



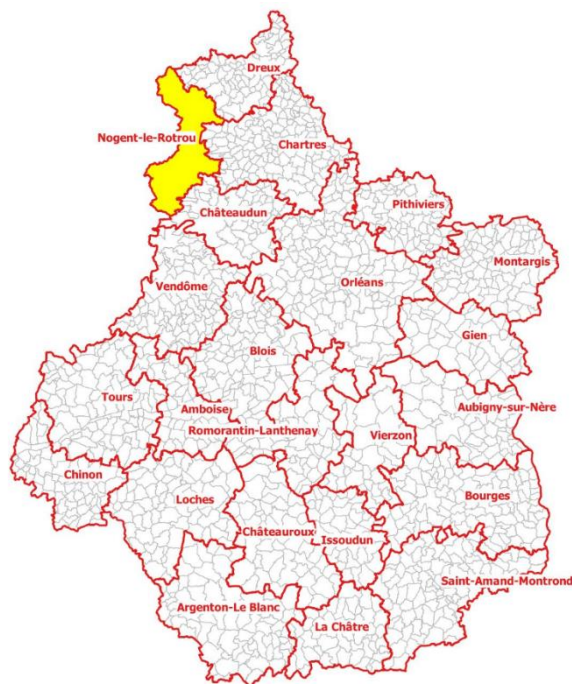
  
*Le numérique  
pour tous*  
*Centre-Val de Loire*

# MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Nogent-le-Rotrou  
sur la médiation numérique

Version du 25 janvier 2021

Rédacteurs : Laurent Hippolyte, Mathieu Muselet



# Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous » .....	3
2 – Présentation du bassin de vie de Nogent-le-Rotrou.....	5
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Nogent-le-Rotrou.....	7
4 –Verbatims des acteurs de la médiation.....	11
5 – Compte-rendu de la réunion de mise en perspective .....	12
6 – Article de synthèse.....	14

## 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 promoteurs 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.

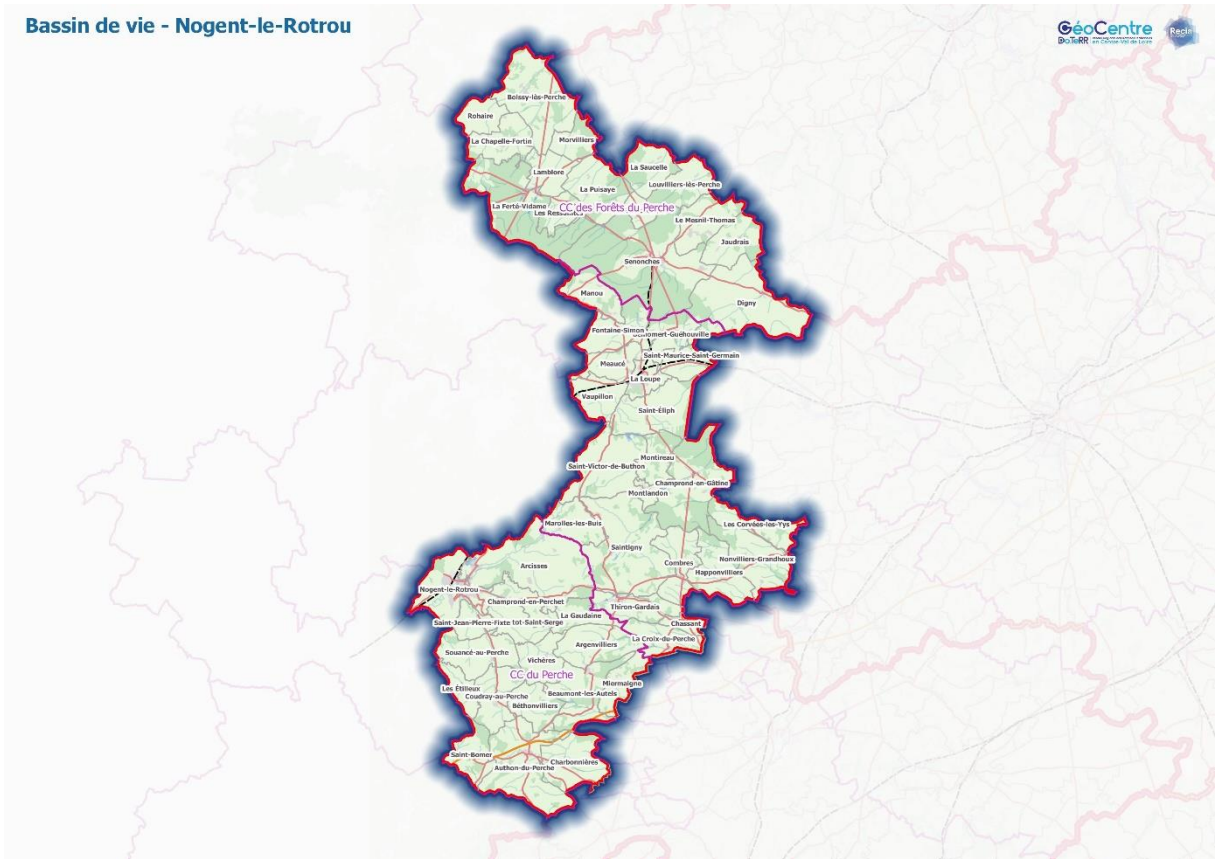
Dans un premier temps, le projet « Médiation numérique pour tous » vise à repérer, à l'échelle des 23 bassins de vie qui composent la région Centre – Val de Loire, toutes les structures de médiation qui s'investissent sur le terrain, à les écouter, à comprendre leur fonctionnement et leur expérience 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 Nogent-le-Rotrou

