

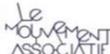


Le numérique
pour tous 
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Tours sur la médiation numérique

Version du 29 mars 2021
Rédacteur : Mathieu Muselet



Centre
Val-de-Loire



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »	3
2 - Présentation du bassin de vie de Tours.....	5
3 - Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Tours.....	7
4 - Verbatims des acteurs de la médiation	15
5- Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	16
6 - Article de synthèse	23

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.

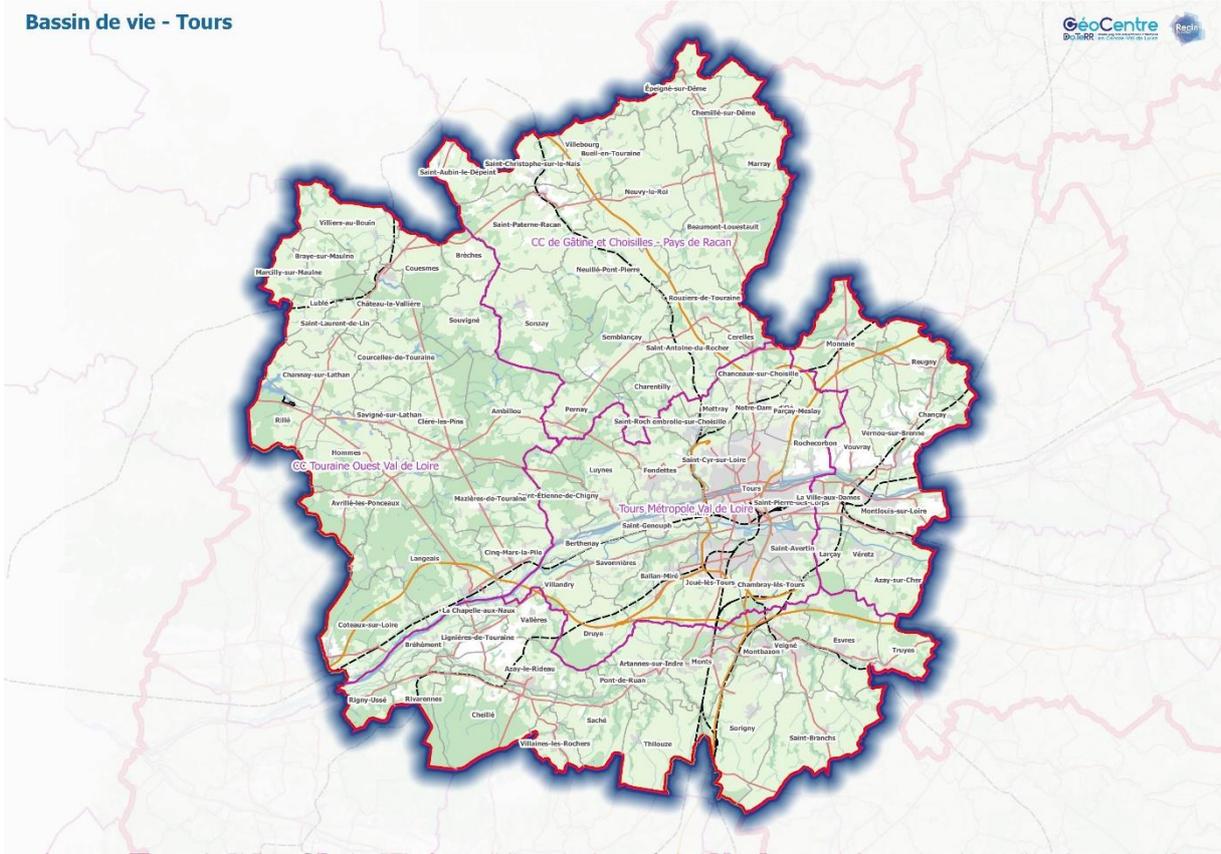
Dans un premier temps, le projet « Médiation numérique pour tous » vise à repérer, à l'échelle des 23 bassins de vie qui composent la région Centre – Val de Loire, toutes les structures de médiation qui s'investissent sur le terrain, à les écouter, à comprendre leur fonctionnement et leur expérience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

