




*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Montargis
sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 - Présentation du bassin de vie de Montargis.....	6
3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Montargis.....	9
4- Verbatims des acteurs de la médiation.....	17
5- Compte-rendu de la réunion d'acteurs.....	18
6 - Article de synthèse.....	20

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 : Vincent REFRAY – CRIJ Centre-Val de Loire

Date de publication : Mars 2021

Superficie 1 755 km²

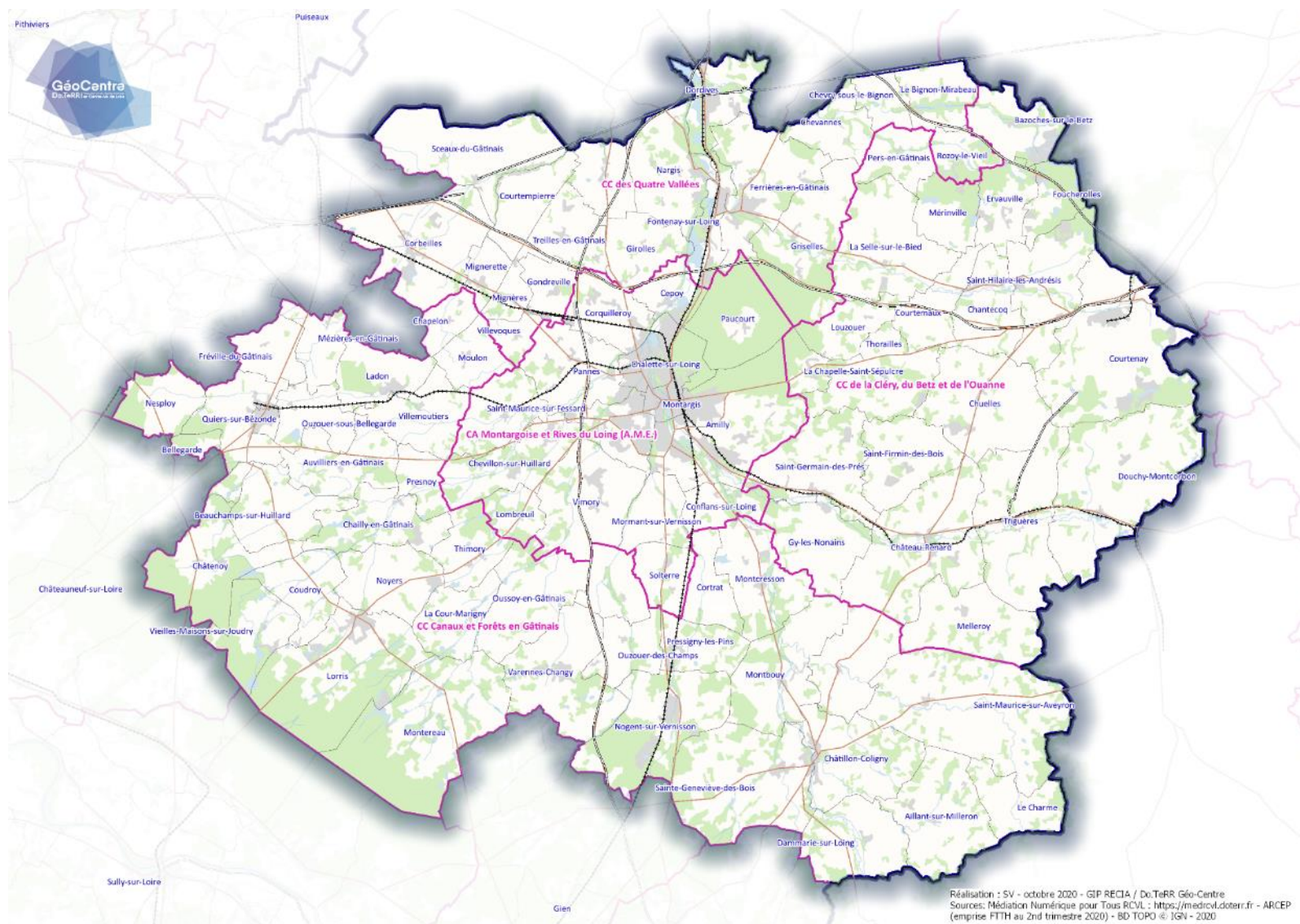
Nombre de communes : 96

Nombre d'habitants : 124 687 hab.

Densité de population : 71 hab./km²

Bassin de vie de Montargis

Sources : Données actualisées en 2016



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.



services publics.

