

Le numérique
pour tous
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de St Amand-Montrond
sur la médiation numérique



Sommaire

1- Le projet « Médiation numérique pour tous »	4
2- Présentation du bassin de vie de St Amand-Montrond	6
4 - Verbatims des acteurs de la médiation.....	20
5 -Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	21
6. Article de synthèse	27

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 : Olivier Jouin

Date de publication : Décembre 2020

1- Le projet « Médiation numérique pour tous »

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

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

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

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

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

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

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



Les Espaces publics numériques sont des lieux de médiation, équipés d'ordinateurs, qui mobilisent des professionnels pour aider les personnes qui font appel à leurs services. On compte environ quatre-vingts EPN en région Centre – Val de Loire, qui touchent environ 30 000 personnes chaque année. Ces structures qui peuvent être publiques ou associatives sont aidés par la Région et l'État à travers le label et l'animation « Web O Centre » portée par le GIP RECIA.



Le dispositif « Promeneurs du Net » mobilise des animateurs, éducateurs, médiateurs numériques, conseillers en insertion ou informateurs Jeunesse et est financé par la Caisse d'allocation familiale. Ces professionnels opèrent en ligne, via les réseaux sociaux et serveurs collaboratifs (type « Discord »), afin d'accompagner les jeunes (12-25 ans) à distance dans leurs projets, les guider dans l'accès aux droits et les aider à adopter un bon usage du numérique.



La Région Centre-Val de Loire a financé des milliers de « Visas internet », donnant à des citoyens, sur quelques jours de formation, les bases nécessaires pour utiliser les outils numériques. Depuis début 2018, ces Visas, désormais « Visas pro numériques » sont réservés aux demandeurs d'emplois.



Des Maisons de Services Au Public ont été créées partout dans le pays, afin d'accompagner les concitoyens qui sont en difficulté pour accéder aux services dispensés par des organismes publics ou parapublics qui utilisent de plus en plus les outils numériques. Cette démarche se prolonge et s'étend à travers l'appel à projets « Maison France Service », qui vise à doter chaque canton d'un lieu dans lequel des professionnels vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics.

Enfin, partout, **des collectivités locales et des associations** ont organisé des solutions pour accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

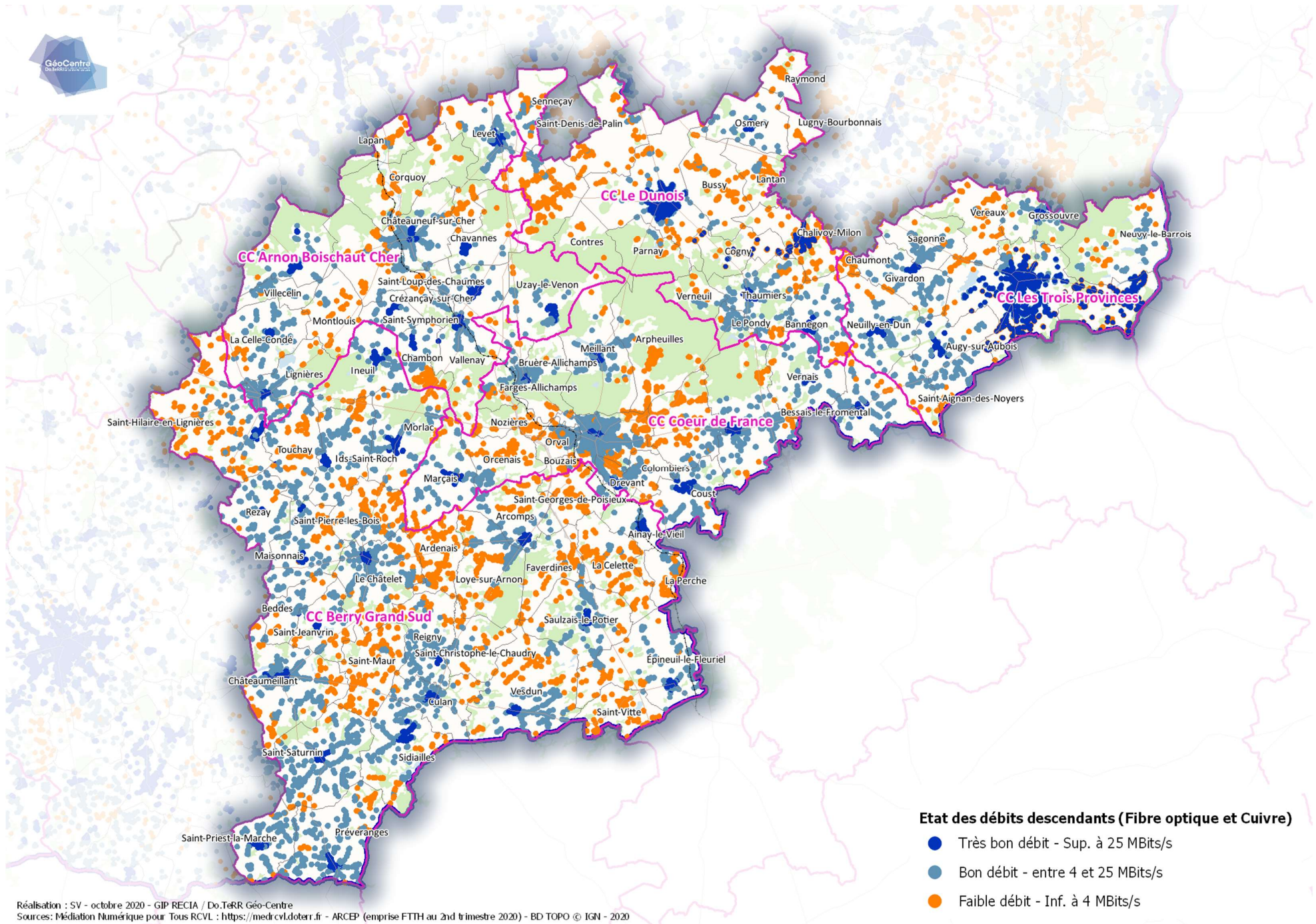
2- Présentation du bassin de vie de St Amand-Montrond

Aux confins du Berry et du Bourbonnais, le bassin de vie de St-Amand-Montrond est un territoire rural à l'interface de deux régions naturelles : le Boischaut au Sud, zone de bocage et d'élevage, et la Champagne berrichonne au Nord, où l'on cultive les céréales. St Amand se situe à équidistance de Bourges et Montluçon, deux pôles majeurs en termes d'emploi. Elle bénéficie de bonnes infrastructures autoroutières avec l'autoroute A71 Orléans/Clermont-Ferrand, mais dispose également de liaisons avec Bourges, Montluçon (N144 et D943) et Châteauroux (D925). St Amand, construite dans une cuvette naturelle à la confluence de la Marmande et du Cher, est également desservie par la ligne SNCF Paris/ Montluçon. Après avoir perdu des milliers d'habitants dans les années 80 et 90, le bassin de St-Amand maintient désormais son niveau de population (58 898 habitants). Il s'organise principalement autour de l'unité urbaine de Saint-Amand-Montrond qui comprend 20 % de la population et 35 % des emplois du bassin. La partie Nord du territoire est sous l'influence de Bourges : quelques communes appartiennent à la couronne périurbaine de l'agglomération.

