



Le numérique
pour tous
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de La Châtre sur la
médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »	4
2 – Présentation du bassin de vie de La Châtre	6
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de la Châtre	9
4 – Verbatims des acteurs de la médiation	12
5 – Compte-rendu de la réunion de mise en perspective	13
6 – Article de synthèse	14

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 :

Date de publication : Décembre 2020

Superficie : 1 213 km²

Nombre de communes : 51

Nombre d'habitants : 29 349 hab.

Densité de population : 24 hab./km²

Bassin de vie de La Châtre

Sources : Données actualisées en 2016.



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 La Châtre

Le bassin de vie de La Châtre est globalement inclus dans le Boischaut-Sud en intégrant, au Nord, la partie australe de la Champagne berrichonne. Cette terre de transition entre le socle cristallin du Massif central et la plaine est la plus ondulée de la région avec des reliefs dépassant les 400 mètres et des vallées encaissées parcourues de ruisseaux. L'Indre s'imprime transversalement en prenant sa source dans le département voisin du Cher à Saint-Priest-la-Marche. Ce territoire, voisin du Limousin, est fortement marqué par les bocages les plus denses de France et reconnu pour l'élevage bovin (races charolaise et limousine).

A l'écart des grandes infrastructures de déplacement, cette zone possède pour voie principale la D 943 qui relie La Châtre à Châteauroux (35 km). Les deux autoroutes qui encadrent ce territoire sont respectivement à 35 km (A 20) et 45 km (A 71). Peu peuplée, avec une densité parmi les plus faibles de la région, cette zone s'articule autour de la sous-préfecture de La Châtre qui compte près de 4 500 habitants et qui renforce sa position avec la Communauté de communes de La Châtre-Sainte Sévère, composée d'une trentaine de communes et près de 17 400 habitants. Aucune autre commune n'atteint 2 000 habitants.

La Châtre se développe sous l'influence des seigneurs de Châteauroux, les Chauvigny. Du château seigneurial, construit au 15^{ème} siècle, ne reste plus que le donjon, transformé en prison jusqu'en 1934, puis réhabilité pour devenir le musée George Sand, figure tutélaire de ce territoire, et de la Vallée Noire. Dans ce territoire de tradition d'élevage, le travail de la laine de mouton participe au développement.

Au 19^{ème} siècle, l'industrie du tannage prend également son essor, profitant de la présence de l'Indre. La confection, comme pour le reste de l'Indre, joue un rôle majeur pour la croissance du territoire jusque dans les années 80. Puis, la zone d'emploi subit l'agonie de cette activité dans les deux dernières décennies du 20^{ème} siècle. Mais dans ce territoire où l'agriculture est fortement présente, les soubresauts sur le marché du travail sont atténués. Présentes sur l'ensemble du territoire, les entreprises artisanales et commerciales forment encore un tissu dense d'activités au service de l'économie locale.

Loin d'un attentisme que pourraient provoquer les faiblesses structurelles, le Boischaut Sud exploite au contraire les gisements naturels du territoire fondés notamment sur une indéniable qualité de vie et de l'environnement. La promotion de ce capital est bien sûr liée à quelques figures marquantes, avec l'héritage littéraire de George Sand ou cinématographique de Jacques Tati à Sainte-Sévère qui draine d'importants événements culturels.

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.

