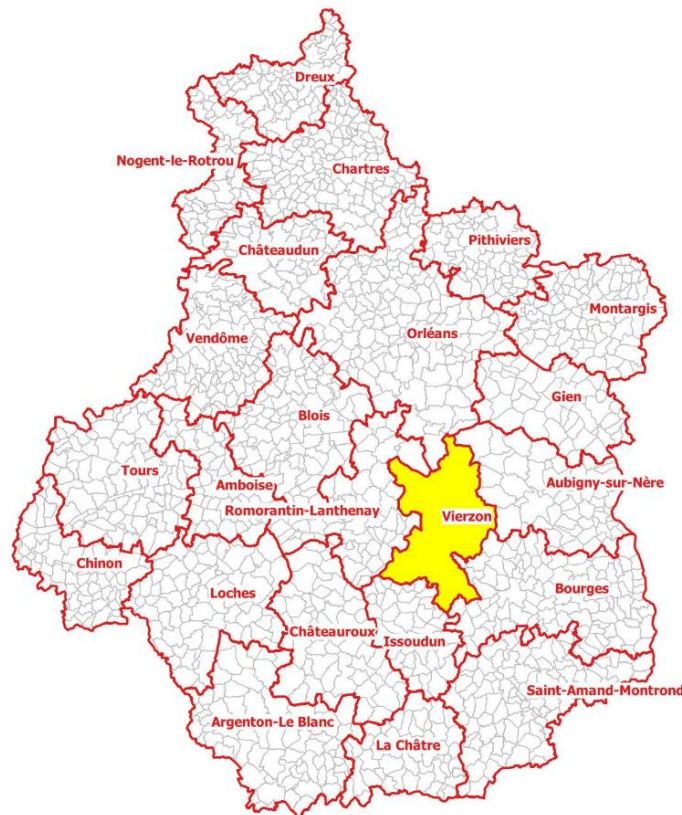





*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Vierzon sur la
médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 – Présentation du bassin de vie de Vierzon	6
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Vierzon	9
4 – Verbatims des acteurs de la médiation.....	16
5 – Compte-rendu de la réunion de mise en perspective.....	17
6 – Article de synthèse.....	20

Cette monographie est réalisée dans le cadre du projet Médiation Numérique pour Tous qui constitue un collectif de 23 monographies de bassin de vie sur le territoire de la Région Centre-Val de Loire.

Rédaction : Vincent REFRAY

Date de publication : mars 2021

Superficie : 1 395 km²

Nombre de communes : 36

Nombre d'habitants : 58 409 hab.

Densité de population : 41 hab./km²

Bassin de vie de Vierzon

Sources : Données actualisées en 2016.

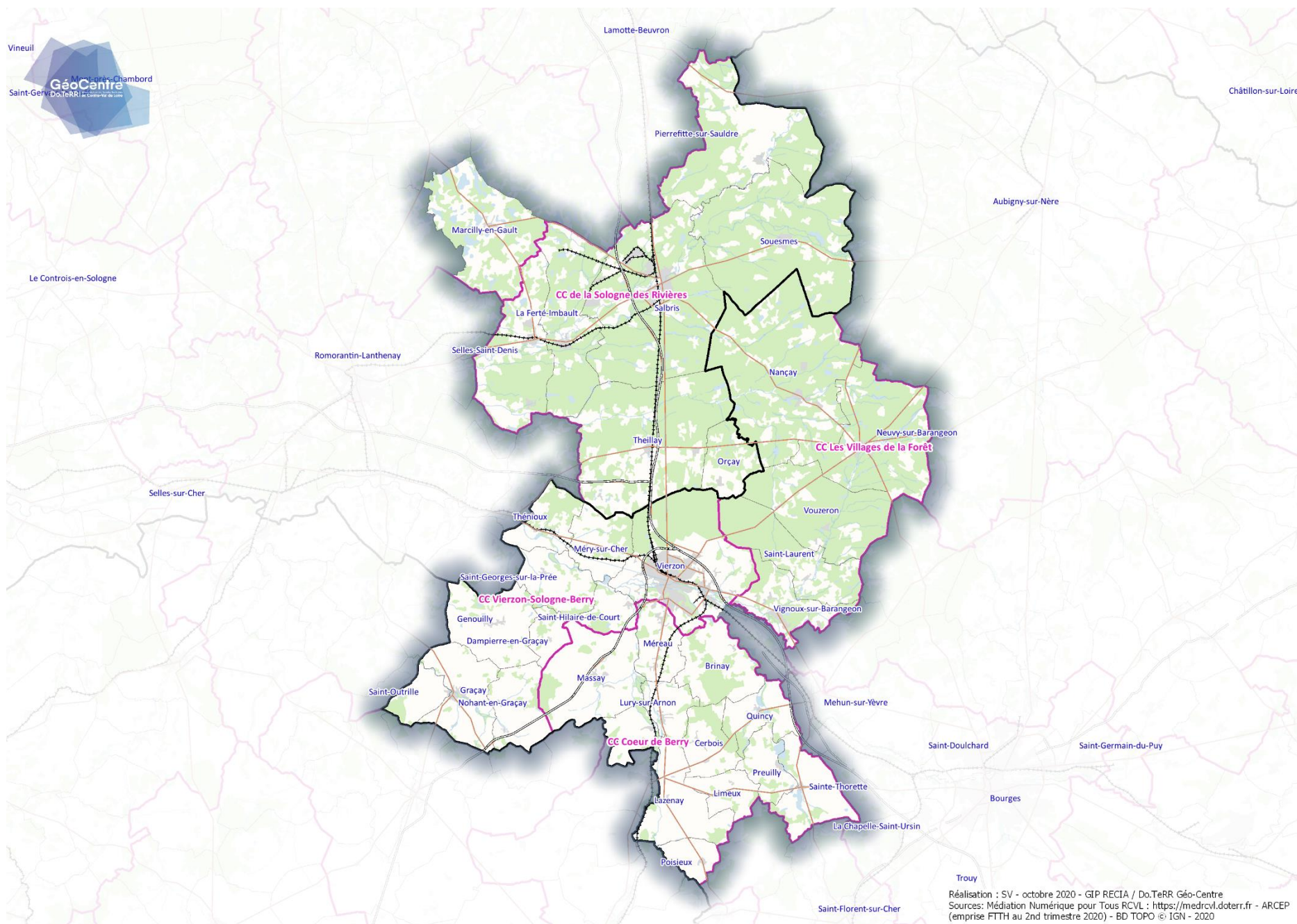
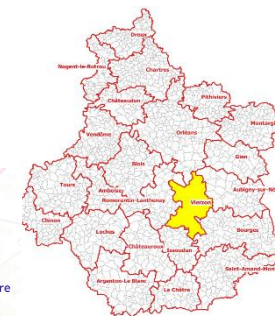