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

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 Montargis

Au Nord-Est du département du Loiret, le bassin de vie de Montargis est voisin de l'Île de France et de la Bourgogne. Il s'identifie fortement au bassin hydrographique du Loing, affluent de la Seine, tandis que la plus grande partie de la région Centre est sur le bassin de la Loire. Il forme, pour l'essentiel, le Gâtinais orléanais. Montargis aurait pour origine une haute tour fortifiée par le roi Clovis. En 1184, Philippe Auguste réunit Montargis au domaine royal. Au début du siècle suivant, Guillaume de Lorris écrit le Roman de la Rose. En 1604, le roi Henri IV décide de relier la Loire à la Seine. Les travaux sont achevés en 1642. Le trafic culmina en 1913 avec 12 170 bateaux transportant 1 657 000 tonnes de marchandises, avant de décliner avec la concurrence du chemin de fer. En 1853, l'américain Hutchinson implante une manufacture de caoutchouc. Elle fabrique d'abord des bottes, puis se diversifie au service de l'industrie. Elle emploiera 4 600 personnes en 1953. L'essor industriel du montargois a été important pendant tout le XIX^{ème} et le début du XX^{ème} siècle, avec des industries diversifiées dans le textile, le travail du cuir, des laiteries, des fabriques d'engrais, une verrerie, des industries mécaniques. Après-guerre, de nouvelles industries arrivent, dans l'électronique, la pharmacie, la chimie. Mais on doit aussi constater qu'Orléans attire désormais beaucoup plus fortement les activités économiques. Néanmoins, le bassin reste caractérisé par sa puissance et sa diversité industrielle. Le Montargois est un territoire attractif, ce qui se traduit par une forte pression foncière pour les communes bien desservies, et la nécessité de coordonner l'urbanisation. L'arrivée de ces nouveaux ménages risque d'amplifier les problématiques de consommation de l'espace, de renouvellement du parc de logement, et d'accès aux services et équipements de proximité (offre de soins, services à la petite enfance...). La question des transports vers l'Île de France est également cruciale (6 100 personnes y vont travailler chaque jour). La desserte vers Paris, autoroutière ou ferroviaire est toutefois satisfaisante. Le territoire est par ailleurs traversé par l'A6, l'A77 et l'A19. Le bassin de vie montargois est confronté à de grands enjeux :

- la mutation économique du territoire au croisement des dynamiques orléanaises et parisiennes avec le maintien d'une industrie variée, innovante et l'exploitation des potentiels liés à l'économie résidentielle.
- la formation des habitants pour à la fois enrayer la précarisation grandissante et répondre aux besoins du tissu économique.
- le renforcement d'un maillage urbain autour d'une centralité à affirmer (pôle Montargis, Châlette-sur-Loing, Amilly). Ce maillage doit également offrir un socle de services, d'équipements et de logements en adéquation avec les besoins de la population (nouveaux arrivants, population vieillissante).

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.

