




*Le numérique
pour tous*
Centre-Val de Loire

MONOGRAPHIE

du bassin de vie de Chinon sur la médiation numérique



Sommaire

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous ».....	4
2 – Présentation du bassin de vie de Chinon	6
3 – Les acteurs de la médiation numérique sur le bassin de vie de Chinon	10
4 – Verbatims des acteurs de la médiation.....	16
5 – Compte-rendu de la réunion de mise en perspective	17
6 – Article de synthèse	21

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 : Mathieu MUSELET

Date de publication : Décembre 2020

1 – Le projet « Médiation numérique pour tous »

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

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

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

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

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

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

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



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



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



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



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

canton d'un lieu dans lequel des professionnels vont permettre de simplifier la relation des usagers aux services publics.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2 – Présentation du bassin de vie de Chinon

Entre filiation angevine, au Nord, et poitevine, au Sud, le bassin de vie de Chinon recense une grande variété de paysages. Forêts, faluns et tourbières dans la partie septentrionale, plateau calcaire de Sainte-Maure dédié aux grandes cultures dans la partie australe, encadrent ce territoire dont la Loire, la Vienne et l'Indre constituent la matrice avec la plaine alluviale du Véron qui accomplit la fusion avec la Touraine. La zone est desservie par les autoroutes A10 et 185. Deux lignes ferroviaires majeures longent les faces Nord et Est avec l'axe transversal Nantes-Tours-Lyon pour le Bourgueillois, et l'axe Tours-Bordeaux pour Sainte-Maure. En 1982, Chinon a pu bénéficier de la réouverture de sa liaison ferrée avec Tours.

La population, peu dense, se concentre plus massivement sur les bords de la Vienne et singulièrement sur le canton de Chinon qui en absorbe le tiers. La ville-centre, quant à elle, compte 8 200 habitants. Ce territoire rural est également structuré par un maillage de petites villes dont deux d'environ 4 000 habitants (Bourgueil et Sainte-Maure-de-Touraine).

L'histoire de Chinon se fonde dans celle de la France jusqu'à la Renaissance. Entrée dans le giron des Plantagenêt au 12^{ème} siècle, elle se positionne entre l'Aquitaine et l'Angleterre de Richard Cœur de Lion. L'imposante forteresse médiévale, qui surplombe la Vienne, est au cœur de la reconquête du royaume avec la rencontre entre Charles VII et Jeanne d'Arc, en 1429. « Chinon, petite ville grand renom », est ainsi consacrée par François Rabelais, né à la Devinière en 1495. Ce passé prestigieux a doté le Chinonais d'un riche patrimoine. Le cardinal de Richelieu ajouta sous Louis XIII un château magnifique, démantelé au 19^{ème}, et fit construire une « cité idéale » à l'urbanisme révolutionnaire. Si Sainte-Maure-de-Touraine peut faire état d'une relative tradition industrielle, le territoire s'est essentiellement reposé sur une économie rurale jusqu'à la moitié du 20^{ème} siècle avant que trois événements majeurs viennent jouer un rôle de catalyseur du développement. En 1937, les trois appellations Chinon, Bourgueil et Saint-Nicolas-de-Bourgueil accèdent aux Appellations d'Origine Protégée (AOP) et donc à une notoriété relativement récente, même si la culture de la vigne plonge ses racines à l'époque romaine. Aujourd'hui, ces aires d'appellation s'étendent sur environ 4 650 hectares.

En 1951, dans un climat de « guerre froide » et dans le cadre des accords de l'OTAN, l'armée américaine aménage un dépôt du génie sur 800 hectares dans la forêt domaniale de Chinon, sur la commune de Saint-Benoît-la-Forêt, et implante un hôpital militaire de 1 000 lits. Outre le coup de fouet pour les entreprises du BTP qui participeront aux chantiers de 1 100 à 1 300 personnels civils du secteur profiteront de cette manne militaire, jusqu'au départ en février 1967. La corne d'abondance n'est toutefois pas tarie : à partir de 1957, EDF édifie sa première centrale nucléaire sur Avoine. Outre les près de 1 300 emplois directs générés, la ZAC du Véron voit se développer des activités de sous-traitance liées principalement au nucléaire.

Ajoutons enfin que la qualité du patrimoine et des paysages, l'inscription dans le périmètre de l'UNESCO, la présence du Parc Naturel Régional Loire-Anjou-Touraine, la gastronomie avec quatre AOP (les trois citées précédemment ainsi que Sainte-Maure) sont autant d'atouts pour le développement du tourisme chinonais.

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.

