

## **L'accompagnement des publics dans leurs démarches administratives**

**Conférence du 4 février 2021  
dans le cadre des Jeudis du livre**

Partenariat Médiat Rhône Alpes - Médiathèque départementale de l'Isère  
Avec le soutien financier de la DRAC Auvergne Rhône-Alpes

Conférence en distanciel sous forme de visioconférence

### **Conférencière : Mme Isabelle ROBERT**

Consultante en formation et accompagnement des acteurs culturels

Facilitatrice en design thinking

A crée en 2020 avec d'autres collaborateurs Fab'Design un organisme de formation et d'accompagnement des bibliothèques : <https://www.fab-design.fr/>

Ancienne documentaliste

A été chargée de projets culturels et numériques à la Bibliothèque départementale des Bouches-du-Rhône

A été chef de projet web et animatrice des Espaces Régionaux Internet Citoyen à la Région PACA

### **Accueil de Mme Cindy Courdier, Responsable pédagogique et chargée de formation à Médiat Rhône-Alpes**

*Les Jeudis du Livre sont un cycle de conférences sur des questions d'actualité professionnelle. Ils sont organisés par Médiat Rhône-Alpes en partenariat avec une bibliothèque de lecture publique ou universitaire de la région. Ces conférences se déroulent un jeudi par mois de 9h00 à 12h00 au sein de la bibliothèque partenaire ou en distanciel. Les Jeudis du Livre participent à une veille professionnelle par l'intervention d'experts et dynamisent le réseau régional des professionnels des bibliothèques. Ces conférences, subventionnées par la DRAC Auvergne-Rhône Alpes, sont gratuites et ouvertes à tous gratuitement et sur inscription.*

*Je remercie Mme Delphine Redon pour cette collaboration et Mme Isabelle Robert pour son intervention.*

## Accueil de Mme Delphine Redon, Chargée de formation à la Médiathèque départementale de l'Isère

*Bonjour,*

*Tout d'abord, je tiens à vous remercier, toutes et tous, d'être présent ce matin.*

*Personnellement, j'aurai préféré maintenir cette conférence en présentiel, tout simplement pour vous rencontrer, vous revoir et pouvoir échanger avec vous autour d'un accueil café convivial.*

*Mais il est important, en cette période particulière, qui malheureusement s'éternise, de continuer à vous proposer des formations, des conférences, des rendez-vous même virtuels afin de maintenir nos relations, nos partages d'expérience...*

*Je remercie Mmes Cindy Courdier et Nathalie Mascarel de Médiat Rhône Alpes d'avoir pu proposer cette conférence sous un format à distance et d'avoir aussi accepté de traiter cette thématique.*

*Lors de mes déplacements dans les bibliothèques, lors de rencontres et d'échanges, certains d'entre vous m'avaient fait part de leur inquiétude, de leur questionnement vis-à-vis d'une nouvelle demande de leurs usagers et de nouvelles pratiques.*

*De plus en plus d'usagers, notamment les citoyens les plus éloignés des administrations, sollicitent les personnels des bibliothèques dans leur démarche de la vie courante : emploi, retraite, social, accès au droit...*

*Certaines bibliothèques essayent alors de développer des activités d'accompagnement aux démarches administratives. Mais les bibliothèques ont-elles vocation à devenir des points d'accueil administratifs au sein de leur territoire ? Quels sont les contours de cet accompagnement ? Quelles sont les modalités de sa mise en œuvre ?*

*Je laisse donc la parole à Mme Isabelle Robert qui va donc répondre à toutes ces questions et se présenter.*

## LA TRANSITION NUMÉRIQUE, QUEL IMPACT POUR LES BIBLIOTHÈQUES

**Définition du numérique** : le numérique englobe l'informatique, mais son périmètre est plus large car il recouvre aussi les télécommunications (téléphone, radio, télévision, ordinateur) et Internet (page 5 sur le document de Mme Robert).

C'est dorénavant un espace dans lequel nous vivons. Le numérique régit aujourd'hui notre quotidien et modifie nos activités. Notre univers entier est transformé par cet ensemble de technologies.

Par exemple, on ne peut plus imaginer nos activités sans smartphone ou sans les réseaux sociaux.

