



Le numérique
pour tous 
Centre-Val de Loire 

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Loches
sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »	3
2 - Présentation du bassin de vie de Loches	6
3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Loches	8
4- Verbatims des acteurs de la médiation	13
5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	14
6 - Article de synthèse	18

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »

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

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

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

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

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

Les cartes que nous proposons pour décrire le territoire, comprennent d'une part des cartes qui rendent compte de la disponibilité des réseaux internet (réseau 4G et prévisions du fibrage optique), et d'autre part des données démographiques (plus de 65 ans et ménages pauvres).

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

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

- Les Espaces publics numériques sont des lieux de médiation, équipés d'ordinateurs, qui mobilisent des professionnels pour aider les personnes qui font appel à leurs services. On compte environ quatre-vingts EPN en région Centre – Val de Loire, qui touchent environ 30 000 personnes chaque année.

Ces lieux sont financés par les communes ou les communautés de communes, et aidés par la Région et l'État à travers le label et l'animation « Web O Centre » portée par le GIP RECIA.

- Les promeneurs du Net mobilisent des éducateurs et sont financés par la Caisse d'allocation familiale, afin d'aider les jeunes à un bon usage d'internet.
- La Région Centre-Val de Loire a financé des milliers de « Visas internet », donnant à des citoyens, sur quelques jours de formation, les bases nécessaires pour utiliser les outils numériques. Depuis début 2018, ces Visas, désormais « Visas pro numériques » sont réservés aux demandeurs d'emplois.
- Des Maisons de Services au Public ont été créées partout dans le pays, afin d'accompagner les concitoyens qui sont en difficulté pour accéder aux services dispensés par des organismes publics ou para-publics qui utilisent de plus en plus les outils numériques. Cette démarche se prolonge et s'étend à travers l'appel à projets «Maison France Service », qui vise à doter chaque canton d'un lieu dans lequel des professionnels vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics.
- Partout, des collectivités locales et des associations ont organisé des solutions pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

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

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

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

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

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

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

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

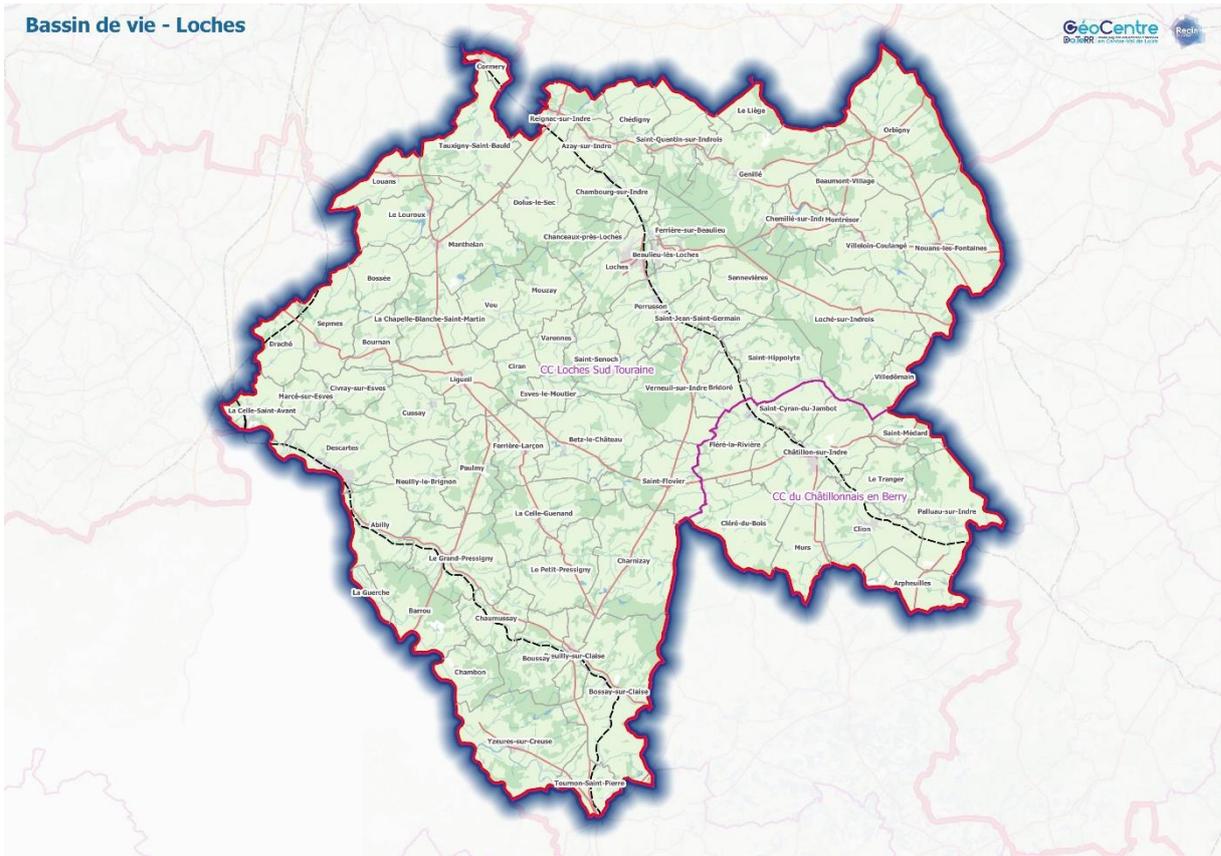
Dans un premier temps, le projet « Médiation numérique pour tous » vise à repérer, à l'échelle des 23 bassins de vie qui composent la région Centre – Val de Loire, toutes les structures de médiation qui s'investissent sur le terrain, à les écouter, à comprendre leur fonctionnement et leur expérience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