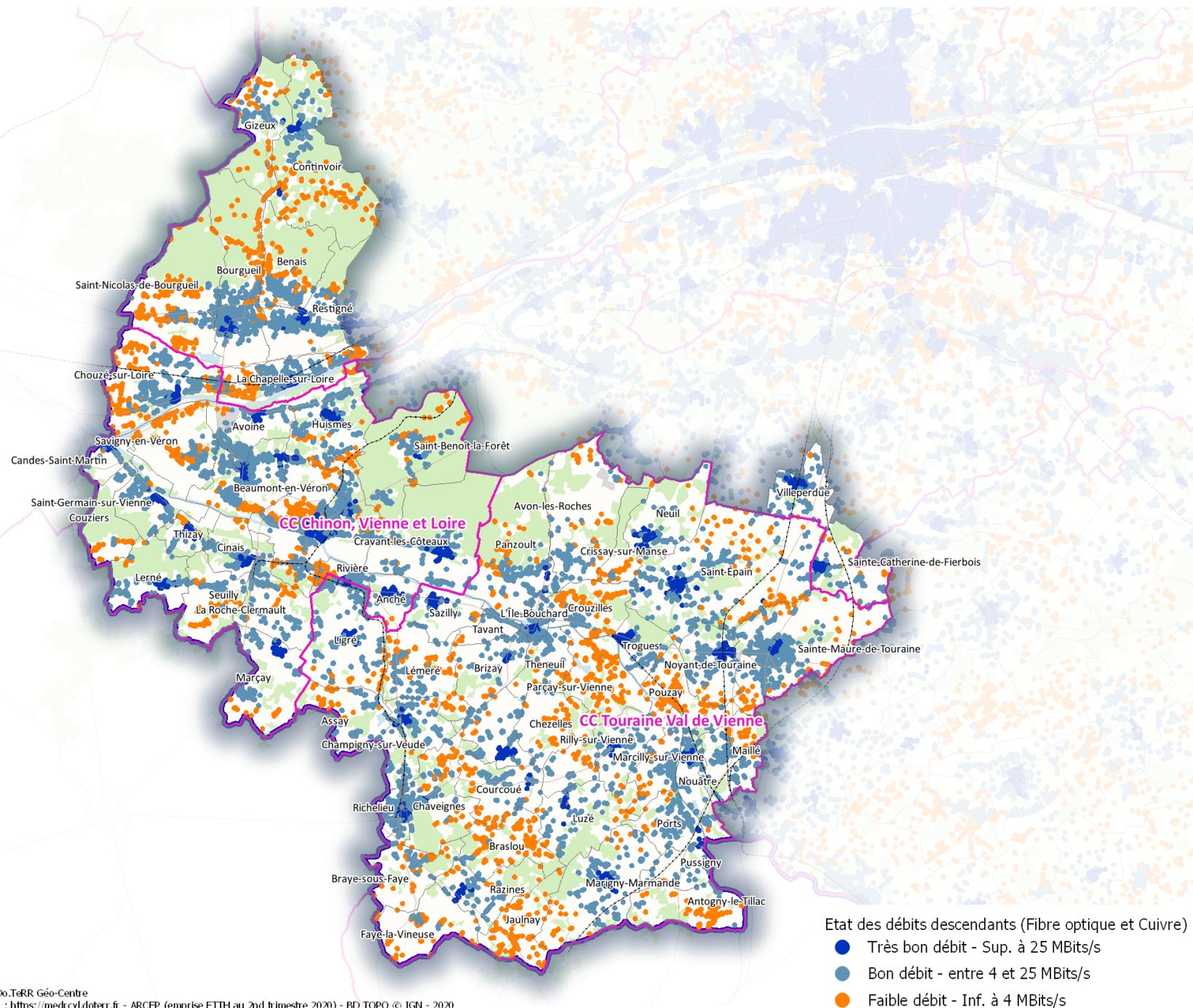
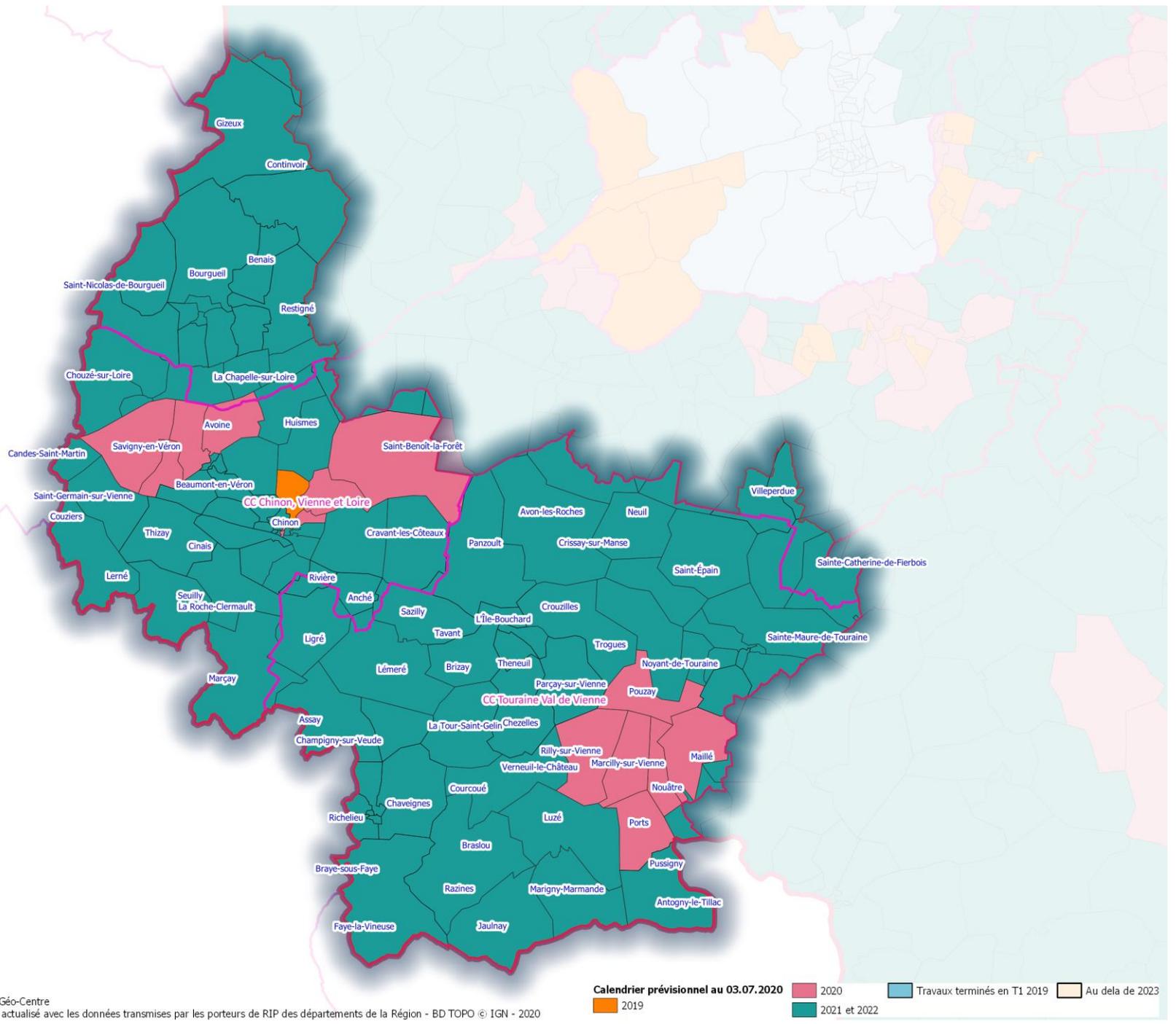