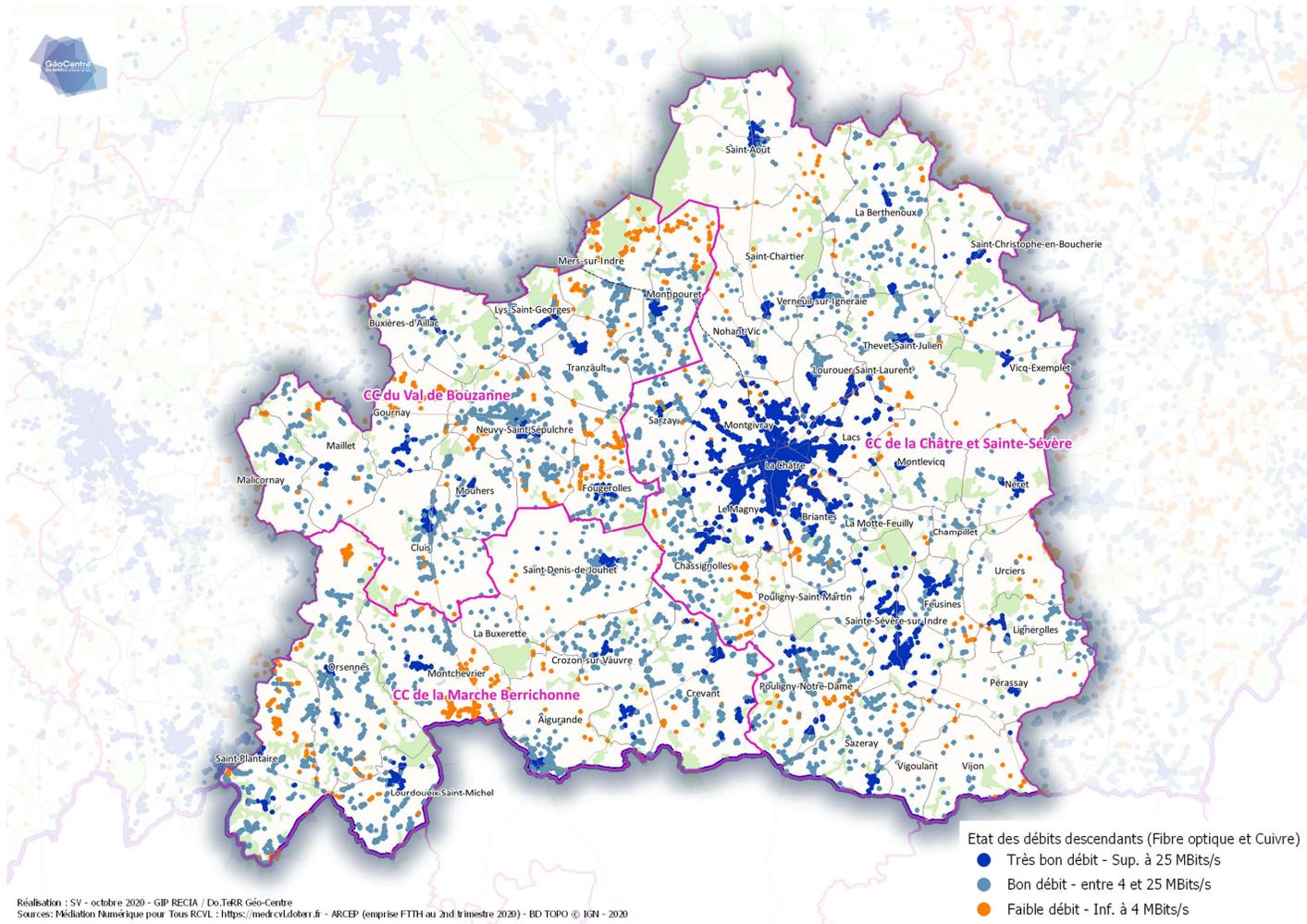


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)