Figure 1 : Carte de situation

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

A cheval sur les départements du Cher et du Loir-et-Cher, le bassin de vie de Vierzon fait le lien entre trois régions naturelles que sont la Sologne, la Champagne berrichonne et la Vallée du Cher. Il bénéficie d'une position privilégiée au cœur d'un carrefour de communication avec les autoroutes A71, A20 et A85, et les lignes ferroviaires Paris-Toulouse et Nantes-Lyon. Depuis les années 90, le territoire voit son nombre d'habitants décroître y compris dans les principaux pôles. Ce déclin s'explique à la fois par des soldes naturels et migratoires négatifs. La population du bassin, au niveau de vie très modeste, se caractérise également par son vieillissement prononcé et par son niveau de formation relativement faible, lié au caractère fortement industriel du territoire. Au cœur d'un pays d'agriculture, d'élevage et de forêts, Vierzon a vécu du commerce et de l'artisanat presque jusqu'à la fin de l'ancien régime. C'est à la veille de la Révolution que l'industrie a fait une irruption décisive. Les ressources du sous-sol, riche de minerai de fer et d'argile, de même que la forêt et la rivière, combustible et force motrice, expliquent ce développement industriel. En 1779 le Comte d'Artois crée une forge qui fabriquera des outils agricoles, puis des armes. A partir de 1816, les industries de la céramique, puis du verre et du grès prennent leur essor. La dernière grande industrie est celle du machinisme agricole avec en particulier la Société Française du Matériel Agricole et Industriel qui rend Vierzon célèbre dans toutes les campagnes françaises. Le territoire vierzonnais bénéficie alors d'infrastructures importantes, avec le canal de Berry et le chemin de fer, en particulier le dépôt qui concentre jusqu'à 90 locomotives au début du 20ème siècle. A partir des années 70, le bassin de vie est confronté aux restructurations industrielles et de défense. Un grand nombre d'emplois industriels disparaissent et le territoire voit sa population baisser avec en particulier un fort exode des jeunes actifs. Salbris a été marquée par la désindustrialisation de l'armement avec la fermeture de GIAT et MATRA. Malgré tout, l'industrie demeure particulièrement présente sur le bassin. Des enjeux de premier ordre ont été identifiés sur ce bassin de vie :

- la préservation d'un tissu industriel aux savoir-faire variés, la diversification du tissu économique et une meilleure adéquation des compétences des actifs aux besoins des entreprises ;
- le renforcement de l'attractivité de Vierzon et le maintien d'un maillage équilibré en s'appuyant sur Salbris et les autres pôles de proximité ;
- la valorisation des ressources territoriales (tourisme et agriculture) tout en préservant le patrimoine naturel riche et varié.

Située aux portes de la Sologne et de la Champagne berrichonne, la Communauté de Communes Vierzon Sologne Berry occupe une position privilégiée en Région Centre-Val de Loire, avec la Ville de Vierzon, 2ème pôle économique du département du Cher.

Durant ces dernières années, la ville a pris un virage résolument numérique et s'est forgé une solide renommée dans le dynamisme de ses P.M.E. et P.M.I à la pointe de secteurs technologiques hautement spécialisés. On peut citer notamment LEDGER, une start-up française connue mondialement, qui conçoit et commercialise des portefeuilles de cryptomonnaies destinés aux particuliers et aux entreprises, et qui contribue à attirer d'autres acteurs sur Vierzon avec par exemple l'ouverture d'Algosup, une école internationale de développement de logiciels spécialisés.

S'agissant de la couverture numérique et de l'accès à des débits internet satisfaisants, les figures 2 et 3 qui suivent montrent que le territoire n'est pas encore très bien desservi, avec des zones rurales qui restent à couvrir par la fibre, comme cela est bien prévu dans les années à venir.