Figure 2 : Carte de l'état des débits descendants (technologies : fibre optique et Cuivre)



Réalisation : SV - octobre 2020 - GIP RECIA / Do.TeRR Géo-Centre
 Sources: ARCEP (emprise FTTH au 1er trimestre 2019) actualisé avec les données transmises par les porteurs de RIP des départements de la Région - BD TOPO © IGN - 2020

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

Découpage du bassin de vie

1. La Communauté de communes Chinon, Vienne et Loire

Avec une superficie de 27 300 hectares, elle représente la plus importante communauté de communes du Pays du Chinonais, regroupant 19 communes et 24 000 habitants : Chinon, Beaumont en Véron, Avoine, Huismes, Savigny en Véron, Rivière, Saint Benoît la Forêt, Candes Saint Martin, Cinais, Couziers, la Roche Clermault, Lerné, Marçay, Saint Germain sur Vienne, Seuilly, Thizay, Anché, Cravant-les-Côteaux, Chouzé sur Loire.



2. La Communauté de communes Touraine Val de Vienne

La Communauté de communes Touraine Val de Vienne est située au sud de Tours en Indre et Loire. Elle regroupe 40 communes pour une superficie de 758,71 km² et 26 400 habitants.



3. La partie sud-ouest de la Communauté de communes Touraine Ouest Val de Loire

Les villes situées au nord de la Vienne, sur la rive droite.

Cette partie comprend Bourgueil, Continvoir, Benais, Gizeux, Saint Nicolas de Bourgueil, La Chapelle sur Loire et Restigné.

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

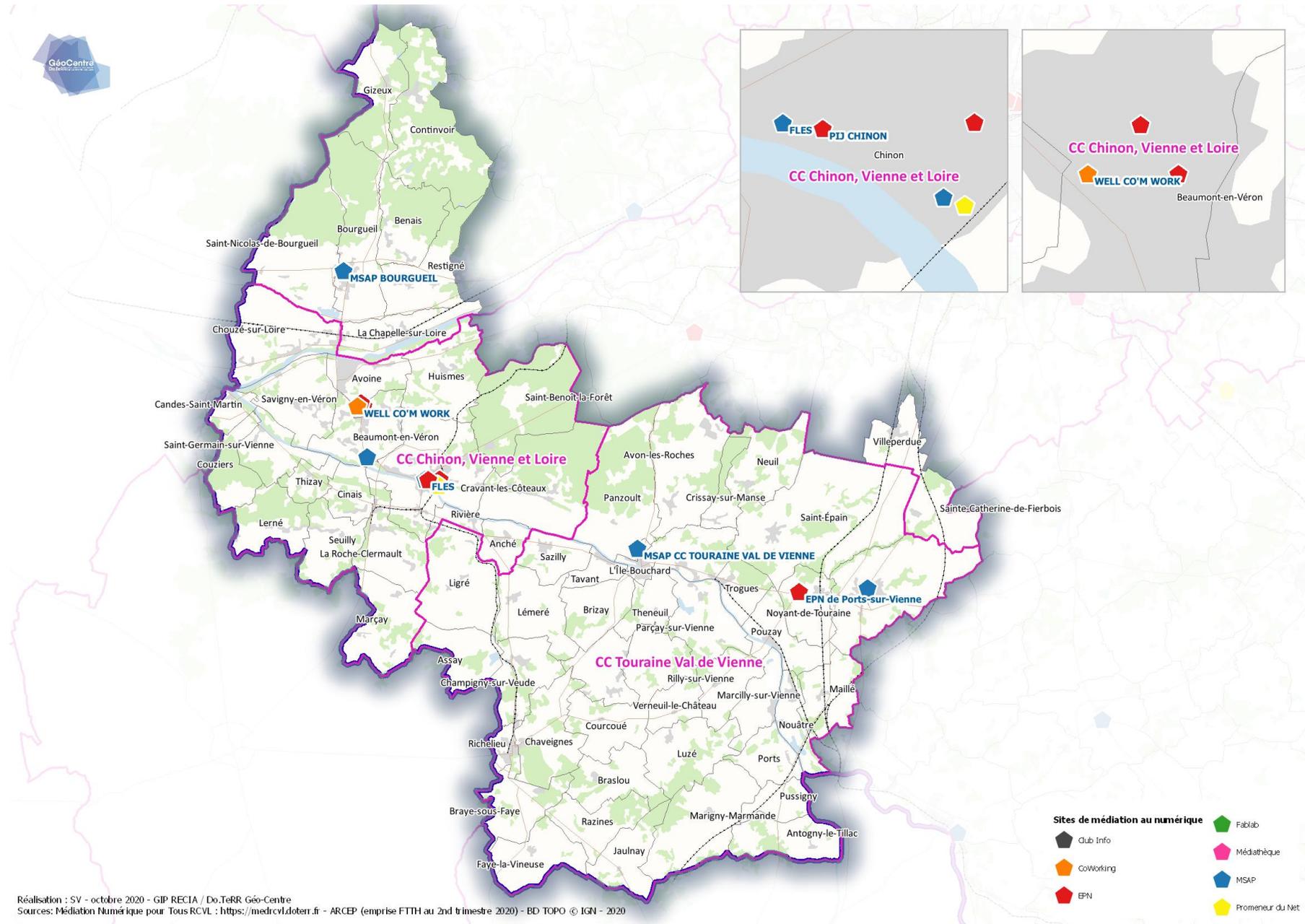


Figure 4 : Carte des sites de médiation au numérique

Le service des Maisons de Services au Public (MSAP) a émergé de la demande du public, via la labellisation du Point info emploi. Sa zone d'influence émerge sur le bassin de vie.