Un bassin agricole, présentant des spécificités industrielles et bénéficiant d'atouts touristiques et culturels

L'origine de la cité de St Amand remonte sans doute au VII^{ème} siècle. Au XVI^{ème} siècle, son château accueille Sully puis le prince de Condé, avant d'être détruit en 1760. La capitale du Boischaut, qui compte 6 000 habitants à la veille de la Révolution, se développe avec l'arrivée du canal du Berry en 1830 puis du chemin de fer en 1860. Des industries familiales (imprimeries, distilleries) voient le jour. En 1888, la ville accueille son premier bijoutier, patron d'une entreprise parisienne, qui sera à l'origine du travail de l'or à St Amand. Après la deuxième guerre mondiale, la ville deviendra le 3^{ème} pôle français de fabrication de bijoux, spécialisé dans la maille creuse. Ce secteur emploie encore une centaine de salariés et se réoriente vers des fabrications plus haut de gamme. Dans le prolongement du premier Pôle d'Excellence Rurale de Bijouterie de 2006, St-Amand a été labellisée Pôle d'Excellence Rurale des Métiers D'art en 2011. Si le territoire a été frappé par la fermeture d'entreprises ou par des restructurations dans le secteur industriel (Doux, Bussière...), des conventions de revitalisation ont permis de compenser partiellement les pertes d'emplois. Aujourd'hui, l'industrie se concentre essentiellement dans la ville de St-Amand avec quelques noms connus, Bussière et Clerc pour l'imprimerie, les ateliers d'Orval (réparation de wagon) ou Smurfit (papier). Le tertiaire non marchand est bien représenté dans le bassin : il regroupe 39 % des effectifs salariés, dont 23 % dans le secteur "santé-action sociale" (contre 14 % en région). L'artisanat constitue également une composante essentielle du tissu économique local : le secteur emploie 15 % des effectifs du bassin (contre 11 % en région). De même, le bassin se caractérise aussi par son agriculture, essentiellement orientée vers l'élevage de bovins pour la viande. La part d'agriculteurs exploitants parmi les actifs est près de trois fois supérieure à la moyenne régionale (6 % des actifs contre 2 % en région).

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.



Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TeRR Géo-Centre
 Sources : Médiation Numérique pour Tous RCVL : <https://medcyl.doterr.fr> - ARCEP (enquête FTTH au 2nd trimestre 2020) - BD TOPO © IGN - 2020