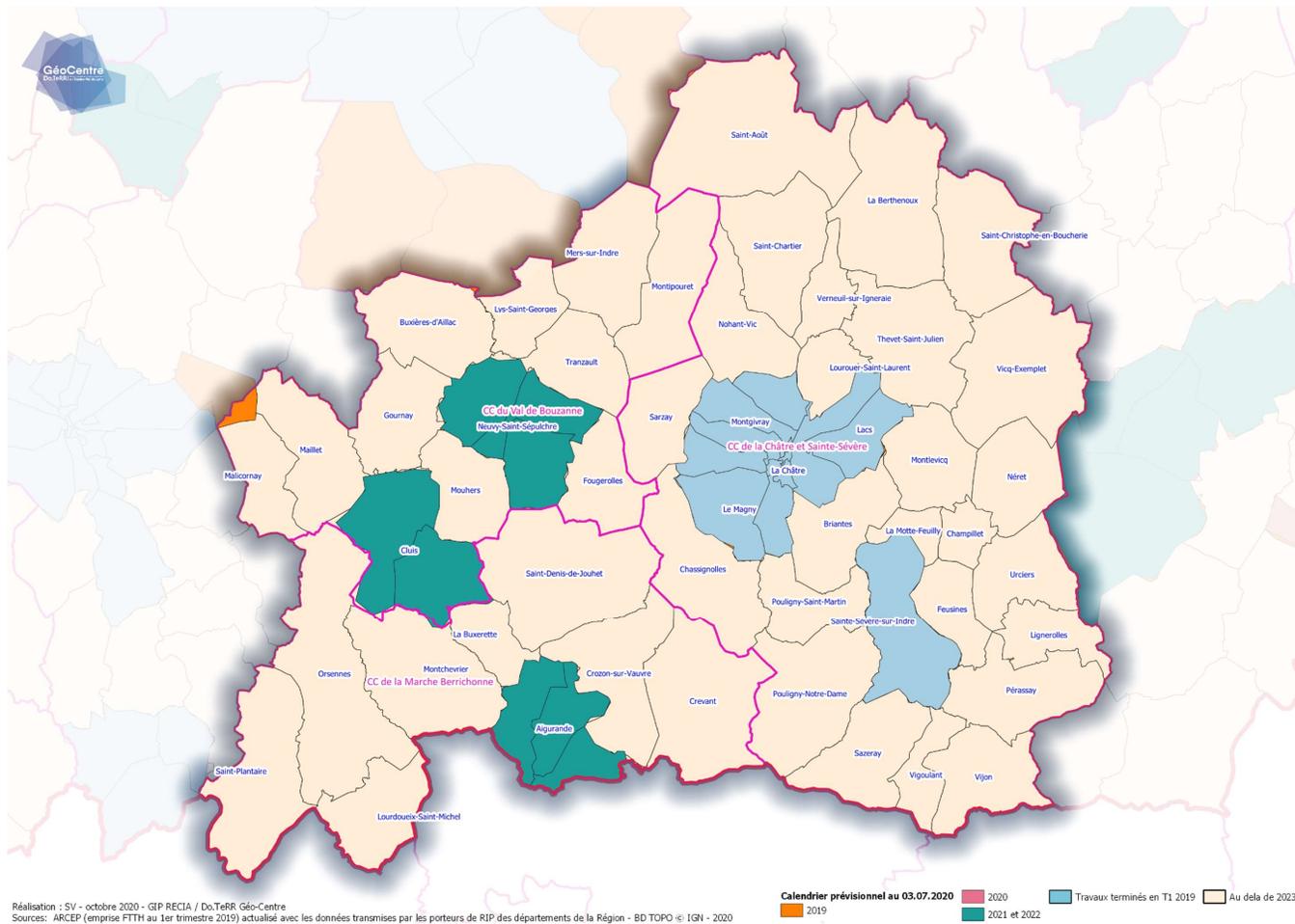