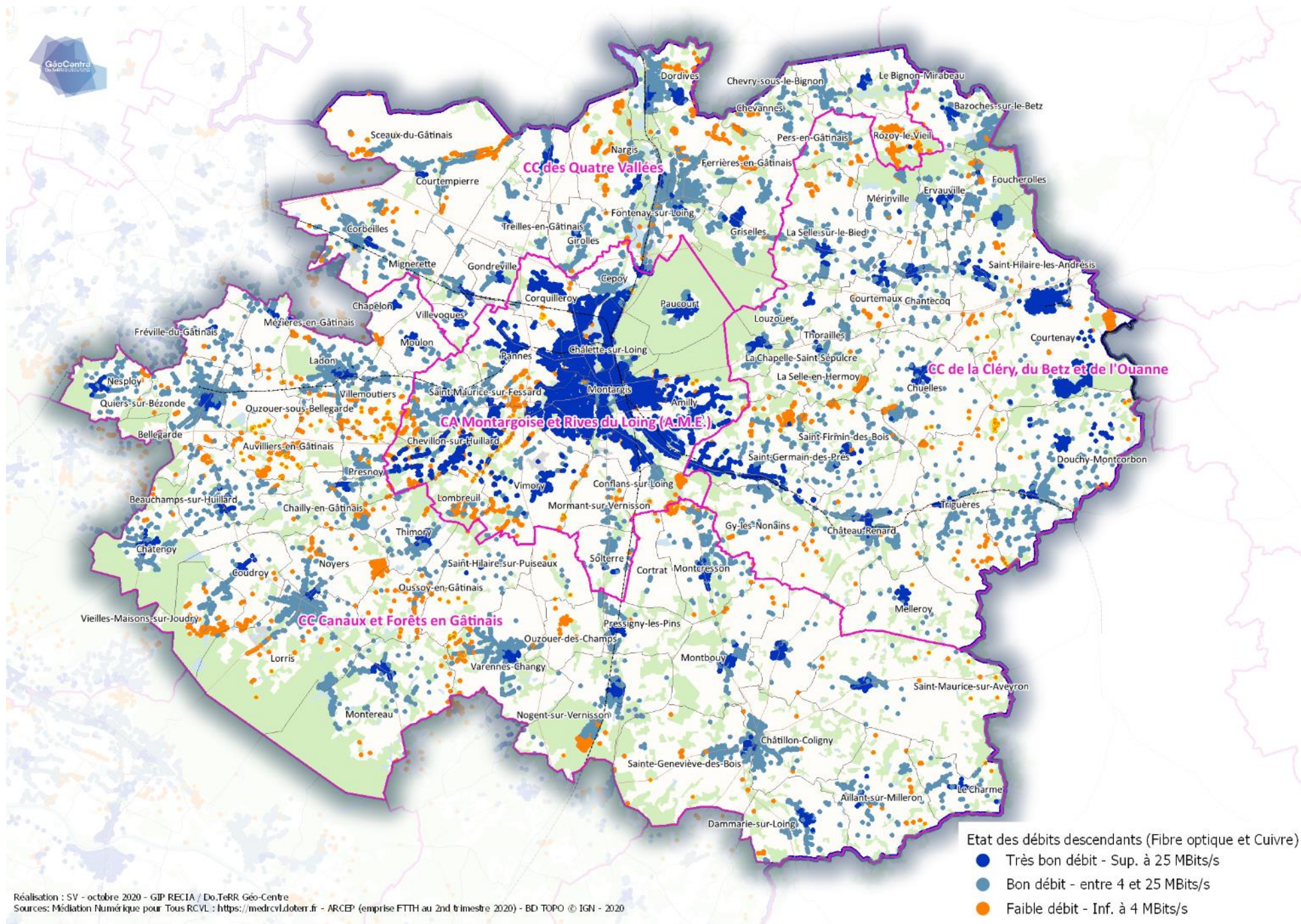


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)

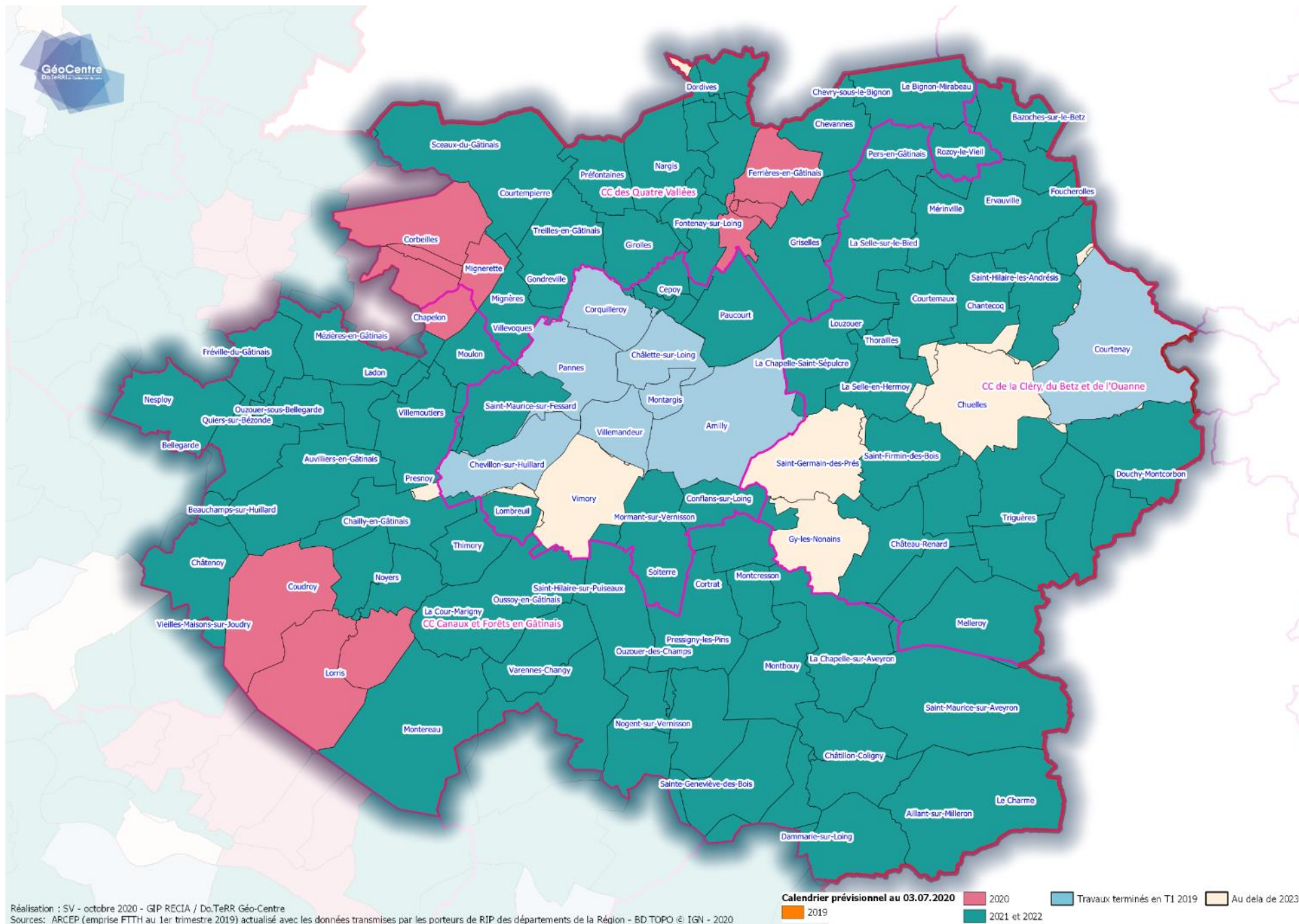


Figure 3 : Carte du calendrier prévisionnel du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile

Maison France Services de Bellegarde



La MSAP de Bellegarde a ouvert ses portes en janvier 2018 avec les missions d'informer, orienter et accompagner les publics dans les démarches administratives dématérialisées des partenaires nationaux (ANTS, CAF, CARSAT...) et en lien avec la MJD (Maison de la Justice et du Droit).