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

2 - Présentation du bassin de vie de Loches

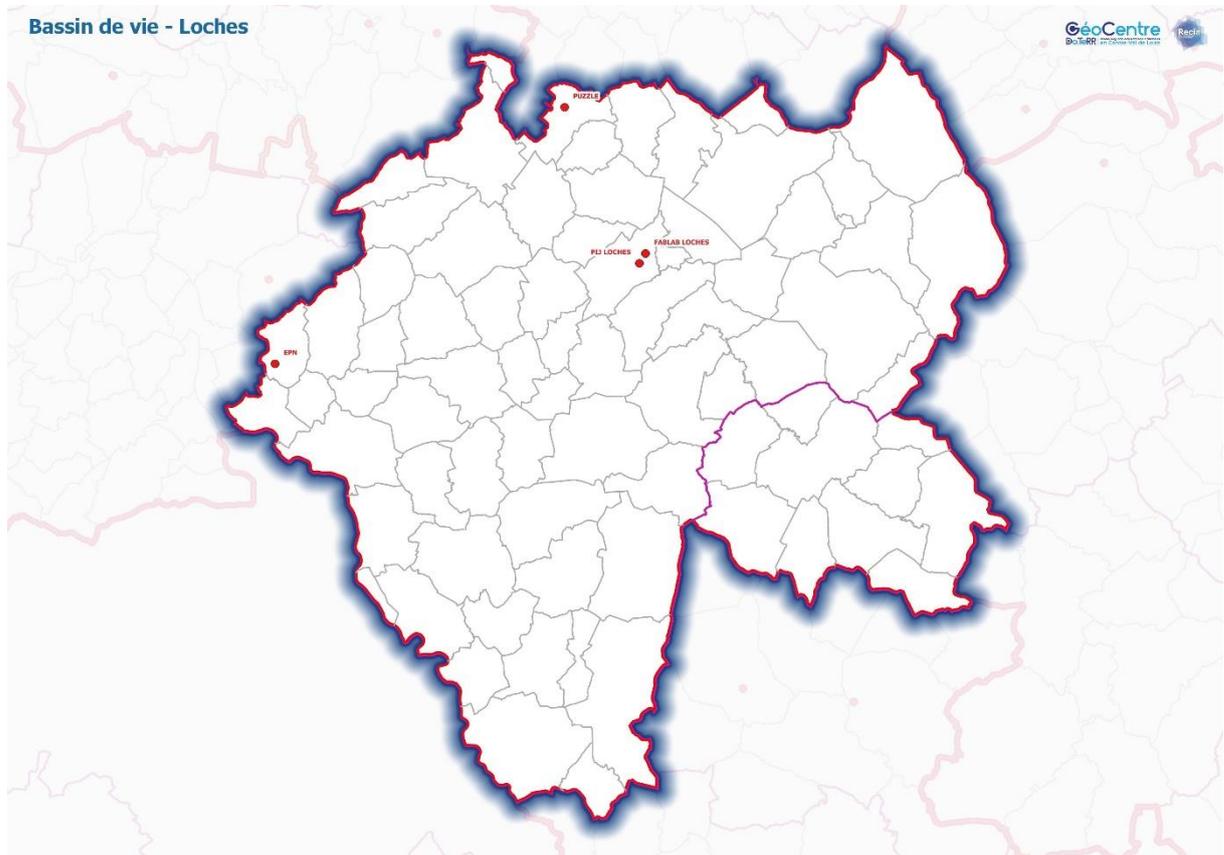
Au Sud-est de la Touraine, ce bassin de vie se situe à la limite des départements de l'Indre, de la Vienne et du Loir-et-Cher. La route départementale D943 relie Loches à Tours, au Nord-ouest, et Châteauroux, au Sud-est. L'autoroute A85 Angers-Vierzon au Nord et l'A10 à l'Ouest bordent la zone d'emploi. La départementale 31 irrigue l'axe Nord-sud. Construite sur un éperon rocheux dominant deux voies romaines et une rivière, l'Indre, la cité royale de Loches constitue un carrefour stratégique. Dès la période gallo-romaine, un oppidum occupe le site. Un château et des remparts défensifs édifiés au moyen âge lui donnent aujourd'hui un intérêt touristique majeur. En offrant le contrôle de la circulation des biens et des personnes, Loches a éveillé l'intérêt de St Louis. Le roi a acquis la forteresse en 1249. Toute la cité a ainsi bénéficié d'une relative stabilité due à la gestion par le pouvoir central pendant six siècles. Charles VII y a séjourné, ainsi qu'une favorite royale, Agnès Sorel. La ville de Descartes, autrefois appelée « La Haye », a, quant à elle, accueilli la naissance du célèbre philosophe René Descartes (1596-1650) dont elle a pris le nom. Après un recul démographique dû à l'exode rural jusqu'au début des années 90, la zone d'emploi de Loches a repris de la vigueur. Sa proximité avec Tours et le phénomène de périurbanisation lui ont permis d'inverser la courbe. 49 900 habitants vivent sur le bassin de vie dont 6 500 Lochois et plus de 3 800 Descartois. La progression de la population provient essentiellement de l'apport de jeunes couples attirés par un immobilier à des prix modérés, ce qui implique aussi de nombreux déplacements domicile-travail et des requêtes sur l'amélioration des infrastructures routières et ferroviaires. Le textile a marqué l'industrialisation de la vallée dès le 19^{ème} siècle avec la création de la manufacture de draps qui disparaîtra vers 1900. L'industrialisation de la zone se fait également avec l'apparition