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

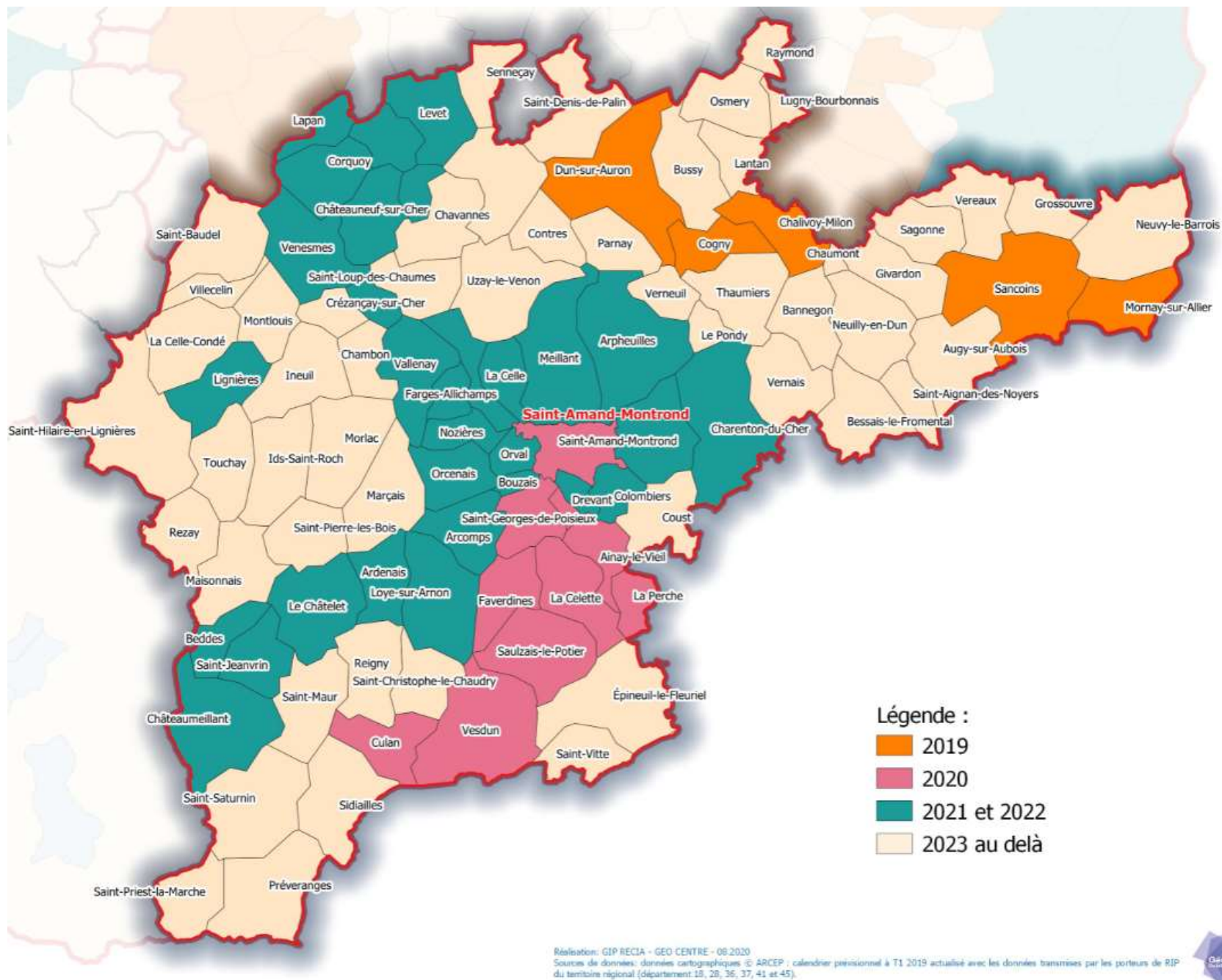
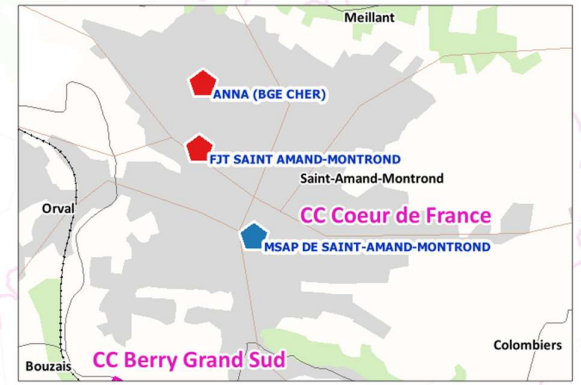
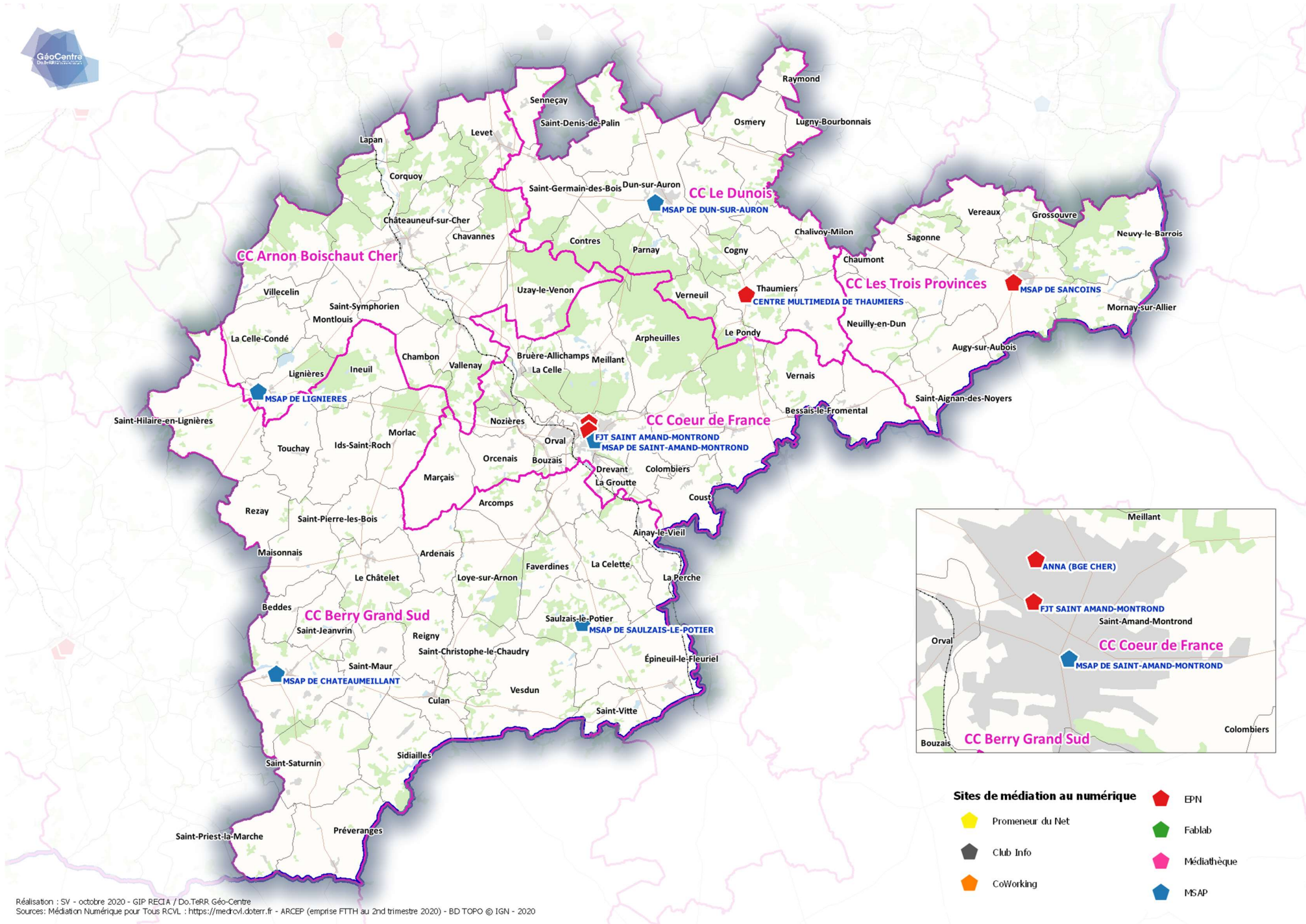


Figure 3 : Carte du calendrier prévisionnel du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile

3.- Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Saint Amand Montrond

Sur le bassin de vie de St Amand-Montrond, on repère l'action de médiation des structures suivantes :

- 4 Espaces Publics Numériques ayant le label « Web O Centre » :
 - Le Foyer des Jeunes Travailleurs de St Amand-Montrond
 - La BGE-ANNA sur St Amand-Montrond
 - L'EPN communal de Sancoins
 - L'EPN du Chatelet, porté par le Département du Cher
- 6 Maisons de Services Au Public, à St Amand-Montrond, Chateaufort, Sancoins, Dun-sur-Auron, Lignières, Saulzais-le-Potier.
- Le bus numérique de la CARSAT, en itinérance sur les communes
- Par ailleurs, la Communauté de Communes Berry Grand Sud porte un projet de tiers-lieu dédié à la formation et à la créativité économique, dans les anciens locaux de l'usine Bussière. Le projet « La passerelle » devrait être opérationnel en juillet 2020.



- Sites de médiation au numérique**
- Promeneur du Net (Yellow diamond)
 - Club Info (Grey pentagon)
 - CoWorking (Orange pentagon)
 - EPN (Red pentagon)
 - Fablab (Green pentagon)
 - Médiathèque (Pink pentagon)
 - MSAP (Blue pentagon)

Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TERR Géo-Centre
Sources: Médiation Numérique pour Tous RCVL : <https://medrvl.dotterr.fr> - ARCEP (emprise FTTH au 2nd trimestre 2020) - BD TOPO © IGN - 2020

Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Le Foyer des Jeunes Travailleurs (EPN Web O Centre)

Il y a de cela cinq ans environ, un bénévole a proposé d'organiser des ateliers numériques. Aujourd'hui, il anime 6 ateliers et est salarié à temps plein. Chaque atelier accueille 20 personnes et dure une heure et demie par semaine. A ce jour, on compte 2364 passages sur les ateliers. Les deux ateliers du mardi sont thématiques (sécurité...), les deux ateliers du jeudi sont collectifs mais personnalisés, les deux ateliers du lundi sont consacrés à la robotique, la 3D, les logiciels libres....