L'espace a été labélisé « **France Services** » le 1^{er} septembre 2020.

Outre les 9 partenaires nationaux, la structure fonctionne également avec des partenaires locaux sous forme de permanences :

- L'ADIL
- Les assistantes sociales du département
- CIDFF
- Gâtinais Emploi
- Mission locale (1 fois par mois)
- Service Eco Habitat en lien avec le pôle d'équilibre territorial et rural (PETR) de Montargis

L'espace propose en outre une borne visio (financée par le département) donnant accès aux services CAF, CPAM, CARSAT, MJD et ADIL.

À signaler également sur Bellegarde, le club du 3^{ème} âge qui propose des cours informatiques aux seniors.

La commune a formulé en octobre dernier une demande pour le passage du Bus numérique de la région. En raison de la situation sanitaire la date a été reportée à mars 2021.

Le département du Loiret a proposé de mettre à disposition des médiateurs numériques nouvellement recrutés pour animer des ateliers sur le territoire (par groupes de 8).

Une conseillère « Services Publics » vient d'être recrutée et est actuellement en formation. Elle sera affectée à Châtillon Coligny où un autre espace labélisé « **France Services** » doit ouvrir en mars 2021.

Enfin, un projet d'ouverture d'Espace Services Publics (ou MFS) est également en réflexion pour la commune de Lorris (*voir complément à suivre*).

Complément de la part de la mairie de Thimory (proche de Lorris) :

La commune de Thimory souhaiterait la mise en place d'une « Maison France Services » sur Lorris afin de répondre aux besoins des habitants de son territoire. Pour la mairie de Thimory, l'implantation d'une MSAP ou MFS dans le chef-lieu de chaque ancienne communauté de communes et donc chaque pôle composant l'actuelle communauté de communes Canaux et Forêts en Gâtinais, semblerait logique. C'est déjà le cas pour Châtillon et Bellegarde d'ailleurs.

Mairie de Cepoy



Cepoy a été élue "Ville Internet" avec 4 arobas. Elle a mis l'accent notamment sur les outils numériques d'information en direction de ses administrés.

La population est très variée sur la commune (jeunes, seniors, actifs...).

La ville réfléchit à un projet d'espace co working sur le même modèle associatif qu'à Aubigny-sur-Nère (Co workin'Aubigny).

Au niveau associatif, le Club Informatique Amateur de Cepoy réunit des adhérents demandant des conseils sur les logiciels, les nouvelles technologies, les tablettes et de l'aide à l'utilisation d'internet et autres moyens de communication. Des suivis personnalisés sont assurés pour les premiers pas dans ces domaines. Des formations de groupe sont dispensées pour utiliser certains logiciels : bureautique, images et vidéos...

Mairie de Villemoutiers (bibliothèque)



Villemoutiers est situé sur l'ancien canton de Bellegarde, dans la Communauté de Communes Canaux et Forêts en Gâtinais.

La Bibliothèque municipale tourne bien ! Elle a été créée il y a une vingtaine d'années par des bénévoles.

La commune a l'intention de la changer de place (aujourd'hui à l'étage de la Mairie) : pas d'accès pour les personnes à mobilité réduite car elle se trouve à l'étage sans ascenseur.

Malgré tout, un nouveau public (nouveaux arrivants), plus jeune, fréquente également l'espace. La bibliothèque devient du coup aussi un lieu d'échanges et c'est bien !

La prochaine installation est prévue dans une ancienne salle de classe proposant un local plus grand, indépendant de la mairie. Cela offrira la possibilité de faire des pôles à thèmes. La question de la création d'un point relais « informatique » est en réflexion. Il y a un échange à avoir avec la médiathèque départementale sur le sujet.

La MSAP de Bellegarde est à 9 km. L'idée serait d'être complémentaire en proposant un soutien de premier niveau pour les habitants de la ville et des communes limitrophes. Ce besoin émane des seniors surtout. Pas de personnel prévu (recruté) pour l'instant pour accompagner, mais plutôt un fonctionnement basé sur le bénévolat (2 bénévoles actuellement mobilisés sur la bibliothèque).

La bibliothèque est un lieu d'échanges. Lors de ces échanges, les usagers font parfois remonter des besoins, notamment le manque de matériel. Peut-être qu'un sondage sera fait sur la commune pour affiner la question et aider à la décision avant la mise en place de ce futur espace numérique...

Ana Bell 426



Le groupe AnaBell regroupe un ensemble de PME.

Cet espace a été créé début 2019. Public composé surtout de créateurs d'entreprises.