d'activités dans le papier-carton, puis dans le travail des métaux. Des activités dans l'aéronautique et le plastique viennent compléter le panorama économique de cette zone au tissu industriel et artisanal diversifié. Mais ce sont surtout l'agriculture et la construction qui dominent le territoire. Zone agricole et lieu de foires, Loches conserve aujourd'hui une influence très forte de l'agriculture. Outre la culture du blé, on trouve des activités d'exploitation des forêts, d'élevage laitier bovin et ovin. Le secteur de la construction occupe également un poids important. Le tourisme constitue aussi un point fort de l'activité économique, avec la cité médiévale de Loches, un des plus beaux Détours de France et classée Ville d'Art et d'Histoire, et Montrésor figurant parmi les plus Beaux Villages de France. La zone a d'autres atouts touristiques, comme la vallée de l'Indrois ou « L'Indre à Vélo ». Ce maillage cyclo touristique de qualité constitue un véritable outil de développement de l'économie touristique locale, favorisant la pratique d'une mobilité douce. Parmi les activités tertiaires ce sont essentiellement les services et le commerce qui se développent. Des opérations d'embellissement du centre-ville de Loches et de revitalisation du commerce ont participé à dynamiser le tissu commercial du centre-ville.

Bassin de vie - Loches



3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Loches

Sur le bassin de vie de Loches, on repère l'action de médiation des structures



suivantes :

Réunion n°2 - Bassin de Vie de Loches

13 mars 2020 – 14h00 ¹



Maison de services au public Loches

La MSAP - **LOCHES SUD TOURAINE** déploie ses 5 antennes à Reully, Descartes, Loches et Grand Pressigny

Sur chaque site, 1 agent est dédié à la mission.

Sur le plan matériel, une borne CAF, des PC, une imprimante-scanner, un accès Internet, téléphone (...) fournissent un panel d'accès conforme à la labellisation.

¹ NDR : 4 heures avant le 1^{er} confinement 2020

Le Public majoritaire est âgé de plus de 51 ans, de nombreux de demandeurs d'emploi mais aussi des actifs dont certains artisans locaux.