Le numérique a des impacts sur la société (enjeux sociaux, politiques et éthiques). Tout en modifiant nos pratiques et leurs sens, il change en même temps notre façon de comprendre et de penser.

On parle aujourd'hui de **culture numérique** ou encore de révolution numérique. C'est une véritable culture à part entière d'où l'importance pour les personnels des bibliothèques d'acquiescer une culture numérique éclairée.

Par ailleurs, de nombreux outils et procédés sont créés pour capter l'attention des individus : on parle d'**économie de l'attention** (page 6-7).

En sciences économiques, dans un contexte où l'offre économique est abondante, l'attention est traitée comme une ressource rare.

Il convient donc de fixer l'attention des consommateurs et de s'appuyer sur des supports et outils médiatiques (contenus numériques, sites Internet, radio, télévision) qui rechercheront à capter l'attention des publics.

*Se reporter à la série « DOPAMINE » - Arte a lancé cette mini-série pour décrypter l'addiction aux applications mobiles (page 8)*

<https://www.arte.tv/fr/videos/085801-001-A/dopamine/>

*Se reporter également à l'ouvrage « le pouvoir des imaginaires » de Patrice Duchemin, sociologue de la consommation (page 9).*

Patrice Duchemin est un expert de la consommation et de la vie quotidienne. Il travaille sur les nouvelles attentes et les nouveaux enjeux des consommateurs, les modifications des pratiques des citoyens.

## **LOIS, RAPPORTS QUI ORIENTENT LA MÉDIATION/INCLUSION NUMÉRIQUE**

Le numérique est régi dans notre société par des lois, des rapports et une charte (page 11-12).

2013 - Rapport du Conseil National du Numérique (CNNum)

2016 - Loi Pour une République numérique

2018 – Loi Informatique et Libertés

2019 - Arrêté portant sur la création du label « numérique inclusif »

Des actions publiques voient également le jour en 2020 :

- Pass' numériques
- NEC-Numérique En Communs
- Dispositif « Conseillers numériques »

Création en 2011 du Conseil national du numérique (CnNum) :

C'est une commission consultative française créée le 29 avril 2011 par décret du président de la République. Il étudie les enjeux et les perspectives de la transition numérique de la société au niveau :

- de l'économie,
- des organisations,
- de l'action publique
- des territoires.

Il est constitué de 30 membres experts du numérique, tous bénévoles, nommés par le secrétaire d'état au numérique, pour une durée de deux ans (page 13).

Le secrétariat d'État chargé du Numérique traite les questions relatives au numérique. Il prépare et coordonne la politique de transformation numérique de l'État (page 14).

Cédric O est l'actuel Secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques.

En 2013, le Rapport du Conseil National du Numérique (CNNum) sur l'inclusion numérique introduit de nouvelles notions pour que le numérique tienne ses promesses en termes de développement de la société, de service aux citoyens mais aussi d'emploi.

Ce rapport insiste sur l'objectif d'une « culture numérique pour tous » et sur la nécessité de développer une nouvelle politique pour réduire les disparités sur le territoire français en matière de numérique → faire de la Littératie pour tous le socle d'une société inclusive

Pour mener cette nouvelle politique, le CNNum recommande de :

- donner l'accès aux services essentiels ;
- permettre à tous l'acquisition véritable d'une « culture numérique » ;
- réinventer et renforcer les médiations à l'ère numérique en organisant la mise en réseau des acteurs, la mutualisation et le partage des bonnes pratiques et en accompagnant les usagers ;
- permettre le développement individuel au sens critique : le citoyen doit être autonome et monter en compétences

La littératie est « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités. » (page 16).

Le cadre de référence du Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur du Québec définit un certain nombre de compétences (page 17) : utiliser, comprendre et créer constituent les 3 compétences clés en littératie numérique.

Utiliser, fait référence aux connaissances techniques permettant d'utiliser aisément l'ordinateur ou l'Internet. Ce sont les savoirs savoir-faire essentiels.

Comprendre, c'est acquérir un ensemble de compétences pour analyser, évaluer et utiliser à bon escient l'information disponible sur le web. Ces compétences participent au développement de l'esprit critique.

