ces outils alors que leur performance professionnelle peut être mise en cause ?

Le plan national pour un numérique inclusif annoncé fin septembre 2018 par le secrétaire d'État auprès du premier ministre, chargé du numérique prévoit 4 grands axes se déclinant en mesures concrètes :

- Permettre aux personnes en contact avec des publics en difficulté de les diagnostiquer.
- Encadrer les aidants numériques qui « font à la place de ».
- Orienter pour rendre plus autonomes. Permettre aux agents de rediriger les publics vers les lieux adaptés de médiation et d'accompagnement.
- Consolider : structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique.

Le projet « médiation numérique pour tous » à l'échelle de chaque bassin de vie

C'est dans ce cadre qu'un consortium d'acteurs a pris l'initiative du projet « Médiation numérique pour tous », inscrit dans la Stratégie de Cohérence régionale d'Aménagement (et d'usages) numérique (SCORAN mars 2019), ainsi que dans la stratégie régionale du numérique votée en avril 2019 par le Conseil régional.

Le consortium associe la Région Centre – Val de Loire, le Mouvement Associatif Centre – Val de Loire, le CRIJ, la Ligue de l'Enseignement et le GIP RECIA.

Dans un premier temps, le projet « Médiation numérique pour tous » vise à repérer, à l'échelle des 23 bassins de vie qui composent la région Centre – Val de Loire, toutes les structures de médiation qui s'investissent sur le terrain, à les écouter, à comprendre leur fonctionnement et leur expérience des publics en difficultés, avant d'imaginer de nouvelles initiatives, en synergie et dans le respect des actions de terrain déjà engagées.

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

2 – Présentation du bassin de vie de Dreux

A l'extrême Nord de la région Centre, la zone d'emploi de Dreux est voisine de l'Île de France et de la Normandie. Le Drouais apparaît clairement tourné vers la région Capitale, et en particulier vers le département limitrophe des Yvelines. Signe révélateur de cette attraction, 30 % de ses actifs résidents part chaque jour travailler en région parisienne, une grande partie utilisant la ligne SNCF Paris-Granville, qui met la gare Montparnasse à 55 minutes. Dreux se situe au carrefour des routes nationales 12 et 154. Dreux a occupé dans l'histoire une position stratégique lors des conflits entre les rois de France et les ducs de Normandie. La ville, située dans la vallée de la Blaise, a subi de multiples sièges dont celui de Henri IV, mais a su, à chaque fois, regagner une prospérité nouvelle. Cité de tradition industrielle, connue dès le XVII^{ème} siècle pour sa manufacture drapière, Dreux profite d'un remarquable essor au XIX^{ème} siècle, puis au XX^{ème} siècle. L'industrie métallurgique et l'imprimerie font leur apparition. Le renouveau est particulièrement marqué après la deuxième guerre mondiale, avec le "desserrement francilien" et l'installation de grandes entreprises du secteur de l'électronique ou de l'automobile. Quelques noms ont marqué la vie locale, comme la Radiotechnique, devenue plus tard Philips, ou l'usine Facel Vega, d'où sont sortis des modèles restés célèbres dans l'histoire automobile. Le Drouais est également le fief du laboratoire pharmaceutique Beaufour, aujourd'hui Ipsen. Ce développement s'est traduit par une forte expansion démographique. Dans les années quarante, l'agglomération de Dreux ne comptait que 15 000 habitants, contre près de quatre fois plus aujourd'hui. Cet afflux de population a nécessité la construction de nombreux logements, pour accueillir notamment les immigrés auxquels l'industrie locale a fait massivement appel dans les années 70. Mais la crise qui frappe la région à partir des années 90 stoppe brutalement le mouvement. C'est le début des grands plans sociaux, le taux de chômage augmente. La population, peu qualifiée, se précarise, l'insécurité s'installe. Dans le même temps, les restructurations industrielles se poursuivent. Malgré ce contexte défavorable, de nouvelles dynamiques s'enclenchent. Avec une dizaine de laboratoires, Dreux occupe une place de premier ordre dans le cluster Polepharma. Avec 40 millions d'euros investis depuis 2003 dans la revitalisation, le Drouais a pris son destin en main et s'est fortement impliqué sur le terrain économique. Ainsi, la friche de la "Radio" a été reconvertie en parc d'entreprises, et de nouvelles sociétés ont été attirées dans l'agglomération. Un projet "cœur d'agglomération" a par ailleurs été lancé pour recomposer l'habitat, créer un nouveau pôle multimodal autour de la gare et développer le tissu économique local, dans l'espoir de donner, durablement, un nouveau souffle au bassin de vie.