Le bassin de vie au quotidien ce que signifie un désert numérique. La perspective d'une fibre à l'horizon 2023 n'apparaît pas comme un progrès définitif. Il supposerait que les habitants en disposent et composent de façon autonome des outils. Certaines communes restent très isolées et l'effet se cumule au fait que nombre de foyers ne disposent pas d'ordinateur, et qu'autres pas de smartphones.

La MSAP, au-delà des rendez-vous conventionnels avec les ayants-droit, produit des ateliers numériques dit « grands débutants ». Les 2 à 4 personnes présentes une fois par mois, principalement des personnes âgées, ou bien en situation d'illettrisme participent à un moment d'aide conçu pour accéder aux sites des partenaires conventionnés².

Les visas sont proposés avec une prestation du CEFIM par groupe de 12 à 16 personnes. L'avis des bénéficiaires diffère selon les groupes, le formateur, le déroulement pédagogique. Du consensus ressort que le contenu très (trop) condensé est plus adapté pour des demandeurs d'emploi. Les ateliers grands débutants sont nés des difficultés rencontrées par les avis divergents sur les visas. Ils ont donc donné lieu à une prise en charge complète par la communauté de communes.

La MSAP développe un projet avec Mission Locale pour déployer des actions spécifiques auprès des jeunes pour les 2 priorités que constituent la maîtrise des outils bureautique et les démarches administratives

Un important travail partenarial avec "Tzigane habitat" consiste à mettre des ateliers numériques pour les publics Le personnel Le personnel dispose des formations obligatoires via France Service et exprime le besoin de formation et d'outillage permanent pour ne pas être déstabilisé devant l'accélération des changements.

ASEPT – Clémence Pierre Chargée de projets Inter-Régimes et référente numérique

L'ASEPT Centre-Val de Loire est une association de prévention de santé basée à Tours et qui intervient dans toute la région. L'ASEPT accompagne la tournée du Bus Numérique, financé les caisses de retraite en partenariat avec les 6 conférences de financeurs de la Région Centre Val de Loire.



L'objectif est de sensibiliser les seniors au numérique. A la demande d'un territoire (par l'intermédiaire de la collectivité ou d'une association), l'hôte doit uniquement prévoir un

² Agence locale de l'énergie (ALE) - Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) - Assistante sociale - Association d'accompagnement à l'insertion - Association de coordination de l'autonomie - Bailleurs sociaux - Caisses de retraite complémentaires - Centre d'information de conseil et d'accueil des salariés (CICAS) - Retraite complémentaire - Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) - Communauté de Communes - Conciliateur de justice - Conseil départemental - Espace Info Energie - Espace Public Numérique (EPN) - Fédération des Particuliers-Employeurs (FEPEM) - Maison départementale de l'autonomie (MDA) - Maison des Solidarités (MDS) - Mission locale - Point Info Jeunesse - Préfecture - Régime social des indépendants (RSI) - Service Pénitentiaire Insertion Probation (SPIP) - Autres partenaires : Entraide Lochoise, Entraide de la Touraine du Sud, Touraine Alzheimer, CICAS

espace de stationnement (avec électricité et sanitaires), assurer la promotion et les inscriptions. Le véhicule est équipé de 12 postes, d'un écran de projection et d'une connexion satellite.

Le chauffeur et le formateur du bus accueillent les inscrits pour sensibiliser aux bases numériques. La tournée du bus est accompagnée par une chargée de mission permanente par l'ASEPT.

Sur ce bassin de vie, le bus est passé 19 fois, entre septembre 2019 et janvier 2020. Il y a eu beaucoup de difficultés à inscrire les seniors sur les ateliers, plusieurs dates ont été annulées ou reportées. Ces difficultés peuvent être analysées sous un angle multi-factoriel. Tout d'abord la question de l'habitude est interrogée. Pour qu'un groupe d'une communauté, quelle qu'elle soit, puisse adhérer à une offre, la confiance via le bouche-à-oreille doit se mettre en œuvre. La modalité d'affichage et de passage dépend beaucoup de la communication par personne interposée. Vient ensuite la spécificité du public ou du territoire. Les Séniors, à la différence d'un centre-ville de Métropole, n'ont pas un environnement numérique permanent. Il peut être vécu comme une convention indispensable mais certainement pas le signe d'un progrès. Les habitants se questionnent également sur les modalités du conseil dans le bus : convivial/confidentiel – type de conseil/format de conseil – groupe/individu – débutant/illectronisme.

Le bus est vécu, selon les cas comme une aide ou une intrusion dans l'espace du village. Il entraîne ainsi adhésion ou résistance. Pour autant, la nature du service est indéniable et ce sont 255 personnes ont été accompagnées en 2 ans sur le bassin de vie³.