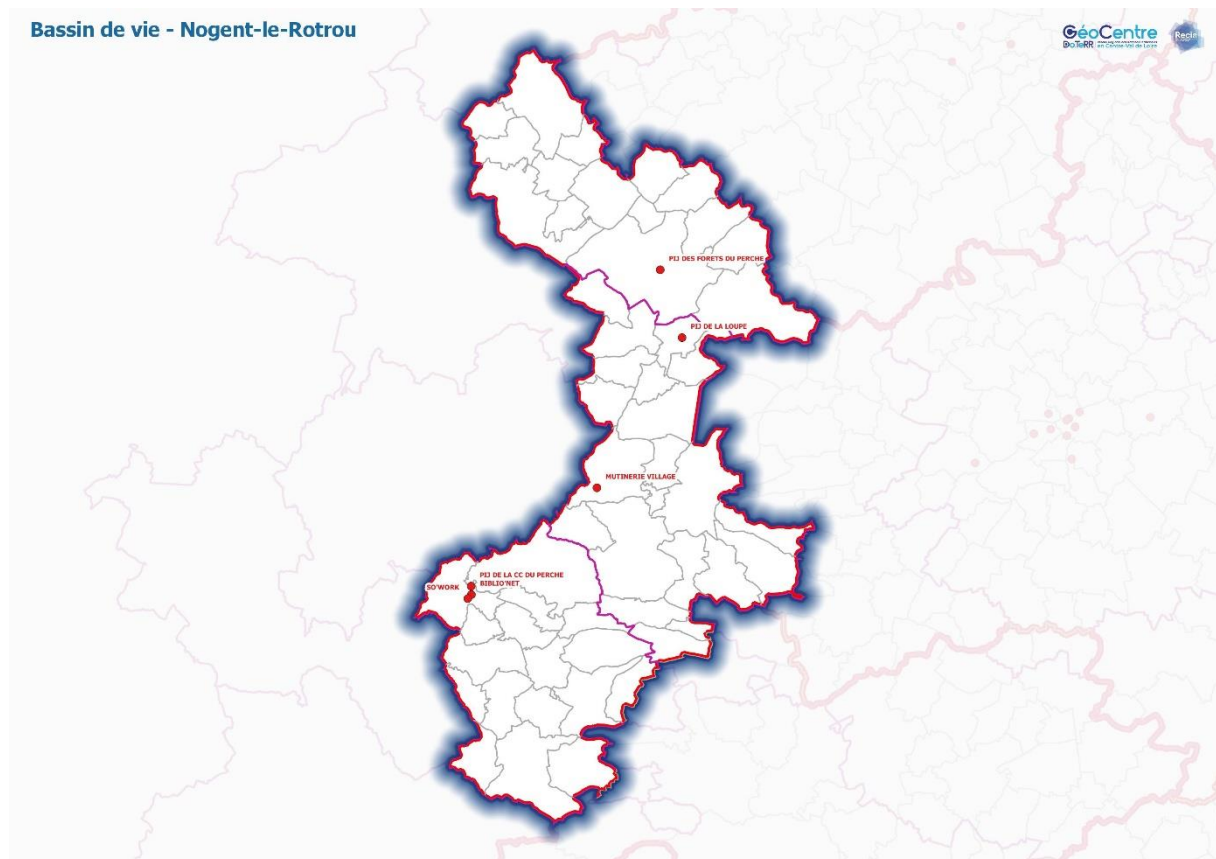
Le bassin de vie de Nogent-le-Rotrou constitue la partie Est de la région naturelle et historique du Perche. La création du Parc Naturel Régional a permis de conforter un espace commun de projets, de mise en cohérence, de protection et de valorisation. Nogent-le-Rotrou est d'abord la capitale du Perche. Un territoire à l'identité forte et marquée, véritable poumon vert de la région. Situé à la frontière de trois départements, l'Eure-et-Loir, la Sarthe et l'Orne et de trois régions, le Centre, la Basse-Normandie et les Pays-de-la Loire, il doit prendre en compte cette complexité. Pétrie de nombreuses influences, celles de la Beauce agricole eurélienne et des paysages bocagers de la Sarthe et de l'Orne, la zone d'emploi est traversée par la D 923 (ex-N 23) qui la place à une heure de Chartres, et par l'A11, qui permet de rallier Paris, le Mans et le grand ouest. Atteindre Orléans, la capitale régionale reste plus difficile (RD955). La ligne TER Paris-Le Mans, qui traverse le Perche est également un axe majeur, qui permet de situer Nogent-le-Rotrou à environ une heure de train du Mans, moins d'une heure de Chartres et un peu plus d'une heure et demie de Paris. Près de 11 400 habitants vivent aujourd'hui à Nogent-le-Rotrou et plus de 37 500 âmes peuplent le bassin de vie. La sous-préfecture nogentaise a longtemps été un gros bourg commerçant, à la vie rurale, qui est restée à l'écart du développement industriel jusqu'à la seconde moitié du XXème siècle. Le château Saint-Jean a été