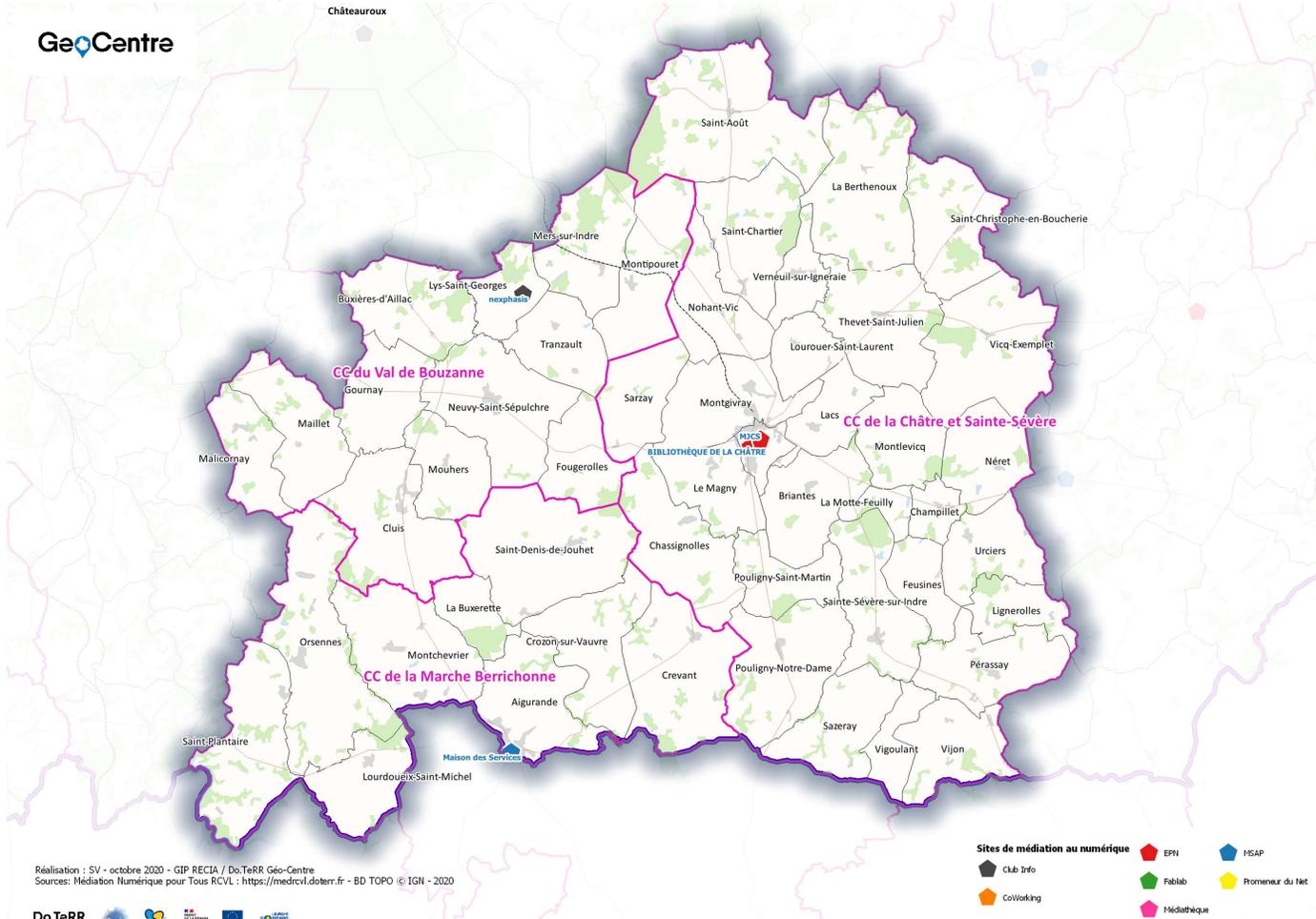