L'ASEPT Centre-Val de Loire déploie également des ateliers numériques à la suite du Bus numérique pour suivre l'initiation des Seniors. Ainsi un cycle d'ateliers en 5 séances animé par une ergothérapeute de Merci Julie a été mis en place à Saint Flovier en janvier-février 2020 et a réunis 12 seniors.

L'offre d'ateliers numériques est en cours d'adaptation pour correspondre au nouveau référentiel des caisses de retraite. Le financement collégial de l'offre nécessite un consensus sur les formats d'accompagnement en fonction des résultats de fréquentation, mais aussi d'offres rebonds après le passage du bus.

Le projet de bus itinérant est un projet fort qui traduit une pensée permanente chez les acteurs de la médiation numérique « aller vers le public ». Il concentre donc un intérêt particulier, parfois même surdimensionné, pour en observer les résultats. « Et si un bus pouvait résoudre le maximum de l'exclusion pour satisfaire l'inclusion ? » semblons nous invoquer secrètement. En réalité, il produit un amorçage, une détection des fragilités et une aide ponctuelle à saisir, à questionner sur le territoire. Cette aide manifeste, visible et reconnue en fait l'un des acteurs régionaux de la médiation numérique.

³ Accueil de groupes de 12 personnes sous forme de 2 ateliers (6 personnes depuis la crise sanitaire).

Actuellement le passage du bus en mode groupe collectif est suspendu par les caisses de retraite en raison du Covid. Des ateliers individuels sont proposés en remplacement dans le contexte sanitaire actuel

MSAP de Montrésor

Il s'agit ici d'un partenariat avec le groupe La Poste, également effectif à Loches.

Ici, 2 personnes accompagnent les démarches des habitants pour les structures partenaires.

La responsable indique que les usagers ont besoin d'imprimer leurs documents pour formaliser les demandes et archiver les documents. La confiance dans l'outil numérique est limitée et le « papier » reste de mise.



Centre d'affaires E- base – Véronique Lechat, responsable

L'E-base Propose des espaces de travail aux entreprises, du co working. Le public est donc essentiellement composé d'entrepreneurs. Lors de formations, des stagiaires fréquentent le lieu. Il est important de souligner que la fracture numérique concerne tout le monde, même moins de 50 ans. Des artisans ou chefs d'entreprise arrivent avec différentes

difficultés : problèmes de connexion, d'usages. L'E-base est donc en difficulté pour l'accueil de start-up en l'absence d'un débit suffisant. La visioconférence est une difficulté dès lors que plusieurs entreprises sont connectées et puisent la bande passante. Le passage à la fibre sera donc le point principal de développement du projet.

- Une trentaine d'entreprises sont domiciliées et l'espace comptabilise plus de 110 passages d'entreprises par semaine.
- Une trentaine d'organisme de formations par an.

L'activité permet de constater le retard de l'appropriation des nouvelles technologies par les artisans : adresse mail, visibilité sur Internet. La CCI propose aussi des diagnostics sur la visibilité des entreprises sur la toile (la BGE également).



Structures jeunesse de la communauté de communes et Association Puzzle.

La communauté de communes déploie ses activités en direction des jeunes, en articulation avec l'association Puzzle. L'association Puzzle regroupe plus de 500 adhérents, habitants de Reignac, Dolus, Chambourg, Cigogné, Courçay, Cormery, Tauxigny, Azay sur Indre, Chédigny, et autres communes alentours.



Dans les accueils de jeunes de 13 à 18 ans, il s'agit surtout d'accompagnement numérique adossé au système scolaire : trouver un stage, effectuer une orientation. Les animateurs, avant de devenir Promeneurs du Net depuis 2018, effectuaient une aide ponctuelle. Un PIJ itinérant est basé à Loches et se trouve sollicité pour nombreuses démarches en ligne.

Les besoins s'expriment fortement pour que les animateurs s'adaptent aux nouveaux supports, aux nouvelles pratiques des adolescents.

Communauté de communes – Vice-président

L' élu local se fait l'écho des difficultés d'accès au haut débit, des moyens affectés au numérique sur le territoire. L'attente principal est le passage à la fibre, en particulier dans les zones où services publics et entreprises ne peuvent se développer normalement.

Les EHPAD ne disposent pas non plus de wifi pour leurs résidents.