La pépinière d'entreprises installée provisoirement devait rejoindre Anabell mais le projet n'a pas abouti.

L'adhésion est à 50€. Toute jeune entreprise de 6 mois bénéficie d'une remise de 50% pour les services, gratuit pour les entreprises ESS.

Actuellement on compte 4 co workers sur la structure.

Une dizaine d'adhérents, du boulanger local à des entreprises comme Kéolys. Certains adhérents ne viennent que pour utiliser une salle de visio.

Des experts sont mutualisés pour tout le groupe (pour la comptabilité, les RH). Un bureau disponible (environ 300 / 400 de loyer, tous services compris). La structure propose de l'aide aux démarches et au montage de projet.

Anabell souhaite développer son travail avec le réseau local notamment sur l'angle « insertion » :

- ➔ Au départ Anabell travaillait avec la Forge (Montargeek), maintenant la structure travaille avec la Fabrik et plus largement avec le collectif « Gâtinais en transition » dans le cadre du projet de « Repar café » associé à la création d'une structure d'insertion sur la réparation.
- ➔ Création de l'association PERSEE 3 C, dédiée à l'engagement et à la responsabilité sociétale des TPE/PME du territoire.
- ➔ Lors de cette réunion, Luc Bellière a montré son intérêt pour un partenariat avec la Maison des Jeunes de Montargis sur l'angle insertion, notamment dans le cadre de la création d'une ETTI (Entreprise de Travail Temporaire en Insertion).
- ➔ Travail avec la FAP (Formation Accueil Promotion) de Montargis sur le chantier d'insertion « ICARE »

Maison des Jeunes de Montargis



La Maison des Jeunes de Montargis est située en plein centre-ville, proche du collège du Chinchon.

Elle est ouverte du mardi au samedi (hors vacances scolaires).

Cette structure était labélisée PIJ (Point Information Jeunesse) jusqu'à fin 2018. Suite à des départs non remplacés et un manque de portage politique, le label IJ n'a pas été renouvelé en 2019.

La structure dispose d'un espace public numérique labélisé WebOcentre (1^{ère} vague de déploiement en 2012) avec 8 postes informatiques connectés.

Le public est ciblé sur les 12-25 ans. Par le passé, la structure accueillait aussi des seniors notamment sur l'espace numérique qui était alors animé par un médiateur numérique/informateur jeunesse formé sur l'accompagnement numérique par le réseau

WebOcentre (formation CATIC). Suite à son départ pour raison de santé, l'équipe a changé et n'est pas formée pour accompagner le public sénior sur ces outils.

Depuis, pour ce type de demandes, la structure ré oriente vers le CCAS (doté lui aussi d'un espace numérique).

Les services proposés aux jeunes :

- Ateliers CV et lettres de motivations
- Aide aux courriers (démarches, emploi...)
- Accompagnement aux recherches sur le web
- Ateliers MAO (Musique Assistée par Ordinateur)
- Pour les plus jeunes, un dispositif d'aide aux devoirs a été mis en place le mardi soir et le jeudi soir.

Les projets en développement :

- Travail avec les jeunes sur l'Education aux médias (prévention) : addiction aux jeux, harcèlement en ligne, limite du temps passé sur le net...
- Partenariat avec des youtubers locaux pour des ateliers avec les jeunes sur la culture « Youtuber ».
- La structure souhaiterait former une partie de l'équipe à la mission « Promeneurs du Net » afin de pouvoir accompagner les jeunes à distance, notamment via les réseaux sociaux. Elle est déjà en contact avec le réseau « Promeneurs du Net du Loiret » pour réfléchir au projet.

La structure accueille actuellement deux apprentis en BPJEPS (Brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport).

PIMMS du Plateau Agglomération Montargoise et Rives du Loing



Le PIMMS (Point information médiation multi-services) du Plateau Agglomération Montargoise et Rives du Loing fait partie d'un réseau national qui compte 70 structures locales. La région compte uniquement 2 PIMMS : l'un à Blois (41) et l'autre basé à Montargis (45).

Créé en 1995, ce réseau s'est fixé pour enjeux d'améliorer le lien entre les habitants et les

services publics et d'adapter les services des entreprises aux besoins des populations fragiles ayant besoin d'un accompagnement humain de proximité.

Le PIMMS du Plateau a pour missions principales :

- L'accompagnement des publics sur les démarches administratives
- La formation des professionnels médiateurs par les partenaires (CAF, MSA, Préfecture...)

L'équipe de Montargis est constituée de 6 personnes : 1 directrice et 5 médiateurs (en contrats aidés).

Constat : du fait du statut des médiateurs (contrats aidés en insertion professionnelle), beaucoup de turn-over dans l'équipe et la structure doit prévoir beaucoup de temps pour les former et les accompagner individuellement dans leur parcours d'insertion !

La structure accueille tous publics avec le constat depuis quelques années d'une augmentation globale des demandes et d'une proportion accrue de femmes dans les typologies de personnes accompagnées.