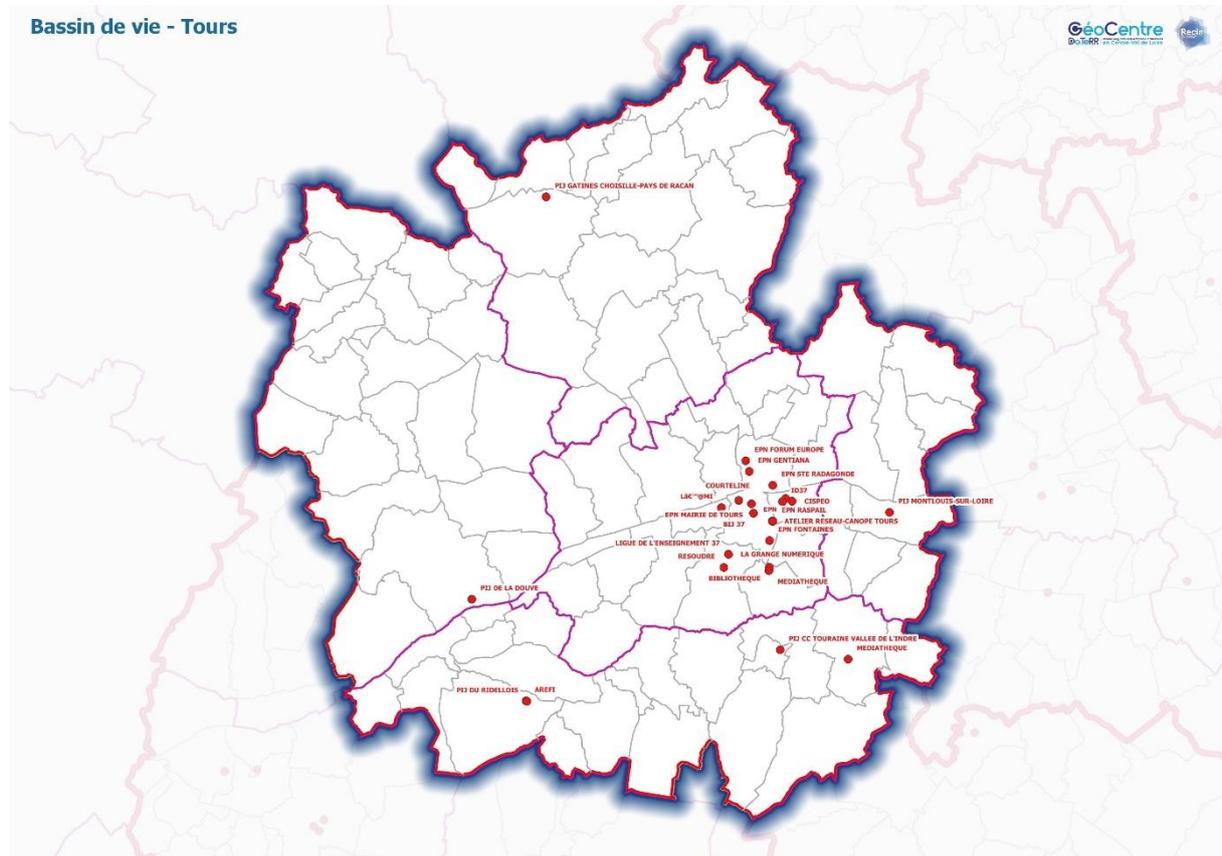
Tours a toujours disposé d'infrastructures de bon niveau. Ancienne capitale royale, la cité tourangelle bénéficie de nombreux axes routiers. L'autoroute A10 la relie à Paris et l'A85 assure une transversale Vierzon -Angers. L'A28 facilite les dessertes vers Le Mans et la Normandie. Le réseau ferroviaire est également assez dense. Tours est l'épicentre d'une étoile ferrée à huit branches. La cité ligérienne n'est qu'à 55 minutes de la capitale grâce au TGV. La ligne à grande vitesse vers le Sud-ouest rapproche la Touraine de Bordeaux. La fondation de Tours remonte au 1er siècle après J.C. Sous l'empire romain, Caesarodunum est une capitale régionale puis devient un centre religieux majeur au moyen-âge autour des tombeaux de St-Martin et St Lidoire. Siège du pouvoir royal entre 1440 et 1520, Tours a connu à cette époque une urbanisation de qualité et l'implantation de l'industrie de la soie. Le transfert de la capitale à Paris par François 1er stoppe ce développement. Le percement de la route royale sur le coteau surplombant la Loire à la fin du XVIIIème siècle marque le début d'une nouvelle ère de développement et de remaniement de la cité. A la fin du XIXème siècle, la place Jean-Jaurès et les boulevards Béranger et Heurteloup, qui constituaient les faubourgs Sud de la ville, en deviennent le centre. En 1851, l'arrivée du chemin de fer non loin confirme cette orientation vers le Sud et Tours tourne alors le dos à la Loire. La batellerie, très active jusqu'au XIXème siècle, décroît rapidement, entraînant avec elle le déclin de la culture du chanvre qui servait à fabriquer les cordages. La révolution industrielle a permis d'implanter à Tours plusieurs activités sans qu'aucune ne prédomine. Le paysage industriel est aujourd'hui très diversifié. Les secteurs santé-pharmacie et électronique profitent du vivier universitaire. Tours compte près de 29 000 étudiants, dont environ 22 000 fréquentent l'université François Rabelais répartie sur six sites. Quelques multinationales ont des implantations importantes comme ST Microelectronics et Sanofi. Le leader français du médicament a même installé à Tours son centre de lutte anti-contrefaçon. La proximité avec l'Île-de-France a enfin favorisé le pôle tertiaire. L'innovation est en pleine expansion avec notamment la présence d'organismes de recherche publique comme le CEA, le CNRS, l'INSERM, l'INRA, et des laboratoires privés.

Bassin de vie - Tours



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

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



MEDIATION NUMERIQUE POUR TOUS

Réunion n°1 - Bassin de Vie de Tours

18 décembre 2019 – 9h30-12h00 – La Grange numérique

Présent.e.s :

Participant.e.s :

- Benoit Thibault (Médiathèque Chambray)
- Audrey Morel (centre social la passerelle Montlouis)
- Leroy Axel (Plurielles)
- Stéphane Bué (Informatique participative Saint pierre des corps)
- Nathalie Palmenty (CAF)
- Marie-Hélène Péléa (CAF)
- Yannis Faugère (Grange numérique)
- Stéphane Risch (Grange numérique)
- Kevin Mbizi (Grange numérique)
- Ferly David (Centre social plurielle)
- Youri Trioreau (CISPEO référent EPN)
- Auriane PEZ (Fabrique d'usage numérique)
- Magali PONS (Fabrique d'usage numérique)
- Nabila Talal (CAF)

Membres du consortium :

Mathieu Muselet – La Ligue de l'Enseignement 37

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

1. Présentation des structures

EPN Médiathèque de Chambray les tours - Benoit Thibault



L'EPN situé à la médiathèque municipale de Chambray-lès-Tours développe ses actions sur des champs variés. ½ ETP est consacré à cette mission. Il s'adresse à tous les publics mais en étant intégré dans l'appareil municipal, il est aussi le réceptacle de prescriptions de la part d'autres services ou partenaires pour jouer un rôle lisible de service public de proximité.

Comme souvent dans les espaces hybrides aux commandes variées, la frontière est ténue entre

inclusion, médiation et éducation numérique. C'est le caractère de fragilité sociale, parfois aléatoire, qui va graduer l'entrée professionnelle, le caractère urgent et important de la réponse. Ici, l'accès aux droits peut recouvrir cette analyse. Sur le volet inclusion numérique, l'accompagnement des demandeurs d'emploi pour l'accès aux droits et à l'apprentissage des gestes fondamentaux sur le web requièrent un travail en adaptation permanente. Selon les profils, une stratégie d'accompagnement qui ne dit pas son nom se met en œuvre pour chaque accueil. L'obligation professionnelle que s'attribue le médiateur pour parvenir à un résultat satisfaisant peut être chronophage et empiéter sur les autres volets de l'action. Les relations avec les autres services de la Mairie, du type CCAS, sont fréquents et orientent l'EPN vers des formats de réponse aux publics orientés par la collectivité. L'animateur témoigne de la volonté de la structure d'intervenir davantage dans les maisons de retraite à l'avenir.

L'EPN développe un volet important de son action en direction de 200 personnes âgées reçues annuellement. Le contenu des ateliers renvoie à des usages de base en utilisant indifféremment ordinateurs, tablettes ou smartphone.

Dans le champ de la médiation numérique, les volontaires en service civique ont orienté la mission sur la découverte des réseaux sociaux auprès des publics. Par nature, le contenu d'une mission de service civique est élaboré par la structure mais relève bien des jeunes pour la choisir. Ainsi, les apprentissages informels d'une génération, ici les réseaux sociaux, se trouvent mis en perspective de façon intergénérationnelle.