construit par Rotrou 1er, sur ordre du comte de Chartres entre 961 et 965, et donna son nom actuel à la ville. L'édifice a été remanié au XVe siècle pour la partie Renaissance. Il a été classé monument historique le 1er avril 1950. Jusqu'au XVIème siècle, le bourg de Nogent-le-Rotrou a prospéré grâce au commerce des étamines, des étoffes minces. Le premier choc « industriel » de la ville a eu lieu à la fin du XVIème siècle, lors de la fermeture de la majorité des teintureries, où étaient fabriquées ces étoles. Sur ces terres agricoles, le développement industriel, tardif, a démarré après la seconde guerre mondiale et a connu une accélération dans les années soixante, au moment de la fermeture des établissements Tirard en 1956, qui comptaient près de 600 salariés. Cette chapellerie fondée dans les années 1840, exportait en Australie et en Amérique du Sud, les chapeaux nogentais. La déconcentration d'entreprises de la région parisienne a bénéficié au bassin et a été favorisée par l'exode rural qui a fourni une main d'œuvre toute trouvée. Arrivée en 1957, la Radiotechnique employait à 80 % des salariées femmes pour la construction de postes de télévision et de radio. 1 000 ouvriers œuvraient sur le site. L'usine a fermé ses portes en 1991. Les hommes travaillaient eux à 80 % dans l'entreprise de sous-traitance automobile Sofica, actuellement Valéo, implantée en 1959 dans les anciens établissements Tirard. L'implantation de ces deux entreprises a apporté une véritable croissance démographique à la ville en peu de temps.