Figure 3 : Carte du calendrier prévisionnel du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile

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

Sur le bassin de vie de La Châtre, on repère l'action de médiation des structures suivantes :



Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TeRR Géo-Centre
Sources : Médiation Numérique pour Tous RCVL : <https://medicvl.doterr.fr> - BD TOPO © IGN - 2020



Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Foyer Jeunes Travailleurs (résidence Pasteur) – La Châtre

La majorité des résidents n'est pas issue du territoire et, pour 90% d'entre eux, ils repartiront. Il y a en moyenne 45 jeunes hébergés en même temps, et 80 différents sur l'année.

La location de logement s'adresse à des résidents ayant des aides (le wifi, à 5€ dans le bâtiment, dispense de la location d'une box).

Le bâtiment dispose d'une salle informatique avec quatre postes en libre-service pour les résidents (pas d'ouverture à un autre public).

Les résidents peuvent disposer d'accompagnement :

Informations collectives sur la sécurisation dans l'utilisation des réseaux sociaux (virus, confidentialité) = 2 ateliers /an sur ce que les professionnels de la structure ont repéré.

Autres ateliers sur la vie pratique et l'accès aux droits (AMELI – CAF – Impôts) : fréquentation en fonction de l'actualité, des besoins

Accompagnement individuel : repérage des problématiques, notamment liées à l'utilisation du numérique (difficulté ou incapacité à chercher sur internet, alors que la compétence sur les réseaux sociaux est forte : appli CAF ou mail maîtrisée, mais incapacité à se reconnecter sur le site).

Des interventions « Garantie Jeunes » ont eu lieu à l'occasion d'infos logement, infos sur les modalités numériques.

Deux promoteurs du net sont au sein de la structure. Cette montée en compétences a été possible grâce au réseau et à la coordination. Cette mission permet la transmission d'infos pratiques aux jeunes via Facebook et Snapchat.

Il est observé dans les pratiques que les adresses mail n'existent pas, ou sont très nombreuses, ou sont très anciennes et non utilisées. Il y a fort besoin de réassurance sur les demandes des organismes : convaincre qu'ils ont la capacité de faire, vérifier, agir

MJCS (Maison des Jeunes, de la Culture et des Savoirs) – La Châtre

L'association a répondu à l'appel à projets «WebOcentre » du Conseil Régional (50k€ obtenus en 2018 – mise en place en 2019) :

- 1^{er} axe : ateliers (organiser son ordinateur – créer une adresse mail – navigation) payants pour l'utilisateur (10€ les 2h : choix des élus locaux de ne pas financer)
- 9h30 à 11h30 à la Berthenoux et à Sainte Sévère une fois/semaine
- relance d'un atelier à la MJC - Public : plutôt séniors – entre 6 à 10 personnes
- 2^e axe: mise en place d'un espace de coworking : l'animation (moyens humains) de ce lieu n'est pas résolue, d'autant que Le Magny et Vicq Exempt ont voulu se lancer aussi. Il y a donc une réflexion plus large de territoire à mener. aujourd'hui, les locaux existent mais sans vie.
- 3^e axe : lancer un fablab
- L'EPN à la MJCS propose quatre postes en libre accès. Un accompagnement est possible par l'équipe (½ temps)

Le public de l'EPN est un petit noyau régulier d'habitants (consultation – jeu sur internet – peu de demandes de démarches administratives)

Avec l'arrêt de la réactualisation par Pôle emploi, les usagers sont renvoyés sur la MJCS, ne disposant pas des compétences, ni de temps financé pour cet accompagnement. La mairie renvoie aussi beaucoup sur la MJCS. Il n'y a pas de renvoi sur la BGE en ce moment, en l'absence de l'animateur.

Suite aux initiatives de l'ADAR (Aide à Domicile en Activités Regroupées) de sensibilisation aux tiers lieux, et de « Big Berry » (agence de marketing) pour un diagnostic de territoire (quels locaux – quels envies – quels besoins), la MJCS est en réflexion pour répondre à l'AMI « fabriques de territoires ».

Bibliothèque intercommunale - La Châtre – Sainte Sévère

Quatre PC (neufs) sont accessibles avec Internet et wifi. Environ 300 personnes se sont connectées en 2019.

Un PC (matériel remplacé il y a un an) est à disposition à la bibliothèque de Saint Aout - Chassignolles – Saint Sévère. Il n'y a pas de réelle utilisation car plus de communication. De plus, horaires restreints. Au final, 2 PC bien utilisés sur les 4 avec du personnel bénévole qui manquent de compétences sur le sujet.