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.

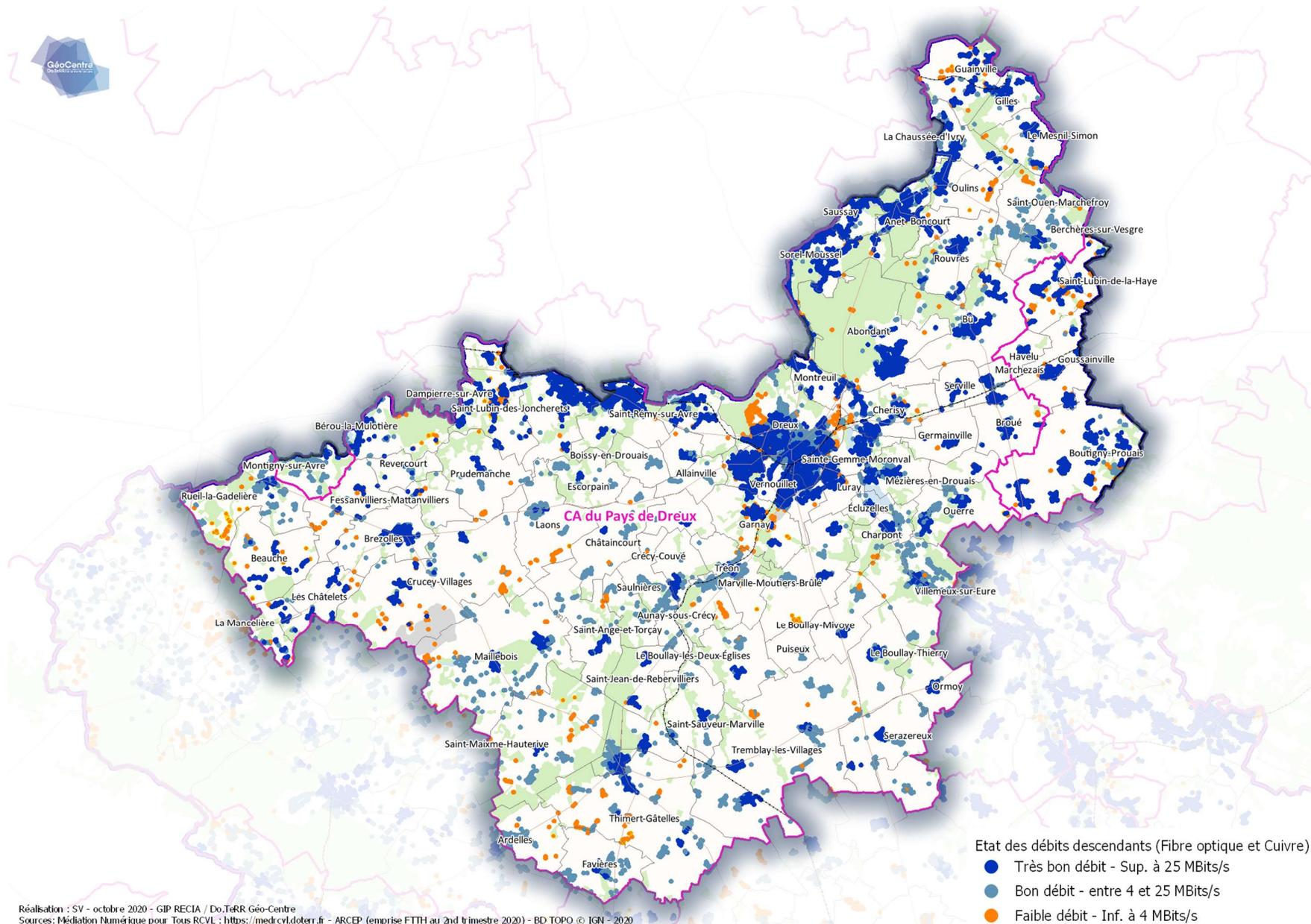
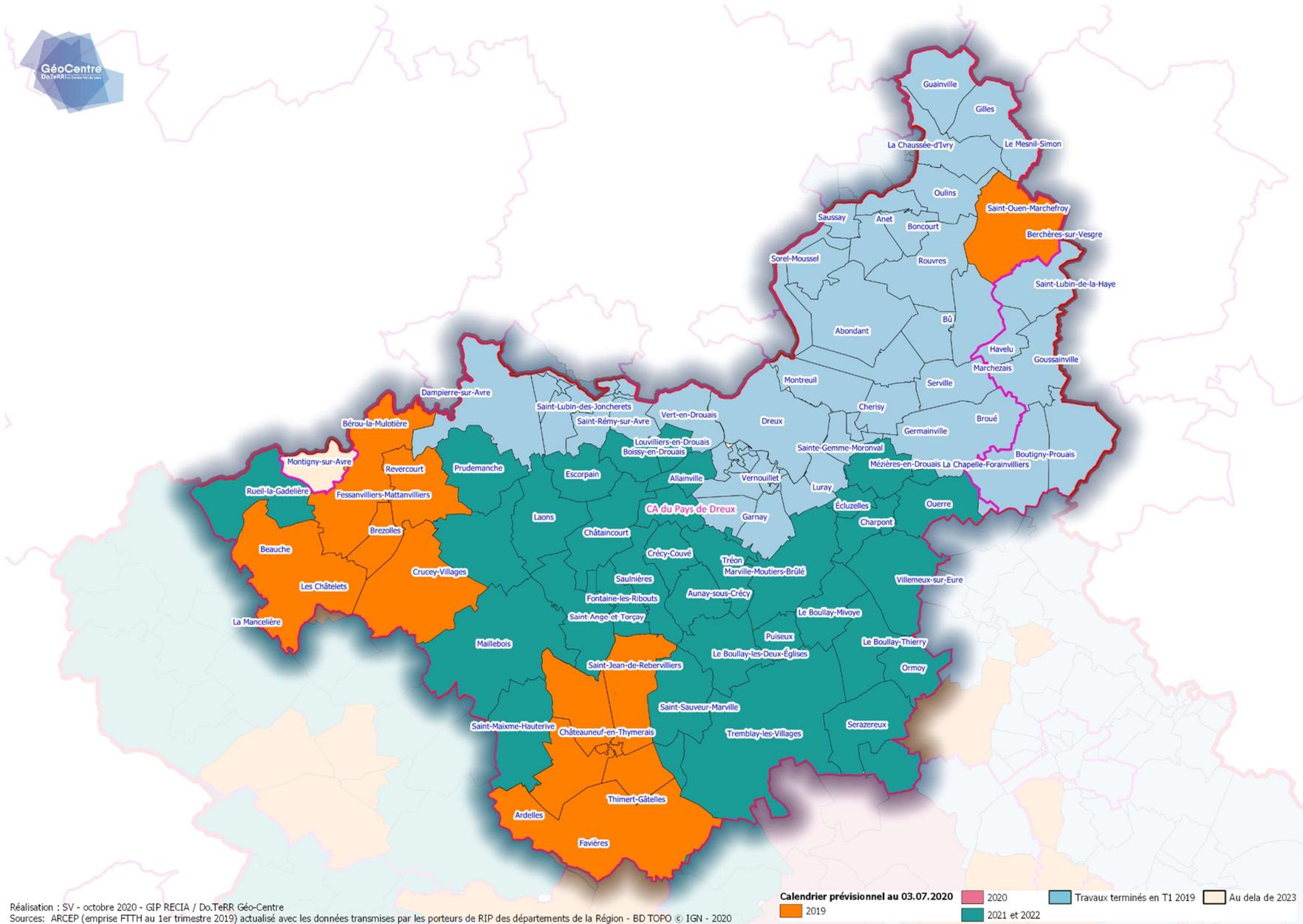