Bassin de vie - Nogent-le-Rotrou



### 3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Nogent-le-Rotrou

Sur le bassin de vie de Nogent-Le-Rotrou, on repère l'action de médiation des structures suivantes :



#### **SoWork (entretien téléphonique)**

Cette structure de coworking, réservée aux professionnels, propose quatre bureaux privés (tous équipés de mobilier, de clavier/souris et d'une prise réseau), une vingtaine de plus en open-space et des salles de réunion. Un accès WiFi est mis à disposition.

Selon les besoins, la structure propose même la location d'ordinateurs. Elle propose également des boîtes de stockage, louées au mètre carré.

Un espace de repos, agrémenté d'une terrasse, est aussi disponible.

#### **Lycée agricole Nermont, représenté par Fanny CAVALIER, référente du projet *Perche digital senior***

Le lycée agricole de Nermont est un établissement privé qui accueille les élèves à partir de la 4<sup>ème</sup>. Il est sous le statut d'association.

Depuis 2017, il le projet « Perche Digital Seniors » dans son cursus. Dans ce dispositif, les lycéens sont mis à contribution pour aider les seniors sur des tâches numériques. De 2017 à début 2020, plus de 1000 bénéficiaires répartis sur 30 communes ont pu être aidés gratuitement.

La grande majorité des bénéficiaires est équipée mais ne sait pas utiliser ce matériel. Les participants apportent alors leur propre matériel afin d'apprendre à s'en servir. Pour ceux qui n'en ont pas, Perche Digital Senior a investi dans un parc de 12 machines. En plus de ça, la commune qui accueille les séances fournit la salle et le WiFi.

Le cycle de formation proposé est découpé en environ 10 séances de 2h. Les apprentissages partent souvent de la base (maîtrise clavier/souris, recherche sur internet, création et utilisation de mails) et tendent progressivement vers des notions plus poussées (comme les dangers d'internet, l'utilisation d'un appareil photo, les réseaux sociaux pour rester en contact avec la famille, de nombreuses

démarches administratives, les recherches sur des sites comme Le Bon Coin ou l'utilisation du pack office). Pour faciliter la gestion des ateliers, les 2ETP gérant le projet séparent les bénéficiaires en groupes de niveaux, afin que les « professeurs » (les lycéens) puissent transmettre leurs connaissances et donner leurs conseils. Pour affiner le cycle de formation, des supports papier et des questionnaires de satisfactions sont distribués en fin de séance. Il arrive parfois que certains participants récompensent les lycéens avec de petits cadeaux en nature.

Après quelques mois, des sessions de perfectionnement sont proposées aux volontaires. Cependant, le public étant âgé (il est composé à 60% de femmes, la moyenne d'âge est d'environ 75 ans avec une doyenne à 95 ans), il n'est pas toujours simple d'avoir un suivi dans la démarche : les participants doivent annuler des séances à cause de la maladie, et il arrive parfois d'être confronté à la mort du bénéficiaire. Et bien que l'objectif secondaire (à peine caché) du dispositif est de maintenir le lien social, certains participants prétextent un « je ne veux pas vous ralentir » ou « je ne suis pas assez doué » pour mettre fin aux séances.

Malgré la volonté de la structure de faire circuler l'offre au maximum, certaines villes ont déjà accueilli les lycéens plusieurs fois tant la demande est forte sur certains territoires. C'est le cas de Senonches, qui a déjà formé 200 personnes. Nogent-le-Rotrou est également très demandeur. Brou, bien qu'étant « hors-secteur » a également été visité.

Perche Digital Senior s'occupe de la communication quand la commune n'est pas en mesure de garantir que la salle sera pleine. En complément du bouche-à-oreille, des flyers et des articles dans le journal sont régulièrement faits. Le dispositif a même été promu dans France 3 Région.

Compte tenu du succès de l'opération et de la demande grandissante, l'objectif à court terme est de faire des ouvertures sur Châteaudun et Dreux en partenariat avec des lycées locaux.

