



Le numérique  
pour tous  
Centre-Val de Loire

# MONOGRAPHIE

du bassin de vie d'Issoudun sur la  
médiation numérique



## Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 - Présentation du bassin de vie d'Issoudun.....	6
3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie d'Issoudun.....	9
4- Verbatims des acteurs de la médiation.....	13
5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	14
6 - Article de synthèse.....	15

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 :** Juillet 2020



## 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 d'Issoudun

La zone d'emploi d'Issoudun se situe au cœur de la « Champagne berrichonne » ainsi appelée pour la générosité de ses terres céréalières aux larges étendues, et s'étend aux confins du Boischaud Nord dans un paysage plus boisé aux parcelles cultivées plus petites. Elle est traversée, au Nord, par l'autoroute A20, ce qui isole un peu Issoudun, accessible depuis Bourges (40 km) et Châteauroux (30 km) par la nationale 151. Issoudun compte environ 13 600 habitants, soit presque 38 % de la population de la zone. Sur le reste du territoire, seules cinq communes dépassent 1 000 habitants. Le peuplement de la ville, que l'on nomme Exoldunum, ou encore Ypsoldum, est ancien.

L'emplacement est à la croisée de voies romaines. A la fin du XII<sup>ème</sup> siècle, Issoudun, située à la frontière des royaumes de France et d'Angleterre (qui possède l'Aquitaine) est le théâtre de plusieurs assauts. Philippe Auguste et Richard Cœur de Lion se battent pour la possession de la cité. Les travaux de construction de la Tour blanche sont lancés en 1195. Dès le Moyen-Âge, la ville est célèbre pour son savoir-faire en maroquinerie.

A la révolution française, Châteauroux est choisie comme préfecture de l'Indre contre Issoudun qui compte alors plus du double d'habitants. Pendant la deuxième guerre mondiale, la ville se trouve sur la ligne de démarcation. Au cours du 19<sup>ème</sup> siècle, l'industrie se développe à partir du savoir-faire dans le travail du cuir. Les mégisseries utilisent notamment les eaux de la « rivière forcée » qui a été aménagée dans le faubourg.

Comme sur l'ensemble du Berry, les travaux de confection « à la maison » vont occuper des milliers de femmes. L'ensemble de ces industries périclité au cours du 20<sup>ème</sup> siècle, à l'exception du très haut de gamme, avec l'entreprise VUITTON. Le 19<sup>ème</sup> siècle est aussi marqué par la naissance à Issoudun de trois congrégations catholiques missionnaires, consacrées à Notre-Dame du Sacré-Cœur, qui vont créer un lien entre Issoudun et plus de 50 pays sur les cinq continents. Après-guerre, la zone d'emploi subit un fort exode rural et son agriculture se modernise.

Dans le milieu des années 1980, Issoudun bénéficie d'équipements remarquables pour sa taille et de la création d'un pôle de formation important avec l'antenne de l'IUT d'Orléans et le Centre AFPA. Cette dynamique d'équipement nourrit aussi un essor culturel avec l'accueil du Pôle Images Art et Formation (PIAF), le musée Saint Roch, le développement des formations professionnelles dans le domaine du spectacle et des arts, la création d'une télévision locale.

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.