Les usagers sont des « habitués » qui viennent préparer leurs vacances. La fréquentation variable en fonction de l'actualité. L'espace de jeux vidéo en accès avec charte qualité. Il est assez peu utilisé (3 familles / mois).

Il n'y a pas de service informatique au sein de la collectivité, ce qui peut rendre complexe la maintenance et une stratégie d'investissement.

L'accompagnement des personnes repose sur la bonne volonté des professionnels : aide à la création de CV, déclaration pôle emploi (pas de constat de mouvement depuis les changements de pôle emploi).

La médiathèque numérique est accessible gratuitement, incluant un site d'apprentissage en ligne « tout apprendre » (abonnement pris en charge par BDI) : soutien scolaire – révision codes de la route – cours de musique – langue – cours d'ordinateur jusqu'au montage vidéo). Là encore, il n'y a pas de temps dédié, mais l'accompagnement est volontaire de la part des salariés.

Trois fois par mois, un accès est proposé à des films, documentaires ou dessins animés. On compte 73 inscrits à La Châtre, 4 à Saint Aout, et 7 à Ste Sévère.

Il y a une difficulté à combiner les missions principales de la bibliothèque et de ces missions d'accompagnement : le temps, les compétences manquent.

Commune de Nohant-Vic

Un club informatique a vu le jour il y a une dizaine d'années, mis en place dans la salle des fêtes. Il n'y a pas eu de poursuite à l'issue de cette initiative. C'est un élu qui gère le site internet communal. Il évoque qu'à travers le « Recensement » : on pourrait mesurer les besoins. La couverture du réseau reste moyenne dès que l'on quitte la départementale.

C2I Tranzault

Le club informatique existe depuis 1996, reconnu organisme de formation depuis 2007 (avec un salarié en quart temps depuis cette date).

L'association compte environ 50 adhérents. Elle dispose d'un parc mobile de quatre ordinateurs portables et trois tablettes. Elle développe diverses activités : bureautique, puis création multimédia, puis usage internet. L'équipe de bénévoles fait aussi du dépannage et du conseil.

Les formations sont payantes (15h = 90€), à raison de 2h par semaine, proposées à Tranzault et Neuvy. Mais la baisse de pouvoir d'achat est problématique. Il y aurait d'autres demandes, si c'était gratuit, pour les seniors en particulier. Des actifs ont aussi des problèmes. Ils sollicitent l'animateur mais ne poursuivent pas pour raison financière.

La formation ne suffit pas car la pratique est insuffisante. La peur de faire des erreurs freine l'accès.

Depuis 2019, des permanences numériques gratuites, une demi-journée par mois, ont lieu sur la Communauté de Communes Val de Bouzanne (8 communes signataires sur 12, avec mise à disposition de salle et connexion Internet), financées par l'Europe (LEADER), le département et les communes. Compte tenu des créneaux d'ouverture, le public est essentiellement sénior.

D'autres formations sont organisées à Maillet par Famille Rurale.

Il est à noter que l'association fait également du dépannage. Elle recense une cinquantaine d'adhésions par an, dont une vingtaine fidèle.

La couverture internet est plus que moyenne.

4 – Verbatims des acteurs de la médiation

« Celles ou ceux qui ne viennent pas sont ceux qui ont le plus besoin »

« Le passage du bus numérique témoigne du manque de coordination : le FJT et la MJCS ont eu l'info la veille.