Il est également conscient de la fracture numérique chez les gens du voyage. Ils représentent environ 500 personnes sur le bassin de Loches. Le partenariat avec Tziganes habitat permet d'affiner les besoins importants. Le taux de scolarisation est bas et la fréquentation irrégulière. La fracture numérique est une marque plus sur les difficultés d'accès aux droits des usagers.



Maire de Perrusson

Cette commune de 1600 habitants connaît une fracture surtout chez les séniors. Les élus locaux souhaitent prendre de initiatives pour leurs administrés. On cite ici une possibilité de mieux recenser les besoins des usagers via le bulletin municipal. La préoccupation majeure est de communiquer dans l'espace public : Panneau lumineux pour les ouvertures des services, bulletin municipal qui est un relai très fiable, un site Internet renouvelé.

Les zones blanches sont une réalité dans le Bassin et l'accès à la 4G et le débat sur la 5G interrogent.

4- Verbatims des acteurs de la médiation

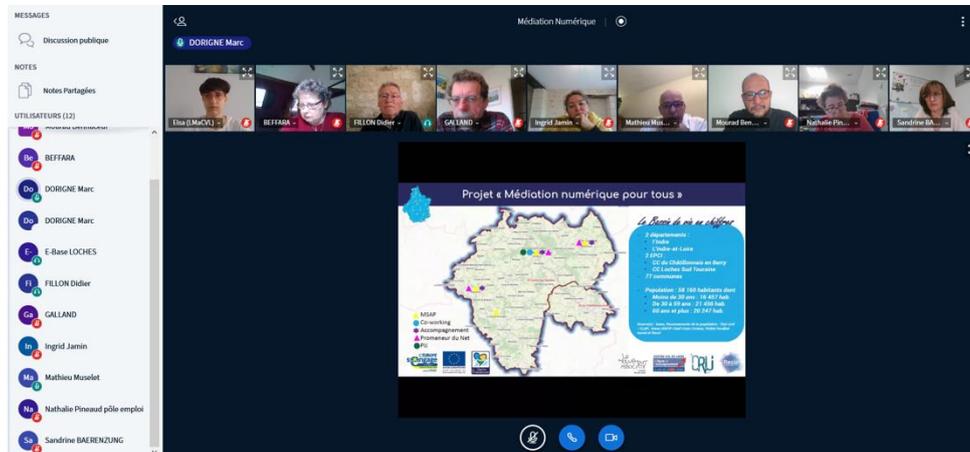
« On rend des gens dépendants au service »

« Avoir un espace de médiation c'est bien, avoir du réseau, c'est mieux »

« Pas de wifi dans un Ehpad, c'est rajouter de l'éloignement à l'isolement »

5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective

Réunion n°2 - Bassin de Vie de Loches
10 novembre 2020 – 9h30 – Visio⁴



Personnes présentes :

- Sandrine Baerenzung – Directrice de la Maison France Services Loches Sud Touraine
- Christine Beffara – Vice-Présidente de la Communauté de Communes Loches Sud Touraine
- Maud Bruneau – travailleur social au CIAS Loches Sud Touraine
- Camille Brunet – Directrice de l'association PUZZLE
- Marc Dorigné - Conseiller municipal et Chargé de mission commission urbanisme, cadre de vie, aménagement de territoire, agriculture et environnement, commune d'Abilly
- Didier Fillon – Croix rouge
- Jean-Claude Galland – Président, Croix rouge
- Bernard Gaultier – Maire de Perrusson
- Ingrid Jamin - Coordinatrice Enfance Jeunesse de la Communauté de Communes Loches Sud Touraine
- Véronique Lechat – Gérante d'E-Base Loches, Centre d'affaires
- Marie-Nöelle Léourier – 1^{ère} adjointe de la mairie de Fléré la Rivière
- Alexia Peyrard – Coordinatrice espace de vie sociale, association PUZZLE
- Martine Tartarin – Vice-Présidente de la Communauté de Communes Loches Sud Touraine

1. Présentation des acteurs

Il nous a paru important de fournir des compléments d'information quant aux activités des structures présentes ou non à la première réunion de mars 2020, pour qui le confinement a engendré une évolution de pratiques et de services.