Créer, c'est savoir produire des contenus et communiquer efficacement en utilisant divers outils et médias numériques.

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/quelles-sont-les-competences-numeriques-de-demain>

La loi pour une République numérique de 2016 a préparé le pays aux enjeux de la transition numérique et de l'économie de demain. Et promeut l'innovation et le développement de l'économie numérique, une société numérique ouverte, fiable et protectrice des droits des citoyens.

- 1er volet de la loi : favorise la "circulation des données et du savoir" à travers l'ouverture des données publiques et d'intérêt général, la création d'un service public de la donnée et le libre accès aux écrits de la recherche publique.
- 2ème volet de la loi : traite de la protection des citoyens et des consommateurs sur internet.
- 3<sup>ème</sup> volet de la loi : est consacré à l'accès au numérique dans tous les territoires et pour les publics en situation de handicap ou précaires.

## **Aujourd'hui, près de 13 millions de Français ont des difficultés avec les usages numériques.**

*Se reporter à l'enquête CSA / Syndicat de la Presse Sociale sur l'illectronisme en France – 2018 (pages 20-22)*

>> *Télécharger les résultats de cette étude :*

[https://www.csa.eu/media/1772/csa-pour-sps\\_illectronisme\\_26062018.pdf](https://www.csa.eu/media/1772/csa-pour-sps_illectronisme_26062018.pdf)

>> *Découvrez l'engagement du SPS face à l'illettrisme et l'illectronisme sur*

<https://sps.fr/illectronisme/les-francais-et-lillectronisme>

Pour les accompagner, l'Etat finance la formation et le déploiement de 4000 conseillers numériques.

Ces conseillers, financés par l'État, pour une période de deux ans, travaillent pour le compte des collectivités ou de structures locales privées.

Un conseiller numérique accompagne l'utilisateur pour maîtriser les bases du numérique :

- prendre en main un équipement informatique
- envoyer, recevoir, gérer ses courriels
- apprendre les bases du traitement de texte
- installer et utiliser des applis utiles sur son smartphone

Il peut aussi aider à la publication d'une petite annonce, aux démarches administratives, favoriser l'accès aux offres de soin ou de logement via Internet, ou encore apprendre à gérer, protéger ses données personnelles.

Il peut également organiser et animer des ateliers individuels ou collectifs de formation ou encore faire une démarche administrative à la place d'un usager grâce à Aidants Connect.

Les bibliothèques peuvent aussi recruter des conseillers numériques. Ils doivent être impliqués dans l'équipe et peuvent travailler sur la co-construction de nouveaux services. Leur présence au sein de la bibliothèque peut permettre également de faire monter en compétence l'ensemble des personnels de la bibliothèque.

Chaque année, une étude sur le numérique est réalisée (pages 23-37). Le Baromètre du Numérique est une étude de référence sur l'adoption par les Français des équipements et des usages numériques. Il est le fruit d'une collaboration entre le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) depuis 2003, à laquelle l'Agence du Numérique s'est associée depuis l'édition 2016.

Chaque année, un échantillon de plus de 2 000 personnes représentatif de la population française est interrogé. Des questions leur sont posées sur la nature de leurs équipements (téléphonie, ordinateur, tablette, etc.) et de leurs usages numériques (réseaux sociaux, e-commerce, administration en ligne, etc.).

<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html>

40% de la population n'est pas complètement autonome dans ses usages numériques. Il convient de les assister, de les former ou de leur donner un coup de pouce (page 45).

Trois types de publics :

- les exclus du numérique (pas d'accès, pas de compétences, en incapacité d'apprendre) : doivent être complètement assistés (7%) ;
- les débutants et intermédiaires (ont pas ou peu de compétences) : doivent être formés (19%)
- d'autres ont besoin de renforcer leurs compétences: ont besoin d'un simple coup de pouce pour se sentir plus à l'aise et prendre confiance en eux, aux outils (14%)

De nombreux citoyens rencontrent des difficultés face au numérique et sont inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne.

Ils expriment le besoin d'être accompagné et de monter en compétences. Ils sont prêts à suivre des formations.