Pour donner aux outils numériques une charge symbolique positive l'EPN fait acte de médiation entre des publics et des outils nouveaux : imprimantes 3d, casque de réalité virtuelle, liseuse numérique. L'effet recherché est de réduire les écarts de perception des publics sur des outils supposés complexes d'utilisation.

Association pour l'Informatique Participative - Responsable : Stéphane Bué

Lieu : Saint-pierre des corps

Créé en Juin 2018, l'association est de taille très modeste et comporte 4 membres. Son activité dépend essentiellement du co-fondateur et responsable qui incarne le projet et y consacre tout son temps bénévole. L'association a pour objet d'accompagner les publics en fragilité sociale (par ex. : réfugiés, Bénéficiaire du RSA) ou/et en fragilité numérique. Localisée à Saint-Pierre des Corps, elle n'a pas de restriction de périmètre géographique. Par la nature

**Nous récupérons vos ordinateurs
Pour leur donner une seconde vie**

Contactez-nous au
09.62.58.06.02
bonjour-informatique@asso-info.org

Association pour
l'Informatique
Participative

singulière d'une de ses activités (voir ci-dessous), elle a vite acquis une réputation d'efficacité sans procédure administrative et se trouve peu à peu destinataire de prescriptions par les centres sociaux (Maryse Bastié notamment).

L'activité de médiation au regard d'animation d'ateliers à destination du public Senior est une activité importante. En partenariat avec la Ligue de l'enseignement et son tiers-lieu la Grange numérique, ou en animation directe la régularité de l'activité s'organise progressivement. Une nécessité de mise aux normes du lieu d'accueil à SPDC rend difficile l'activité sans s'adjoindre les moyens d'autres structures. Des partenariats avec la CARSAT ou encore l'AG2R sont en cours.

La singularité de l'associations est réellement l'activité de recyclage de matériel numérique. L'animateur, professionnel de l'informatique, permet à l'association de recevoir des dons très importants de container remplis d'ordinateurs assez récents que les fournisseurs remplacent fréquemment. Après vérification et éventuelles mises à niveau, l'association effectue la revente d'ordinateurs sous OS open source à 15 € pour les personnes qui en ont besoin/publics fragilisés (via prescripteurs) ou 120 €. Le stock informatique au moment de la réunion s'élève à environ 120 PC avec une perspective d'augmenter le stock, car l'offre de service quasi unique à proximité ne connaît pas de baisse d'activité. Le responsable est fortement engagé dans la perspective d'un numérique peu cher, recyclé, open source et utile. Il ressent la prescription comme une nécessité pour éviter

De nombreux projets sont à l'étude :

- Tiers-lieu avec Objectif 100% (fablab, conciergerie solidaire, école démocratique...) - achat d'un bâtiment en cours. (Ndr : ce projet ne s'est pas réalisé suite à l'arrêt de l'activité du principal loueur de l'espace et l'association recherche des locaux adaptés)
- Participation à « Badgeons le CVL ». Les publics accueillis disposent d'accompagnement et l'animateur de l'association trouverait pertinent que leur soient reconnues de nouvelles compétences mobilisables dans leurs parcours professionnel ou social. Les Open Badges (ou badges numériques ouverts) sont un format numérique de reconnaissance souple qui peut remplir cette fonction. (<http://badgeonslecvl.fr>)

Besoins pour la médiation numérique :

- Travailler en réseau avec les prescripteurs pour pouvoir garantir d'aider le bon public quant à la revente de matériel informatique
- Aide pour la mise en place du Fablab

Centre social Pluriel(le)s - Axel Leroy et David Ferly,

lieu : Tours - Sanitas

Sur le plan de la médiation numérique ce sont 2 volontaires inscrits dans un programme de volontariat de la Ligue de l'enseignement (D-codeur) qui sont accompagnés par 1 médiateur. Ce dernier possède une formation de base en graphisme, maîtrise les outils numérique et s'auto-forme.

10 ordinateurs sont à disposition du public.



Type de public : les Séniors, le public actif de 40/50 ans (pour des demandes spécifiques)

Projets en cours :

- Ateliers Sénior, destiné à un public de plus de 60 ans, il accueille en réalité également des personnes 40/50 ans qui ont besoin de maîtriser les usages de base, avec assistance sur des demandes spécifiques (accès aux droits, utilisation d'un outil).
- 10 personnes sont accueillies par atelier (chiffres en augmentation). 5/6 personnes régulières, une dizaine de personnes inscrites (en augmentation). Les Ateliers concernent tous les niveaux d'appropriation et la pédagogie s'adapte aux publics.
- L'EPN animé par 2 volontaires en Service Civique

- Pluriel(e)s travaille avec l'Espace Passerelles (local 13) qui se définit comme un tiers-lieu culturel et numérique, qui met à disposition des ressources numériques de type Fab Lab. L'association mène plusieurs projets qui s'inscrivent dans le concept de mieux intégrer les habitants du Sanitas dans la vie et les choix urbanistiques de leur quartier. Le numérique est aussi utilisé comme un tiers créatif pour donner une visibilité plus grande aux initiatives. Parmi les projets, citons les « Brigades numériques » (formation d'une cohorte de jeunes), le Samu numérique¹, des expositions photos.

Besoins pour la médiation numérique :

- Besoin d'une formation de formateurs (outils de formation, pédagogie pour les médiateurs)
- Venue et disponibilité de personnes qualifiées (compétences adaptées aux différents besoins et projets)
- Adapter les formats d'accompagnement des publics
- Renouvellement du parc informatique (PC, imprimantes) et gestion de l'équipement à améliorer
- Disposer d'autres espaces : « 10 ordinateurs pour 9 000 habitants ? »

La fabrique d'usages numériques (FUN LAB)

Magali Pons

lieu : MAME - Tours

Information sur la structure : elle dispose du label FabLab solidaire de la Fondation Orange qui la soutient financièrement, regroupe 300 adhérents dont 70% d'hommes et 30% de femmes. Deux salariés ²(coordination, management) et 2 volontaires en service civique, bénévoles (professionnels, étudiants...) animent des ateliers sur l'utilisation des machines.

Type de public : Ouvert à Tous

Horaires : Mardi: 14h-22h - Mercredi: 14h-20h - Jeudi: 16h-22h - Vendredi: 14h-20h - Samedi: 14h-20h

Matériel : brodeuse numérique, imprimante 3D, découpe vinyle, découpe laser...