Si le FJT est initialement dédié aux 16-30 ans, le numérique a constitué une occasion d'accueillir des seniors, de favoriser l'échange d'expérience intergénérationnel.

Le FJT II est implanté dans le quartier du Verney. Ouvert de 7h à 23h, il accueille environ 150 jeunes, dont 50 à 80 y habitent.

L'EPN accueille les jeunes envoyés par la Mission Locale. Il associe Pôle Emploi, mais aussi des acteurs comme la FEPEM. Il bénéficie de salles dédiées, et d'une dizaine de PC, ainsi que d'imprimantes 3D.

C'est un espace de transmission de savoirs, dans un environnement de précarité économique.

S'y greffent des activités sur le e-logement (commandées par le Conseil Régional et Alfa Centre), ainsi que le travail de prévention des Promeneurs du net (2 correspondants au FJT, une quarantaine dans le Cher).

Le FJT est sollicité par le programme « Adultes-relais » de l'Etat dans les quartiers, qu'il a spécifié en « Adulte relais numérique ».

Le FJT a également répondu à l'appel à projet « repérer et mobiliser les publics invisibles » dans le cadre du Plan d'Investissement dans les compétences.

Enfin, à travers la Conférence des financeurs (CARSAT, CAF, CNSA...), et en lien avec « Génération mouvement » qui associe les clubs des aînés ruraux du Cher, les ateliers numériques sont organisés dans un ensemble de villes du Cher, à raison d'une session tous les quinze jours (Bouzy, Aubigny, Vierzon, Chatelet...).

Le FJT emploie 13 permanents, est autofinancé à 75% (loyers, repas...), et subventionné pour ses actions sociales.



La BGE - ANNA

La BGE est un centre de formation depuis 2001. Elle dispense des Visas et des certifications CLÉA (7 domaines de compétence, dont la communication numérique) financées par le Conseil régional.

Elle est implantée au Vernet dans un Quartier prioritaire de la politique de la Ville, et accueille toute personne sur du conseil à la création d'entreprise. Elle dispense également des formations rémunérées sur la création d'entreprise, fait de la remise à niveau sur les savoirs de bases, de la préparation à différents concours et entrées en formation qualifiantes. La BGE propose des parcours emplois qui englobent, des parcours clés seniors, des parcours égalités Hommes/Femmes et un parcours Initiatives pour l'emploi des jeunes.

Elle propose aussi un accompagnement individuel sur mesure gratuit, met en place # FOCUS « Emplois non pourvus » où elle convie les entreprises et agences d'intérim.

Elle est aussi présente sur les ateliers Pôle Emploi sur le cher, chaque semaine à Bourges, Saint Amand et Vierzon, des ateliers utilisant l'outil numérique sont mis en place suite à une prescription de pôle emploi.

Elle emploie 12 personnes, dont certaines à Bourges. Environ 150 personnes sont touchées chaque année sur le thème du numérique, en particulier des demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, la BGE anime un EPN labellisé WebOcentre, qui accueille des demandeurs d'emplois et des seniors (environ 10%). Ces 10 % représentent le quota alloué par le Conseil Régional pour les visas pro numériques.

A travers la conférence des financeurs, en particulier la Carsat, la BGE propose des ateliers numériques aux retraités, dispensés sur les différentes villes du Cher, et notamment sur le bassin de vie.



L'EPN et la MSAP de Sancoins

Sur Sancoins, il y a, dans le même environnement municipal, à la fois une MSAP et un EPN.

A 500 mètres, la médiathèque (intercommunale) propose également un ordinateur en accès.

La MSAP mobilise de nombreux partenaires. Son image est celle d'un service à caractère social.

L'EPN, relais direct par sa proximité, permet aux usagers d'aller plus loin dans la démarche (droits ou loisirs) avec près de 10 postes. (projet WebOcentre 2018).

Lorsque le GIP RECIA a invité les responsables des structures de Sancoins aux réunions, l'animatrice de l'EPN quittait son poste, et sa remplaçante n'était pas encore arrivée. Les différents mails ou courriers à la Mairie n'ont pas eu de réponses.



EPN au Châtelet en Berry :

Cet EPN est ouvert depuis fin 2012. Il est situé dans une salle du Collège du Châtelet.

Il a tout d'abord été financé par le Conseil Départemental du Cher, et des fonds CPER et FEDER suite à l'appel à projet WebOcentre 2010-2013. Depuis, il est uniquement financé par le Conseil Départemental du Cher.

Il est ouvert à tous gratuitement les mardis (hors vacances scolaires). Une demi-journée est consacrée à de l'accompagnement personnalisé ou à de l'accès libre.

Sur l'autre demi-journée a lieu un atelier thématique en groupe. Le thème de l'atelier est varié. Il est choisi par l'animateur en fonction des demandes et des nouveautés. Il est pensé pour débutants, pour non débutants (non experts) ou pour tous les publics.

Parmi les exemples traités sur PC, tablettes ou Smartphones, on pourra ainsi citer les ateliers suivants :

- Découverte (Systèmes d'exploitation, clavier, souris, ...).
- Approfondissement (paramétrage de l'appareil, compréhension du fonctionnement d'un PC, mode classement des fichiers, ...).
- Recherche sur Internet (accès aux services administratifs, recherche d'infos personnelles, ...).
- Les différents moyen de communiquer (la messagerie, les réseaux sociaux, la Visio, ...).
- Les outils bureautiques.
- Les photos (classer, retoucher, faire des montages, ...).
- Les vidéos (montages avec ajout d'effets et de sons).
- La sécurité et la maintenance des appareils.
- La sauvegarde de données.
- Gestion des identifiants et des mots de passe.

L'EPN a également organisé, en partenariat avec la Ligue de l'Enseignement du Cher), des ateliers sur la création d'outils de communication (flyers et affiches) pour les associations.

En termes de moyens, l'espace dispose d'un animateur présent toute la journée, chaque mardi.

Des PC ou tablettes sont mis à disposition, ainsi qu'une connexion internet avec un accès sécurisé. Les personnes peuvent également venir avec leurs propres matériels.

Un vidéoprojecteur est disponible pour les différents ateliers.