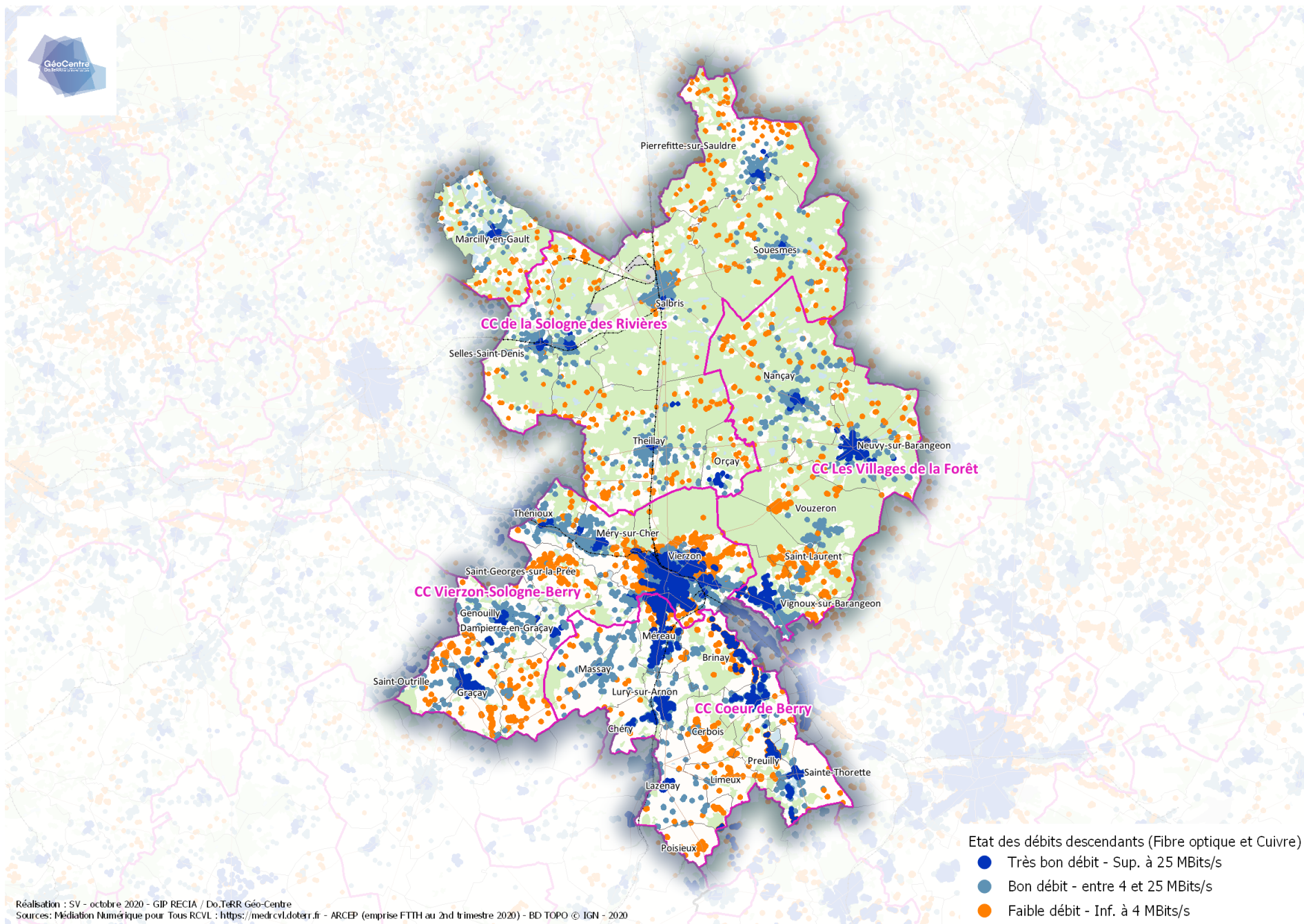


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)

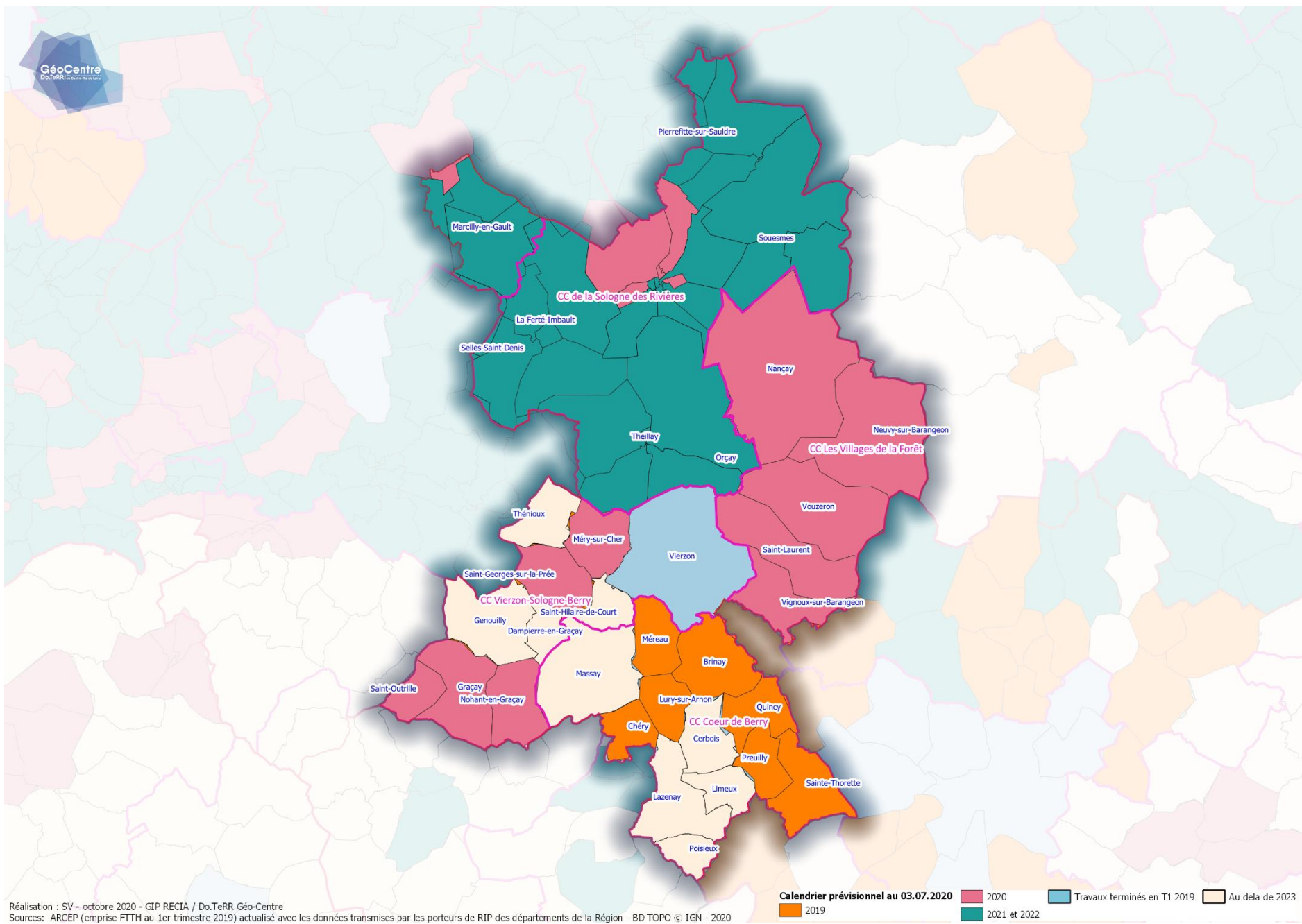


Figure 3 : Carte du calendrier prévisionnel du déploiement de la fibre optique jusqu'au domicile