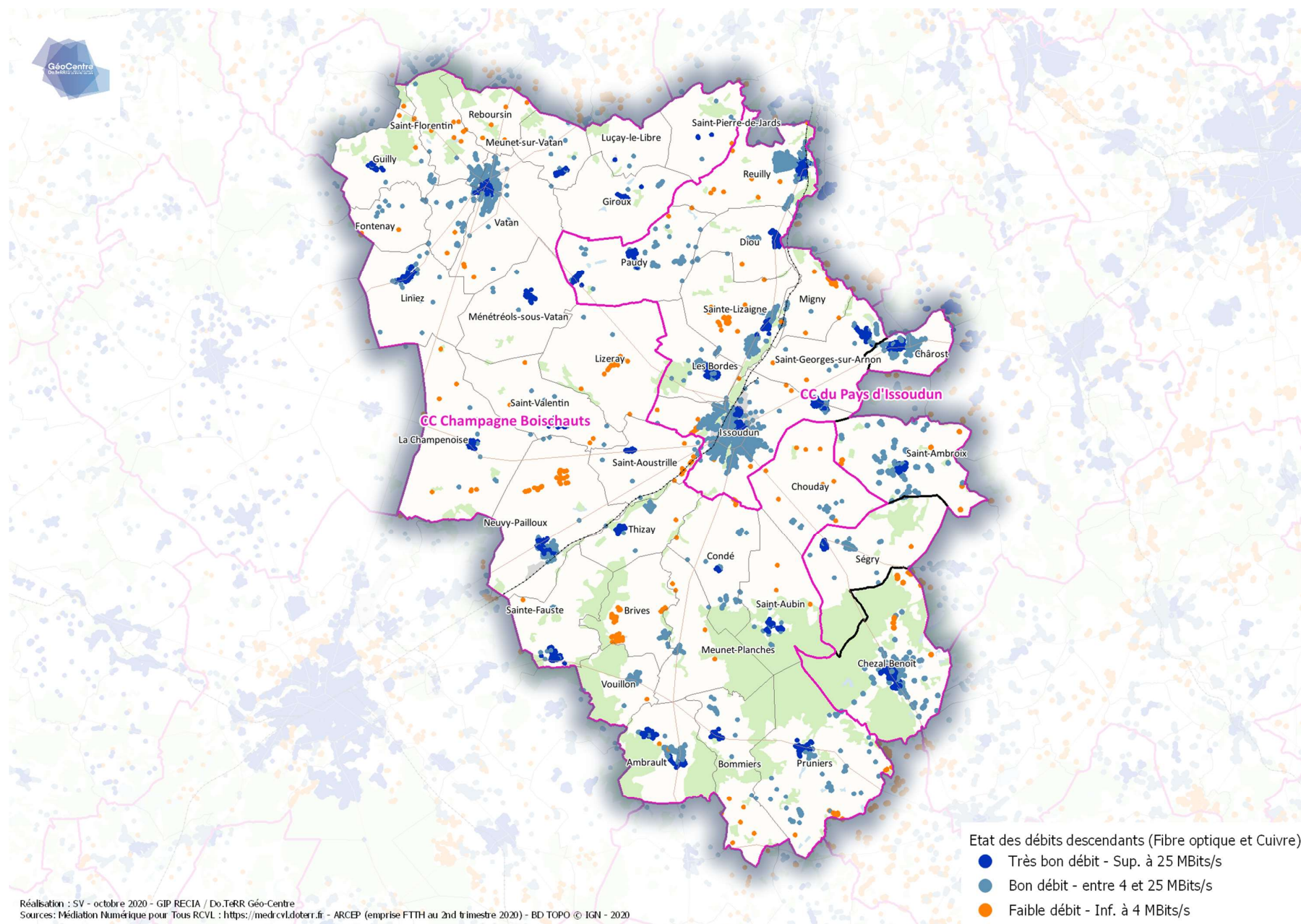


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)