La structure dispose d'un **Espace numérique composé de 6 ordinateurs et quelques tablettes**. Cet espace est proposé en autonomie au public avec si besoin un accompagnement ponctuel possible assuré par un médiateur (pas d'animateur numérique dédié à l'espace à 100%). En raison de la crise sanitaire, l'espace est actuellement fermé au public.

Les personnes les plus fragiles sont repérées par les médiateurs lors des accompagnements ponctuels au sein de l'espace numérique.

Des ateliers numériques sont mis en place avec le partenaire Orange Solidarités : 1 atelier par semaine assuré par un bénévole.

Il y a un an, sous l'impulsion du contrat de ville, il a été décidé d'étendre les ateliers numériques sur d'autres quartiers prioritaires en partenariat avec les associations locales. La situation sanitaire a retardé le projet mais celui-ci sera bien mis en place au printemps prochain avec une jauge de participants adaptée aux mesures barrières.

Fablab « La Fabrik » (collectif « Gâtinais en transition »)



Comme l'indique sa Charte, l'objectif de Gâtinais en Transition, « *ensemble, vivre et travailler autrement* », est de participer concrètement à créer une dynamique locale avec les habitants pour répondre aux difficultés d'aujourd'hui et aux défis de demain.

Gâtinais en transition porte plusieurs initiatives dont la Fabrik, un espace de création et d'usages numériques collaboratifs (FabLab), et un

atelier participatif de réparation d'objets divers dont des ordinateurs, le RepairAte.

Le collectif travaille également sur des projets de chantiers d'insertion dans le domaine de l'économie circulaire permettant notamment aux bénéficiaires d'acquérir des connaissances sur les domaines de la mécanique, de l'électronique et de la construction numérique. En effet, la Fabrik est aujourd'hui la seule Fablab en région Centre qui construit elle-même ses propres machines (fraiseuses numériques, imprimantes 3D...).

Sous l'impulsion des contrats de ville, Gâtinais en transition a développé aussi des projets dans les quartiers de l'agglomération avec les animateurs des quartiers afin de mieux toucher les publics jeunes des QPV.

Au départ, un travail partenarial a été enclenché avec la Mission locale et Pôle Emploi :

- ➔ Quatre quartiers QPV ont pu ainsi bénéficier de stages d'initiation à l'impression 3D à la Fabrik et participer à un projet de construction d'un « Robot potager ».
- ➔ À l'issue des stages avec les jeunes, deux quartiers se sont vus chacune remettre gracieusement une machine d'impression 3D par Gâtinais en transition.

Avec la crise sanitaire, après avoir assuré la production de visières en volume au début de la pandémie, la structure est désormais en difficulté car plus d'activités mais toujours un loyer très élevé à assumer ! Des discussions avec l'agglomération pour pouvoir bénéficier d'un lieu municipal n'ont pas pu aboutir. En revanche, des réflexions pour intégrer un nouveau lieu en périphérie de l'agglomération montargoise dans une commune en zone rurale sont en cours...

Mairie de Montargis et agglomération montargoise :

Le CCAS de Montargis



Situé au 1er étage du Centre commercial de la Chaussée, le CCAS de Montargis propose un ensemble de prestations pour remédier aux situations de précarité ou de difficulté sociale touchant notamment les familles, les personnes âgées, les personnes sans emploi et les personnes en situation de handicap.

Le public de la commune y est conseillé sur les droits sociaux, orienté vers les partenaires locaux ou directement pris en charge.

Le CCAS dispose d'un espace numérique où il accompagne les publics aux démarches administratives, notamment les seniors.

Un projet « Campus connecté » en prévision à Montargis



Afin d'enrichir son offre d'enseignement supérieur mais aussi renforcer l'égalité des chances des jeunes de son territoire, l'Agglomération Montargoise s'est portée candidate à l'appel à projets « **Campus Connecté** », lancé par les ministères de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, le Secrétariat général pour l'investissement et la Banque des Territoires.

En partenariat avec l'Université de Tours comme université de proximité, l'Agglomération Montargoise a déposé sa candidature le 27 janvier 2021. Celle-ci sera étudiée par un jury d'experts. La décision est attendue pour fin mars 2021.

Les 3 médiathèques de l'Agglomération Montargoise (AGORAME)



Agorame, réseau des Médiathèques & de la Lecture Publique de l'Agglomération Montargoise Et rives du loing (AME) regroupe 3 Médiathèques et les 5 points-lecture.

Les 3 médiathèques disposent chacune d'un espace numérique et sont basées à Amilly, Châlette-sur-Loing et Montargis. Sur celle d'Amilly, l'espace numérique est proposé en libre accès sans accompagnement dédié. Sur les deux autres, un médiateur numérique est en charge de l'accompagnement.

AIJAM (Mission locale du Montargois)



La Mission locale AIJAM, « Association pour l'Insertion des Jeunes de l'Arrondissement de Montargis », est composée d'une antenne à Montargis et d'une autre à Gien, avec des permanences locales dans les communes des deux bassins de vie.