Près de 4 000 demandes ont été réalisées depuis l'ouverture de l'EPN. Chaque demande correspond à une présence sur un atelier, à une présence pour de l'accompagnement personnalisé ou à de l'accès libre.

206 personnes sont inscrites à ce jour. Certaines reviennent très régulièrement, d'autres n'ont eu besoin de conseils que de façon ponctuelle.

268 ateliers ont été proposés pour un taux de participation d'environ 70%. Le nombre maximum de personnes acceptés par atelier est de 12 personnes.

Enfin, le public présent est principalement constitué de personnes retraitées (70% de femmes, 30% d'hommes) dont la moyenne d'âge est d'environ 70 ans.

Centre multimédia de Thaumiers

Le centre multimédia est composé dorénavant d'une salle de 40m² (salle informatique et bibliothèque réunies), accessible aux personnes à mobilité réduite, avec un espace multimédia et un espace bibliothèque, vidéothèque et musicothèque. La salle des fêtes attenante de 149 m² pourra également accueillir des activités culturelles.

Situé à 40 km de Bourges, à 20 km de Saint-Amand-Montrond, et à 10 km de Dun-sur-Auron, le centre multimédia créé en janvier 1999 par la municipalité, a pour objectifs :

- ▶ de créer un lieu d'animation, d'information et d'activités culturelles, accessible à tous les habitants de la commune et des environs.
- ▶ de proposer des formations aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités locales.



Une animatrice assure le fonctionnement du centre du mardi au vendredi et un samedi par mois.

Le centre multimédia est fréquenté par les jeunes et les moins jeunes, avec une moyenne de 2000 entrées par an



Le mobile multimédia :

Le mobile multimédia, EPN mobile mis en place par le Conseil Départemental du Cher, n'est plus en service actuellement. Néanmoins, il a été régulièrement cité par les partenaires, et il nous a semblé important d'y faire référence.

Créé en 2002, le mobile multimédia effectuait des interventions de 4 jours et demi consécutifs sur le département, sur un même lieu. Deux animateurs étaient organisés en relais sur ces 4 jours et demi.

Financé par le Conseil Départemental du cher, il mettait à disposition 10 PC et disposait également d'un vidéoprojecteur et d'un écran, d'une imprimante et d'appareils photos numériques. Par ailleurs, un partenariat Orange avait été signé pour la connexion ADSL.

Son public était constitué d'élèves d'écoles primaires, de collégiens, et de participants d'une moyenne d'âge de 65 ans.

A partir de 2011, le mobile multimédia a réalisé des interventions de 2 jours consécutifs sur un même lieu, en alternant entre ses 2 animateurs.

Ces derniers disposaient alors de 8 PC portables, d'un vidéoprojecteur et d'un écran, de tablettes, d'une imprimante, d'une imprimante 3D, d'un scanner 3D et d'une découpeuse numérique. Le partenariat avec Orange pour la connexion ADSL était toujours de mise, et les actions étaient financées par le Conseil Départemental du Cher, des fonds CPER et FEDER ainsi que par la labélisation WebOcentre.

Le public, à partir de cette année, était constitué de participants d'une moyenne d'âge de 70 ans, de collégiens, de bénéficiaires du RSA et de Promeneurs du net.

Parmi les coopérations et partenaires du mobile multimédia avant la fin du service, on pourra citer les structures suivantes :

- Les mairies, médiathèques, bibliothèques des lieux d'interventions
- L'association « Génération mouvement »
- Les maisons départementales d'action sociale (MDAS), maisons des services au public (MSAP)
- Les Promeneurs du net du Cher, l'ACEP
- La Ligue de l'enseignement



L'EPN mobile est intervenu sur les communes suivantes :

Année	Commune	Type d'action	Cible
2019	Blet	Coding Goûter	Jeunes
2019	Vernais	Ateliers numériques	Tout public
2019	Sidiailles	Ateliers numériques	Génération mouvement
2019	Culan	Coding Goûter	Jeunes
2018	St Vitte	Ateliers numériques	Tout public
2018	Chateauneuf sur cher	Ateliers numériques	Tout public
2018	Levet	Ateliers numériques	Tout public
2017	Culan	Ateliers numériques	Tout public
2016	Lignièrès	Ateliers numériques	Génération mouvement
2016	Levet	Ateliers numériques	Tout public
2015	Collège de Châteaumeillant	Projet d'élèves	Jeunes
2015	Uzay-le-Venon	Atelier spécial association	Ligue de l'enseignement
2015	Bessais le Fromental	Ateliers numériques	Tout public
2015	Ecole de Reigny	Ateliers numériques	Jeunes
2015	MDAS Saint Amand	Ateliers numériques	Bénéficiaires RSA
2015	Croisy	Ateliers numériques	Tout public
2015	Lignièrès	Ateliers numériques	Génération mouvement
2015	Bruère Allichamp	Ateliers numériques	Tout public
2015	Levet	Ateliers numériques	Tout public
2014	Bessais le Fromental	Ateliers numériques	Tout public
2014	Touchay	Ateliers numériques	Tout public
2014	Collège de Lignièrès	Projet d'élèves (jeux scratch)	Jeunes
2014	MDAS Saint Amand	Ateliers numériques	Bénéficiaires RSA
2014	Collège de Châteaumeillant	Projet d'élèves (blog)	Jeunes
2013	Lignièrès	Ateliers numériques	Tout public
2013	Saint Pierre des bois	Ateliers numériques	Tout public
2013	MDAS Saint Amand	Ateliers numériques	Bénéficiaires RSA
2013	Châteaumeillant	Ateliers numériques	Tout public
2013	Bouzais	Ateliers numériques	Tout public
2013	Chateauneuf sur cher	Ateliers numériques	Tout public
2013	Dun sur Auron	Ateliers numériques	Bénéficiaires RSA
2012	Touchay	Ateliers numériques	Tout public
2012	Saulzais-le-Potier	Ateliers numériques	Tout public
2012	Dun sur Auron	Ateliers numériques	Tout public
2012	La Perche	Ateliers numériques	Tout public
2012	Châteauneuf-surCher	Ateliers numériques	Tout public

Le bus numérique de la CARSAT

Sur l'initiative de la CARSAT, un « bus numérique » propose ses services sur l'ensemble de la Région Centre-Val de Loire. Les journées de présences annuelles sont convenues avec les départements concernés. A la demande d'un territoire (par l'intermédiaire de la collectivité ou d'une association), l'hôte doit uniquement prévoir un 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 initier aux bases numériques. La tournée du bus est accompagnée par une chargée de mission embauchée par l'ASEPT (Association Santé Education et Prévention sur les Territoires). L'outil s'avère être un indicateur relatif aux besoins du secteur.