3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Vierzon

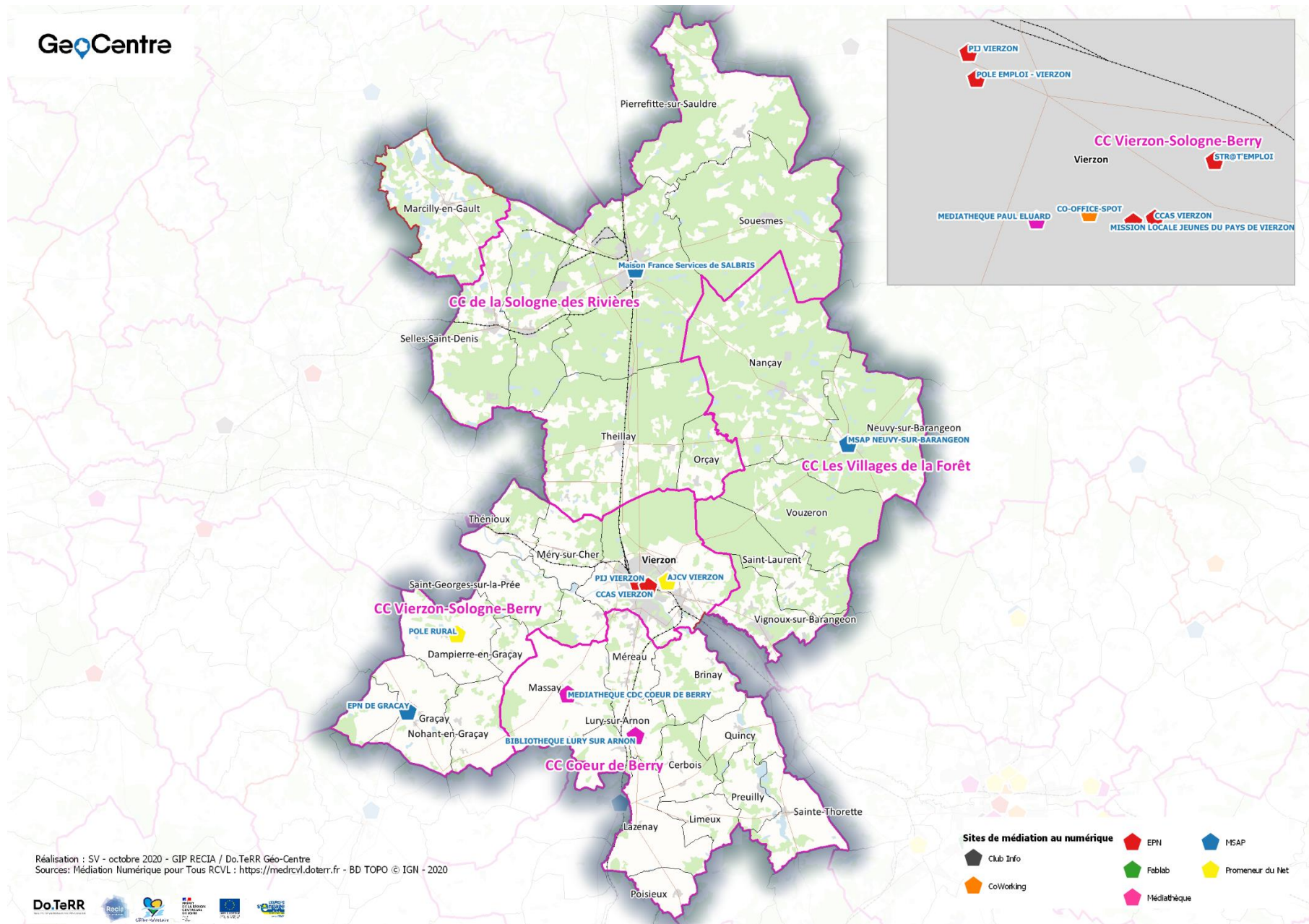


Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

L'Espace Public Numérique « Les Grands Moulins » (Ligue 18) de Graçay



L'Espace Public Numérique (EPN) de Graçay été mis en place dans le cadre de l'EVS (Espace de Vie Sociale) au sein de la structure « Les Grands Moulins ».

Description de l'EPN :

La salle, d'environ 10m², est équipée de **10 ordinateurs**

L'espace est ouvert le mardi et le vendredi (toute la journée)

L'espace, dédié initialement aux scolaires, a été adapté face aux demandes de seniors pour se former

Ce sont des bénévoles qui encadrent l'activité lorsqu'il y a un pic de demandeurs

C'est la réponse à un appel à projet de la CARSAT et de la MSA qui a permis la mise en place de d'ateliers sur les services publics dématérialisés (sites institutionnels) en direction des seniors.

5 ateliers différents sont proposés chaque année :

- Découverte de l'ordinateur
- Utilisation d'une boîte mail
- Découverte des sites institutionnels
- Les réseaux sociaux
- Les risques d'Internet

Ces ateliers réunissent environ 30 personnes par an.

L'utilisation de l'EPN en libre accès fédère 4 à 5 usagers par semaine

La structure passe par la fédération des centres sociaux pour répondre aux appels à projets

Le public arrive avec du matériel parfois très performants, mais ne sait pas toujours bien l'utiliser

Les usagers ont des difficultés à reproduire chez eux ce qu'ils ont vu en formation

Il est constaté que, du fait de la gratuité des ateliers, les participants ne se sentent pas obligés de venir à chaque fois

Il y a un déficit de communication de l'EPN pour se faire connaître à l'extérieur

Il y a des personnes très éloignées du centre de formation, qui n'ont pas forcément les moyens ou l'envie de se déplacer. La structure travaille sur la possibilité d'avoir des modules de formations itinérants, voir à domicile.

Les 3 MSAP ou Maisons France Services du bassin de vie

MSAP de Graçay :

La structure est située dans les locaux la Poste depuis environ 2 ans. La MSAP essaie de redynamiser son espace mais rencontre des difficultés par manque d'accompagnement. Un ordinateur est à disposition, avec accès aux services dématérialisés

On constate beaucoup de blocages liés à l'utilisation d'un ordinateur (par ex : souris) chez les seniors.

Il est plus simple de les former à l'usage de la tablette (demandes de formations/ateliers formulées en ce sens)

Maison « France Services » de Salbris



La structure, anciennement MSAP, a été labellisée « **France Services** » le 1^{er} janvier 2020.

Ses locaux hébergent également le CCAS de Salbris.

Les services à disposition sont : 2 postes en accès libre avec accès à Internet, une photocopieuse-scanner, le téléphone (pour services publics), avec un accompagnement sur place par des

agents.

Dans le cadre de « France services » la structure travaille avec de nombreux partenaires nationaux et locaux. Certains d'entre eux assurent des permanences régulières au sein de l'espace d'accueil.

MSAP de Neuvy-sur-Barangeon

Le service est situé dans les locaux du bureau de poste.

Un îlot de services au public est aménagé avec un accès à des services numériques, scanner, photocopieur, avec un accompagnement sur place.