De plus, pourquoi passer à la Châtre où il y a un EPN, une bibliothèque et une FJT ? Ne serait-il pas plus utile de le faire venir dans des communes où il n'y a rien ? »

« La digitalisation des services publics a entraîné la fermeture des services. Donc, les espaces numériques et la formation pour y accéder devraient être gratuits. »

« les publics, parmi lesquels les jeunes, développent des peurs, jusqu'à monter de l'auto-résignation »

« on peut donc constater qu'à priori, il n'y a pas d'espace dédié à l'accompagnement des habitants pour des démarches administratives (CAF, impôts ...) »

« On peut apprendre, ici ou là, qu'une initiative a été prise (des espaces de coworking à Briantes, Neuvy Saint Sepulchre ?), mais on ne sait rien de ce que chacune recouvre, offre... »

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 La Châtre

Les publics

Les jeunes, les parents, les demandeurs d'emploi, les séniors : tous les publics sont concernés, toutes les générations, avec leurs problématiques propres, mais en particulier, les « invisibles ».

Les peurs, en termes de capacités, sont remarquées, mais aussi en termes de dépendance, qui provoquent de l'auto-résignation de la part de publics. Or, malgré les initiatives, qui naissent pour rendre des services et/ou par opportunité, la question de l'accompagnement, spécifique, dédié n'est pas posée autrement qu'à partir de la bonne volonté des personnes.

Une évidence apparaît : les jeunes, les parents, les demandeurs d'emploi, les séniors : toutes les générations sont concernées, avec leurs problématiques propres, mais en particulier, les « invisibles ». En revanche, il semble que les publics n'aient pas connaissance des différents services qui leur sont accessibles, ni même de l'existence de certaines structures qui leur sont accessibles sur le territoire. Une coordination, à l'échelle du territoire, serait favorable pour pallier ce manque, mais également un soutien financier pour le fonctionnement de ces dernières.

Quelles que soient les cibles, il est important d'assurer l'information, mais aussi la prévention. Les peurs sont remarquées en termes de capacités, mais aussi en termes de dépendance, qui provoquent de l'auto-résignation de la part de publics. Or, malgré les initiatives qui naissent pour rendre des services et/ou par opportunité, la question de l'accompagnement, spécifique, dédié n'est pas posée autrement qu'à partir de la bonne volonté des personnes. Il est sûr que certains ne sollicitent pas l'aide pour des démarches administratives (peut être par peur de jugement). D'autres, qui pourraient être concernés par les services d'accompagnement, se pensent aguerris à l'outil informatique sous prétexte d'utilisation de logiciel métier dans leur environnement professionnel.

Les initiatives à prendre

Au-delà d'assurer le financement pérenne des acteurs, il faudrait également construire une formation initiale pour les publics et pour les accompagnateurs.

Il est aussi évoqué d'aller au-devant des communes et d'adopter une politique offensive, de coordination de l'offre, de proximité de l'offre, de coopération des acteurs. La sensibilisation auprès des élus pourrait être une première approche, afin de contribuer à l'intérêt de développer des services autour des usages numériques. Les secrétaires de mairie sont d'ailleurs souvent sollicités sur le sujet, en particulier concernant les accès aux droits.

Il faut contribuer à l'émergence et à l'organisation de communautés d'utilisateurs (dans un esprit d'inclusion et de responsabilisation) et faire attention aux opérations "coup de poing" (que pourrait être le bus numérique). Les présents, prenant l'exemple de l'association C2I, évoquent l'hypothèse que la Communauté de communes soutienne la poursuite des permanences de l'association.

Une problématique, commune à tout le département, au-delà des questions de couverture, concerne la mobilité en milieu rural. Les acteurs associatifs pourraient pallier celle-ci. La MJCS a récemment proposé une solution itinérante sur son territoire.

Commenté [ES1]: 2 fois ":" !! on peut alléger la phrase en retirant "les jeunes, les parents, les demandeurs d'emploi, les séniors :". Vu que de toute façon après on dit "toutes les générations"

Commenté [ES2]: "il est sûr que certains" ? ça éviterait la répétition ;-)

6 – Article de synthèse

A travers ces rencontres, on a pu constater que les acteurs de ce territoire, éparpillés géographiquement et dans leurs rôles respectifs, ne croisent que trop peu leurs initiatives et leurs projets. Chacun connaît assez mal l'activité des autres, voire l'a découvert au cours de ces réunions. Il y a pourtant convergence de bonnes volontés, d'envies de bien faire, « avec les moyens du bord ». Ces rencontres ont ainsi permis de faire valoir de façon commune des propositions et des revendications jusque-là isolées.