Il est donc nécessaire que les collectivités, les opérateurs de service public, les acteurs sociaux... travaillent ensemble et mutualisent leurs moyens pour accompagner les citoyens (pages 39-48).

## **Présentation de La Mission Société Numérique**

La Mission Société Numérique propose un ensemble de services et de ressources à destination des collectivités territoriales et des aidants numériques.

Elle a vocation à accompagner la transition numérique des territoires en matière d'usages, d'accès aux droits et de services. Elle soutient le développement des structures de culture et de médiation numériques ainsi que des tiers-lieux.

Elle met à la disposition :

- des collectivités territoriales un ensemble de ressources facilitant la mise en œuvre de leurs stratégies locales en matière d'inclusion numérique ;
- des aidants numériques des outils clé-en-main pour améliorer leur quotidien et notamment leur permettre d'accompagner les personnes en difficulté avec le numérique.

<https://societenumerique.gouv.fr/>

## **Services proposés par la Mission Société Numérique**

→ *Le Kit Aidants* : site à destination des aidants et de toute personne pour accompagner des individus en difficulté sur les outils numériques → accueillir, diagnostiquer, accompagner, orienter

<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

→ *Aidants Connect* : service sécurisé qui permet à un aidant de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule. S'adresse à une diversité d'aidants professionnels (travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, médiateurs numériques...) L'objectif est de sécuriser à la fois l'aidant et l'utilisateur.

<https://beta.gouv.fr/startups/aidantsconnect.html>

→ *Les Hubs France Connectée* : Hubs territoriaux qui fourniront un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique sur les territoires.

<https://societenumerique.gouv.fr/hubs/>

→ *La MedNum* : une coopérative pour organiser la structuration des acteurs de la médiation numérique et garantir un service de qualité et accessible sur tout le territoire.

<https://lamednum.coop/>

Elle a lancé notamment un centre d'appel et une plateforme intitulée *Solidarité Numérique* pour accompagner les citoyens dans leurs démarches en ligne du quotidien.

<https://lamednum.coop/actions/solidarite-numerique/>

→ *Le Pass numérique* : un dispositif permettant aux personnes éloignées du numérique d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés et référencés – à des services d'accompagnement numérique avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. Conçu sur le modèle des titres-restaurants. Il permet de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique.

<https://www.aptic.fr/>

→ *NEC – Numérique en communs* : événement national annuel dédié aux cultures numériques, pour construire un numérique inclusif, éthique et durable

<https://numerique-en-communs.fr/retours-sur-nec-numerique-en-communs-2020/>

Il est important de savoir définir le niveau de compétences des individus pour mieux les accueillir et répondre correctement à leurs besoins. Si le personnel de la bibliothèque n'est pas en mesure de répondre, il doit savoir où réorienter la personne, vers quels acteurs.

D'où la nécessité de bien connaître son territoire, les services, administrations et partenaires présents qui interviennent également dans l'inclusion numérique.

## **LA TRANSITION NUMERIQUE QUEL IMPACT SUR LA LECTURE PUBLIQUE ?**

En 1994, le Manifeste de l'UNESCO sur la Bibliothèque Publique avait déjà insisté sur le fait que les bibliothèques devaient « assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société. » (page 53-54)

La bibliothèque doit donc accompagner, former les usagers dans l'appropriation de la culture numérique. Elle répond ainsi aux enjeux de l'inclusion numérique.

Existence d'une **Charte sur le droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs** par les bibliothèques de Bib'lib – Bibliothèque pour l'accès libre à l'information et aux savoirs et l'ABF (Association des Bibliothécaires de France) (page 49-52).

Cette charte affirme huit droits fondamentaux que chaque citoyen doit pouvoir pleinement exercer au sein des bibliothèques :

- Le droit d'accéder librement et sans discrimination à toutes les cultures et à une information plurielle ;
- Le droit à un accompagnement attentif et compétent, respectueux des attentes des citoyens ;
- Le droit des personnes handicapées à l'égalité d'accès aux savoirs et à l'information ;
- Le droit d'expérimenter et de se former tout au long de la vie ;
- Le droit d'être en capacité de participer à l'innovation sociale et aux débats citoyens ;
- Le droit d'accéder à un internet public ouvert et fiable ;
- Le droit d'accéder, de réutiliser, de créer et de diffuser des communs du savoir ;
- Le droit d'accéder à des ressources, y compris numériques, respectant la diversité des usages et favorisant l'appropriation de l'information et du savoir.