Située au sein du Centre Nelson Mandela, proche de la gare, l'antenne de Montargis accueille tous les jeunes de 16 à 25 ans dans leur parcours d'insertion (formations, emploi) et également sur les problématiques liées à leur vie quotidienne (logement, santé, mobilité...). La Mission locale de Montargis accompagne 2000 jeunes par an sur le Montargois (plus de 3000 avec Gien).

La structure montargoise dispose de **deux espaces numériques** qui sont mis à disposition des jeunes pour leurs recherches ou mobilisés pour des ateliers.

Actions spécifiques d'AIJAM Montargis sur le numérique :

Expérimentation de la plateforme « Les Bons Clics »

L'expérimentation a été initiée en décembre 2019 pour 4 mois.

Objectifs :

- **Diagnostiquer le niveau numérique des jeunes** (outils de diagnostic, évaluation du niveau numérique et des besoins en accompagnement)
- **Outiller les professionnels qui font de l'assistance numérique** (guide de bonne pratique, outils et astuces ciblés pour accompagner les jeunes)
- **Animer des ateliers sur la recherche d'emploi en ligne** (4 ateliers : e-réputation, mail professionnel, CV en ligne et recherche d'emploi en ligne, modules "pour aller plus loin" destinés aux professionnels)

Il s'agissait d'initier une nouvelle démarche autour de l'inclusion numérique en s'inscrivant dans un réseau œuvrant pour l'accès à l'autonomie, tout en professionnalisant et outillant les équipes de la mission locale.

Thématiques des ateliers :

- Comment rédiger un mail professionnel ?
- Comment candidater en ligne ?
- Comment maîtriser son image sur internet ? E réputation

Au total, 108 jeunes ont participé à ces 15 ateliers répartis sur Gien et Montargis.

Ces ateliers se poursuivent actuellement sur les groupes « Garantie Jeunes » et « pré apprentissage » à Montargis.

Depuis le mois de mars 2020, la crise sanitaire liée au COVID 19 a contraint la structure à se reporter sur un accompagnement à distance. Les équipes ont su s'adapter et s'investir autrement pour maintenir une activité mais surtout pour rester à l'écoute des jeunes très largement impactés par la période de confinement.

Le réseau des « Promeneurs du Net » du Loiret



Le réseau des « Promeneurs du Net du Loiret » est un dispositif de la CAF Loiret avec le soutien du département du Loiret, la MSA et la DRDJSCS.

Ce réseau de professionnels de la Jeunesse opère 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 usage citoyen du web.

4 promeneurs du Net sont présents sur le bassin de vie de Montargis et sont répartis sur 3 structures :

- **La MJC de Château-Renard** (1 Promeneur du Net)
- **Le S.L.A.C de Lorris** (2 Promeneurs du Net)
- **Le MRJC de Sainte-Geneviève-des-Bois** (1 Promeneur du Net)

4- Verbatims des acteurs de la médiation

« L'exclusion numérique est un vrai sujet ! »

Pimms du Plateau

« La Fabrik est aujourd'hui le seul Fablab en région Centre qui construit lui-même ses propres machines ! »

Gâtinais en transition

« Pas mal de jeunes savent utiliser leur smartphone mais ont des difficultés dans les démarches administratives »

MFS Bellegarde

« Il n'y a pas assez de structures d'accompagnement pour les seniors dans le centre de Montargis ! »

Maison des Jeunes

5- Compte-rendu de la réunion d'acteurs

MÉDIATION NUMÉRIQUE POUR TOUS

Réunion (en visio) - Bassin de Vie de Montargis

19 janvier 2021 (9h30-12h30)

Liste des personnes présentes

Participant.e.s :

Suzan EROL, responsable de l'EFS – Espace France Services de Bellegarde

Xavier PETIAU, 1^{er} adjoint, mairie de Villemoutiers

Luc BELLIERE, responsable espace co working, Anabell 426

Valérie BELLIERE, adjointe, mairie de Cepoy

Flavien HUREAU, responsable de la Maison des Jeunes, MDJ Montargis

Membres du consortium (animation de la réunion) :

Vincent REFRAY, Chargé de mission numérique – CRIJ Centre-Val de Loire

Mourad BENNACEUR, Chargé de mission Réseau régional des EPN WebOcentre – GIP RECIA



Atelier 1

Thématique : les publics

- Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?
- Quels sont les obstacles à une médiation ?
- Comment mieux toucher les publics ?

Les publics en difficulté :

Tous les publics sont touchés !

- **Les seniors** : ils ont beaucoup de difficultés (avec les smartphones et tablettes notamment) et il n'y a pas assez de structures à Montargis pour les accompagner !
- **Les jeunes** : sur l'angle démarches administratives, accès aux droits...
- La Maison France Services de Bellegarde note une hausse des demandes d'accompagnement pour la tranche des **50-65 ans**.

Obstacles :

- Manque de formation des publics
- Manque de matériel individuel
- Peur de faire des erreurs, de se tromper dans les démarches
- Pudeur de l'usager à reconnaître ses difficultés face au numérique, y compris chez les jeunes « sensés savoir ». La mairie de Villemoutiers fait remonter aussi la pudeur du public 30-55 ans.