Croix rouge

Didier Fillon, responsable projet portabilité et numérique, et Jean-Claude Galland, Président

- Un ordinateur en libre-service avec une offre d'accompagnement pour les personnes qui en ont le besoin
- Prêt d'ordinateurs à des bénévoles

⁴ 8 mois après la 1^{ère} réunion effectuée le jour du premier confinement, le lien au bassin de vie s'est maintenu sous d'autres formats au moyen d'autres projets (badgeons le cvl notamment). Notons que la participation à la seconde réunion ne s'est pas démentie, le territoire restant mobilisé sur le sujet de l'inclusion numérique



Ont appris par la discussion que les bénéficiaires de l'épicerie sociale avaient des difficultés avec le numérique

Ce sont les bénévoles qui proposent des accompagnements via l'ordinateur en libre-service auprès des bénéficiaires (en stand-by durant tout confinement)

Maison France Services (ex MSAP) - Sandrine Baerenzung, responsable

Complément d'information sur les activités de la MFS :

- Agriculteurs qui ne se déplacent pas dans les MFS
- Démarche prévue pour les personnes en situation de handicap
- Grand nombre de difficultés de toutes sortes sont recensées en particulier depuis le confinement (craintes de mal faire, besoins d'être rassurés).

Commune d'Abilly - Marc Dorigné, conseiller municipal

- Depuis octobre : formations dans le cadre du projet E-seniors, 22 personnes inscrites de 23 à 85 ans. Les participants apportent leur propre matériel.
 - Ces personnes sont majoritairement âgées, sont considérées seniors les personnes de plus de 60 ans
- Les participants viennent avec une idée à suivre qui est discutée en séance (par ex. : utilisation de la visio, installation d'appli sur tablettes ou Smartphone, ...)
- Le public a été informé de ces sessions via un sondage dans le bulletin municipal. Les résultats d'un sondage sur les besoins des habitants sont en cours de traitement.

Communication également réalisée sur le marché de la commune grâce à des bénévoles.

-
- L'implantation des ateliers étaient initialement prévue à la bibliothèque les vendredi après-midi et samedi matin mais avec la crise sanitaire et le peu de fréquentation le samedi, cela n'a pas été possible. Actuellement, les ateliers ont lieu à la salle municipale d'Abilly.
- Souhait d'attirer plus de jeunes aux sessions en essayant d'intégrer les nouvelles technologies dans les cours (ex. : imprimantes 3D, objets connectés, ...)
- Une subvention devrait être donnée pour l'achat d'un ordinateur qui serait mis à disposition à la bibliothèque, ainsi que pour l'achat d'une imprimante 3D et quelques objets connectés



Communauté de Communes Loches Sud Touraine - Christine Beffara, Vice-Présidente

- Deux tranches de population chez les agriculteurs : d'une part les jeunes qui utilisent des outils numériques et les plus âgés qui ne se déplacent pas dans les lieux de médiation même s'ils sont en difficulté

- La communauté de communes étudie la possibilité d'avoir un service itinérant (type bus)

Pôle Emploi - Nathalie Pineaud, Directrice

- Déploiement de services sur Smartphone pour pallier les difficultés d'usage matériel
- Volontaires en services civiques qui peuvent accompagner les bénéficiaires (par téléphone ou par internet lors du confinement)
- Estime que la communication des points relais doit se faire à destination des publics mais également des professionnels, surtout à l'heure de la crise sanitaire.

E-Base LOCHES - Véronique Lechat, Gérante

Le public d'Ebase Centre d'affaires sont :

- Les entrepreneurs,
- Les demandeurs d'emplois,
- Les organismes de formation,
- Les associations d'accompagnements ex : public handicapé,
- Aide à la création d'entreprises ...

Concernant les bureaux ou les salles et le lien social, il est important de mettre en avant les offres de services à la population du territoire concernant les professionnels qui permettent des services de proximité

- Des formations et Bilans de compétences se déroulent dans l'espace

Concernant les demandes et les difficultés du public d'E-Base :

- Besoin d'un accompagnement régulier pour l'utilisation des outils numériques pour les stagiaires en formation sur notre site (pôle emploi, région, entreprises et parfois même les formateurs)
- Régulièrement la gérante reçoit des demandes de personnes qui recherchent des formations pour l'utilisation d'un ordinateur, tablettes iPhone, bureautique. La structure compte étudier ces demandes.
- De la même façon, les demandes de prêt ou de location d'ordinateurs se répètent et la structure souhaite en étudier la faisabilité.
- Demande d'accompagnement pour l'utilisation des outils liés au distanciel

Association PUZZLE - Camille Brunet, directrice

- Propose des temps d'accompagnements individuels et collectifs à Puzzle (Reignac/Indre)
- Également des sessions de formations en fonction des demandes

Dans la communication, le terme *numérique* n'est pas forcément le plus adéquat, nos publics ne comprennent pas le terme et ne s'y sentent pas concernés. Dès lors que l'on parle de temps d'accompagnement à l'usage de la tablette, de l'ordinateur, d'un Excel ou que l'on est plus concret dans le langage, les personnes se sentent plus légitimes et à même de venir se faire accompagner



Autres structures mentionnées par les participants mais non présentes :

- Co working Preuilley sur Claise : <https://www.qastia.com/>

2. Ateliers

Atelier 1 : les publics

Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?