La MSAP de Langeais dispose de 2 ordinateurs en libre accès avec un accès à Internet et d'une imprimante-scanner. Le matériel est financé et entretenu par la communauté de communes. 2 agents, dont 1 ETP¹, sont également présents pour accompagner les publics.



La fréquentation de la MSAP est **aléatoire et la typologie des publics variable**. A ce jour, l'accès est plutôt **consacré à l'usage des sites administratifs et à l'accès aux droits**.

Des ateliers numériques sont organisés les vendredis matin avec la Maison départementale des solidarités (MDAS), dont les thèmes dépendent des demandes émises : usage messagerie, accès aux droits, ... La **MSAP s'interroge sur la mise en place d'une thématique prédéfinie**, avec une pratique **d'accompagnement peut-être plus ludique**.

Centre Info Emploi et Service d'Avoine

Sandrine FOUCARD, référente

Le Centre Info Emploi et Service d'Avoine est **implanté dans le centre social d'Avoine**, avec lequel il partage salle informatique équipée de **12 postes informatiques** et d'une imprimante-scanner. Ce matériel est financé et entretenu par la communauté de communes. Par ailleurs, la salle, qui peut être louée, est disponible en accès libre tous les matins pour permettre l'accès aux droits aux usagers (impôts, CAF, MSA, ...). Néanmoins, sur les démarches demandant un paiement, les médiateurs prennent un certain recul dans leur posture, pour les réaliser via un ordinateur en libre accès.



Le centre organise des **formations « Visa pro numérique »** de 30 heures, en collaboration avec l'espace Libres Savoirs. 2 formations sont prévues dans ce cadre : un niveau « grand débutant » et un niveau « intermédiaire », sur des séquences de demi-journées. Le centre assure également une permanence au CLAAC de Chinon une fois par semaine, et intervient sur demande dans les différentes mairies de la communauté de communes.

Le centre a également animé **une formation pour le personnel d'accueil, sur la façon dont sont appréhendés les questions du public, leur accueil et orientation**. Cette formation est réalisée par Emmaüs Connect. Une seconde session est prévue.

Les besoins du centre Info Emploi et Service s'expriment sur un équipement adapté. En effet, il faudrait pouvoir montrer aux publics sur leurs propres outils du quotidien les plateformes d'accès aux droits et les gestes techniques à réaliser. Apprendre sur un ordinateur et n'avoir qu'un Smartphone chez soi rend quasiment impossible le transfert de connaissances.

¹ ETP : l'Equivalent Temps Plein est une unité de mesure des coûts salariaux fréquemment utilisée en gestion. 1 ETP équivaut à un employé à temps plein.



Le réseau des bibliothèques et médiathèques représente 6 bibliothèques ainsi que 2 EPN : d'une part l'EPN de la médiathèque du Véron, à Avoine, qui dispose de 11 ordinateurs en accès libre connectés à Internet et équipés de logiciels de bureautique. D'autre part, il représente l'EPN de la bibliothèque Le Patio, à Chinon, qui dispose de 4 ordinateurs en accès libre connectés à Internet et également équipés de logiciels de bureautique. (Suites Office et OpenOffice)

Des formations gratuites sont proposées sur les premiers usages au sein de ces deux EPN. Ainsi, une formation d'initiation à l'informatique sur une séance est proposée à l'EPN de Chinon. L'EPN d'Avoine propose quant à lui une formation pour des usages intermédiaires et/ou professionnels, sur 3 sessions et couvrant notamment l'utilisation de la suite Office (Word, Excel, messenger, ...).

Les médiateurs des EPN réalisent également des interventions intra-scolaires et des formations plus ludiques d'initiation extra-scolaire sur des thématiques telles que l'impression 3D ou le codage. Par ailleurs, un **partenariat a été mis en place avec l'association ERCA-LAB**, sur Chinon, pour de l'impression 3D.

Enfin, le site du réseau des bibliothèques et médiathèques² proposent **des ressources en ligne**, accessibles à tous.

Association APEB Jean-Paul MELINON, bénévole, et Nadia ZUBER, Conseillère en insertion professionnelle

L'association Action pour l'Emploi dans le Bouchardais (APEB) a créé en 2009 un EPN, par le biais de fonds régionaux. Cet espace numérique a été l'un des premiers à être labellisés Web'O Centre.

Sa salle informatique est en libre accès tous les samedi matin. Celle-ci est utilisée par les professionnels, elle est notamment prêtée à l'ALSH pour permettre un accueil de jeunes encadrés, pour du jeu en ligne.

L'EPN dispose de 12 postes disponibles, renouvelés en 2017 grâce à un financement du Rotary Club, dont 1 ordinateur pouvant être à disposition du public sous certaines conditions. Chaque poste peut être connecté au réseau local, bénéficie d'un accès au wifi et à une imprimante. Un vidéoprojecteur est également disponible. Enfin, l'EPN dispose d'un bureau « partenaire » équipé, mis à disposition pour du télétravail.