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)



Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TeRR Géo-Centre
 Sources: ARCEP (emprise FTTH au 1er trimestre 2019) actualisé avec les données transmises par les porteurs de RIP des départements de la Région - BD TOPO © IGN - 2020

Calendrier prévisionnel au 03.07.2020
 2019 (orange) 2020 (light blue) Travaux terminés en T1 2019 (light pink) Au delà de 2023 (light yellow)
 2021 et 2022 (dark green)

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

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

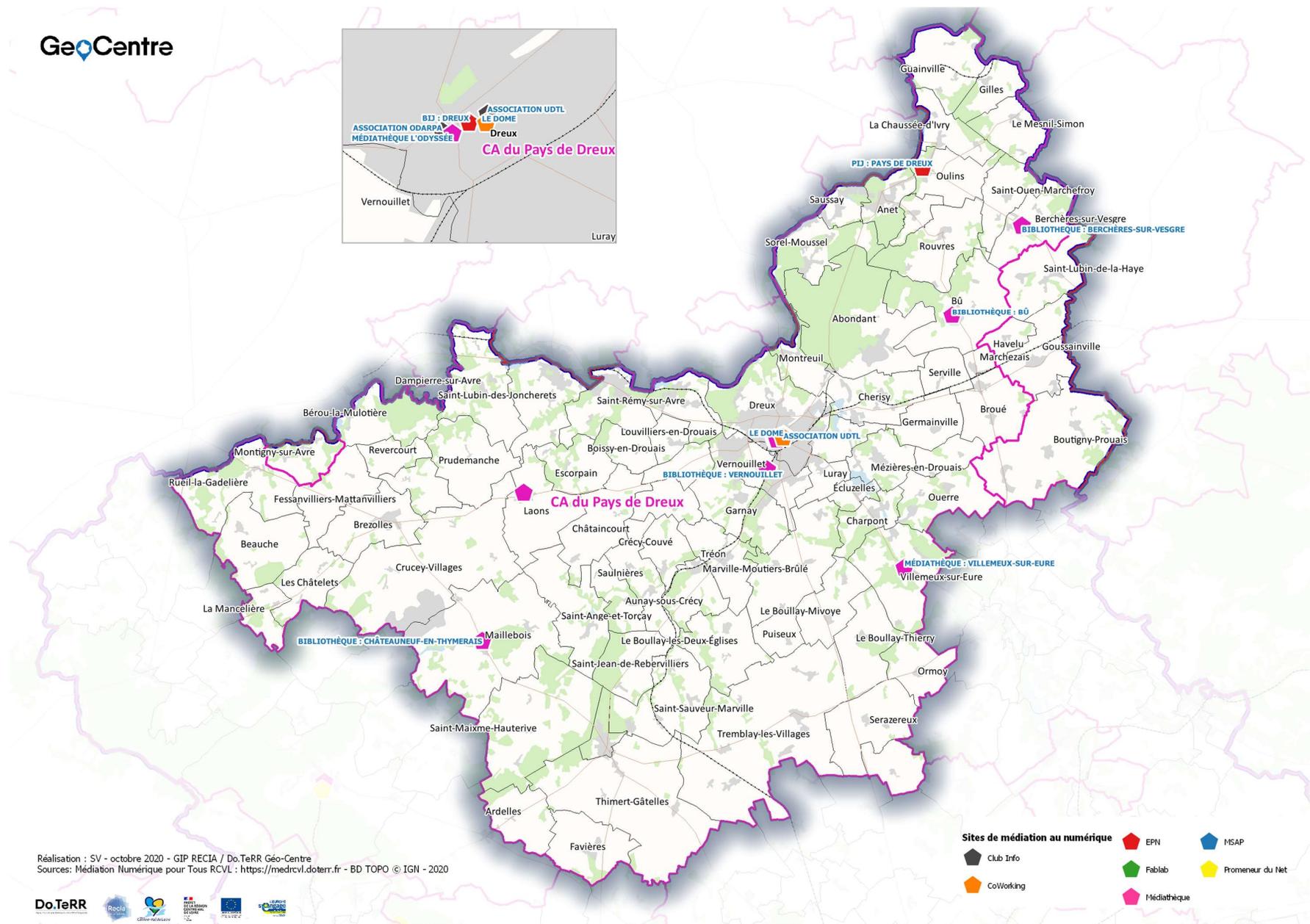


Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Mairie de Laons, représentée par Patrick GUET, Maire adjoint

La difficulté d'une ville comme celle-ci est de penser en tant que « membre d'une agglomération » au lieu de « ville isolée ». Laons est encore mal desservie par le réseau téléphonique, et la fibre n'arrivera que fin 2020.