Ville de Vierzon

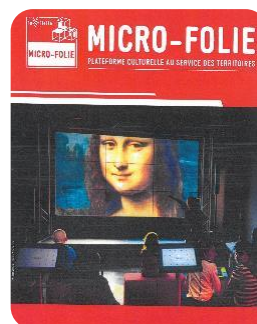
Des Classes mobiles (mallette avec matériel numérique mobile) sont réparties dans des écoles de Vierzon

- **2 ordinateurs, 10 tablettes et une imprimante-scanner sont disponibles à la médiathèque.** Les agents épaulent les usagers dans la création des comptes...
- **La question de la médiation numérique est souvent revenue auprès des agents municipaux** (médiathèque, mairie, ...). Un groupe de travail a été constitué avec des agents autour de cette question
- **Des services de la ville sont dématérialisés** : portail famille, demandes de pièces d'identité/carte grise, impôts, paiement en ligne... Ces services sont toujours disponibles en guichet ou par téléphone. Seule une petite partie des usagers utilisent les services en ligne. Mme Salvaing reconnaît que l'accès à ces services reste perfectible notamment en ce qui concerne les publics les plus éloignés du numérique. La mairie réfléchit à améliorer l'accessibilité de ces services sur son site Internet. Elle fait le constat, par exemple, d'une utilisation plus forte du matériel mobile (téléphone, tablette) pour accéder aux services.



Projets en cours au niveau de la ville de Vierzon :

- **Algosup** : une école de développeurs logiciels doit voir le jour en septembre 2020
- **Ledger** : la startup de Vierzon, leader des portefeuilles sécurisés pour cryptomonnaies, a inauguré son Ledgerplex de 4000 m²
- **L'expérimentation « Micro-folie »**, musée numérique de proximité dans le bâtiment de l'ancienne poste donnant sur la nouvelle place Jacques Brel (projet incluant aussi une Fablab avec impression 3D et un espace de convivialité...)
- **Un projet de tiers lieu numérique « Fabrique numérique de territoire »** avec articulation Vierzon, CC, PIJ, ... à la maison des cultures professionnelles (dynamique du projet « Action cœur de ville »)
- **Le projet de tiers lieu culturel (et culinaire)** dans l'ancienne usine Baracher-Mathat
- **L'ouverture prochaine d'une antenne du CNAM** à la maison des cultures professionnelles qui proposera un parcours de formation sur le numérique (dont le PASSE numérique)
- **Le projet de création d'une classe prépa numérique** à partir de 2021



- **Le développement / étude autour de la Smart City** (gestion des équipements et éclairages publics)
- **La plateforme « Ma Ville, Mon Shopping »** pour favoriser le commerce local, portée par le Groupe La Poste
- **Le Wifi gratuit** sur la place Jacques Brel
- **L'accès fibre** sur l'ensemble du Vierzonnais d'ici 2022
- **Équiper les écoles** de Vierzon en matériel numérique



Pôle emploi Vierzon

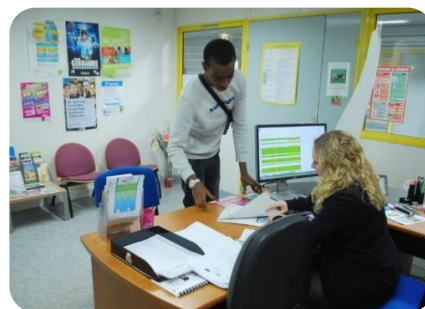
L'agence répond au besoin d'acculturer les demandeurs d'emploi au numérique : session de formation, développement de compétences pour qu'ils s'approprient les outils numériques (site de pôle emploi avec dématérialisation de l'inscription et des échanges)



- **Le développement d'outils spécifiques, comme une plateforme numérique « Emploi store »** permettent aux demandeurs d'emplois d'être plus autonomes (700 000 connexions par jour au niveau national sur la plateforme)
- **Le développement de partenariats en local** est en cours pour pouvoir mettre en place des entretiens en visioconférence
- **4 volontaires en service civique** ont une mission **d'accompagnement des demandeurs d'emploi au sein de l'espace numérique** de l'agence de Vierzon
- **2 agents** de Pôle emploi Vierzon, ayant plus d'appétence pour le numérique, ont une mission **« d'ambassadeurs du numérique »**. C'est un rôle d'animation et de montée en compétences aussi bien pour les conseillers que pour les usagers. Ateliers pléniels et accompagnements individuels selon les différents profils / différents usages. Ces ambassadeurs constatent chez les jeunes un usage des réseaux sociaux au quotidien mais des difficultés sur la gestion de boîtes mail et la navigation sur les sites institutionnels.
- À Vierzon : l'agent ambassadeur est Johanna JASSIN
- **Le développement d'une plateforme communautaire « sphère emploi » expérimentale**, qui sera généralisé en 2020, est réalisée par les demandeurs d'emploi et pour les demandeurs d'emploi : forum d'entraide, lien direct avec les conseillers sous forme de chat...
- M. AFKIR ajoute qu'un **« LAB » (#LabemploiRCVL)** a été mis en place par Pôle Emploi Centre-Val de Loire à l'image de celui créé par Pôle Emploi sur Paris en 2014 et qui avait donné naissance à « l'Emploi store ». Il propose aux conseillers Pôle Emploi et à certains partenaires extérieurs (Afp, Greta, CCI, Arbocentre), un espace de réflexion, des outils, des organisations et des services en adéquation avec les besoins des usagers.