Comment mieux toucher les publics :

- Prendre en compte tous les publics y compris les 30-55 ans qui peuvent avoir des difficultés avec le numérique, même si par pudeur ils ne cherchent pas spontanément à être accompagnés !
- Aller vers les publics (ex : projet de Gâtinais en transition dans les quartiers QPV)

Atelier 2

Thématique : les initiatives

- Faut-il prendre des initiatives complémentaires ?
- L'offre de médiation est-elle suffisante ?
- Faudrait-il prendre d'autres initiatives ?
- Quels en seraient l'organisation et les moyens ?

Quelles initiatives ?

Sur les initiatives actuelles

- Pour les acteurs présents, l'offre ne semble pas suffisante sur le Montargois. Il n'y a pas assez de structures d'accompagnement, notamment en centre-ville et en particulier pour le public sénior.

Sur les initiatives nouvelles

- Mme Bellière propose de travailler l'angle intergénérationnel (avec les CMJ par ex)
- La MDJ Montargis propose de mobiliser des outils comme PIX (qui remplace maintenant le B2i) pour évaluer les compétences numériques des jeunes
- Développer des partenariats entre acteurs :
 - ➔ Idée de rapprochement entre Anabell 426 et la Maison des Jeunes (sur le volet insertion)
 - ➔ Travailler étroitement la communication entre le service proposé par la mairie de Villemoutiers et l'EFS de Bellegarde afin d'être complémentaire dans l'offre de service
- Projet d'EPN au sein du Point Information Jeunesse de Ferrières en Gâtinais

Organisation et moyens ?

- La Maison France Services de Bellegarde propose de repérer la demande sur les petites communes (en lien avec le département du Loiret) pour cibler l'intervention des médiateurs numériques du département.

6 - Article de synthèse

Voisin de l'Île de France et situé au Nord-Est du département du Loiret, traversé par les autoroutes A6, A77 et A19, le Montargois est un territoire attractif profitant à la fois de la dynamique parisienne, au Nord, et de celle de la capitale régionale, Orléans, au Sud-Ouest.

Le bassin de vie de Montargis regroupe 4 EPCI pour un total de 124 687 habitants dont la moitié est concentrée sur l'Agglomération Montargoise et Rives du Loing avec 61 353 habitants.

La carte des acteurs de la médiation numérique est le reflet de cette concentration de population sur l'Agglomération Montargoise et Rives du Loing. En effet, sur les 13 structures repérées, 7 sont localisées sur ce territoire.

Pourtant, en centre-ville, le CCAS de Montargis semble être la seule structure étant en capacité d'assurer l'accompagnement au numérique des seniors. Sur le plateau, le PIMMS fait face à une demande grandissante des publics fragiles éloignés du numérique et développe le « aller vers » avec la mise en place d'ateliers in situ dans les quartiers QPV de l'agglo.

Au niveau des jeunes, la Mission Locale et la Maison des Jeunes proposent tous les deux des espaces numériques avec accompagnement.

En ruralité, l'offre est plus limitée. La Communauté de Communes des Quatre Vallées, au Nord, est par exemple dépourvue pour l'instant de structure de médiation. Un EPN doit prochainement être mis en place au sein du Point Information Jeunesse CC4V basé à Ferrières-en-Gâtinais.

Pour les territoires situés à l'Est, au Sud et à l'Ouest de l'Agglomération montargoise, même si le nombre de structures est limité, un accompagnement est tout de même assuré localement par le réseau des MSAP ou Espaces France Services.

L'offre de médiation numérique du bassin de vie est plutôt diversifiée dans son ensemble, avec des typologies d'acteurs différentes : EPN (dont 1 Webocentre), Fablab, Espace co working, Espaces France Services et Promeneurs du Net.

Les petites mairies sont également parties prenantes de l'enjeu du numérique et proposent des solutions localement : projet d'espace numérique à la bibliothèque de Villemoutiers, idée de partenariat avec un club informatique sur des ateliers numériques à Cepoy...

En revanche, même si certains acteurs se sont déjà organisés pour mener des actions et partenariats communs (AnaBell et la Fabrik sur Montargis par exemple), la plupart ne se connaissent pas vraiment et n'ont pas une vision claire du maillage de structures et de services existants sur leur territoire.

Au regard de toutes ces initiatives, un besoin de communication se fait ressentir, à la fois en direction des publics pour une meilleure lisibilité des services proposés, mais aussi entre les structures, afin de trouver les complémentarités et synergies possibles dans l'offre de services. L'EFS Bellegarde propose par exemple de repérer la demande (en lien avec le département du Loiret) sur les petites communes pour cibler l'intervention des médiateurs numériques du département.

Les structures rencontrées insistent sur le fait que l'offre de services doit pouvoir prendre en compte tous les publics : jeunes, seniors, publics FLE, mais aussi les 30-55 ans actifs qui peuvent aussi avoir des difficultés avec le numérique.