Un poste de « garde-champêtre numérique » est en cours de réflexion. En effet, la commune d'environ 700 habitants est depuis quelques années en recherche de solutions adaptées à l'ère de la dématérialisation, entre autres pour compenser le besoin en accompagnement des usagers, mais aussi palier aux possibilités de bugs des sites :

- Le site municipal, fermé il y a quelques années à cause du manque de fréquentation, vient de rouvrir.
- La page Facebook de la ville donne des résultats satisfaisants.
- Une tablette est également laissée à disposition à La Poste dans ce but.

Ville de Vernouillet, représenté par Damien STEPHO, 1er adjoint (Maire de Vernouillet depuis le printemps 2020- actuellement 4ème Vice-président en charge de l'Attractivité du Territoire par les filières Sportive et Culturelle)

Fibrée à 99% malgré sa situation en campagne, cette ville d'environ 12500 habitants est composée d'un quart de jeunes de moins de 25 ans. Un tiers de sa population totale habite dans des logements sociaux.

La médiation numérique peut se faire dans deux centres sociaux partenaires « point Caf » et offrant d'autres services. L'accès à ces postes peut se faire avec ou sans accompagnement.

La ville est présente sur smartphone : elle a créé son application mobile, et communique beaucoup par Facebook et Instagram. Ces applications sont qualifiées de « outils de communication » et de « outils de la vie pratique ». Par ailleurs, il est nécessaire de prendre en compte la temporalité des démarches administratives : aujourd'hui, avec la dématérialisation, des personnes indépendantes (souvent des seniors) se retrouvent en situation de dépendance car elles ne savent pas effectuer les démarches en ligne.

Un portail « famille » a été ouvert : on peut y aborder les problématiques de la petite enfance, de l'enfance et de la jeunesse.

Un écrivain public est mis à disposition 2 jours par semaine pour l'accompagnement administratif. La question de lui mettre une casquette « inclusion numérique » est posée.

La commune travaille encore de façon trop fermée. Cette situation est palpable sur le site internet municipal, qui ne pointe pas vers le site de l'agglomération. Il est à noter que la notion d'agglomération n'est pas suffisamment développée (en termes de transports, services, ...). De nombreux moyens pourraient être mis en place en termes de médiation numérique au niveau de l'agglomération. Il est important de pouvoir souligner les intérêts à travailler ensemble sur le territoire, avec des centralités échelonnées. Cela permettrait notamment de lutter contre l'isolement des communes rurales à travers un maillage qui permettrait aux ruralités et aux personnes éloignées (les invisibles comme les personnes en situation de handicap par ex.) de ne pas se sentir déconnectées.

Conseil Régional, représenté par Valentino GAMBUTO, Vice-Président délégué au numérique

Il est indispensable, afin d'éviter la stigmatisation d'une difficulté, de faire du multiservice dans les structures d'accueil.

Les élus aussi ont besoin d'être numériquement accompagnés. En effet, sans une bonne compréhension des enjeux et des difficultés que le public peut rencontrer, il leur sera difficile de prendre les décisions qui correspondent parfaitement aux problématiques des administrés de leur territoire. Il est également nécessaire d'accompagner les agents des collectivités.

A son sens, 3 besoins en termes de numérique peuvent être recensés : l'accompagnement des entreprises, l'accompagnement des particuliers, et l'accompagnement des élus et agents de collectivités.

Le numérique et Internet en particulier est un moyen de communication essentiel. En ce sens, un élément est souvent oublié pour (re)dynamiser un site ou une application : la consultation des menus de cantine génère du trafic. Cette page est un endroit clé du site internet (ou de l'application) pour rediriger vers d'autres services/informations.