Mission locale du Pays de Vierzon

- La structure d'adresse à un public 16-25 ans
- Plusieurs antennes de permanence sont déployées sur le pays de Vierzon pour réduire la distance avec les milieux ruraux
- Le numérique est en libre usage, pour tout public
- « Contrairement aux idées reçues, l'usage de l'outil informatique n'est pas maîtrisé par les jeunes » (création et gestion d'une messagerie, relances de candidatures, ...)
- Les jeunes ne sont pas si équipés que cela en termes de postes informatiques : ils viennent souvent chercher le matériel sur les lieux ressources
- Par méconnaissance, la mobilisation des réseaux professionnels dans la démarche individuelle de recherche d'emploi reste à la marge pour certains jeunes
- En ville, les lieux ressources sont multiples mais le taux d'équipement en milieu rural est plus important
- Les enjeux croissants et pluriels demandent d'ajuster l'accompagnement auprès des jeunes (accès à l'emploi et sécurisation une fois en poste)
- La mission locale et le PIJ sont partis prenantes avec d'autres acteurs du pays de Vierzon du projet déposé dans le cadre du PIC « Repérage et mobilisation » pour repérer et remobiliser les « invisibles » porté administrativement par le Service Public de l'Emploi. Le projet associe notamment des acteurs associatifs, culturels, économiques, des acteurs de l'emploi, des élus locaux, l'État, la région, le département dans le cadre d'un consortium d'acteurs. Parmi les idées proposées par le consortium :
 - Former des adultes référents au sein des structures qui côtoient les jeunes (associations de quartiers, sportives..., collectivités du rural...) afin qu'ils connaissent les structures du SPRO et puissent y orienter les jeunes sans solution.
 - Mises en place de maraudes en binôme (EPI et MLJ) sur les QPV et le rural afin de repérer le public et de recueillir les besoins.
 - Mise en place d'un moyen itinérant (type bus) pour aller vers les jeunes du rural.
 - Mise en place de bourses Permis, BAFA, projets en échange d'un nombre d'heures rendus sous forme de missions citoyennes.
- Ambassadeur jeunes (sous forme de service civique) pour travailler la communication à destination des jeunes (via les réseaux, le numérique.).
- Evènements Buzz plusieurs fois par an sur différents points du territoire (évènements sportif, culturels...) afin de repérer et de « capter » des jeunes



Une première phase du projet (1 an) prévoit le repérage des publics ainsi que le repérage des freins : des ambassadeurs jeunes et des adultes relais seront chargés d'enquêter sur le terrain. En multipliant les prismes de la médiation, la mission locale pense que l'on pourrait mieux couvrir les besoins de ces jeunes.

Constat : beaucoup de jeunes suivis par la mission locale ont du mal à adopter la bonne posture dans les échanges liés à leur recherche d'emploi (candidature en ligne, lettre, entretien...) à cause de l'influence du langage utilisé dans leur communication en ligne (réseaux sociaux) ...

Point Information Jeunesse (PIJ) du pays de Vierzon

- L'espace numérique est animé par un animateur multimédia (Yoann FADEAU) : 8 ordinateurs sont mis à disposition du public avec imprimante. La structure a bénéficié il y a quelques années du label WebOcentre. Des ateliers sont proposés régulièrement au public du PIJ, favorisant :
- **D'avoir une réflexion pour changer de matériel** : avoir des PCs portable et se rendre chez les usagers pour les former ? Idée d'ateliers délocalisées, principe « tupperware » ?
- Des interventions à l'extérieur avec l'action du réseau IJ « **Le vrai du faux** » dans les collèges qui traite des **fake news et complots sur internet** (informateurs jeunesse des PIJ formés par le CRIJ à l'échelle de la région pour animer ces interventions localement
- **Des actions de prévention sur le numérique avec les lycées** (partenariat avec le réseau « **Promeneurs du net 18** »)
- Des liens avec la mission locale et/ou pôle emploi pour de l'échange d'informations (autour de l'emploi, service civique, ...) mais aussi pour animer des ateliers.
- Des différences sur le niveau d'information des fake news entre jeunes et seniors
- Des différences de la maîtrise des usages : travail à faire sur cet angle



Constat : depuis que la préfecture ne propose plus de guichet, le public vient au PIJ aussi pour les demandes de cartes grises.



Expérimentation dans le cadre du projet régional « Médiation numérique pour tous » (2021)

Création d'un Tiers-lieu « INFOLAB » dédié aux jeunes porteurs de projets de 15-30 ans :

La Ville de Vierzon, avec le soutien de la CAF du Cher et du CRIJ Centre-Val de Loire, porte un projet d'ouverture d'un INFOLAB, tiers-lieu dédié à l'engagement des jeunes, dans le quartier Tunnel-Château, place de la résistance, au sein du bâtiment hébergeant déjà la CAF et la MSA.

Les locaux prévus pour l'INFOLAB seront également investis par le Point Information Jeunesse ainsi que les équipes d'animation des Point accueils Jeunes de la ville de Vierzon.

Qu'est-ce qu'un INFOLAB ?

Initié par le CRIJ Centre-Val de Loire, un INFOLAB est un tiers-lieu/espace de coworking équipé d'outils numériques et s'adressant à tout porteur de projet âgé de 15 à 30 ans.

Objectifs :

- ➔ Permettre à des jeunes des Quartiers Politique de la Ville de Vierzon de bénéficier d'un lieu de travail partagé et collaboratif, d'équipements numériques professionnels et d'un accompagnement individuel pour mener à bien leurs projets.
- ➔ Développer un réseau d'acteurs privés et publics partenaires de l'INFOLAB (entreprises, CNAM, Pole emploi, Mission locale...)

Association Str@t'Emploi

L'association, créée en juillet 2018, a déménagé rue M. Joffre (auparavant au même endroit que le PIJ et la mission locale). Elle a été labellisée WebOCentre.

6 postes fixes sont à disposition de 9h à 12h tous les jours

- Elle propose du soutien dans l'administratif en ligne, de l'aide sur les **techniques de recherche d'emploi**
- Elle reçoit des stagiaires qui restent ensuite en tant que bénévoles pour aider le public : un atout car **le numérique demande du temps**



Ce service répond apparemment à un vrai besoin du public en complémentarité avec les autres structures d'insertion professionnelle (mission locale par ex)

L'affluence est croissante : environ 250 nouvelles personnes accueillies depuis l'ouverture (environ 2 pers. par jour, les personnes qui reviennent ne sont pas comptabilisées)

Un travail partenarial est entrepris avec la Ligue de l'Enseignement 18 et les « Promeneurs du net 18 » dans le cadre de l'action régionale **Human Tech Days** (le numérique au cœur de l'humain) en janvier-février 2020

Constat : la mise à disposition du matériel est indispensable mais il est nécessaire d'avoir un.e médiateur.trice formé.e pour accompagner le public.

CCAS de Vierzon

- La mise en place des premiers ateliers numériques en direction des seniors en partenariat avec le PIJ date du début des années 2000.
- Depuis 3 ans, des ateliers tablettes s'y ajoutent.
- Sont en projet des ateliers tablettes à domicile (tablettes fournies aux usagers).
- Il y a également des ateliers tablettes avec les malades d'Alzheimer
- En projet : 1 point d'accès informatique + borne numérique avec un accompagnement assuré par un volontaire en service civique



Constat : les seniors de Vierzon ne semblent pas connaître l'offre locale existante en matière de médiation numérique (les structures, les acteurs, les lieux...)