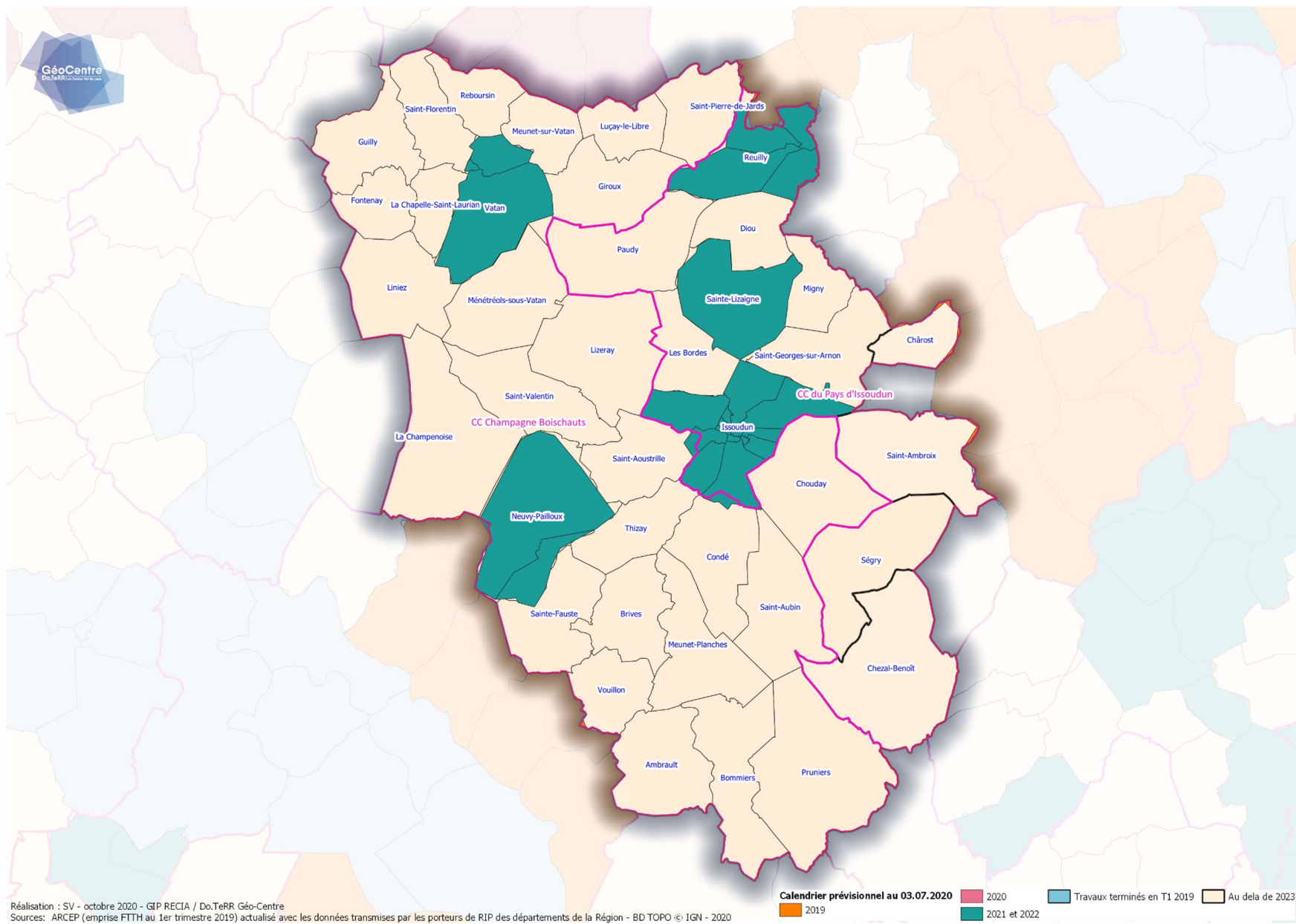


Figure 3 : Carte du calendrier prévisionnel du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile





## Maison des Expressions et des Loisirs (MELI)

La MELI dispose d'un Espace Public Numérique. Elle accueille également un Point Information Jeunesse (PIJ). Une salle est dédiée à la pratique, avec 10 PC portables et 3 ordinateurs fixes.

Le Wifi est libre et gratuit dans le bâtiment, afin de faciliter l'accès sans contrainte d'inscription.



Des ateliers informatiques thématiques, animés par Alex Nivet, autoentrepreneur, sont également proposés. Les thématiques de ces ateliers sont d'ordre pratique et coconstruites avec les participants. Ces ateliers, d'une capacité 15 personnes par session, connaissent une très bonne fréquentation mais celle-ci est exclusivement composée de séniors, en raison des créneaux en journée. Ils permettent de rassurer les personnes sur leurs compétences et les valident. Toutefois, une angoisse de l'évolution demeure.

Un projet de réaménagement de « la cafet' », lieu historique dédié aux jeunes, est également en cours. Celui-ci inclura une dimension numérique.

Enfin, des Interventions s'organisent dans le quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) Nation dans le cadre de l'Espace de Vie Sociale : 10 personnes en bénéficient par roulement.

## Mission locale

La Mission Locale d'Issoudun dispose de 2 PC en libre-service. Présente à Vatan, Reuilly et Ambrault, elle accueille des jeunes en difficultés (économique, sociale, familiale. 2 tiers des jeunes inscrits sont infra-bac. La Mission Locale constate une grande difficulté des jeunes à créer leur compte sur des plateformes des services publics (Pôle Emploi, Elisa,) ou même à gérer leur boîte mail, souvent créée par obligation pour avoir un accès à ces plateformes.

Les jeunes montrent des peurs, angoisses, voire un déni devant les tâches à réaliser ; il y a une difficulté à admettre cette forme d'autonomie qui consiste à accepter d'être au cœur de sa vie.

De plus, ces jeunes ne considèrent pas des lieux comme la MELI ou le centre de Congrès comme des lieux pour eux : malgré la possibilité de payer des ateliers à la MELI, ils ne poussent pas la porte.