## **LA MÉDIATION/INCLUSION NUMÉRIQUE, UNE DÉFINITION**

La « Médiation Numérique » désigne les ingénieries, c'est à dire les techniques, permettant la mise en capacité de comprendre et de maîtriser le numérique, ses enjeux et ses usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir, et développer son pouvoir d'agir, dans la société numérique. Elle procède par un accompagnement qualifié et de proximité des individus et des groupes (habitants, associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels...), dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie.

Il existe en France un réseau solide d'acteurs de la médiation numérique, qui œuvre depuis près de 20 ans pour le développement actif de cette culture numérique au sein de lieux dédiés. Les tiers-lieux, par exemple, tout comme les espaces publics numériques (EPN) sont des endroits propices au développement des usages numériques (page 55-60). Ils mettent à disposition des équipements, proposent des ateliers, des formations pour favoriser l'accès aux nouvelles technologies (page 64-65).

Voir également la définition de l'Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication (le Centre de ressources de la Médiation numérique en Provence Alpes Côte d'Azur) :

<https://arsenicpaca.fr/la-mediation-numerique/definition/>



→ *ARSENIC - Association Régionale de Soutien aux Espaces Numériques de l'Information et de la Communication* (page 60)

C'est le Centre de ressources de la Médiation numérique en Provence Alpes Côte d'Azur. Il a pour mission :

- d'accompagner l'inclusion numérique et le développement socio-économique du territoire en activant le levier des pratiques innovantes et en facilitant leur transfert vers d'autres secteurs d'activité, dans un souci permanent de diffusion d'une culture numérique pour tous.
- de stimuler les coopérations entre les diverses disciplines et typologies d'acteurs – public et privé – issus de la Société civile et du secteur marchand, et de permettre aux professionnels et citoyens de s'emparer des savoirs et savoir-faire, de se les approprier pour mieux les enrichir par la suite, de façon la plus autonome possible.

<https://arsenicpaca.fr/>

→ *Hyperliens* est une série documentaire créée par la Mission Société Numérique et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (page 61-62).

Présente de belles initiatives autour du numérique, des tiers-lieux dans lesquels sont développés de la médiation numérique.

Un joli coup de projecteur sur nos belles régions et de beaux projets en perspective.

<https://hyperliens.societenumerique.gouv.fr/hyperliens/>

→ *L'EPN Isère*

Créé en 2010, le réseau EPNIsère rassemble des acteurs de terrain du territoire isérois.

<http://epnisere.org/>

→ *Mednum73*, le réseau départemental de la Savoie sur la médiation numérique

Site à destination des acteurs de l'inclusion et de la médiation numérique qui accompagnent les usagers.

Afin de permettre aux professionnels de partager, d'orienter les usagers vers le "bon" acteur, de construire un réseau commun.

Propose une boîte à outils.

<https://mednum73.fr/?PagePrincipale>

## **PLATEFORMES POUR AIDER LES USAGERS DANS LEURS PRATIQUES NUMÉRIQUES**

→ *PIX* : plateforme en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques (page 68-69).

<https://pix.fr/>

→ *Kit Aidants* : site à destination des aidants et de toute personne pour accompagner des individus en difficulté sur les outils numériques (page 70).

<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

→ *Les Bons Clics* : plateforme d'accompagnement à la culture numérique (page 71)  
<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

→ *Je protège ma vie privée en ligne* : guide en ligne qui apporte des conseils simples et à portée de main pour utiliser les outils numériques, surfer sur internet et communiquer sur des réseaux sociaux en toute sécurité (page 74)  
<https://www.guide-protection-numerique.com/>

→ *France Num* : portail sur le numérique pour les entreprises (page 75)  
<https://www.francenum.gouv.fr/>

→ La plateforme *LinkedOut* : pour le partage de CV et de réseaux (page 76)  
<https://www.linkedout.fr/>