Cette démarche est en partie financée par divers partenaires : la maison départementale de l'autonomie, le département, la région, des appels à projet (dont un de Google), mais aussi la fondation des EHPAD. Le dispositif réfléchit également à faire entrer d'autres types de partenaires, comme des concepteurs d'objets connectés pour seniors afin de sensibiliser les bénéficiaires sur ce genre de nouveaux outils, et par la même occasion, fournir aux start-up un échantillon de testeurs. Les MSAP des alentours font souvent appel au dispositif. C'est le cas de La Loupe, et Authon-du-Perche.

Afin de garantir une source de revenu complémentaire, les organisateurs ont fait la demande de « pass numériques ».

#### **Lycée Nermont, représenté par Justine STENUIT, responsable de formation « découverte des 1ers gestes de l'informatique et du numérique »**

La formation proposée par la structure offre un cycle de découverte des métiers du numérique (notamment grâce à son partenariat avec la Wild Code School) et inclue le code de la route à son programme pour commencer à retirer le frein de la mobilité.

La transparence étant une valeur essentielle de la responsable de formation, elle précise en début de cycle qu'elle n'est pas formatrice numérique, mais s'engage à accompagner les bénéficiaires dans les démarches administratives s'ils en ressentent le besoin. Des formateurs numériques et des professionnels sont sollicités pour animer les temps. Les thématiques sont nombreuses : médiation numérique, montage vidéo, internet, cybersécurité, drones, imprimante 3D, ...

Voyant le succès grandissant de l'offre, les sessions sont passées de 12 à 14 participants, et la structure montre la volonté d'ajouter davantage de numérique dans les prochains cycles. Il est en projet de s'ouvrir à trois lieux : Anet, Châteaudun et Mignières. Des partenariats avec des maisons de retraites sont également envisagés afin de travailler sur l'intergénérationnel. Nogent-le-Rotrou étant en limite de département, une partie du public ne vient pas de l'Eure-et-Loir.

Les partenariats financiers sont multiples : le Conseil Régional, Pôle Emploi, ...

#### **Maison du Tertre, représentée par Paul BENIZIO, directeur**

La « Maison du Tertre », centre social municipal, a remplacé « Biblionet », le poste de la bibliothèque de Nogent-le-Rotrou. L'accès aux activités « Loisirs » nécessite une adhésion.



Le public rencontré est composé à 60% de nogentais. Bien qu'ayant un public « parentalité » que la structure propose des animations « adultes / seniors », la grande majorité du public accueilli a entre 11 et 17 ans. Les 6/10 ans sont, quant à eux, à la marge.

Un point caf se situe à l'accueil à partir de 2016 puis la CAF poursuit son financement au bénéfice d'un poste de médiateur social en 2018.

Les profils et les situations accompagnés dans le cadre de la médiation numérique sont extrêmement variés. Les suivis se font sans rendez-vous et les personnes accueillies diffèrent par leur situation sociale et se ressemblent par les problèmes d'accès qu'elles rencontrent. A côté du conseil, les services sont accessibles : scan, photos, copies... Pour les scolaires, il peut s'agir de dossier à réaliser pour l'accès aux études supérieures, dossiers logements et CV.

La structure organise des ateliers thématiques par groupe dont la réussite est toute relative en termes de fréquentation. Cinq personnes sont accueillies au maximum. Les thématiques proposées sont la protection des données, l'installation du contrôle parental. La posture des apprenants est en réalité un besoin de faire en direct plutôt que d'apprendre et appliquer.

La structure a déjà repéré le besoin de faire monter en compétence les professionnels et bénévoles pour améliorer l'offre d'accompagnement en direction :

- Des publics majeurs.
- Public des réfugiés redirigés par Pôle Emploi. En effet un bénévole fait de l'interprétariat chaque jeudi matin. Il s'agit d'une expérimentation depuis 2 mois
- Un Animateur titulaire du BAFA, intéressé par le numérique, souhaite monter en compétences

Notons que certains publics viennent des autres départements car proches géographiquement (Loiret, Orne et Sarthe). Ici la notion de bassin de vie prend tout son sens au vu des mobilités réelles des usagers.