Projets en cours :

- Formations sur l'utilisation des machines du Fablab.
- Parcours maker dans le cadre de l'Ecole de la Deuxième Chance (portée par l'AFPP) au cours duquel les bénéficiaires vont travailler sur un projet de groupe, pour favoriser le vivre ensemble, la solidarité, l'entraide.

Participation à la formation Lab'numéric, labellisée *Grande école du numérique*. Cette formation permet à une vingtaine de jeunes depuis 2018, de découvrir les métiers du numérique et d'avoir un accompagnement de qualité. La formation est juridiquement portée par le GRETA et fait l'objet d'un partenariat pédagogique avec la Ligue de l'enseignement

- (la Grange numérique) et le CNMA Centre Val de Loire. Le Funlab engage ses compétences techniques et le déroulement dans les espaces de MAME pour permettre aux apprenants de fréquenter un lieu multi-entrepreneurial.
- Interventions dans des médiathèques ou associations pour faire découvrir des machines du Fablab.
- Dans le cadre des fablab solidaires, se met en place progressivement des open badges pour les reconnaître les savoir-faire issus des projets réalisés. Le Funlab exprime sa volonté d'étendre l'expérimentation des open badge aux utilisateurs du fablab



¹ NDR : rajouté après le confinement : projet d'aide aux habitants pour les usages quotidiens réalisé avec « Informatique participative »

² Informations au moment de la 1^{ère} réunion – celles-ci ont pu évoluer car la structure était en évolution (salariés, modèle, partenariat)

- Partage de ressources et de productions sur un Wiki développé par la communauté

Besoins pour la médiation numérique :

- Besoin financier pour le déploiement des activités
- Démocratiser la fabrication numérique pour tous : toucher d'autres types de publics (développement des réseaux, démocratiser le Fab Lab et MAME. Il s'agit ici de changer la représentation des activités et lieux spécifique au champ du numérique pour permettre à des publics de s'y intéresser.

Centre d'Animation Sociale et Culturelle CISPEO - Youri Trioreau, Assistant de direction / Référent EPN



Lieu : Saint-pierre des corps et Tours

Information sur la structure : 20 personnes dont 3 dans le projet EPN : 1 médiatrice sociale et culturelle et 2 volontaires en service civique. Notons que CISPEO a également un centre de formation situé à Tours.

5 ordinateurs sont à disposition.

Type de public : moyenne d'âge 40 à 50 ans, quelques personnes à la retraite ou proche de la retraite,

Horaires : lundi à vendredi de 9h30 à 16h30 (coupure 12h00/14h00)

Prescripteurs : phase de discussion avec des partenaires comme la CAF

Projets en cours/réalisés :

- L'équipe a structuré un accompagnement à l'accès au droit sous forme d'atelier. Mais il ne fonctionne pas. La réalité de l'accueil fait que le public vient chercher une aide pour régler des problèmes immédiats, au cas par cas sans se projeter vers une autonomie possible.
- Réalisation d'une formation Usage informatique de base.
- Développement de PIX (test qui remplace les brevets informatiques comme le B2i et le C2i) pour l'ensemble des collègues afin de faire un état des lieux de leurs compétences. Le projet consiste à définir les besoins de formation et les réaliser en interne pour intégrer la médiation numérique dans leur pratique-métier.
- La structure souhaite étendre PIX pour les bénéficiaires de l'EPN. Cette application paraît adaptée pour adopter une norme de savoir liée aux usages des bénéficiaires.

Besoins pour la médiation numérique :

- Disposer d'un.e un animateur.trice permanente, les volontaires et la médiatrice sociale et culturelle ne peuvent constituer une équipe adaptée par rapport aux projets envisagés.
- Médiatiser et mieux communiquer sur l'offre de médiation numérique pour que les publics fréquentent les EPN

CAF Touraine (service Action Sociale)

Nathalie PALMENTY MALLET et Marie-Hélène PEALA, chargées de développement social local

Information sur la structure : 3 conseillères de développement social et local sur l'ensemble du territoire et 11 conseillers techniques

Projets en cours :

- La CAF 37 a différentes entrées sur le plan numérique. Elle co-finance des structures sociales oeuvrant pour l'accès aux droits, dont les propres droits des allocataires de la CAF. Il s'agit donc d'une action ancrée dans le fondement du modèle CNAF/CAF qui vise à assurer une offre de services vigilante.
 - Sur le plan interne, qui ne dépend pas du service ici présent, les visio-accueils se développent entre les usagers et un.e conseiller.e CAF pour l'accès à ses droits CAF.
- Le service d'action sociale a pour objet de professionnaliser les acteurs des structures qu'il cofinance. A cette fin, les centres sociaux, les accueils de jeunes, les associations de quartiers (...) sont destinataires de programmes, dispositifs et projets.
- En 2016, la CAF 37 soutient Coopaxis (Artéfact en 2018 puis le BIJ en 2020) et la Ligue de l'enseignement pour créer le réseau des Promeneurs du Net. Les principaux professionnels sont des animateurs jeunes et quelques éducateurs. L'objectif est d'opérer une transition du travail éducatif présentiel en une partie de lien distanciel sur les réseaux sociaux. Une charte des Promeneurs encadre l'esprit du projet et les 2 partenaires mettent en place 3 jours de formation de base et un accompagnement de terrain pour adapter le projet à chaque réalité territoriale et professionnelle. Ce sont 60 professionnels, 50% dans la métropole tourangelle et 50% hors métropole qui constituent en permanence le réseau. Le réseau des Promeneurs 37 participe activement au groupe régional des Promeneurs du Net au sein duquel nous retrouvons plusieurs fédérations de la Ligue, le CRIJ (jusqu'en 2020) et d'autres acteurs qui, selon les formes de soutien des CAF, se positionnent sur les appels à projets.
- Ce travail de transition numérique et de structuration d'accompagnement se déploie au sein des REAP (Réseaux d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents) qui a amorcé une réflexion sur les écrans (parents et enfants).

Besoins pour la médiation numérique :

- Manque de formation des travailleurs sociaux pour tous qui est accompagnement numérique
- Faire du lien entre les acteurs du numérique sur les territoires ruraux
- S'inspirer de projets existants pour permettre à ces territoires d'avancer
- N. Palmenty et MH Péala expriment le fait que les besoins sont identiques partout mais que la faiblesse des réponses d'équipement, de services est particulièrement sensible en ZRR : Val de Vienne, Loches sud Touraine.
- Les Zones blanches numériques sont réelles (cf monographie bassin de Loches)

Centre Socio-culturel de la passerelle Montlouis

Audrey Morel, Dir. adjointe – Coordinatrice CLAS et Médiation Numérique (Promeneuse du Net)



Lieu : Montlouis-sur-loire

Information sur la structure : Passerelle est un lieu ressource pour les enfants, jeunes et familles de Montlouis/Loire et de la C de C. Sur le plan numérique, l'accès aux usages, l'aspect ludique, l'accès aux droits se déploient dans différents projets inscrit dans le projet social de la structure.