Il faut être vigilant toutefois à ne pas maintenir l'isolement à cause du manque de débit (réseaux sociaux, téléphone). Une attention doit également être portée à la confidentialité : il est important de pouvoir respecter un niveau de confidentialité lorsque l'on accompagne des personnes sur leurs démarches en ligne, et de pouvoir rassurer les usagers.

L'utilisation du « Passeport Numérique » apporte quelques réponses. Il faut intensifier son utilisation, et la compléter d'autres solutions.

Enfin, une question « géographique » a été lancée : Est-ce une bonne idée d'avoir une MSAP à côté d'une mairie ?

PIJ de Mézières-en-Drouais, représenté par Matthieu LEROY, animateur info jeunesse

Un ordinateur est laissé à disposition des usagers. Etant située dans une zone très rurale, le point d'accueil reste souvent vide en période scolaire. C'est l'animateur qui se déplace dans les structures partenaires pour mener ses actions à bien.

La communication passe principalement par les réseaux sociaux, mais l'animateur regrette qu'il en existe autant : ça rend le message moins efficace. De plus, bien que les messages puissent être vus, le peu de réponse des jeunes crée un sentiment d'isolement de l'animateur.

L'animateur accompagne les jeunes sur YEPS : même si la démarche reste simple, il manque toujours une pièce pour finaliser un dossier, démontrant ainsi les difficultés qu'ont les jeunes à remplir des dossiers en ligne.

Mairie de Dreux, représentée par Marie DE MENOUE, chef de service « guichet unique » et Martin CHAUCESSE chargé de mission

La structure vise principalement les habitants du Drouais, mais dans les faits, tous les publics sont accueillis sans distinction : personnes âgées, familles...

Les usagers n'ont pas d'accès au WiFi. Ils doivent se servir de l'ordinateur laissé à disposition. Celui-ci est configuré pour rester bloqué sur les sites publics, et possède une liste de logiciels restreints. L'impression n'y est pas possible. Les usagers peuvent cependant se servir de la touche « imprime écran » pour l'envoi de preuve des démarches.

N'étant présent que 24 heures par semaine, le volontaire en service civique épaulé les usagers « selon les possibilités ». La saisie ne se fera « à la place de » qu'en cas de situation d'illettrisme.

Afin de mieux connecter les habitants avec les services de la ville, une application « Ville de Dreux » (dans laquelle on retrouvera l'agenda, la question du stationnement, de la mobilité, ...) est en cours de développement.

Citoyenneté et Solidarité 28, représentée par Fouzia NAZIR et Saadia BADDI (Vice-Présidente Solidarité 28)

Créé en 2018, cette association luttant contre la fracture numérique a débuté son activité aux frais des bénévoles. Le bouche à oreille a rapidement permis à cette structure de se faire connaître.

Un « kit de premier secours de l'informatique » a été créé pour aider les usagers (jusqu'à 30 par jour). L'objectif est de « faire avec » et surtout pas « à la place de ». Les usagers sont redirigés vers les services : portail Caf, centre des finances ; etc. A la fois pour leurs compétences, mais également pour éviter la « problématique RGPD ».

Cette association représente le sens premier du Tiers Lieux : certains viennent pour la convivialité, passer dire bonjour, ... d'autres pour le permis, les cartes grises, pour créer une boîte mail, faire ses premiers pas sur internet, des cours d'alphabétisation, mais aussi pour les animations conviviales du vendredi (couscous solidaire, ...).

Cette initiative animée par sa dizaine de bénévoles est soutenue par les élus.

Deux PC portables, quatre PC fixes et deux tablettes (issus de récupération, de dons, et d'achats) sont en accès libre dans les maisons Proximum, qui hébergent l'association.

Maison de l'Emploi de Dreux, représentée par Sylvie COURTEILLE, Animatrice du Coworking du Dôme et coordinatrice accueil et événementiels chez Maison de l'emploi

Cette structure, portée par le Conseil Départemental, propose d'utiliser ses 8 ordinateurs en accès libre.