Une offre non négligeable, mais segmentée et non répertoriée

Entre les initiatives communales et les élan associatifs, entre la mise à disposition de postes et de l'offre de formations, entre une offre pour un public particulier et des services pour tous, l'ensemble des propositions sur le territoire ne semble ni concerté, ni partagé. Tout se passe comme s'il fallait développer « son offre », créant ainsi des formes de concurrence involontaire, ou, pour le moins, une illisibilité de cette offre. On peut également supposer que cette situation apporte peu d'efficacité.

Un mélange des genres qui pourrait être judicieux si...

L'offre de médiation numérique est visible à travers des supports classiques (EPN, postes en libre-service), mais aussi à travers de nouveaux espaces, existants ou en construction, tels que les lieux de co-working, l'émergence de tiers lieux. En fonction de ce qui est mis en avant dans ces espaces dédiés à différents publics, la question du numérique est plus ou moins explicitée.

Il convient de réfléchir de façon collégiale à l'importance qu'il faut accorder aux labels attribués plutôt qu'à la nature des services rendus.

Des lieux identifiés, mais des espaces et des compétences insuffisamment dédiés

Si ce travail a permis de reconnaître les lieux où la médiation numérique pouvait s'opérer, il a aussi mis en évidence que cette identification ne s'accompagne pas forcément :

- D'un espace réellement dédié (ex des bibliothèques, où on peut plutôt parler d'aménagement de lieux)
- De temps dédié aux services à rendre : A part le club informatique de Tranzault, la responsabilité de l'animation de ces lieux est venue s'ajouter aux profils de poste des personnes jusque-là missionnées sur d'autres actions.

De manière générale, on constate que la question du numérique a pu être « plaquée » sur des lieux et des projets, avant d'avoir posé clairement la place qu'elle doit occuper (à part ? transversale au projet global de la structure ?) et l'impact sur le fonctionnement qu'elle va engendrer (temps de personnels, moyens, maintenance, investissement, ...)

Un accompagnement volontaire et motivé, mais insuffisamment efficace

L'ensemble des personnes chargées de mener cet accompagnement déclare des difficultés, relatives à des connaissances de base, à des techniques ou à des postures.

L'engagement dans une formation relative à la médiation par le numérique est indispensable pour compléter la bonne volonté de ces professionnels formés à un autre métier.

Une fréquentation mais de quels publics ?

Malgré la difficulté de l'accompagnement, les publics sont encore le plus souvent des publics captifs ou de passage. Le manque de compétences des professionnels et l'absence d'une politique identifiée provoquent des freins dans une communication tout publics de l'offre existante.

Pour les mêmes raisons, et par manque de temps dédié, il n'y a pas de démarche pour « aller vers », alors que de nombreux habitants n'osent pas, ne se sentent plus en mesure de franchir la porte de ce type de services, craignant l'erreur, l'échec, le ridicule.

Bref, que ce soit du côté de l'offre ou des besoins, chacun agit avec ses représentations, qu'aucune mesure ne vient contrarier.

L'urgence d'une politique concertée pour une coordination territoriale

Toutes ces critiques et propositions sont le fruit du constat que des initiatives associatives ou communales ne construisent pas une politique. Entre la nécessité de rendre accessible le numérique pour tous, l'impitoyable avancée vers la dématérialisation, le développement de dynamiques de tiers lieux, l'isolement des personnes, les enjeux de maintien des services en milieu rural, les sujets sont nombreux, et tous convergents, pour qu'une résolution volontariste soit prochainement prise par les élus.