Environ 700 usagers sont enregistrés au sein de l'EPN, pour une fréquentation d'environ 100 passages par mois. Le public y est varié avec des publics âgés de 16 à 94 ans. Ces derniers ont recours à un usage des postes pour de la bureautique ou naviguer sur les réseaux sociaux. Si l'accès est libre, une vigilance est portée sur l'utilisation faite des postes, notamment par les jeunes. Il est à noter que les données ne sont pas conservées sur les postes. Il est demandé aux usagers d'apporter leur matériel de stockage (clé USB, disque dur externe, ...) pour conserver leurs fichiers (CV, ...)

L'APEB est également en lien avec **l'association Lire et Dire**, sur l'illettrisme, qui s'appuie sur le numérique pour effectuer leurs accompagnements. Parmi ses pistes de diversification, elle entame une réflexion sur un **accompagnement sur l'utilisation du smartphone**, qui est plus poussée que par le passé. Une réflexion autour d'une **activité hors les murs** est également en cours.

Afin d'améliorer son offre de services, l'association souhaiterait, enfin, avoir d'une part des tablettes à disposition – qui correspondent à ce que possèdent les usagers –, et d'autre part trouver des financements pour du temps salarié, car la maintenance du matériel est actuellement à la charge de l'association.

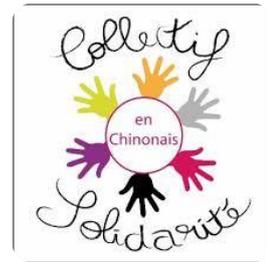


² Site du réseau : <https://bibliotheques.cc-cvl.fr/>

Relais Emploi de Sainte - Maure de Touraine Guillaume ROTY, Directeur, Conseiller en Insertion Professionnelle



L'association Relais Emploi de Sainte - Maure de Touraine est née de la fusion de 2 associations. Elle remplit 3 missions : une mission de service d'insertion par l'activité économique (par le biais de l'association ASEPT), une mission de conseil en insertion professionnelle (par le biais de l'association MILE) et, enfin, elle est également une Maison de Services Au Public (MSAP).



Le relais est ouvert à tout type de publics. Il dispose d'une salle informatique labellisée Cyber base Emploi depuis 2009, et propose une formation « Clés du numérique ». Cette formation, réponse à l'appel à projet Web'O Centre et pour laquelle l'association a acquis du matériel mobile, sera proposée dans les communes plus isolées.

En parallèle, l'association propose également des formations et ateliers d'initiation au numérique.

EPN Port sur Vienne Alain IZOPET, animateur

Tarif	Personne de la commune	Personne hors commune
adhésion annuelle	20 €	30 €
CAIC's Formation	8 €/h	7 €/h

L'espace public numérique, labellisé depuis 2016, est situé dans les locaux d'une ancienne école et est financé par la municipalité. Disposant de 6 ordinateurs portables (5 fonctionnant sous Windows 7 et 1 sous Linux), il s'agit d'une **structure très rurale avec un public principalement composé de personnes âgées**.

L'activité se concentre sur des cours sur navigateur puis sur un passage sur France Connect pour initier les usagers aux démarches administratives. L'animateur ancre son travail sur l'Open Source³ :

celui-ci est très axé sur le système d'exploitation Linux et les logiciels libres, notamment par le biais de la suite Framasoft. Il y a une **volonté de dégoogliser les usagers**.

Par ailleurs, l'EPN produit des stages autour de la robotique destinés aux jeunes qui ne fréquentent pas en nombre le lieu.

Dans le futur, l'espace envisage l'installation d'une borne d'arcade pour attirer des jeunes, la réutilisation des déchets plastiques dans l'impression 3D. Enfin, la mise en place d'un hébergement de proximité dit « CHATON » est envisagée. Les « CHATON » consistent en hébergement de serveurs utilisant des suites FRAMASOFT et permettant la localisation des données en proximité.

Mission locale du Chinonais Marie RONDWASSER, Directrice

La Mission Locale du Chinonais intervient sur l'ensemble du bassin de vie. Elle compte 11 salariés, parmi lesquels figurent 2 conseillers sur la garantie et 3 salariés présents sur les territoires. La structure dispose d'une salle informatique équipée de 5 ordinateurs dédiés à la garanties jeunes. Elle possède également 2 ordinateurs en libre accès, réservés aux démarches administratives.

Par ailleurs, elle entame une réflexion sur la nécessité d'**investir dans l'équipement de tablettes et/ou smartphones** pour mieux s'adapter aux usages des jeunes.



³ La désignation open source, ou « code source ouvert », s'applique aux logiciels dont la licence respecte des critères permettant la possibilité de libre redistribution, d'accès au code source et de création de travaux dérivés.

La Mission Locale souligne les difficultés rencontrées par les conseillers pour intéresser les jeunes et les amener à faire démarches en ligne. **Il y a une réflexion continue sur les pratiques d'accompagnement à faire évoluer.**

Elle souligne également ce que les pouvoirs publics appellent désormais les « invisibles ». Ici, il semble que la **difficulté de déplacement des jeunes** renforce la distance entre l'offre et besoin.



leurs

le

MSAP Cheillé / Promeneurs du Net François BELSOEUR, animateur

La MSAP de Cheillé travaille en lien avec la maison des solidarités et le PIJ, ainsi qu'avec différents partenaires tels que la CARSAT et la CAF. La structure dispose de 3 ordinateurs en libre-service, avec un accompagnement possible par l'agent d'accueil. Un de ces ordinateurs est équipée d'une webcam pour permettre les visioconférences.

Elle emploie un médiateur, qui oriente vers le visa numérique du GRETA pour les besoins de formation. Un travail est également réalisé sur la **dédiabolisation du numérique auprès de publics majoritairement seniors.**



Pour ce faire, ces derniers sont sensibilisés à plusieurs pratiques telles que la création d'adresse mail, l'accès aux droits avec paiements sur internet (par ex. : cartes grises).