Voici les chiffres concernant le territoire depuis la création de ce service en 2018 : un passage à Lignières, à Orval et trois à Mornay sur Allier. L'année suivante Corquoy, Lapan, Ids Saint Roch, Bessais le Fromental, Dun Sur Auron et Orval ont accueilli le bus. Près de 200 séniors ont bénéficié de ce service sur ces deux premières années.



Les MSAP

On trouve des MSAP, portées par les Communes ou les Communautés de Communes à St Amand-Montrond, Châteaumeillant, Lignières, Dun-sur-Auron, Sancoins et Saulzais-le-Potier. Un des objectifs des MSAP est d'amener les usagers à l'autonomie.

Celles-ci comptent 17 partenaires, notamment la CAF, la CPAM, la MSA, la CARSAT, Le Ministère de l'intérieur (pour les permis et les certificats d'immatriculation), la Direction Générale des Finances Publiques, la CEPEM, GAZ18, le CDAD (accès aux droits), Caramel, la BGE, Pôle Emploi, la mission locale...

Elles permettent aux usagers d'accéder aux services publics et d'être accueillis en un lieu unique par des agents formés pour les accompagner dans leurs différentes démarches.

Les agents sont formés par les partenaires sur l'ensemble des services proposés et disposent d'un référent permettant une réponse efficace.

Elles sont ouvertes du lundi au vendredi, 9h-12h et 14h-17h.

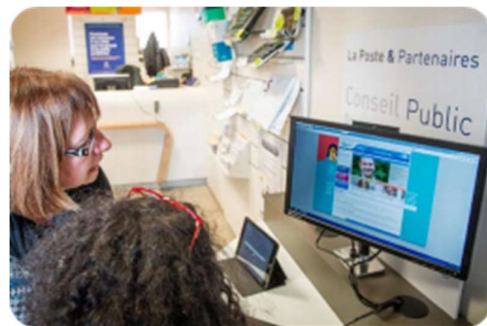
L'ensemble de ces MSAP évolue actuellement afin de bénéficier du nouveau label « Maison France Services ».

MSAP de Dun-sur-Auron.

La MSAP, portée par la Communauté de Communes Le Dunois, a été ouverte en février 2019. Elle accueille un nombre grandissant d'usagers, actuellement environ 10 par jour. Ces derniers sollicitent en majorité la médiatrice, et les deux ordinateurs mis à disposition sont peu utilisés. Il n'y a pas d'équipements pour la visioconférence dans la MSAP.

Un des objectifs de la MSAP est d'amener les usagers à l'autonomie. Dans ce cadre, la MSAP va solliciter le Bus Numérique de la CARSAT, et prévoit l'organisation de temps de formation par la BGE-ANNA.

La MSAP est ouverte du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h, soit 30 heures par semaine, qui pourraient être étendues à 35 heures.



Le projet BUSSIERE « La passerelle »

Depuis 2015, la Communauté de Communes Cœur de France étudie l'opportunité de créer un lieu adapté pour la formation et la créativité économique. Le projet sera implanté sur l'ancien site de l'imprimerie Bussière. Il est presque terminé, et la Communauté de Communes se prépare à répondre à différents appels à projets de « tiers lieux ».

L'espace sera centralement consacré à la formation, et bénéficiera également d'un Fablab.

Les espaces de formation seront mis à la disposition des structures de formation (AFPA, Compagnons du devoir, BGE...). En effet, on compte sur le bassin des entreprises industrielles ou artisanales qui peinent à recruter. Il sera ainsi possible de mettre en œuvre des formations adaptées, ponctuellement en lien avec des centres de formation, y compris les universités (équipement de visioconférence).

« L'entreprise Lab » sera dédiée aux entreprises locales et aux jeunes créateurs, mais il sera aussi intéressant de faire le lien avec le monde associatif. Le Lab comprendra un ensemble d'équipements, sans faire concurrence aux entreprises locales, parmi lesquels on citera notamment une fraiseuse numérique 3 axes.

Des synergies ont été trouvées avec le lycée Jean Guéhenno sur le thème de la joaillerie.

Le tiers-lieu « La passerelle » devrait être opérationnel en juillet 2020.



4- Verbatims des acteurs de la médiation

La responsable d'une MSAP :

« Nous accueillons plutôt un public de personnes âgées, mais aussi des jeunes, qui utilisent beaucoup les réseaux sociaux, mais sont en difficulté avec les sites administratifs. »

Le Maire d'une petite commune :

« A titre informatif pour notre commune de 430 habitants nous avons mis en place des actions de médiation numérique avec 3 journées de formation avec le bus numérique de la CARSAT.

Nous avons également une épicerie associative proposant un accompagnement sur le poste informatique mis à la disposition des usagers. »

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

MEDIATION NUMERIQUE POUR TOUS

Réunion n°2 - Bassin de Vie de St Amand Montrond

30 septembre 2019 – 17h00-19h00 – Lycée Jean Moulin

Liste des personnes présentes

Participant.e.s :

Hervé Brunel – Directeur des systèmes informatiques, Conseil départemental 18

Jérôme Pascaud – Directeur du FJT

Georges Magnien – adhérent FJT

Jean-Marc Yperzekele – Adhérent FJT

Dominique Tallan – Présidente Génération Mouvement 18

Denis Meindl - Animateur informatique du FJT

Françoise Courtais – Secrétaire de mairie, commune de Farges-Allichamps

Fawzi Kouache – responsable formations BGE-ANNA

Michèle Rivet – Vice-Présidente Région Centre-Val de Loire

Membres du consortium :

Olivier Jouin – GIP Récia

Rémi Toisier – GIP Récia

Mourad Bennaceur – GIP Récia

Elsa da Silva – Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire

1. Etat des lieux de l'offre numérique actuelle

Les structures de médiation repérées sur le territoire sont présentées.

SOLLICITATION DES ACTEURS PRESENTS POUR FAIRE PART D'AUTRES INITIATIVES

*Exemple : A Le Châtelet, une petite association type ressourcerie, **ABI informatique**, réalise des actions similaires aux EPN (matériel, accompagnement, ...)*

2. Atelier 1

Thématique : Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ? Quels sont les obstacles à une médiation ?

1^{er} groupe

Les publics en difficulté :

Les séniors :

Petite définition au sein du groupe : on parle de séniors à partir de 62 ans, si on se base sur les critères du bus de la CARSAT. Dans le groupe, on estime que les séniors incluent même des personnes plus jeunes en termes de numérique (à partir de 50 ans).