#### **CBE : Comité Bassin Emploi (associatif) représenté par Annabel CHALIER, directrice et Léon DHUIT, animateur**

L'espace numérique s'est lancé dans le cadre de Web O Centre. L'accueil libre se fait tous les jours, de 8h30 à 18h30. L'association, qui partage ses locaux avec la Mission Locale, accueille du public majeur, bénéficiaire du RSA.

Un animateur, issu d'une école de cinéma, est présent à temps plein pour accompagner le public dans l'espace numérique de 9 postes. Il propose son aide pour toute sorte de démarches « obligatoires » (emploi, logement, santé, impôts, ...) et « non-obligatoires ». L'animateur peut créer des tutoriels vidéo si besoin.

Les locaux sont séparés en plusieurs espaces :

- La salle de conférence sert aux ateliers, comme le code de la route – 18 participants en 2020 – ou l'atelier « Comment utiliser son smartphone » qui montre les démarches Ameli, Caf, Impôts, etc.
- Des bureaux sont laissés à différents partenaires.

La structure a été sollicitée par Pôle Emploi pour des actions « Pass Numérique ».

#### **PIJ – Communauté de Communes du Perche, représenté par Caroline RHUIN, informatrice jeunesse**

L'âge du public ciblé par le PIJ est compris entre 11 et 25 ans, mais dans les faits, il n'y a pas de limite. La structure brasse une moyenne de 8 à 9 personnes par jour.

Étant un espace d'accueil anonyme, aucun registre n'est tenu pour l'utilisation des 3 ordinateurs (2 tours, et un portable). Les impressions sont gratuites pour les documents (de type CV et lettres de motivation) tant que la quantité demandée reste « raisonnable ».

Il y a une grosse disparité entre les utilisateurs : de nombreuses personnes sont très à l'aise avec le format « smartphone / tablette » mais sont complètement démunis une fois sur une interface « ordinateur ».

La structure s'est organisée avec Pôle Emploi : c'est ce dernier qui gère la majeure partie des demandes de démarches concernant la Caf, les Impôts, Parcours Sup et les dossiers de bourse.

### **PIJ – Espace Jeunes Senonches, représenté par Valentin CHARTIER, Directeur information jeunesse**

Situé dans les mêmes locaux que la « Maison France Service » et voisins de la Mission Locale, l'espace jeunes de Senonches accueille également le service du PIJ.

Ouverte du lundi au vendredi de 9h à 18h, la structure vise principalement les 11/25 ans de toute la communauté de communes (15 municipalités) de façon anonyme et gratuite. Dans les faits, le public a onze ans et plus, presque tous de Senonches.

La Caf a financé 3 ordinateurs. Certains usagers viennent dans le but de faire une démarche précise, d'autres viennent pour apprendre à se servir de l'outil.

Un accompagnement est proposé « si besoin ». Et sur la moyenne des 5 utilisateurs par jour, c'est souvent le cas. L'aide demandée par ses utilisateurs est variée : certains ont besoin qu'on leur indique la dernière case à cocher pour une démarche administrative, d'autres viennent simplement imprimer un document, faire la déclaration d'impôt ou l'actualisation Pôle Emploi... là où les derniers ont encore besoin qu'on leur montre sur quel bouton appuyer pour allumer l'ordinateur. Certains usagers ne savent pas se servir d'un ordinateur alors qu'ils maîtrisent les smartphones.

Bien que la structure propose un accueil anonyme, la Caf impose la tenue d'un registre qui permet de quantifier l'utilisation des 3 ordinateurs qui sont laissés à disposition : nom, commune, motif de l'utilisation, besoins d'impressions, temps passé sur la machine.

Des animations sont proposées aux adolescents pendant les vacances scolaires, notamment projets et sensibilisations autour des réseaux sociaux.

### **Amadys CASTANIER collaborateur parlementaire de Laure de la Baudrière, Député de la 3ème circonscription**

Le souhait est de fortement contribué à la dynamique du Pass Numérique dans le département de l'Eure-et-Loir. Différents partenariats ont été mis en place, notamment autour de « Perche Media Senior » et la « Wild Code School » de La Loupe. La présence de la représentation dans cette réunion est de saisir les informations et projets en cours et d'aider, le cas échéant, les projets émergents.