Horaires : Lundi 14h-18h- Mardi 9h à 12h et de 14h à 19h - Mercredi 9h à 12h et de 14h à 18h30 – Jeudi 14h à 18h – Vendredi 9h à 12h et de 14h à 17h

Type de public : tout public

Projets en cours :

Le Centre déploie un accompagnement aux démarches administratives des bénéficiaires

- L'Accompagnement à la scolarité sous la forme d'un contrat CLAS signé avec la CAF permet principalement l'aide aux devoirs sur les 2 communes de Montlouis et Véretz
- Pour l'équipe, il s'agit également de faciliter la compréhension mutuelle de la culture numérique et particulièrement de la place que prennent les jeux en ligne dans certaines familles. Citons par exemple l'organisation d'une soirée spéciale Fortnite afin expliquer aux parents les enjeux et l'univers que fréquentent leurs enfants. Ou encore un world apéro avec une consultante en médiation numérique Anne-Béatrice Martinez, sur plusieurs thématiques (risques des écrans chez les tous petits, ...)
- Il s'agit aussi de prestations d'animations numériques de type coding goûter par le CEFIM, Escape Coding avec la Grange numérique
- Atelier numérique dans le cadre de la semaine bleu (pour public senior)
- Permanence d'accès aux droits
- Participe aux dispositifs Promeneurs du net
- Point information jeunesse

Besoins pour la médiation numérique :

- Matériel informatique (PC portables pour permettre les déplacements)
- Mettre en place / animer des coding goûters

La Grange numérique, Tiers-lieu de la Ligue de l'enseignement

Stéphane Risch, animateur Tiers-lieu – Kevin M'Nizi, accompagnateur du réseau PDN 37

Lieu : Joué-lès-Tours

250m2, 8 PC Portable, 4 PC Fixes, Arduino, Matériel légo robotique, Vidéo 360°, Imprimante 3D

La Grange numérique a vu le jour en 2016. A l'origine, co-gérée par l'association Résoudre, la Ligue et Animafac, les difficultés financières de l'association partenaire principale ont contraint la Ligue à reprendre le projet.

Le tiers-lieu situé dans les locaux de la Grange rassemble différents espaces : salles de formation, fab-lab, coworking, cafétéria, des espaces de stockage. 2 animateurs et 2 volontaires en service civique sont en permanence dans l'espace ou en mobilité dans le département.

Les projets menés visent à acculturer les publics, professionnels et bénévoles aux outils numériques dans un cadre ludique et avec des porosités entre les projets des autres services. C'est ainsi que se sont menés des programmes autour des volontaires en SC : D-codeurs qui permet d'animer un réseau



de 15 volontaires dans le département, de former aux contenus d'animation. Les Open Badges ont été expérimentés pendant 2 ans avant de le généraliser à la région Centre-Val de Loire. De nombreux partenariats sont nés de ces projets : la Parenthèse à Ballan, les C de C, les centres sociaux ..

Les animateurs sont formés dans le cadre des BAFA numériques, de projets de découverte du fablab dans les centres sociaux. Les bénévoles disposent de formation d'élus associatifs (financés par la Région et le FDVA) et le personnel de la Grange intervient pour faire évoluer les pratiques vers des outils dématérialisés libres.

La formation Lab'numéric labellisée Grande Ecole du Numérique est reconduite depuis 2018 et concerne des promotions de 15 à 20 jeunes par an pour découvrir les métiers du numérique. Portée par le Greta, la Ligue et le CNAM elle associe également le Funlab.

Besoins pour la médiation numérique :

- Stabilisation du modèle économique des espaces de médiation
- Davantage de coordination entre acteurs, la concurrence primant plus que sur la mutualisation

4 - Verbatims des acteurs de la médiation

- *« Ce qui compte c'est comment on accompagne les usagers et ce n'est pas juste une question de matériel et que les rendre autonome ça se réfléchit et ce n'est pas juste les laisser se débrouiller »*
- *« Les lieux et les termes utilisés sont paradoxaux car des gens ne viennent pas que pour assister aux services proposés mais juste pour faire du lien social »*
- *« On fait beaucoup d'actions similaires chacun de notre côté mais cette réunion c'est l'occasion de mutualiser »*
- *« Il y a des publics qui ne viennent que pour discuter et renouer un lien social en se servant du numérique comme prétexte »*
- *« Beaucoup de gens veulent que l'on fasse à leur place et pas forcément apprendre à faire seuls »*
- *"Les jeunes, ils pensent tout savoir"*

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

MEDIATION NUMERIQUE POUR TOUS

Réunion n°2 - Bassin de Vie de Tours

13 janvier 2020 - 9h30 – La Grange numérique

Présent.e.s :

Participant.e.s :

Aurelien Vinay – Fun Lab
Auriane Pez – Volontaire Fun Lab
Youri Trioreau (CISPEO référent EPN)
Axel Leroy (Centre Social Pluriel(le)s Tours)
David Ferly (Centre Social Pluriel(le)s Tours)
Elise Andre (EPN La Riche)
Benoit Thibault (Médiathèque Chambray lès Tours)
Kevin Mbizi (Grange numérique Ligue de l'enseignement - Joué-lès-Tours)
Stéphane Risch (Grange numérique Ligue de l'enseignement - Joué-lès-Tours)
Stéphane Bué (Informatique participative - Saint pierre des corps)
Grégory Jahan (Association Résoudre - Joué-lès-Tours)
Vincent Du Bouëtiez (Association Résoudre - Joué-lès-Tours)

Membres du consortium :

Mathieu Muselet – La Ligue de l'Enseignement 37
Mourad Bennaceur - GIP Récia
Elsa da Silva – Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire

Excusé.e.s :

Audrey Morel - CSC la passerelle Montlouis sur Loire

2 structures qui n'étaient pas présentes à la première réunion représentent leurs activités et besoins :

EPN de la Riche

Elise André

Lieu : La Riche

Information sur la structure : 7 PC fixes (windows et ubuntu), espace disponible d'environ 40/50 m², 2 personnes travaillent sur l'EPN, Elise (ressource humaine avant)