- Certains séniors sont équipés mais ont toujours l'appréhension de naviguer sur les outils numériques. C'est à nous, associations et acteurs, de lever ces peurs. Bien qu'équipés, ils ont une crainte de naviguer sur les sites administratifs notamment.
- Certains séniors sont aidés jusqu'à un point par leurs enfants, puis ce n'est plus le cas. On a aussi le cas de la suppression des guichets où les guichetier.e.s remplissaient les formulaires
→ L'absence du « faire à la place de » qui doivent amener à devenir autonome.

Les jeunes :

- Rejet de la démarche administrative chez les jeunes, qu'elle soit physique ou numérique.

Autres / invisibles :

- Public que l'on ne touche pas dans la médiation :
 - ⇒ les personnes en situation de handicap. Elles n'ont pas accès au numérique et ne fréquentent pas forcément les ateliers de médiation, alors qu'il s'agit pourtant d'un public très demandeurs
→ Public pouvant être considéré comme « invisible » (car demande un certain type d'équipement)
- Autres invisibles :
 - ⇒ personnes non véhiculées dans les petites communes (celles-ci se rendent en mairie, dans les clubs, ... pour avoir accès aux ateliers),
 - ⇒ personnes qui ne veulent ou ne peuvent pas sortir de chez elles,
 - ⇒ personnes qui ont des craintes de ne pas comprendre et/ou des a priori

Les obstacles :

Le manque d'information :

- Il y a un réel manque d'informations à l'attention des séniors. Il faut des informations simples.

Les sites administratifs :

- la complexité des sites administratifs présente un frein.
Exemple : une simple demande de carte grise est ardue. (demande de codes à l'administration, navigation compliquée, vocabulaire très spécifique qui nécessiterait d'être vulgarisé, absence d'un interlocuteur humain pour expliquer les démarches, ...)
- Sur les démarches administratives : le manque d'informations concerne tout le monde. Tout le monde est concerné par la médiation, de manière régulière ou ponctuelle.

L'aspect géographique :

- L'éloignement / l'accès géographique ou institutionnel des services en termes de bureaux physiques ou par téléphone.

La maîtrise des usages :

- Il y a aussi la question de la maîtrise de l'usage informatique ; en ce sens on pourrait avoir plusieurs types de médiation en fonction des publics et de leur maîtrise. Par exemple : les jeunes savent utiliser les réseaux sociaux mais ne savent pas effectuer de recherches.

Autres :

- Un plus : Les bus numériques démystifient les outils numériques

Eléments principaux ressortant du 1er groupe :

- ▶ Tous les publics concernés mais focus sur les séniors
- ▶ Vulgarisation nécessaire, notamment des sites administratifs

2ème groupe :

Les publics en difficulté :

Les jeunes :

- Les jeunes sont en difficulté mais ne le savent pas jusqu'à ce qu'ils doivent utiliser le site de Pôle Emploi, faire des recherches. On note des difficultés : méthodologie
- Enseigner aux jeunes la sécurité et la netiquette, le droit numérique aux jeunes

La tranche des 30/40 ans :

- Certains 30/40 ans n'osent pas dire qu'ils ne savent pas faire et/ou qu'ils n'ont pas les moyens matériels de faire. C'est souvent via leurs accompagnateurs Pôle Emploi que ces personnes se rendent aux ateliers. La difficulté vient du fait que pour certains, l'outil numérique n'est pas leur priorité, cela les dépasse. Certains sont repérés par Pôle Emploi, mais cela ne cache-t-il pas un public plus large ?

Exemple : personnes qui travaillent, qui connaissent certains logiciels mais sont perdus quand ils sortent de leur environnement informatique.

- On se rend compte qu'il y a une distinction de genres dans la demande de formation au numérique qui commence à se réduire. (jusqu'ici, on note une tendance majoritairement féminine avec environ 60% de femmes participant aux ateliers : les femmes s'occupent des démarches administratives, orgueil de la part des hommes, ...).
 - ⇒ peut-on aller « chercher » ce public ?
 - ⇒ en trouvant un sujet/thème qui les intéresse, pour éviter les réfractaires
 - ⇒ concerne le problème plus général de la formation tout au long de la vie
 - ⇒ avoir le temps de trouver des pédagogies différenciées, adaptées pour répondre aux différents profils, avoir le vocabulaire adapté en fonction des publics
 - ⇒ démystifier l'outil numérique

Les actifs :

- Les salariés peuvent être en besoin mais problème de financement, de temps. Ils viendront si cela est compris dans le temps de travail et est financé. En dehors du temps de travail, très peu de personnes viennent.
 - ⇒ Envisager des formations sur le lieu de travail ? Laisser 2 heures sur la journée
 - ⇒ Mise en place de MOOC, plus d'acteurs de la médiation sur les territoires avec des financements alloués (de quoi financer un salaire et du matériel, soit par exemple environ 50K à 60K par an ; sur une distance géographique moyenne de 15km entre chaque lieu). Il est important aussi d'identifier les publics intéressés pour chaque lieu/zone. Attention aussi car dans certaines zones, les publics ne sont pas du tout intéressés.

Les personnes en situation de handicap :

- Les personnes en situation de handicap :
 - ⇒ Fawzi souligne qu'il a reçu ce type de public, qui apprend bien et est très souvent équipé.
 - ⇒ Denis indique qu'il reçoit tout type de public.

Les obstacles :

Le langage utilisé :

- Le langage informatique et/ou numérique est également une difficulté (cf. groupe 1). On ré-évoque le besoin de vulgariser, de faire lever les peurs liées au numérique, de le décomplexifier.

Méconnaissance des actions / des lieux / des outils :

- On constate aussi une méconnaissance des actions de médiation numérique. Méconnaissance aussi des élus des difficultés rencontrées par leurs concitoyens
- Les MSAP sont considérés par certains maires comme une obligation sociale : il faut peut-être réhabiliter.
 - ⇒ faire une sensibilisation / une formation des élus
- Concernant les obstacles rencontrés par les actifs :
 - ⇒ Méconnaissance du public de certains outils d'évaluation numérique, mais aussi personnes actives réfractaires à s'évaluer (dû à un manque de confiance en soi par ex).

Éléments principaux ressortant du 2^{ème} groupe :

- ▶ Tous les publics concernés ; focus sur les actifs 30/40 ans, mention d'un public genré
- ▶ Vulgarisation, nécessité de décomplexifier
- ▶ Constat de formes de méconnaissance au niveau du numérique, formation nécessaire des élu.e.s notamment

3. Atelier 2

Thématique : 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 ?