Enfin, la MSAP a récemment rejoint le dispositif **Promeneur du Net**, affichant ainsi l'élargissement du réseau et de sa compétence en direction des jeunes.

Association CLAAC Marie-Laure JARRY, Directrice

L'association Culture Loisirs Accueil Animation en Chinonais (CLAAC) est une association délégataire, dont le périmètre est étendu. Elle gère 2 centres sociaux : le premier, à Chinon, se situe dans un ancien collège. D'une surface de 3 000m², il accueille une salle informatique. Le second est le centre social du Véron se trouvant à Avoine.



L'association s'occupe également de 3 Foyers Jeunes Travailleurs (FJT) – 2 à Chinon et 1 à Avoine – ainsi que d'un centre de loisirs. Enfin, elle accueille par ailleurs le Point Information Jeunesse (PIJ) au sein de son espace Jeunes. Le PIJ dispose **d'outils papier mais ces derniers ne sont pas consultés.** Une réflexion est en cours pour l'équiper d'un poste informatique et de tablettes.

Par ailleurs, l'association CLAAC fait partie de la **commission numérique du collectif Solidarité en Chinonais.**

Ce collectif, soutenu par la CAF, est une organisation locale qui travaille sur 3 sujets.

Le premier concerne **l'information et la communication** autour du numérique. A l'issue des travaux de recensement de structures qu'il a effectué au sein de la commission, le collectif a publié une plaquette⁴ recensant le « qui fait quoi » dans le numérique. Environ 6 000 exemplaires ont été distribués en mairies et au sein des structures membres de la commission. Le document est régulièrement mis à



jour depuis septembre 2018.

Le second sujet traité par le collectif porte sur **l'accès au matériel.** En effet, un besoin en équipements a été constaté. Les collègues de l'entraide ont pu récupérer une quinzaine d'ordinateurs pour équiper des personnes ou structures.

⁴ Lien vers la plaquette : http://wiki.coop-tic.eu/wikis/colsolchi/wakka.php?wiki=NumeriQue/download&file=plaquette_numerique_DEFVECT_planches.pdf

Enfin, le dernier sujet porte la mise en place d'une formation à destination des accompagnateurs sociaux en contact avec des publics éloignés du numérique. Une première formation, portant sur la plateforme « Les Bons clics » mise en place par Emmaüs Connect, s'est tenue en juin 2019. Une réflexion sur la construction de la formation est toujours en cours.

Le collectif possède également un Wiki⁵ ouvert, mis en place depuis 2018, consultable par tous.⁶ La dynamique est fortement soutenue par la Communauté de Communes, bien qu'il n'y ait pas à ce jour d' élu délégué au numérique. L'attente de l'arrivée de la fibre est très forte sur le territoire.

⁵ Un wiki est un web collaboratif, au développement duquel les visiteurs peuvent participer par l'écriture de pages web et la création de liens, et dont la permanence repose sur l'identification des auteurs, l'archivage des versions et le suivi des modifications.

⁶ Wiki du collectif Solidarité en Chinonais (page dédiée aux travaux de la commission Numérique) : <http://wiki.coop-tic.eu/wikis/colsolchi/wakka.php?wiki=NumeriQue>

4 – Verbatims des acteurs de la médiation

« Il faut consolider ce qu'on fait déjà ensemble, le rendre pérenne »

Sylvie MICHEL, Chargée de développement social local à la CAF 37. Territoire Sud-Ouest et Communauté de Communes Chinon Vienne et Loire

« Je ne peux faire de conseil à l'achat pour les publics vu mon statut, mais je peux donner mon avis sur des devis qu'ils obtiennent, ça les aide »

Sylvain LEMAGNEN, animateur numérique. Médiathèque d'Avoine

« Nous bricolons pour la prise en charge des formations pour tout le monde. Mais il faudrait un système qui puisse le prendre en charge plus simplement »

Marie-Laure JARRY, Directrice. CLAAC

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 Chinon

5 février 2020 – 9h30 – Centre social intercommunal d'Avoine

Ont participé aux réunions de Bassin de vie les structures suivantes :

- Association CLAAC - Centre social du Véron
- Bibliothèque de Chinon - Le Patio
- Bibliothèque de Chinon Le Patio
- CIAS CHINON
- FLES : Fonds Local Emploi Solidarité
- INFO EMPLOI ET SERVICES, MAISON DE SERVICES AU PUBLIC d'AVOINE
- Mairie de Thizay
- MSAP Cheillé PIJ du ridellois
- MSAP de Bourgueil-CC Touraine Ouest Val de Loire
- Relais Emploi de Sainte Maure de Touraine

Emargement

Personnes présentes :

Participant.e.s :

Sylvain Lemagnen - Bibliothèque de Chinon
Clémence Pierre – ASEPT
Franck Clément – Médiathèque du Véron
Sonia Pons – CC CVL
Nadia Zuber – APEB
Manon Granger – IES / MSAP
Rollande Guizard – IES / MSAP
Marie Rondwasser – Mission Locale
Sylvie Michel – CAF Touraine
Nathalie Durand – CIAS
Marie-Laure Jarry – CLAAC – Centre social du Véron

Membres du consortium :

Mathieu Muselet – Ligue Centre-Val de Loire
Mourad Bennaceur – GIP Récia
Elsa da Silva – Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire

Excusés :

Guillaume Roty - Relais Emploi de Sainte Maure de Touraine

Les publics en voie de marginalisation quant à l'accès au numérique :

Au sein du CIAS, ce sont les **séniors et les gens du voyage** qui sont les cibles de l'accompagnement. Le mot de rupture est approprié car il définit de façon brutale la limite que nombre de personnes ne peuvent franchir, en **cumulant l'ensemble des barrières pour parvenir à un résultat qui s'apparente généralement à un droit.**

En mission locale, les publics en difficulté avec le numérique sont les 16/25 ans ont des freins à l'accès aux droits qui s'accroissent.