Type de public : personnes âgées, demandeurs d'emploi. Statistiques sur la fréquentation en cours

Projets en cours/réalisés :

- Accompagnement des usagers pour diverses difficultés, principalement l'accès aux droits
- Accompagnement des demandeurs d'emploi
- Ateliers réalisés avec la médiathèque de la Riche sur l'utilisation des Smartphones et tablettes (tout public)

Besoins pour la médiation numérique :

- Adapter l'accompagnement aux besoins et favoriser plus de transversalité avec la médiathèque (certaines personnes qui ont besoin d'accompagnement passent par la médiathèque et non directement via l'EPN)
- Travailler en transversalité avec les autres acteurs numériques de la ville

Association Résoudre

Vincent Du Bouëtiez , Directeur et Grégory Jahan, Médiateur numérique

Lieu : Joué-lès-Tours

Information sur la structure : 12 postes sous Windows, MSAP, association à but Social, volontaire service civique sur la partie EPN, 1 médiateur (animateur multimédia, et créateur de site web avant), 1 bénévole

Type de public : personnes éloignées de l'emploi, Personne de Joué-lès-Tours pour la plupart mais ouvert à Tous

Horaires : 9h-12h / 13h-17h

Prescripteurs : Mairie, Mission locale, Pôle emploi, déléguée du Préfet

Projets en cours/réalisés :

- Ateliers sur le numérique (accès aux droits, démarche sur internet, aide à la rédaction de CV, aide pour création de mail)
- Accompagnement pour Pôle Emploi
- Conventionné Web'O Centre
- Cours de FLE (Français Langues Étrangères)

Forces :

- La Proximité. Située au RDC d'un immeuble du quartier de la Rabière (QPV), les habitants n'ont que quelques mètres à faire pour bénéficier d'un service.

Faiblesses :

- Baisse de fréquentation
- Difficultés à se faire connaître pour les ateliers informatiques sur Joué-lès-Tours
- Manque d'inscriptions aux ateliers

Besoins pour la médiation numérique :

- Difficultés financières et inquiétude car la convention Web'o Centre s'arrête cette année la prochaine convention prévue en 2021. Compte tenu de la faiblesse des revenus des habitants, le service ne peut être que subventionné.
- Besoin de renouveler la flotte de PC

2. Temps d'échanges n°1 : les publics

• Séniors :

Le terme de sénior se définit dans ce groupe à partir de 50 ans. Les difficultés sont liées au retour à l'emploi des demandeurs d'emploi qui ont besoin de réinvestir des pratiques pour être employables.

On retrouve ensuite les personnes plus âgées, à partir de 70 ans qui expriment des besoins pour communiquer avec la famille, se familiariser et prendre confiance dans le Net.

- Formats de médiation sous forme d'infos participatives. Les personnes sont motivées et engagées pour découvrir les usages du Net avec de réelles motivations.

- Les sujets de travail sont liés à la construction de la confiance sur le web (achats) et la sécurité (piratage, boîtes mail..)
- Beaucoup de personnes veulent un service et non un accompagnement vers l'autonomie : faire à leur place et pas forcément apprendre à faire seuls. Ils règlent leurs urgences, principalement l'accès aux droits.
- L'association Résoudre fait signer un Mandat pour pouvoir remplir les démarches.
- Sur le plan de l'équipement, c'est souvent la famille qui l'achète et conseille les anciens.

- **Jeunes :**

La définition du groupes « jeunes » s'entend ici jusqu'à 25 ans.

- Quand le thème d'ateliers collectifs ne correspond pas à leur attente, les séances sont vides. Les médiateurs doivent trouver des astuces pour lier des thèmes attractifs et utiles.
- Ce sont les réseaux sociaux ou le bouche à oreille qui fonctionne, plus que l'affichage dans les accueils jeunes.
- Les SMS sont utilisés pour toucher le public en prenant en compte parfois le RGPD.
- Hors les murs :
 - Utiliser tous les moyens possibles, diversifier les approches, exploiter tous les réseaux sociaux et « ne se priver de rien » (David – Pluriel(l)es) pour toucher le public.
 - Ne pas « lâcher l'affichage public dans les QPV car certains auront l'info comme ça »

- **Autres publics**

- Le quartier du Sanitas accueille beaucoup d'étrangers ne parlant pas français et socialement fragiles. Les solutions de traduction se trouvent au sein même des équipes de la structure.
- Peu de migrants semblent fréquenter les structures présentes. Les médiateurs confirment qu'ils rejoignent d'autres dispositifs plus destinés à leurs problématiques.
- Les personnes handicapées rejoignent rarement les espaces.

Obstacles :

- Pour programmer des activités numériques avec un groupe de jeunes, la temporalité n'est pas conforme à celle d'une structure habituelle. Il est question d'immédiateté des réponses à apporter.
- Certains médiateurs ressentent un certain désarroi devant une forme de "suffisance" de la part de certains jeunes : "ils pensent tout savoir" dit un médiateur. Ce n'est donc pas un public qui exprime ses réels besoins mais qui vient chercher de la réponse immédiate à des demandes.

Groupe 2

public:

- **Séniors :**

Les Personnes âgées concernées se définissent pour ce groupe à partir de 60 ans. Ils recherchent un apprentissage des bases du numérique et les demandes s'orientent de plus en plus sur l'utilisation des Smartphones. Ils habitent en proximité des lieux de médiation.

Jeunes :

La définition du groupes « jeunes » s'entend de 15 à jusqu'à 25 ans. Les besoins sont différents selon les âges :

- Les Jeunes de 11 à 18 sont centrés sur des besoins liés à l'utilisation de logiciel type Word pour se conformer aux besoins scolaires.
- Les Jeunes de 18 à 25 ans réalisent leur première démarche administrative. Aucun ne semble posséder ou dédier son usage administratif à un ordinateur fixe ou portable. Tout doit se faire tout par Smartphone.

Actifs

- Le public majoritaire est constitué par les demandeurs d'emploi qui effectue leur actualisation de dossier en ligne. Précisons que les organisations représentées dans ce groupe exercent en direction de ces publics.
- Se rajoute la barrière de la langue puisque qu'une grande partie exprime des difficultés pour utiliser la langue française. Il n'existe pas sur l'agglo de pôle de traducteurs ou pôle ressources et les médiateurs renvoient le public vers des cours de français. Les médiateurs n'ont aucune formation quant à ce public. Pourtant, la CAF réalise des efforts en organisant Visiocaf. Les outils existent comme DEEPL en ligne mais ne sont pas utilisés de façon systématique.