## 4 – Verbatims des acteurs de la médiation

*"Tout le monde... enfin tous les âges ont besoin de la médiation numérique."*

*"Le public ne sait parfois pas pourquoi il doit faire la démarche."*

*"Peur de faire rater/perdre une aide qu'ils pensent « définitif »."*

*"De nombreux parents demandent aux animateurs de surveiller les jeunes sur les réseaux « parce que vous, vous savez faire".*

*"J'ai vu la réalité de certaines, ça m'a donné envie d'aider les personnes en difficulté, Embauche au CBE"*

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

La 2<sup>de</sup> réunion « Médiation Numérique Pour Tous » du bassin de Nogent-le-Rotrou s'est tenue le 20 janvier 2020 de 14h00 à 16h, dans les locaux du centre social « Maison du Tertre ».

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

Le groupe s'accorde à exprimer le fait que toute la population rencontre en de façon différente une difficulté avec le numérique.

Sur une approche par catégorie socio-professionnelle, par âge ou géographie, les usagers fréquentent les lieux de médiation d'abord en cas d'urgence pour des démarches en ligne. Ce faisant, une fois la relation nouée et la confiance obtenue, ils entament une relation d'accompagnement autour des données plus sensibles : mail, mots de passe, etc.

L'identification des espaces pertinents pour les publics n'est pas cartographiée et connue. Il peut y avoir des "erreurs d'aiguillage" pour des publics avec des demandes variées.

En plus du fait de ne pas toujours savoir pourquoi une démarche doit être faite, le public pense parfois qu'une démarche est « définitive ». Le médiateur se retrouve souvent sollicité pour faire « à la place de » et pas « à côté de ». Cette démarche pose des problèmes de vie privée voire de e-réputation : le médiateur manipule alors les identifiants et mots de passe des usagers alors qu'il n'est pas nécessairement habilité à le faire.

#### Jeunes

Les jeunes ne savent pas réaliser en autonomie leurs démarches Caf ou Cnam au moment de se lancer dans la vie d'adulte.

#### Familles

Les parents qui fréquentent les lieux de médiation ne savent pas tous que le « contrôle parental » existe, et ceux qui en connaissent l'existence ne savent pas le mettre en place. Ils se trouvent alors souvent dépassés par les pratiques de leurs enfants et sont en difficulté pour faire respecter le cadre qu'ils voudraient poser. Les médiateurs entendent souvent les parents dire « je sais qu'il y a du danger, mais je n'y connais rien ». De nombreux parents ajoutent qu'ils laissent faire les médiateurs parce qu'ils "savent faire". On assiste à une forme de "délégation numérique parentale".

Paradoxalement, très peu de parents se déplacent aux actions mises en place pour les sensibiliser sur les principes de base, ce qui les positionne en situation de réaction plus qu'en prévention.

Une autre thématique qui revient souvent est « comment les réseaux sociaux fonctionnent ? »

#### +50 / Seniors

Pour les seniors, la transition papier / numérique n'est pas simple. Même les personnes initialement autonomes dans les démarches papier ressentent le besoin de se faire assister sur les services s'étant dématérialisés.

La seconde problématique des seniors est basée sur le maintien du lien social : transfert et tri des photos de famille de l'ordinateur au smartphone, envoi de messages (mails et/ou réseaux sociaux) pour parler avec le reste de la famille.

#### Public particulier

Certains publics, tous âges confondus, se retrouvent en situation délicate avant d'arriver devant un ordinateur :

- Personne étrangère ou française maîtrisant mal la langue française
- Personne en situation de Handicap
- Personnes analphabètes ou en situation d'illettrisme

### Atelier 2 – 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 ?

Face à la difficulté des jeunes concernant un certain nombre de démarches, il serait intéressant de créer une formation « mes démarches au quotidien » au moment du passage à la majorité, à l'instar de

la Journée d'Appel à la Défense. On pourrait y voir comment créer un compte bancaire, souscrire à une assurance, choisir sa mutuelle, accéder à ses droits ...

Un planning regroupant toutes les dates butoirs des démarches qui leur sont indispensables pourrait également aider le public dans leur organisation.