Centre social AJCV (Association des Jeunes Créateurs Vierzonnais)

Centre Social du Clos du Roy : co-construction de projets collectifs répondant aux besoins des habitants du territoire

Un Espace Numérique :

- 2 ordinateurs à disposition du public
- 1 imprimante + scanner
- **1 accompagnateur**
- **6 ordinateurs pour le laboratoire de langues** utilisés par le passé pour des ateliers sur le numérique (ces ateliers n'ont plus cours aujourd'hui, faute de personne formée et/ou avec de l'appétence pour les animer)



2 Promeneurs du Net : accompagnement et suivi à distance des jeunes via les réseaux sociaux

Bus numérique de la région



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. L'outil s'avère être un indicateur relatif aux besoins du secteur.

Depuis la création de ce service en 2018, le bus s'est rendu à Massay, Graçay et Macilly en Gault la première année. En 2019 ce fut au tour de Pierrefitte sur Sauldre, Vierzon (trois jours) et à Nouveau Marcilly en Gault. Près de 150 séniors ont bénéficié de ces services.

4 – Verbatims des acteurs de la médiation

« ...contrairement aux idées reçues, l'usage de l'outil informatique n'est pas maîtrisé par les jeunes... »

[Le directeur de la Mission locale](#)

« ...du fait de la gratuité des ateliers, les participants ne se sentent pas obligés de venir à chaque fois... »

« ...une partie du public est équipé de matériels parfois très performants, mais ne sait pas toujours bien l'utiliser... »

[Le responsable d'un Espace Public Numérique](#)

« ...certainement par pudeur, certains usagers ont du mal à avouer leurs difficultés dans l'utilisation de l'informatique et de l'Internet... »

[Une conseillère municipale](#)

« ...depuis que la préfecture ne propose plus de guichet, le public vient au PIJ aussi pour les demandes de cartes grises... »

[Le responsable du Point Information Jeunesse](#)

« ...les seniors de Vierzon ne semblent pas connaître l'offre locale existante en matière de médiation numérique... »

[La directrice du CCAS](#)

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

Après une première rencontre favorisant l'état des lieux des structures et des problématiques liées à la médiation numérique, une seconde réunion était plus portée sur les perspectives. Organisées par groupes, les participants échangeaient entre eux autour des questions des publics, des structures et des services (existants ou non) afin de porter nos regards sur des pistes pouvant faciliter le travail des médiateurs.

MEDIATION NUMERIQUE POUR TOUS

Réunion n°2 - Bassin de Vie de Vierzon

7 novembre 2019 – 14h00-17h00 – Mairie de Vierzon

Liste des personnes présentes

Participant.e.s :

Monique MORIN (conseillère municipale) - Mairie de Massay
Lakdar DRIF (directeur) - Point Information Jeunesse du pays de Vierzon
Gérard ROLLAND (directeur) – Ligue 18 « Les Grands Moulins »
Isabelle AZEVEDO (co-fondatrice) – Association Str@t'Emploi
Nicolas DELAHAIE (conseiller référent Garantie Jeunes) – Mission locale pays de Vierzon
Zeera BOUAKKAZ (Directrice) – Centre social AJCV
Marylène PAILLIER (Directrice) – CCAS Vierzon
David GAUTHIER (Service politique de la ville) – Mairie de Vierzon

Membres du consortium :

Vincent REFRAY (chargé de mission numérique) – CRIJ Centre-Val de Loire
Mourad BENNACEUR (chargé de mission) – GIP Récia
Elsa DA SILVA (chargée de mission numérique) – Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire

1. Atelier 1

Thématique : Quels sont les publics en difficulté avec le numérique ?

Quels sont les obstacles à une médiation ?

Les publics en difficulté :

- **Tous les publics sont concernés mais avec des difficultés diverses** : tout type de qualification, tout type d'âge car le numérique est vaste, on peut trouver des difficultés même chez des personnes qui ont des compétences numériques
- **On peut peut-être marquer une différence « public actif vs public non actif »** : ceux qui sont les plus bénéficiaires d'aides (sociales ou autres) sont mécaniquement plus souvent utilisateurs des services dématérialisés. Ils sont donc plus fréquemment mis en difficulté dans l'accès à ces services...
- On constate une « pudeur » de certains publics à formaliser leur manque de maîtrise des outils et du vocabulaire numériques (les seniors, mais aussi et peut-être encore plus les jeunes, n'osent pas toujours dire qu'ils ne maîtrisent pas l'outil informatique ou certaines procédures web)



Obstacles :

- **Le temps** : le numérique est chronophage ; et l'accompagnement personnalisé prend du temps avec aussi le fait que les médiateurs soient souvent en CDD voire même dans certains cas bénévoles
- **Problème du « faire à la place de »** au lieu d'accompagner pour favoriser l'autonomie de l'utilisateur
- **L'évolution rapide des outils** suppose une veille qui prend beaucoup de temps
- **Différence entre les outils/logiciels mis à disposition par les structures et les outils/logiciels possédés par les publics**
- **Ordinateurs « bridés »** (Mission locale) empêchant la création d'outils ou de projets ludiques

Comment mieux toucher les publics ?

- **Former les médiateurs numériques** en proposant également des formats à distance (FOAD, MOOC) pour répondre aux problématiques de disponibilité des personnels
- **Mieux cibler la communication en direction des publics** (sur les services proposés par les structures) Comment communiquer avec les personnes les plus éloignées des acteurs de la médiation (qui fait quoi ?)
- **Vulgariser/expliciter le vocabulaire numérique** pour tous
- **Adapter l'accompagnement** en fonction de l'utilisateur
- **Susciter l'intérêt des publics pour venir dans les structures** : thématiques d'ateliers attractives, matériels et outils performants, services proposés répondant à des besoins identifiés du public...

2. 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 ?

Quelles initiatives ?

Sur les initiatives actuelles

- Difficile de savoir si l'offre est suffisante car **manque de visibilité des acteurs de la médiation sur le territoire**. On a besoin de plus de communication sur l'existant !
- On remarque que **les publics les moins bien équipés sont souvent ceux qui maîtrisent moins bien l'ordinateur** (manque de pratique = manque de maîtrise)
- **Il existe encore des zones blanches**, des territoires non couverts par les structures d'accompagnement



Sur les initiatives nouvelles

- **Les structures devraient aller vers le public** (interventions à proximité des publics, itinérantes voire à domicile ?)