1^{er} groupe

- En préambule, à noter que pour les Visas proposés par la Région, une baisse des budgets occasionne une baisse du nombre de places, or, c'est une nécessité ces visas pour le public ciblé et c'est donc une augmentation du nombre de places qu'il faudrait opérer...
- Une remarque « terrain » intéressante de la part du FJT: Avant, la cible était les demandeurs d'emplois ; désormais il y a des demandes de collectivités pour leur personnel !
- La question posée est comment aller chercher celles et ceux qui ne viennent pas vers les lieux d'acculturation Num. (aujourd'hui c'est une démarche volontaire de la part des participants)
- L'essaimage des postes d'animateurs est essentiel, la réflexion porte sur les lieux de vie courante en milieu rural (cafés, boulangeries, etc. cités)
- La ruralité pose le problème des mobilités, et les solutions paraissent compliquées aux participants présents.
- Il faut créer du lien entre les formateurs et les « gérants » de ces lieux de vie, primordial ; ne pas tout axer sur l'aspect technique, ne pas oublier la pédagogie et l'empathie, indispensables.
- La réflexion porte sur le quid des équipements chez les particuliers ; une fois sortis du lieu d'apprentissage, il est très souvent noté qu'en ruralité, ici, ils n'ont pas le matériel et donc ne peuvent pas poursuivre en s'entraînant à domicile.

2^{ème} groupe

- Dans les initiatives complémentaires, la « Com. » leur paraît essentielle. Ils notent que certains sur St Amand découvrent qu'il existe un FJT où les particuliers peuvent s'acculturer au Num. une « Com » existe au sein du FJT par flyer déposé en boîte à lettres, mais uniquement dans le QPR car lié au budget Politique de la Ville. La demande réside dans un élargissement total de cette communication.
- Moment de discussion autour des problématiques d'infrastructures très prégnantes dans la ruralité sur ce Bassin. Les usagers présents en témoignent avec regret.
- La médiation en réseau doit être pour l'auditoire une passerelle entre les divers services, assos qu'ils représentent.
- L'idée de multiplier les pôles de médiation de formation et de formateurs paraît majeure.
- L'essaimage est également abordé avec l'idée de se reposer sur des lieux marchands, mais avec une remarque sur le temps où cette possibilité peut s'inscrire ; pour ce groupe, ce ne peut être qu'après un passage des participants dans une formation de base dans un EPN ou équivalent.
- La question de l'approvisionnement en matériel peu onéreux est posée. Idée de ressourcerie et/ou de recyclage envisagé ; comment multiplier ces possibilités pour équiper les publics les nécessiteux ?
- L'inclusion numérique passe pour eux par le développement majeur des formations numériques sur les territoires
- Pour le groupe, la Médiation Num. est le révélateur des peurs du public ciblé, mais aussi du problème de l'illettrisme, voire des incompréhensions autour des consignes, tout simplement.

4. Synthèse des échanges

Atelier 1 :

- Pas forcément de visage, de public spécifique – des plus jeunes aux seniors –
- Important de faire de la sensibilisation, de la formation et de l'information, notamment une inscription à la formation tout au long de la vie.
- Veiller à une vulgarisation des termes et du discours numérique.
- Mention de l'éloignement, et de la prise en compte de cette donnée
- Réaliser de la médiation auprès des élu.e.s pour les sensibiliser et leur permettre de mieux appréhender cette question en leur en faisant prendre conscience

Ajout des participant.e.s :

- Importance d'avoir des formateur.trice.s pédagogues.
- Question de la formation des médiateur.trice.s numériques

Atelier 2 :

- La médiation numérique peut être révélatrice des peurs et incompréhensions au numérique.
- Mention d'essaimage, de postes dans les ruralités, il faut une multiplicité de lieux avec une personne capable d'expliquer, de vulgariser, d'accompagner. (Personne compétente aux qualités pédagogiques et humaines)
- Infrastructures pénalisantes en ruralités notamment ; difficultés pour mettre en place des petits pôles.
- Couverture géographique plus courte pour permettre à plus de personnes de se former
- Problèmes de mobilités : on peut envisager des cafés, après une formation initiale, avec une personne animatrice, pas forcément professionnelle. (« *la MSAP au village* », *via un lieu convivial*)

6. Article de synthèse

Au Sud-Est de la région Centre-Val de Loire, aux marches du Massif Central, le bassin de vie de St Amand-Montrond est un territoire rural, irrigué par l'autoroute A71 et par la liaison ferroviaire Orléans-Clermont-Ferrand.

Pour l'heure, les connexions télécom sont plutôt faibles, s'appuyant essentiellement sur le fil de cuivre. Cela constitue un handicap pour le développement des usages du numérique, avec la perspective d'une très forte amélioration à l'horizon 2025.

Deux types de structures de médiation numérique sont présentes, réparties sur le territoire : les EPN et les MSAP.

Les Espaces Publics Numériques de Sancoins, du Châtelet et de St Amand-Montrond sont tous labellisés « Web O Centre », et proposent donc la présence et l'accompagnement de médiateurs professionnels.

Plus récemment, les communes de St-Amand-Montrond, Chateameillant, Lignières, Dun-sur-Auron et Sancoins ont mis en place des Maisons de Services au Public. Leur objectif est d'accompagner les usagers en difficulté avec les outils numériques pour leur accès aux droits, et si possible de les rendre autonomes.

Les ateliers de médiation mis en place par le FJT de St Amand-Montrond ont un grand succès (6 ateliers de 20 participants chacun qui se réunissent toutes les semaines), mais drainent essentiellement des gens du quartier du Verney.

La BGE-ANNA anime aussi des ateliers, en rapport avec sa mission d'accompagnement des demandeurs d'emplois.

Ces deux structures, le FJT et la BGE, sont sollicitées par d'autres communes et territoires du Cher pour proposer leurs ateliers, en itinérance. Le financement de ces actions se fait notamment dans le cadre de la « conférence départementale des financeurs », parfois en lien avec l'association « Génération Mouvement » qui fédère les associations de seniors.

Pendant plusieurs années, le Conseil départemental a financé un module multimédia itinérant. Cette démarche, appréciée, est reprise par la Carsat et ses partenaires, qui propose un bus équipé de postes de travail, qui va de communes en communes sur l'ensemble de la région.

Face aux besoins de médiation, il peut apparaître que toutes les structures de médiation font un travail très pertinent, mais dont l'impact est limité en nombre de personnes touchées. La question de la communication est posée, en particulier vers les « publics invisibles ». La transition numérique touche toutes les activités, et la question de la formation tout au long de la vie se pose en particulier face aux outils numériques.

L'idée d'un maillage plus dense de structures, très diverses dans leurs formes (mairies, commerçants, associations), animé à l'échelle du bassin de vie par un médiateur dédié, a été suggérée.