Un seul agent d'accueil doit gérer les 20 à 30 personnes qui passent par jour. Les autres services sont donc proposés sur rendez-vous : recherche d'emploi (lutte contre la discrimination à l'embauche), inscription en intérim, boost-emploi, ... et, quand l'emploi du temps de l'agent d'accueil le permet, la création de carte d'identité, permis de conduire.

Aucun suivi d'utilisateur n'est prévu. Un accompagnement ponctuel peut cependant parfois être assuré.

Le Dôme, représenté par Emmanuelle BONHOMME, délégué aux usages numériques

La structure est située en plein centre-ville : proche d'un parking, de la gare.

Sponsorisé par l'agglomération du Drouais et la Maison de l'Emploi, « Le Dôme » est une structure spécialisée dans le retour à l'emploi (espace de coworking, formations numériques) et la création d'entreprises (pépinière d'entreprises, partenariats avec la chambre du commerce et de l'industrie, la chambre d'artisanat, ...). Un service « cyber emploi » ouvrira prochainement.

Le rendement idéal devrait être atteint mi-2021.

Maire de Fontaine-les-Ribouts, représentée par Emmanuelle BONHOMME, élue (Maire depuis mai 2020, 12ème VP en charge de l'appui aux communes et des mutualisations)

Bien que composée de seulement 212 habitants, cette commune (située dans une zone grise) est composée de public en situation d'isolement et de mobilité. La barrière de la langue, de l'état de santé et de l'âge se fait également ressentir.

La mairie n'ayant qu'un seul agent d'accueil, il n'y a pas la possibilité d'offrir le panel de services sollicité. Seuls les premiers conseils et premières démarches peuvent être abordés. Le code WiFi laissé à la demande est rarement utilisé par les utilisateurs. N'ayant pas de MSAP proche, les usagers sont systématiquement redirigés vers les villes voisines pour des démarches plus longues et/ou plus précises.

4 – Verbatims des acteurs de la médiation

« On réfléchit à la création d'un poste de "garde-champêtre numérique". »

Un élu de commune

« Il faut faire du multiservice peut éviter la stigmatisation d'une difficulté »

Un élu

« On redirige souvent vers les autres services : portail Caf, centre des finances, etc. A la fois pour leurs compétences, mais aussi pour éviter d'avoir à gérer la problématique du RGPD. »

Des bénévoles associatifs

« *On a trop de moyens de communication pour être vraiment efficace.* »

Un animateur d'un PIJ

5 – Mise en perspective

La 2^{de} réunion « Médiation Numérique Pour Tous » du bassin de Dreux s’est tenue le 9 janvier 2020 de 9h30 à 11h30, dans les locaux de l’ASC Mézières (Mézières-en-Drouais).

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

Jeunes

Ce public n’a pas le “langage administratif” pour effectuer une démarche du début à la fin. De plus, il est souvent considéré comme “surdoué” en nouvelle technologies, mais sorti des quelques fonctions utilisées tous les jours, un jeune n’est pas toujours plus doué qu’une autre personne.

Seniors

Manque de connaissance du numérique pouvant être expliqué par la catégorie socio-professionnel de chacun avant la retraite : de nombreux seniors n’ont pas eu besoin d’utiliser l’outil informatique lors de leur carrières professionnelles.

Certains sont aidés par leurs familles, mais se retrouvent confrontés à leurs propres limites.

Allocataires du RSA

Le manque de connaissance du numérique du public défavorisé peut être expliqué par un manque de moyens à investir dans le numérique.

Atelier 1 - Quels sont les obstacles à une médiation ?

Barrière du français / français écrit

Certains usagers seraient probablement capables de faire les démarches eux-mêmes s’il n’y avait pas la barrière de la langue et/ou de la langue écrite.

Pour d’autres, ce n’est pas le numérique le problème : il suffirait que les sites institutionnels soient traduits du “français administratif” au “français courant” pour les rendre parfaitement autonomes.

Changements d’interfaces

Tous les organismes ne semblent pas être conscients qu’à chaque fois qu’ils changent l’interface d’un site “pour le simplifier”, les précédents efforts de l’apprenant et de l’accompagnant sont ruinés. Une nouvelle phase d’adaptation devient donc nécessaire.