Il est impératif de faire connaître le poste de Médiateur Numérique et de faire comprendre qu'une erreur ou un oubli n'est que très rarement définitif.

Le temps d'accompagnement individuel (et la période de mise en confiance qui doit parfois précéder) est tellement long qu'il faut une augmentation des moyens humains et matériels pour travailler dans de bonnes conditions. Cela permettrait d'effectuer ces tâches bien plus rapidement que ce n'est fait à l'heure actuelle. Une autre solution serait d'augmenter le volume d'heure dédié à la Médiation Numérique à l'école, Premier et Second Degré.

Puisque la « Médiation Numérique » et le « Social » sont étroitement liés car c'est un enjeu de lutte contre les inégalités, la part de médiation numérique pour un travailleur social doit être questionné : est-ce son travail, principal, partiel ? Faut-il encourager le partenariat professionnel travail social/médiation numérique ?

## 6 – Article de synthèse

Les acteurs du bassin de vie abordent la question de la médiation numérique avec une approche globale. Il s'agit de l'espace géographique spécifique, en proximité de 3 départements. Si nous repérons aussi la forte conscience d'être en capacité d'échanger et de construire avec toutes les structures en charge des âges de la vie, ils induisent une projection dans le temps sur une génération et sur un territoire.

En premier lieu c'est la notion de parcours qui prédomine. Pour les acteurs, une logique d'urgence permanente prédomine et la réponse immédiate systématique des pouvoirs publics à une difficulté numérique des usagers ne peut durer. Il faut créer les conditions pour que des enfants, jeunes et adultes aient la possibilité de disposer d'un bagage de savoir-faire minimum et adapté au quotidien et l'accès à des ressources de proximité. L'Ecole, les structures de loisirs, l'info jeunesse, l'insertion sociale, la prévention spécialisée, l'éducation populaire (..) doivent faire de la médiation numérique un axe prioritaire de l'éducation citoyenne et être mis au service d'une politique publique localisée.

L'une des idées fortes du bassin serait d'expérimenter dans une ou plusieurs communautés de communes le fait que tout jeune arrivant à l'âge de la majorité atteste d'un niveau d'autonomie suffisant pour, soit réaliser ses démarches en responsabilité, soit sache trouver de l'aide à proximité. La majorité légale serait accompagnée des capacités numériques reconnues pour l'exercer.

Les acteurs du bassin de vie souhaitent également mieux travailler à l'articulation de l'action sociale et de la médiation numérique. La lutte contre les inégalités passe par la meilleure définition des périmètres des métiers, de leur évolution et de leur collaboration. A cette question, aucune solution définitive ou injonction ne prévalent car certaines évolutions ne sont pas toujours de la compétence légale des acteurs. Pour autant, en se projetant vers l'action coopérative, organiser la réflexion avec les professionnels et les décideurs apparaît comme nécessaire et fonctionnel. Il semble qu'une animation permanente du réseau des acteurs serait l'un des moyens d'y parvenir, pour mieux se connaître, comprendre et accepter les enjeux de chacun. Les réunions de bassin ont permis de formuler les questions retranscrites dans le corps de la monographie. Elles seraient préfiguratrices d'une feuille de route à élaborer, mettre en œuvre et stabiliser.

Enfin, puisque certaines villes, comme Nogent le Rotrou, font émerger la question des échelles administratives (ici géographiques puisque les usagers peuvent venir de 3 départements pour bénéficier d'un droit à la médiation numérique, il convient de poursuivre et d'incarner la dimension de "bassin de vie" pour dépasser les difficultés administratives. Ce point d'attention n'est naturellement pas spécifique à la médiation numérique car il serait illusoire d'affirmer qu'un usager fournisse l'effort de parcourir 10 ou 30 km pour 1 seul acte technique, fût-elle reconnue comme urgente. La monographie centrée sur la médiation ne permet pas de fournir une réalité objective des flux des demandes services de médiation des structures mobilisées et présentes pour les réunions, des motivations, de l'histoire du territoire, des réalités à la date du compte rendu des réunions.

Pour faire converger les idées et projets des acteurs concertés, la mise en œuvre d'un projet du bassin de vie est nécessaire.