- **Avoir une cohérence territoriale dans la mise en place des dispositifs** : déterminer des périmètres d'intervention et développer une cohérence en fonction des spécificités et du nombre de bénéficiaires potentiels. Idée de détermination de la masse critique : au-delà d'un certain seuil, on sait que l'action ne sera plus performante, il faut veiller à ne pas la dépasser. Par exemple : le bus numérique de la CARSAT, avec 1 seul atelier de 3h par territoire, ne fait que du « saupoudrage » et ne suffit pas. Il faudrait pouvoir poursuivre l'action en s'appuyant sur les structures locales.
- **Avoir des outils ergonomiques à proposer** (notamment pour les jeunes) et y être formé : comment réussir à être toujours suffisamment à la pointe ? Adapter également l'outil en fonction des publics (par ex. : les seniors sont plus à l'aise avec les tablettes)

Organisation et moyens :

- **Maintenance du matériel, du parc informatique** : les structures (souvent associatives) n'ont pas de techniciens pour assurer cette maintenance et encore moins les moyens financiers pour l'externaliser !
- **Contraintes budgétaires** des structures de médiation à prendre en compte
- **Formation à destination des accueillants/agents sur l'accès aux droits et aux services en ligne** pour accompagner les publics reçus (faciliter car on explique mieux ce que l'on comprend)
- **Formation sur la connaissance des typologies de publics** et des besoins inhérents à ces typologies

3. Synthèse des échanges

Les publics :

- **On constate que tous les publics ont besoin d'accompagnement mais avec un effet « double peine » pour les plus « fragiles »** (non équipés, sans emploi, éloignés de la formation...) qui de facto sont confrontés plus fréquemment aux services dématérialisés (demandes d'aides en ligne, actualisation pôle emploi...).
- **Une « pudeur » du public (jeunes, personnes âgées)** à avouer son manque de maîtrise des outils et procédures numériques est observée par les acteurs

Faut-il prendre des initiatives complémentaires ?

- **L'offre de service proposée sur le territoire a besoin de plus de cohérence territoriale, d'ergonomie et de lisibilité** pour qu'elle soit comprise et utilisée par le public.
- **Les acteurs ont besoin d'être formés**, d'une part sur le repérage des typologies de publics et de leurs besoins, et d'autre part sur les démarches administratives dématérialisées.
- **Les structures de médiation ont besoin de moyens (humains et financiers)** pour pouvoir assurer un service adapté et de qualité

6 – Article de synthèse

Le bassin de vie de Vierzon est un territoire plein de contrastes.

Au Nord et à l'Est, on trouve des zones très rurales, confrontées à la fracture numérique notamment en raison du peu de structures de médiation présentes sur ces territoires et en pleine montée en puissance depuis quelques années des services dématérialisés. Le département du Cher ayant fait le choix de l'arrêt du dispositif « EPN Mobile 18 » en fin d'année 2019, le bus numérique de la CARSAT, ne suffit pas, au regard de la faible fréquence de ses passages dans chaque commune, à répondre aux besoins de cette population rurale qui doit être accompagnée dans les usages du numérique.

Les deux MSAP, à Salbris et Neuvy-sur-Barangeon, demeurent les rares lieux d'accès aux services publics dématérialisés sur ces territoires ruraux.

Au sud, s'étend une zone urbaine, sur la Communauté de Communes Vierzon Sologne Berry, qui cherche à retrouver un nouveau souffle en affirmant un virage technologique, en particulier dans le numérique, depuis le déclin du tissu industriel local amorcé au milieu des années 70.

Figure de proue de ce virage numérique vierzonnais, Ledger, startup française reconnue mondialement pour ses portefeuilles de cryptomonnaies, participe de l'attraction que peuvent avoir d'autres acteurs pour ce territoire. C'est le cas notamment d'ALGOSUP, école internationale de développeurs qui vient de rejoindre la startup au sein du parc technologique de Sologne à Vierzon. La ville de Vierzon, autre acteur de ce dynamisme numérique local, a lancé récemment plusieurs chantiers sur le champ du numérique, notamment : un musée Micro-folie (musée numérique de proximité) ou encore un projet de tiers lieu numérique « Fabrique numérique de territoire » dans la dynamique du projet « Action cœur de ville ».

Même s'ils sont majoritairement concentrés autour de la ville de Vierzon, des acteurs de la médiation numériques sont bien présents et actifs sur la moitié sud de ce bassin de vie.

Sur la Communauté de Communes Vierzon Sologne Berry, beaucoup d'acteurs œuvrent sur le champ de l'insertion professionnelle en réponse aux besoins des publics issus des quartiers politique de la ville : mission locale (avec des antennes dans toute la Communauté de Communes), le secteur associatif (AJCV, Strat'Emploi), l'agence Pôle emploi, ainsi qu'au niveau municipal un Point Information Jeunesse, un CCAS et une médiathèque.

Plus au sud, dans la commune de Graçay, la médiation numérique de la population est assurée d'une part par la Ligue de l'Enseignement (EPN « les grands Moulins »), d'autre part par la MSAP de Graçay installée dans l'ancien bureau de poste.

Enfin les petites communes tentent de s'organiser pour pouvoir proposer un service minimum à la population (accès Internet ou ordinateurs mis à disposition) sans avoir forcément les moyens, ni les compétences pour en assurer l'accompagnement.

Les besoins identifiés sur ce bassin de vie sont les suivants :

- **Le besoin d'accompagnement au numérique concerne tous les publics** (jeunes, seniors, actifs, inactifs...)
- Face à un public en fracture avec les procédures numériques, les structures doivent avoir la capacité de proposer **un accompagnement personnalisé, de qualité et assuré par des professionnels formés**
- **La formation des acteurs doit s'articuler autour de deux axes** : d'une part sur le repérage des typologies de publics et de leurs besoins, et d'autre part sur l'accompagnement aux démarches administratives dématérialisées.
- **L'offre de service proposée sur le territoire a besoin de plus de cohérence territoriale**, d'ergonomie et de lisibilité pour qu'elle soit comprise et utilisée par le public.
- **Développer un réseau d'acteurs privés et public sur le territoire autour de l'Engagement des jeunes et du numérique** : projet de création d'un INFOLAB en quartier QPV.
- **Il faut encourager les initiatives locales de mise en réseau**, tel le groupe d'acteurs de l'insertion des jeunes fédérés au départ sur le projet « PIC des invisibles ».