→ *Reconnect – le Cloud solidaire* : plateforme de stockage et de partage sécurisée qui facilite les démarches d'accompagnement social (page 77-78)  
<https://www.reconnect.fr/>

→ *Toolpad* : propose un assistant innovant permettant de simplifier les démarches administratives dématérialisées dans les espaces publics numériques (page 79)  
<https://www.toolpad.fr/>

→ *Aidants Connect* : service sécurisé qui permet à un aidant de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule (page 80-81)  
<https://beta.gouv.fr/startups/aidantsconnect.html>

Le site met à disposition des ressources utiles et des vidéos pour comprendre et utiliser Aidants Connect et pour comprendre les enjeux juridiques de la démarche :  
[https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide\\_utilisation/](https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation/)

→ *FranceConnect* est un système d'identification et d'authentification offrant un accès universel aux administrations en ligne. Conçu par le gouvernement pour simplifier toutes les démarches en ligne (page 82)  
<https://franceconnect.gouv.fr/>

→ La CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) donne également des conseils pour utiliser son ordinateur en toute sécurité (page 83)  
<https://www.cnil.fr/fr/12-conseils-pour-utiliser-un-ordinateur-public-en-toute-securite>

→ *L'Unaf - Union nationale des associations familiales* accompagne et guide les familles dans leurs pratiques numériques (page 84).

Publie également de nombreux guides et plaquettes sur divers sujets.

A créé un service dédié pour aider les parents à être avertis et responsables face aux usages numériques de leur famille. Conseils d'experts, réponses à des questions, enquêtes, événements, ressources... sont partagés sur une page Facebook <https://www.facebook.com/monenfantetlesecrans/>

## **METTRE EN OEUVRE UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AUX SERVICE DÉMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE**

Pour les bibliothèques qui veulent s'engager dans cette démarche d'accompagnement, il est nécessaire de construire un véritable projet de service (intégré au projet d'établissement, validé par la tutelle), de mener une réflexion autour des objectifs, des horaires, des espaces d'accueil... et d'établir un cadre d'intervention avec l'édition par exemple de charte. Document qui rappellera par exemple aux publics que le bibliothécaire est un facilitateur, un aidant, un accompagnant.

Il apparaît crucial de l'articuler autour d'une vision collective de la question de l'inclusion et de travailler ce projet avec l'ensemble des acteurs publics et associatifs œuvrant pour l'inclusion numérique, culturelle et sociale sur le territoire.

Possibilité de développer également des activités participatives et de s'appuyer sur des usagers ou partenaires talents (ex : une personne retraitée du centre des impôts, de l'informatique...).

Importance de la régularité du service et du maintien dans la durée. Il doit être facilement identifié par les personnes qui en auront besoin.

Attention à déterminer également une règle équitable pour faciliter l'accès à tous. Veiller à ne pas accueillir toujours les mêmes personnes.

Importance également de créer par le biais des ateliers proposés une petite communauté d'entraide pour créer du lien entre les personnes.

→ Inclusion numérique en bibliothèque : pourquoi, comment ? Quelques **ressources et outils** pour l'accompagnement numérique des usagers, par Camille Delon et Gaël Dauvillier (Bpi) <https://pro.bpi.fr/inclusion-numerique-en-bibliotheque-pourquoi-comment/>

→ **Fiches pratiques** pour la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque – créées et proposées par Mathilde Herrero dans son mémoire d'étude – mars 2018 <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68099-developper-des-acces-aux-services-publics-de-proximite-l-accompagnement-aux-demarches-administratives-en-bibliotheque.pdf>

Les fiches pratiques sont classées par objectif.