- Séniors (55/60 ans et plus)
- Jeunes nécessitant de l'aide sur les démarches administratives
- Gens du voyage en lien avec Tsiganes Habitat (spécificité du territoire), avec une cible sur les personnes en voie de sédentarisation ou celles souhaitant passer le permis de conduire
- Personnes en situation de handicap
- Agriculteurs (tranche des agriculteurs âgés et/ou vieillissant, éloignés du numérique et peu prompts à se déplacer sur des lieux de médiation)

Quels sont les obstacles à une médiation ?

- Trouver des lieux adaptés
- Moyens humains
- Taille du territoire très importante : difficile de toucher l'intégralité du territoire ; en particulier difficile de toucher les agriculteurs
- Disponibilité des bénévoles (par ex. : avec le contexte actuel, les bénévoles à risque – fragiles et/ou âgés – ne peuvent pas accompagner les bénéficiaires)

Comment mieux toucher ces publics ?

- Pour les jeunes : les attirer en intégrant les nouvelles technologies aux ateliers et/ou formations (aspect FabLab), favoriser l'intergénérationnel
- Service de médiation numérique itinérant sur le territoire, type bus

Atelier 2 : les initiatives

L'offre de médiation actuelle est-elle suffisante ?

- Pas suffisante (territoire en zone blanche pour une grande partie)
- Manque de communication vis-à-vis des problèmes du territoire en termes de numérique
- Sur l'appui aux populations : l'offre semble suffisante, en termes de services
- Visa pro : l'offre semble suffisante

Faudrait-il prendre d'autres initiatives ?

- Proposer une phase de communication pour mieux faire connaître les services de médiation, via des bulletins (communes/ communauté de commune) en intégrant la partie de la carte concernant le territoire par exemple.
- Toujours dans la communication, être vigilant aux termes employés (par ex. : parler d'accompagnement tablette/Smartphone plutôt que d'usages numériques)

Quels en serait l'organisation et les moyens ?

- Engager un bureau sur le numérique au sein de la communauté de communes pour répondre aux questions ou aux problèmes éventuels

6 - Article de synthèse

Le bassin de vie de Loches regroupe dans certaines zones tous les obstacles possibles à un accès égalitaire aux usages numériques : zone blanche en matière d'accès téléphone/Internet, territoire très rural et étendu, catégories sociales et socio-professionnelles qui connaissent des freins majeurs de natures très différentes : seniors, agriculteurs, artisans, gens du voyage, jeunes.

Pour faire face, les acteurs, élus locaux, bénévoles ou professionnels, développent leurs propres solutions en articulant des dispositifs, beaucoup de solidarité et du ciblage vers des publics ou des lieux.

L'amélioration générale de l'offre de services peut s'opérer à plusieurs niveaux :

- L'accessibilité au réseau. Avant la Fibre (en 2002/2023), une avancée massive paraît difficile. La 4G, les bornes wifi peuvent être déployées pour une efficacité relative au vu de l'étendue du territoire.
- C'est donc la mobilité du service, directement vers les usagers qui paraît être l'une des pistes pour les acteurs, experts de leur territoire. Le Bus numérique poursuit son travail mais le côté éphémère ne remplace pas un service permanent de proximité.
- Les acteurs bénévoles, élus locaux ou associatifs veulent être mis au cœur de l'action en maintenant ce qui fait le fondement de ce territoire : la solidarité intergénérationnelle et le maintien des professions agricoles et artisans. Consolider leurs moyens d'action et d'innovation semblent donc très pertinents.
- Les professionnels de la jeunesse, très bien coordonnés par les collectivités et associations, n'en sont qu'au début de l'intégration du numérique dans leurs pratiques. Un réseau comme les Promeneurs du Net peut être le point de départ d'une consolidation en matière de formation, d'innovation et d'expertises. Idem sur un projet naissant autour des Open Badges.
- Les gens du voyage sont une des caractéristiques du territoire et nécessitent des attentions spécifiques de la part d'associations spécialisées soutenues par les pouvoirs publics pour leur permettre un accès aux droits et usages numériques.