Manipulation trop peu fréquente

Certains ne retiennent pas les démarches d’un passage à l’autre : personnes dépendantes (alcool, ...)

Décalages entre l’offre et la demande

Aucune structure ne semble à 100% correspondre aux besoins, donc tout le monde en fait un peu à sa façon (sans forcément la formation, le matériel, ...) ou du moins, ils ne sont pas connus

Public dans un état ne favorisant pas l’accompagnement

Certains publics particuliers peuvent devenir agressifs voire menaçants, ce qui ralentit tout suivi constructif, voire l’exclu.

Agressivité due à une addiction

Stress relatif à la perte des aides en cas d’erreur

Manque de concentration à cause d’un traitement médicamenteux lourd

Éléments principaux ressortant

Une vulgarisation est nécessaire, notamment des sites administratifs

Les changements d’interface des sites forcent à recommencer l’accompagnement

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

Il est plus simple d’envoyer un message au conseiller Pôle Emploi par l’espace personnel du site que de l’avoir par téléphone. La fracture numérique s’accroît.

Faire appeler un aidant a souvent plus de succès que si le bénéficiaire le fait : il ira plus droit au but.

Globalement, les solutions ne sont pas encore satisfaisantes :

Il faut absolument traduire le « français administratif » en « français courant ».

Il faut revoir les interfaces de sites en consortium, pour les « uniformiser » et les « simplifier » davantage.

Il faut continuer à démocratiser les tutoriels vidéo sur les sites de démarches.

Atelier 2 - Faudrait-il prendre d'autres initiatives ? Quels en seraient l'organisation et les moyens ?

Un simple prêt de matériel pour les victimes de la fracture numérique peut suffire.

Création/Diversification de partenariats.

La création d'un compte YEPS est simple et rapide... en revanche, bénéficier des aides semble souvent fastidieux pour les utilisateurs.

Il faut développer l'utilisation des Pass Numériques. L'éducation nationale et/ou la plateforme YEPS ne pourraient-ils pas en être des vecteurs de distribution ?

6 - Article de synthèse

La médiation numérique peut être révélatrice des peurs et incompréhensions liées au numérique.

La multiplication des lieux équipés avec une personne capable d'expliquer, de vulgariser, d'accompagner permettra d'appuyer les usagers dans la ruralité. Ces personnes ressources doivent être compétentes, et avoir de grandes qualités pédagogiques et humaines.

Une couverture géographique plus courte permettrait à plus de personnes de se former.

Propositions :

S'organiser entre structures d'un même secteur pour maximiser l'offre.

Entretenir le réseau d'acteurs lors de réunions, plusieurs fois par an, pour échanger autour de leurs (nouvelles) pratiques de médiation, faire un retour sur leurs expérimentations.

Se co-former aux nouvelles interfaces des sites : chaque membre du réseau pourrait montrer le fonctionnement de l'institution à laquelle il appartient aux autres.

Renforcer la connaissance de la pédagogie à adopter face aux publics particuliers

Initier les élus : une vision plus profonde de la problématique permettra de prendre des décisions encore plus proches des besoins des usagers du territoire.

Les professionnels sont convaincus de l'intérêt de s'organiser entre structures d'un même secteur (ici à l'échelle du bassin de vie) pour harmoniser et maximiser l'offre. Il est nécessaire pour cela d'entretenir une dynamique de réseau entre les acteurs, par l'intermédiaire de réunions, plusieurs fois par an, afin d'échanger autour de leurs (nouvelles) pratiques de médiation, faire un retour de leurs expérimentations, etc. Ces rencontres peuvent être l'occasion de se co-former aux nouvelles interfaces de sites administratifs (chacun pourrait montrer le fonctionnement de l'institution à laquelle il appartient aux autres) mais aussi de renforcer la connaissance de la pédagogie à adopter face aux différents publics.

Afin de faciliter l'émergence de projets et d'actions en faveur du numérique, il semble incontournable d'initier les élus des collectivités au sujet. Une vision plus profonde de la problématique permettra de prendre des décisions encore plus proches des besoins des usagers, et de calibrer les échanges avec eux.