Ainsi, il existe donc clairement, d'une part, une difficulté du « comment les accompagner vers » et, d'autre part, une problématique vis-à-vis de la notion de suivi.



## Le Centre des congrès Champs-Élysées

Le Centre des Congrès d'Issoudun se situe à proximité du collège de la commune mais est éloigné du lycée. Il disposait d'un espace public numérique WebOcentre, qui a déménagé début 2020 au tiers-lieu « Les Ruches » (voir ci-après). Cet EPN nécessite essentiellement d'un animateur sur le site.

Des ateliers numériques pour grand public y sont proposés. Ces derniers sont gratuits, ouverts à un public mixte, et accueillent des groupes de 8 personnes maximum. Ils ont lieu à partir de 18h30, pour permettre aux salariés et étudiants de venir.



Grâce à un soutien de la CARSAT, d'autres ateliers ont également été mis en place en journée, à destination des séniors.

Le Centre des Congrès propose également des séances de sensibilisation pédagogique pour des enfants (ex : apprendre à faire de l'image avec des smartphones).

Enfin, le Centre des congrès réalisera, en juillet 2020, la valorisation d'un travail commun avec la médiathèque sur l'intergénérationnel.

### **CCPI : création d'un Tiers lieu « les ruches »**

« Les Ruches » est un tiers-lieu se situant dans l'ancien tribunal, à proximité des collèges et lycées.

Celui-ci accueille un EPN, précédemment situé au Centre des Congrès, ainsi qu'un espace de co-working, des salles de réunion et un espace d'innovations culturelles (studio de montage numérique...). Les Ruches hébergent également la Fabrique à entreprendre, par la BGE Indre.

L'idée est d'aménager un lieu pour l'accès au numérique pour tous, jusqu'à imaginer un FabLab.

Le site est en négociation pour le recrutement d'un animateur / formateur à temps plein, dédié au lieu. Le projet va également susciter le soutien de l'appel à manifestation d'intérêt « Fabrique de Territoires ».

### **Commune Sainte Lizaigne**

La Commune de Sainte Lizaigne a pour projet de développer une mise à disposition d'ordinateurs pour de l'information et de l'apprentissage. Cet espace, qui serait hébergé au sein de la bibliothèque, aurait pour objectif d'apporter du lien social.

Si la commune s'interroge sur la nécessité d'un tel projet, du fait de sa proximité géographique avec Issoudun, et sur son animation, le besoin semble néanmoins réel. Ce constat a pu être vérifié lors de la venue du Bus Numérique de la CARSAT sur une journée, qui a été un succès de fréquentation.



### **BGE Indre**

La BGE de l'Indre organise des ateliers et actions ponctuelles, telles que des conférences cyber sécurité. Elle réalise également des interventions en milieu scolaire, notamment via une correspondance mail entre élèves et séniors, ou encore la présentation des métiers du numérique dans les collèges.

Elle emploie également un animateur numérique à Chabris et à Vatan, qui disposent chacun d'un EPN. Cet animateur assure par ailleurs la coordination départementale du dispositif « Promeneurs du Net » depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.



### EPN de la médiathèque Albert Camus à Issoudun

L'espace public numérique de la médiathèque dispose de 10 postes. Un animateur est également présent sur l'espace.

Tous les publics y sont accueillis, pour diverses utilisations, telles que la réalisation de démarches Pôle Emploi, de l'initiation auprès des séniors, de la conception assistée par ordinateur (CAO) ou pour de l'utilisation simple ou récréative.

Des ressources numériques avec « tout apprendre » ont également été mises en place pour les adhérents de la médiathèque/ L'adhésion gratuite pour les habitants de la communauté de communes du Pays d'Issoudun.

Il est à noter que de nombreux accompagnements nécessitent de nouvelles compétences, il existe donc un besoin de formation de l'animateur.

Sur ce pan, des tentatives d'ateliers avec Pôle Emploi ont été menées il y a 5 ans. Celles-ci n'ont pas fonctionné.

### Association de Santé Education Prévention sur les Territoires (ASEPT)

L'ASEPT est en charge du suivi du bus numérique, à l'initiative de la CARSAT. Le **Bus numérique** est en service depuis mars 2018. Ses passages sont organisés par l'entreprise « Solutions Vie Pratique », choisie par la CARSAT. Il s'agit de la première étape d'un parcours numérique, la volonté étant d'avoir un cycle d'initiations de 5 séances.