Autres publics

- Très peu de personnes handicapées fréquentent les lieux de médiation. Aucun médiateur ne s'explique cette absence puisque les lieux sont accessibles. Le Fun Lab précise qu'il manque de moyens financiers pour concevoir un accès adapté.
- Aucune personne à la rue ne fréquente les accueils ou ne serait une priorité d'action des structures. Seul Pluriel(l)es, connaît 1 personne fréquentant régulièrement l'espace.
- Les volontaires expriment leur difficulté sur la fonction MSAP qui nécessite un niveau de connaissance important. Ils trouvent parfois de l'aide chez un collègue, parfois non.

Obstacles

- L'outillage technique : ordinateur pas adapté en langue arabe par exemple (Résoudre)
- Il manque un pôle de ressources sur la métropole qui pourrait traduire, accompagner de tuto, de pictogrammes les applications d'accès aux droits pour les étrangers.
- Les médiateurs manquent d'outillage pédagogique pour faire venir les jeunes dans les espaces et adapter leur pédagogie aux nouvelles postures d'apprentissage.

3. Temps d'échanges n°2 : les initiatives

Groupe 1

L'offre actuelle est-elle suffisante :

- Tous les médiateurs présents expriment le fait que l'offre et sa diversité est suffisante.
- Seul le Funlab manque d'outils pour pouvoir bien rediriger les publics auquel il ne peut répondre. Il manque de relais et de visibilité sur le territoire.
- Le groupe manifeste néanmoins son intérêt pour se réunir, pour échange de pratiques, mieux se connaître, pouvoir orienter ses publics, ouvrir les structures à d'autres publics.

Nouvelles initiatives :

- La Grange numérique souhaite s'appuyer sur le réseau constitué et outillé des Promeneurs du Net, appuyé par les CAF. L'expertise est partagée, le métier d'animateur se transforme peu à peu compte tenu des besoins d'accompagnement et de potentiel créatif des enfants et des jeunes.
- Il faut favoriser l'interconnaissance entre structures de la médiation numérique, entre pairs.
- Il faut créer un annuaire et une cartographie des structures du numérique sur le bassin au moins, qui listerait ce qu'elles font (ou pas) permettant de bien orienter les publics d'une part et d'autre part permettre à ces publics de connaître les structures. L'outil papier ne semble pas approprié et il faut une diffusion via une plateforme numérique (appli web que toutes les structures pourraient compléter et enrichir et donc avoir des accès facilités.
- Mise en place d'un Chatbot qui se chargerait de la première orientation
- Des missions de volontariat en service civique pourrait alimenter les mises à jour.
- Il faut différencier un accès public et un accès professionnel à cette plateforme.

- Les Human Tech Days semblent mal positionnés dans l'agenda pour promouvoir les acteurs de la médiation numérique. Il faudrait, lors des journées dédiées aux associations organisées par les mairies à la rentrée scolaire, pouvoir communiquer largement avec une communication commune (via un grand stand)
- Il faut développer les offres dédiées à des publics éloignés (publics en situation de handicap, publics FLE, ...)
- Place des volontaires en service civique évoquée : ressource forte mais comment travaille-t-on avec eux, comment organise-t-on une action coordonnée pour renforcer leur formation ?
- Place de l'interconnaissance et mise en place de temps partagées (apéro par ex.) auxquels les volontaires en service civique pourraient participer (rencontre des volontaires en service civique du numérique)

Organisation et moyens :

- La demande s'oriente sur des moyens financiers et humains pour pouvoir proposer une meilleure régularité de l'offre (volume et durée plus adaptés aux demandes). Cette demande ne fait pas l'objet d'une quantification à ce stade.
- Il faut financer des Bornes (tablettes) accessibles dans différents lieux (ex. : accueil des mairies) pour accéder à une plateforme de référencement des acteurs de la médiation dans le bassin (ou plus largement en région).
- Le groupe s'interroge sur le meilleur pilotage de la plateforme Web et avec quels moyens. Faut-il qu'il soit régional ou local pour accompagner une réflexion et décision politique du sujet de la part des élus locaux ?

Groupe 2

L'offre actuelle est-elle suffisante :

- Au niveau de Chambray-lès-Tours, l'offre plus que suffisante mais la communication est insuffisante sur les outils/ateliers mis à disposition des publics.
- Agglo tourangelle : les services sont présents et équipés mais ont un problème de visibilité
- Les Freins les plus importants sont l'obsolescence des matériels et leur inadéquation : les PC fixes ne sont plus adaptés et dans leur durée d'amortissement trop longue (parfois 5 ans).
- Il n'y a pas d'interconnaissance des acteurs.

Nouvelles initiatives :

- Il faut développer une approche attrayante de l'offre existante et faire en sorte que les mairies aient connaissance des structures existantes de la médiation numérique et leurs offres de service.
- Ce groupe propose la même idée que le précédent groupe, à savoir un support en ligne répertoriant les structures (appli web + appli mobile avec une cartographie des structures de la médiation numérique). Le groupe insiste néanmoins sur la difficulté d'une mise à jour permanente (personne dédiée à la mise à jour via l'un des membres du consortium ?)
- Cette initiative devrait s'accompagner d'une campagne promotionnelle au niveau régional pour la faire connaître.
- Une démarche coordonnée et réalisée par chaque structure auprès des mairies pour se faire connaître devrait être engagée.

Organisation et moyens :

- Création de postes dédiés (ou existants) à la création, gestion et promotion d'une appli web et mobile recensant les structures de la médiation. Possiblement au sein du consortium actuel.
- Financement de la campagne de promotion de la plateforme (affichages, roll up...)

4. Synthèse des ateliers et mise en perspective

Synthèse Atelier 1 sur les publics :

Publics en difficulté :

- Débat sur la définition des seniors :
 - avant 65 ans : public en pré-retraite
 - 65 ans et plus : public de retraités sur des ateliers de premiers usages
- Priorité accrue vers les demandeurs d'emploi
- Public "fragilisé" (public avec grande précarité)
- Migrants (de la ressource interne mais pas institué au sein de la structure)
- Demandeurs d'asile (de la ressource interne mais pas instituée au sein de la structure)
- Les jeunes qui sont équipés mais qui ne maîtrisent pas forcément les usages de base (bureautique...)

Obstacles :

- Pas d'actions auprès des SDF et personnes en situation de grande précarité
- L'équipement des usagers n'a pas forcément besoin d'être financé, car la plupart ont l'outil mais souhaitent qu'on les accompagne sur « comment utiliser l'outil » et accéder à leurs droits.