- **La disparition de l'agent de proximité**

Le numérique introduit un nouveau langage sans traducteur : « Le papier était déjà compliqué, mais il y avait de l'aide par un agent. »

- **Le processus de honte et de disqualification sociale**

Les non-dits : Verbaliser une difficulté est une difficulté en soi. Il renvoie à un processus connu mais pour lequel le numérique n'apporte pas de solution sans médiation.

Les médiateurs

Le premier obstacle repéré est la posture permise aux professionnels. **Plusieurs perceptions dominent :**

- **Regretter et prendre acte de la disparition du service public d'Etat (et institutions associées) de proximité :**

La dématérialisation rendue obligatoire des services publics est un obstacle à la médiation de qualité. « L'absence de l'humain » complexifie les démarches. **La médiation se construit sur une symbolique du « remplacement » et non de « l'innovation sociale ».**

- **Celui de l'accumulation impossible des tâches**

« Il faut toujours en savoir plus ! » « Manque de moyens humains. » « Il faut plus de temps ». Ici le professionnel n'a plus un temps d'avance. Il est confronté en temps réel au problème qu'il est censé résoudre. Selon les personnes, il y a un sentiment d'être dépassé et donc de perdre du sens à l'action.

- **Le discours paradoxal sur l'autonomie de l'utilisateur et de la réalité de ses possibilités**

Le discours sur l'autonomie des habitants et des accueils peut se transformer en solitude anxiogène quand on est seul face à son écran.

La médiation porte avec elle son lot de non-dits : sentiment de honte face au fait de ne pas réussir ses démarches, d'inventer malgré soi une « charité numérique » s'appuyant sur une « dépendance numérique ». Ce même discours pèse sur les professionnels dont l'évidence veut qu'ils soient eux-mêmes agiles avec les outils offerts. Cette question a été prise en charge dès le début de sa conscientisation par le groupe de travail « solidarité numérique ».

- **La déontologie appelée comme repère**

Les médiateurs consacrent une part importante à la remédiation entre services publics et usagers. Chaque métier s'exerce avec des règles implicites et d'autres plus explicites que l'on qualifie ici de déontologie. Se pose ainsi la question : comment aider une personne fragile à accéder à un droit sans entraver l'intimité de l'identité numérique ? La connaissance des mots de passe est un bon exemple en aidant des personnes analphabètes ou ne parlant pas le français. Problème des données sensibles : manipulation des comptes sans être habilité à le faire.

Besoins :

- Moyens humains : repositionner des accompagnants formés et du personnel de maintenance
- Besoin de formation pédagogique et technique, acculturation au numérique, aux usages du quotidien, aux réflexions éthiques et déontologiques. Les accompagnants **estiment que le temps d'accompagnement des personnes par les travailleurs sociaux a vocation à se centrer sur la situation**

sociale du bénéficiaire et non sur la réalisation de déclarations dématérialisées qui prennent de plus en plus de temps, et qui rendent les personnes toujours plus dépendantes à autrui

- Soutien au réseau existant pour mieux accompagner et orienter (à l'échelle des communautés de communes)

Atelier 2 : Les initiatives

L'offre actuelle est-elle suffisante ?

- **Le Réseau issu du collectif Solidarité**, localisé sur Avoine et Chinon traduit son action dans la diffusion d'une plaquette recensant les structures du numérique. Un travail cohérent, accompagné par la CAF 37 et les collectivités valide la qualité du travail. Le retour positif des publics et professionnels semblent acquis. **Mais toutes les communes du Bassin de vie ne sont pas encore touchées** compte tenu du périmètre actuel qui est celui de la Communauté de communes Chinon Vienne et Loire.
- Quelle que soit la montée en charge de la Région ou de l'Etat, les acteurs insistent sur **l'importance de travailler collectivement**, de réaliser une **montée en compétences ensemble**.
- Emmaüs Connect est prestataire. Se pose la question de la disponibilité du personnel et du financement, la première journée de formation, réalisée en juin 2019 a été prise en charge l'association CLAAC et a été ouverte à l'ensemble de la communauté d'acteurs. Habituellement, dans le système de financement des formations, l'organisme collecteur en charge du financement est rattaché à une organisation principale, un collectif d'acteurs n'est pas lisible sur le plan juridique. **En effet, le qualificatif de « formation professionnelle » ne se traduit pas concrètement dans la prise en charge de formation des collectifs d'acteurs variés** : fonctionnaires, agents associatifs, CAF, bénévoles. Le format n'existe pas, ni dans la prise en charge équitable, ni dans le format de reconnaissance de compétences. Quid de la prise en charge de la prochaine formation car l'association CLAAC ne pourra renouveler cette demande auprès de son OPCO ?
- Visas numériques suffisants en termes de nombre

Faut-il prendre d'autres initiatives ?