Le bus compte 12 places, et effectue à chacun de ses passages un atelier le matin et un autre l'après-midi. 20 passages, soit autant de journées, ont été effectués dans l'Indre depuis 2018, représentant 109 personnes.

Le bus vient à partir de la demande d'organismes dont 70% proviennent des communes.

Cette animation permet le recensement des offres numériques sur le territoire pour les séniors. Toutefois, une question se pose : faut-il réserver ce bus aux **seuls séniors** ?

## 4- Verbatims des acteurs de la médiation

« On constate un paradoxe entre l'aisance de l'utilisation des réseaux sociaux et l'incapacité à trouver ses repères et à réussir des actes sur un PC. »

« Les ateliers sont des lieux de perfectionnement mais aussi d'expression d'angoisse, face à l'évolution permanente du numérique »

« Le temps dédié à l'accompagnement des services via le numérique est trop souvent un impensé : on s'organise mais le temps réellement dédié manque. »

« On sait investir des espaces très bien équipés, mais il y a une tendance à négliger le fonctionnement, en termes notamment de moyens humains pour rendre vraiment service aux gens »

« Jusqu'où faut-il organiser de la proximité dans le service ? »

« On développe beaucoup pour les seniors, en se représentant que c'est la marche la plus importante, mais les jeunes, les quadras sont parfois tout autant démunis »

## 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 d'Issoudun

#### Les publics

- Difficile de cibler une catégorie de population cible, tant les constats et les besoins sont différents en fonction non pas de publics, mais des situations, des histoires de vie, de parcours
- La soumission au recours au numérique pour les accès aux droits est mal vécue
- Les peurs, les craintes de faire des « opérations » irréversibles sont constamment repérées
- Le numérique n'est qu'un moyen mais n'améliore pas l'accès aux droits – c'est un outil
- Le numérique ne fait pas fi de la question de la proximité, de la mobilité
- Les besoins sont nombreux et précèdent souvent les solutions proposées : les réponses sont une adaptation et non pas une anticipation

#### Les initiatives

- Pas de centralisation de l'information – retravailler le maillage
- Pb global d'accès aux services publics
- Faire que le numérique crée du lien social
- Pour les formations, passer de l'effet d'aubaine (des propositions ponctuelles de financement) à une vraie politique concertée et coordonnée
- Résoudre la question de l'accompagnement (avec une dynamique et des techniques de l'éducation populaire)
- Education au libre arbitre : programme des lycées, mais aussi par des organismes (d'éducation populaire) pour la formation tout au long de la vie
- Formation des intervenants (animateurs, médiateurs numérique) car la polyvalence est plus forte : technique, posture, relation à l'autre... : évolution des technologies, connaissance des publics

## 6 - Article de synthèse

- A Issoudun, les supports existent et les propositions vont être plus importantes et plus coordonnées avec « les ruches » : cette centralisation pose parfois la question de points d’ancrage sur le reste du territoire : superflu, nécessaire ?... Et renvoie à la stratégie d’approche / d’accroche des publics.
- Il serait nécessaire de trouver des équilibres entre lieux d’accueil et « aller vers » les personnes pour, qu’ensuite, elles s’approprient des lieux dans lesquels elles ne se reconnaissent pas spontanément.
- Sur le reste du bassin de vie, des difficultés technologiques d’accès demeurent par endroit
- La question de l’accompagnement est centrale et est à mettre en parallèle des investissements
- L’accompagnement dépasse l’accès et l’usage du numérique mais concerne aussi le sens qu’on donne à son utilisation
- Lorsqu’il prend la forme de formation, cet accompagnement doit aussi dépasser les aspects utilitaristes pour aller vers des contenus d’éducation citoyenne (comprendre la fabrication de l’information, par exemple)
- Ne pas faire faire au numérique plus que ce pourquoi il est utile : il n’est pas toujours une réponse aux problématiques de mobilité, il ne garantit pas une citoyenneté active ni une autonomie etc... Pourtant, il faut absolument qu’il soit créateur de lien social, mais aussi de confiance en soi
- Trop souvent, les accès au numérique viennent répondre par soumission à une nécessité (administrative, économique, ...) : le temps de l’anticipation, c’est-à-dire de la définition d’une politique concertée et coordonnée est insuffisant.