Objectif n°1 : Sensibiliser

**Fiche pratique 1 : L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque : pour quoi faire ?**

Objectif n°2 : Analyser

**Fiche pratique 2 : Quels outils pour analyser le territoire et les publics ?**

**Fiche pratique 3 : Connaître les dispositifs dans lesquels inscrire son offre de services d'accompagnement aux démarches administratives**

Objectif n° 3 : Concevoir et organiser le service

**Fiche pratique 4 : Comment préciser les contours du service d'accompagnement aux démarches administratives à mettre en œuvre ?**

**Fiche pratique 5 : Co-produire un service d'accompagnement aux démarches administratives avec les publics : pourquoi ? comment ?**

**Fiche pratique 6 : Mettre en œuvre un service d'accompagnement aux démarches administratives en réseau**

Objectif n° 4 : Accompagner les équipes

**Fiche pratique 7 : Accompagner les équipes dans la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches administratives**

Objectif n° 5 : Mettre en œuvre la politique publique d'accompagnement aux démarches administratives : renforcer la visibilité et financer

**Fiche pratique 8 : La mutualisation du service public d'accompagnement aux démarches administratives**

**Fiche pratique 9 : Evaluer le service d'accompagnement aux démarches administratives**

## → Autres réseaux nationaux de partenaires associatifs potentiels :

- Les points d'accueil Emmaüs Connect
- La Start-up sociale issue d'Emmaüs Connect, WeTechCare accompagne les professionnels en vue de la mise en oeuvre d'actions d'e-inclusion
- L'Académie des écrivains publics de France : <http://ecrivains-publics.fr/>
- Le Syndicat national des prestataires et conseils en écriture : <http://www.snpcce.fr/>

## INITIATIVES EN BIBLIOTHEQUE

### → Les cafés numériques

Exemple des médiathèques de Plaine Commune

<https://pro.bpi.fr/les-cafes-numeriques-une-initiative-des-mediatheques-de-plaine-commun/>

→ Des rendez-vous collectifs: ateliers, focus numériques sur thématiques...

Exemple des **Rendez-vous 4C** de la bibliothèque des Champs libres de Rennes ; ils sont coopératifs et permettent de se retrouver régulièrement autour d'un intérêt commun pour apprendre et "faire" ensemble.

<https://www.leschampslibres.fr/agenda/les-rendez-vous-4c/>

### → L'installation d'une **Cabine Info Sociale**

Exemple de la bibliothèque des Champs libres de Rennes qui a installée depuis janvier 2018, dans ses locaux une Cabine Info Sociale qui permet de contacter des travailleurs sociaux par téléphone, de manière gratuite et confidentielle.

<https://www.bibliotheque.leschampslibres.fr/offres-et-services/services-sur-place-2/cabine-info-sociale/>

→ Des rendez-vous individualisés comme par exemple le dispositif « **j'emprunte un bibliothécaire /médiathécaire** »

## QUESTIONNEMENTS DURANT LA CONFERENCE

→ *Pouvons-nous prendre le contrôle d'un ordinateur d'un usager à distance ?*

Réponse de Mme Robert :

Sujet délicat. Il est nécessaire de se renseigner juridiquement avant de le faire car on accède à des données personnelles de l'utilisateur.

Compte rendu élaboré par Delphine Redon  
Chargée de formation à la Médiathèque départementale de l'Isère

→ *Comment se couvrir dans le cadre d'un accompagnement ?*

Réponse de Mme Robert :

Le mandat « Aidants Connect » peut vous couvrir. Si des personnels de la bibliothèque accompagnent des usagers dans la réalisation de démarches administratives, ils peuvent prétendre à l'habilitation « Aidants Connect ». Le responsable de la bibliothèque doit compléter un formulaire sur le site. Les personnes habilitées pourront accéder également à une formation et à des ressources.

A priori, les bénévoles ne sont pas éligibles. Seuls les salariés peuvent être habilités.

<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>

→ *Comment sécuriser les ordinateurs mis à disposition des usagers dans la bibliothèque ? Comment être sûr que les usagers ne puissent pas aller sur des sites non autorisés ?*

Réponse de Mme Robert :

Il convient d'installer un logiciel de filtrage qui vous permettra de sécuriser vos postes et tablettes. Le filtrage peut être utilisé pour bloquer facilement des contenus tels que la pornographie, les sites de médias sociaux et les sites de jeux.

Exemples de logiciels : Alcasar / Decalog EPN

→ *Des personnes souhaitent être initiées, formées à leur propre outil et interface : comment répondre à ce type de demande personnalisée ?*

Réponse de Mme Robert :

Des permanences personnalisées peuvent être proposées à ces personnes (d'une durée de 30 min à une heure).