- La dynamique actuelle du collectif fait l'unanimité parmi les acteurs, même en dehors de la communauté de communes. Notons d'ailleurs que celle-ci a pris conscience du côté arbitraire des délimitations administratives et **étend parfois ses actions pour accueillir du public hors des communautés de communes** (médiathèque par exemple).
- Marge de progression : réaliser une action d'accompagnement auprès des agents municipaux et intercommunaux pour diffuser l'information. Au-delà de laisser les plaquettes à disposition du public une explication orale pourrait accompagner le document.
- Réaliser une plaquette par territoire, et que chaque territoire puisse avoir connaissance de l'ensemble des plaquettes ?
- Il faut réfléchir à la logique : part-on d'une logique territoriale institutionnelle ou usagère ? (Réalité des comportements/ de vie des usagers)
- Travail avec Emmaüs connect : formations sur une année (gestion par la commission numérique du collectif solidarité)
- Idée de ressourcerie
- Passerelles à développer avec les communes, les autres territoires (ex. : avec le Bouchardais), via un outil numérique (possibilité de télécharger des données).
- Accompagnement des professionnels en planifiant un programme de formation et d'échanges de pratiques, le territoire étant particulièrement bien doté en expertises de tous ordres.
- Mise en place de personnes relais pour informer les usagers et répondre à leurs questions (par ex. : dépannage/réparation de matériel, accompagnement choix de forfaits adaptés, formations.).

Organisation et moyens

- **Travail à effectuer avec les plateformes les plus visitées par les usagers** : Lien avec la cartographie des structures qui pourrait être implémentée sur ces plateformes
- **Conventionnement du collectif solidarité** avec le Conseil Régional ou forme de reconnaissance du travail en cours à inventer

Que faudrait-il consolider ou inventer ?

- Un meilleur maillage des structures de médiation sur un territoire
- Une meilleure coordination des EPN, Promeneurs du Net et autres réseaux actifs
- Concernant les EPN, plusieurs points d'amélioration se dessinent : ils nécessitent un médiateur formé, du matériel performant et sa maintenance effective
- La centralité des EPN devrait être interrogée pour rendre le service plus mobile géographiquement

Le pragmatisme du service

- Les acteurs se donnent de nouveaux défis professionnels :
 - apprendre à ne plus être angoissé devant l'obstacle de la non-réponse technique. Il faut apprendre à dédramatiser
 - Accroître une culture numérique d'ensemble
 - Susciter l'imagination dans les formes d'accompagnement, les pédagogies : **user d'autres biais, engager le ludique.**
 - **Se former et s'auto-former en collectif**
- Les acteurs insistent sur le fait de capitaliser sur une démarche collective et de ne pas surajouter des moyens en postes ou techniciens qui ne seraient pas le fruit d'un besoin exprimé localement.

Sur l'offre privée :

- Fournir des informations sur les fournisseurs de matériel à proximité
- Au niveau du collectif : conseil sur le pan écologique (par ex. : alternatives aux changements de matériel)
- Association ERCA sur Avoine : développe les fablabs (plus d'infos : <http://37erca.e-monsite.com/pages/presentation-de.html>)

Il s'agit ici de réfléchir à la place qu'occupent les petites PME qui facilitent l'achat, le conseil et la réparation de matériel en proximité.

Synthèse des échanges

Offre existante

Amélioration de l'existant :

- L'offre d'information coordonnée sur les lieux de médiation, la formation des acteurs et l'échange de pratiques peut être étendue aux territoires limitrophes et leurs réalités (interconnexions entre territoires).
- La plaquette actuelle en format papier peut se traduire sur une plateforme web. En complément du papier car le numérique peut être destiné aux partenaires prescripteurs pour une mise à jour régulière simplifiée et un format papier pour les habitants notamment ceux qui n'ont pas d'accès au numérique car c'est avant tout pour eux que cet outil a été mis en place.
- Ressources existantes à densifier, mise à valeur des compétences « expertes ».

Nouvelles initiatives

- Limite du conseil à l'habitant par rapport aux conseils en termes d'achat matériel, choix d'un fournisseur internet, etc
- Pour les collectivités : **créer des clauses dans les marchés publics** pour permettre la favorisation de structures plus responsables sur le recyclage informatique ou l'usage du libre. Cette réflexion n'est actuellement pas partagée par l'ensemble des acteurs.
- Recensement, développement, soutien au-delà des marchés publics des structures proposant de nouveaux usagers du matériel (type recycleries)

Moyens et organisation

- Moyens financiers sur la formation des acteurs, l'élargissement de l'initiative collective.
- Dimension politique et éthique à prendre en compte : promeut-on le libre et si oui, comment ? (le libre = sécurisation des données, écologie, coûts réduits)

6 – Article de synthèse

Le bassin de vie de Chinon révèle deux réalités : celles des acteurs de la communauté de communes Chinon Vienne et Loire dont l'héritage de la communauté de communes du Véron (2018) et ses moyens structurent encore aujourd'hui l'offre collective. La ruralité des communes éloignées du bassin témoigne de certains déserts quand la concentration de l'expertise collective et partagée autour d'Avoine et Chinon dépasse parfois les structures de la Métropole. Mais cette dynamique n'est pas cloisonnée et les acteurs manifestent une envie de travailler ensemble, de partager et de consolider les acquis.

La CAF 37 appuie la dynamique et affirme avec elle un niveau de qualité et de démarches institutionnelles partagées.

Le bassin de vie a toutes les ressources nécessaires pour accroître l'efficacité des outils créés pour les professionnels de la médiation. Un réseau d'acteurs motivé, habitué aux consensus et l'évaluation.

Le consensus s'opère sur des registres complémentaires :

- Consolider, valider et cofinancer un programme de formation des acteurs de la médiation du bassin (6 jours annuels). Cette offre serait co-élaborée avec les acteurs locaux qui ont ciblés et répondu à leurs besoins en année N ;
- Reconnaître et valoriser le travail du réseau de médiation en rendant pérenne l'organisation de la commission solidarité numérique. L'animation actuelle du réseau est partagée. Consolider les moyens en l'articulant avec la démarche régionale pourrait renforcer l'action ;
- Digitaliser la communication papier, développer une cartographie adaptée aux besoins des professionnels, des élus, du secteur intermédiaire et des habitants
- Déployer les outils sur l'ensemble du bassin de vie.