Mieux toucher les publics :

- S'adapter aux modes d'interlocution des différents publics : favoriser les outils visio (ex. : What's app)
- Développer les Accompagnements à l'expert d'usages en fonction du matériel possédé par les publics
- Avec les jeunes : passer par des détours pour les aider (utiliser des biais plus ludiques)

Synthèse Atelier 2 sur les initiatives :

Offre existante :

- Constat : difficulté à connaître les offres du territoire et pouvoir aiguiller les usagers vers la bonne structure

Nouvelles initiatives :

- Visibilité via une solution "annuaire" web à destination des pro et des publics déclinables en application mobile, que l'on pourrait mettre à disposition au sein des structures, des mairies...

Organisation et moyens :

- Mise à jour des infos de la plateforme/outil : personne(s) dédiée(s) , membre(s) du consortium et volontaires en service civique sur les bassins de vie.

Rendez-vous supplémentaire - déc 2020. ID 37 / CAF / Ligue

Des échanges importants ont eu lieu dans le cadre d'un projet émergent : le PTCA (pôle territorial de coopération associative). Les PTCA regroupent les associations (et potentiellement d'autres types d'acteurs) sur un territoire afin de "co-construire les conditions de développement de ce territoire", notamment dans la perspective d'y favoriser l'implication de toutes ses parties-prenantes et d'y développer une gouvernance démocratique. Depuis 2018, le Fonjep dédie un fond d'aide à destination de « Pôles Territoriaux de Coopération Associatifs » qui vise la coopération d'acteurs pour soutenir le développement des associations sur leur territoire avec un engagement minimal des acteurs de 3 ans.

Les réflexions préalables à un PTCA débutent en avril 2020. Une rencontre départementale des têtes de réseaux et institutions fait émerger deux groupes projet : l'un dédié à la question de la parentalité à

l'heure du numérique (Fédération des centres sociaux, Ligue/BIJ, espace passerelles, CAF), et l'autre l'accompagnement numérique des associations (Ligue, ID37 déjà engagés dans la CAN). Lancement de la préfiguration - 2020

- Avec le soutien de la CAF, la Ligue procède à un recrutement et des temps de pilotage CAF/ID37/Ligue sont organisés.
 - Le groupe est accompagné par Ellyx dans le cadre d'un DLA
 - 14 entretiens exploratoires sont réalisés auprès d'acteurs afin d'identifier les manques et besoins et s'inspirer aussi des expériences passées réussies.
- Les rencontres préparatoires - 2020
 - La CAF, Espace Passerelles, la DDCS, deux déléguées du préfet, Informatique Participative, La FUN, le Cefim, la Ligue, le CD 37, Tours Métropole, le mouvement associatif.

Le projet doit se co-construire en 2021 avec 15 personnes représentant 12 structures (DDCS, Mouvement associatif, ID37, ligue de l'enseignement, FunLab, Espace passerelles, CAF, état - politique de la ville, Espace Multimédia de St Patern Racan, BIJ37, association Puzzle, MFR, GIP Recia)

Pour ce groupe, plusieurs constats émergent. Le plus significatif concerne l'absence de vision partagée des besoins et des réponses existantes sur le territoire départemental ni de leur répartition.

- Des territoires ou besoins potentiellement sans réponse
- Des initiatives riches mais qui se déploient en silo
- Des appels à projet ou des subventions alloués sans vision globale

Des acteurs sur le terrain qui déploient ou qui sont en capacité de déployer des actions mais qui ne se connaissent pas toujours entre eux.

Des besoins et des enjeux de transformation et de coopération ont été mis en lumière à l'occasion de la crise sanitaire. De nouveaux services mais également de nouveaux fonctionnements sont à imaginer pour tenir profondément compte des conséquences de la crise sanit

L'articulation entre le PTCA en tant qu'expérimentation du bassin de vie et le consortium Med num ourtous est une opportunité pour faire converger des démarches communes.

6 - Article de synthèse

Le bassin de vie de Tours s'étend au-delà de la métropole tourangelle. Lors de ces deux réunions, les acteurs de la métropole étaient majoritaires et les actions et besoins exprimés reflètent le déséquilibre entre l'urbanité et ses moyens au détriment de la ruralité.

La métropole tourangelle s'est dotée d'outils (le lieu Totem MAME, de Tiers-lieux comme la Grange numérique) et de communication pour placer le numérique aux côtés du tourisme pour l'attractivité du territoire. Des organismes de formation reconnus ont leur siège dans la ville centre.

La CAF 37, les communes et les services de l'Etat ont donc eu des approches structurantes pour des organisations de proximité, le numérique ayant fait partie de l'histoire de leur développement. Pour la majorité d'entre elles, les objectifs qui leur sont assignés visent à aider les publics brutalement fragilisés par l'accès aux droits systématiquement dématérialisé et le besoin d'assumer les gestes du quotidien. Leur évolution est donc une adaptation aux nouvelles demandes, aux nouveaux usages. Les réunions témoignent davantage de l'expression des acteurs pour une amélioration de l'existant : ajustement des ressources, des pédagogies, des échanges.

Mais pour améliorer une offre de service qui peut être plus mutualisée sur le plan de la communication, les médiateurs souhaitent franchir un cap en soutenant plusieurs solutions dont celle-ci font consensus :

- Développement et animation d'une cartographie des lieux ressources, web et appli,
- Développement d'un CHATBOT pour l'orientation vers les lieux de médiation numérique sur le bassin de vie qui pourrait se situer en page d'accueil de la cartographie, comme une seconde possibilité de trouver son information
- Animation d'un réseau des acteurs de ma médiation centré sur :
 - L'interconnaissance des professionnels
 - La coordination des acteurs institutionnels et particulièrement les services de l'Etat, la CAF, le Département et la Métropole. (Cette habitude de travail n'existe actuellement que dans le cadre de la politique de la ville). Le tout avec la Région et le GIP Récia.
- Nouveau projet de médiation numérique en direction de la grande précarité (gens de la rue)
- Appuyer l'investissement régulier des Tablettes, Smartphones et PC portables

La première métropole de la Région, avec 300 000 habitants, dispose de ressources nombreuses en matière de médiation numérique. Et c'est ce même nombre élevé d'habitants qui peut accélérer de façon massive une difficulté dans une ville, un quartier. Un simple changement technique d'accès sur une plateforme d'accès à un droit peut générer un flux de personnes à accompagner de façon rapide et ce, quel que soit le type le public.

Paradoxalement, si les professionnels se croisent parfois, la nécessité d'animer un réseau est perceptible et renouvellerait les habitudes.