Dans ce cas, il convient de bien comprendre et noter la demande et l'attente de l'utilisateur avant d'y apporter une réponse. Puis de voir en interne qui, parmi le personnel de la bibliothèque, sera le plus à même de pouvoir y répondre (en fonction de ses aptitudes et compétences). Suppose que les personnels connaissent le matériel de l'utilisateur.

## **RETOURS D'EXPERIENCE DURANT LA CONFERENCE**

→ **Ateliers numériques d'initiation à l'informatique et au web à la médiathèque de Chatte (38)**

Ateliers proposés 2 fois par mois.

Accueil d'une douzaine de personnes. Inscription obligatoire.

Ouvert aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'ordinateur, qui veulent découvrir de nouvelles technologies et apprendre à les utiliser

Les personnes qui s'inscrivent sont majoritairement des personnes d'un certain âge, des veuves démunies après le décès de leur mari.

Elles viennent à la fois s'instruire, se former mais aussi chercher aussi du réconfort, prendre confiance en elle.

→ **Des cafés numériques dans les médiathèques de la ville de Villeurbanne**

Temps de discussion pour découvrir les grandes thématiques du monde numérique.

→ **Des formations autour du multimédia à la Bibliothèque municipale de Caluire-et-Cuire**

Ces formations s'adressent aux adultes. Elles sont gratuites et sont ouvertes à tous (ne nécessitent pas d'être inscrit à la médiathèque). Sont assurées par des personnels de la bibliothèque ayant des aptitudes en multimédia.

Ils peuvent aussi répondre à des questions plus personnalisées ou aider des personnes à l'utilisation de leur propre outil informatique.

Le personnel de la bibliothèque propose aussi des mini-conférences sur des sujets d'actualité autour de l'informatique et du numérique.

[https://bm.ville-caluire.fr/cms/articleview/id\\_profil/179/id/203](https://bm.ville-caluire.fr/cms/articleview/id_profil/179/id/203)

→ La Communauté de Communes Le Grésivaudan (38) a créé, avec la collaboration des communes de son territoire, **le Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan**. C'est un dispositif d'accompagnement individuel aux démarches en ligne qui propose aussi des ateliers d'apprentissage de l'informatique.

Les acteurs du réseau Réussite numérique dont les chargés de permanence numérique ont pu grâce à ce dispositif suivre des formations pour monter en compétence et pouvoir développer des services (exemple : une formation sur la déclaration d'impôts animée par un agent des impôts du centre des impôts de Grenoble)

Les ateliers : 1h/mois dégagée sur le temps de la permanence administrative numérique pour un accompagnement personnalisé, les usagers viennent avec leur matériel. Les besoins et questions sont clairement identifiés avant le rdv pour éviter de s'éparpiller.

*Se reporter au Guide et à la Charte du médiateur numérique, documents édités par la Communauté de Communes du Grésivaudan*

→ La Médiathèque Le Singuliers à Belleville-en-Beaujolais (69) possède **un EPN**.

Une charte EPN a été élaborée ; document que doivent accepter les usagers afin d'utiliser les ordinateurs de l'espace multimédia.

*Se reporter à la Charte de l'EPN transmise.*

→ **Les Maisons de service** de la Communauté de Communes des Monts du Lyonnais (69) conseillent et aident les citoyens dans toutes leurs démarches (emploi, insertion professionnelle et sociale, famille, retraite...). Elles rassemblent en un même lieu des permanences de différentes administrations (Mission Locale, MSA, Pôle emploi, CAF, CPAM...).

Les animateurs des Maisons des Services accompagnent également les usagers de manière personnalisée :

- dans leurs démarches de recherche d'emploi
- dans leurs démarches sur les sites Internet de services publics
- dans la constitution de dossiers administratifs (ex : demande d'aide, logement social, chèque énergie...)
- dans la recherche d'un interlocuteur ou de la structure compétente qui pourra répondre à leur(s) question(s).

→ **J'emprunte un bibliothécaire**

Service proposé par la Médiathèque de Rillieux-la-Pape (69)

Sur la base du volontariat du personnel de la médiathèque

Dispositif à partir des compétences des bibliothécaires volontaires

Service qui répond également au besoin d'accompagnement des démarches administratives