

POUR UNE POLITIQUE DE **MÉDIATION NUMÉRIQUE**

l'accompagnement au numérique



POUR UNE POLITIQUE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

PRÉAMBULE : L'ENVIRONNEMENT

LES USAGES, UN CONSTAT ALARMANT

LE LIVRE BLANC DE LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE DE LA VILLE DE BORDEAUX

LE CENTRE DE RESSOURCES ET DE SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

SOLIBUNTU

GROUPE NUMÉRIQUE POLITIQUE DE LA VILLE

CARTOGRAPHIE DES RESSOURCES D'E-INCLUSION

MESURE ET ANALYSE DES PRATIQUES NUMÉRIQUES DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES POLITIQUES DE LA VILLE (QPV)

ACCROISSEMENT DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES MÉDIATEURS

LA BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE DE RÉFÉRENCE

PROJET CULTUREL ET SCIENTIFIQUE DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE 2016-2020

QU'EST-CE QU'UNE POLITIQUE DE MÉDIATION NUMÉRIQUE ?

UNE DÉFINITION PARMIS D'AUTRES

LES ENJEUX

DIAGNOSTIC : TOUT RESTE À FAIRE

LES PUBLICS

LES SOLUCES EN DISENT LONG

LES JEUNES : LE « COMPLEXE D'OBÉLIX »

LES RÉFUGIÉS, DEMANDEURS D'ASILE, PRIMO-ARRIVANTS...

L'ACCESSIBILITÉ

UNE DÉFINITION SIMPLE

LES GRANDS PRINCIPES D'UNE POLITIQUE NUMÉRIQUE : AXES FORTS ET LIMITES

CADRE RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET SA TRANSCRIPTION À LA BIBLIOTHÈQUE DE BORDEAUX

INFORMATIONS ET DONNÉES
 COMMUNICATION ET COLLABORATION
 CRÉATION DE CONTENU
 PROTECTION ET SÉCURITÉ
 ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

UN PROCESSUS D'ÉVALUATION DES BESOINS

UNE ANALYSE DES PRÉREQUIS
 UN DISPOSITIF PÉDAGOGIQUE STRUCTURÉ
 UNE ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

LES FORMATS DE MÉDIATION

LA PROBLÉMATIQUE PARTICULIÈRE DES DÉMARCHES EN LIGNE

UN DISPOSITIF DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

DÉCLOISONNER LA FONCTION DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

UNE PROGRAMMATION ÉQUILIBRÉE

CONSOLIDER LES SOLUCES

UN ENVIRONNEMENT TECHNIQUE PROPICE

L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

PARTENARIATS « TECHNIQUES »

SÉSAME
 BSF
 EMMAÛS CONNECT

UNE GESTION COLLABORATIVE

ÉVALUATION DE LA PROGRAMMATION

UNE CONTRACTUALISATION DE LA RELATION À L'USAGER

UNE CHARTE
 INSCRIPTIONS

DES OUTILS DE SUIVI ET DE MESURE DE L'ACTIVITÉ

UNE COMMUNICATION ADAPTÉE ET CENTRALISÉE

ANNEXES

PRÉAMBULE

F : L'ENVIRONNEMENT

Dans leur rapport intitulé « Stratégie nationale pour un numérique inclusif ¹ », remis en mai 2018 au secrétaire d'Etat au numérique Mounir Mahjoubi, les signataires livrent un constat sans équivoque, largement partagé par l'ensemble des observateurs : la dématérialisation massive des services publics et l'accélération de la diffusion des technologies « *exigent de construire dans chaque territoire des solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie et de maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin* ». Les derniers chiffres avancés sont à cet égard éloquentes : si l'on constate des taux croissants d'équipements qui montrent une démocratisation matérielle, celle-ci demeure toute relative : elle témoigne seulement que l'objectif de lutte contre la fracture numérique initiée il y a plus de 20 ans – et qui se concentrait sur des questions essentiellement d'infrastructures (couvertures réseaux, équipements informatiques) – est aujourd'hui en grande partie atteint.

Le baromètre du numérique 2018² du CREDOC montre la progression en la matière :

- **86 %** de la population ont accès à internet
- **78 %** disposent d'un ordinateur
- **80 %** de la population de 12 ans et + se connectent quotidiennement à internet
- **75 %** de la population sont équipés d'un smartphone

Ces chiffres doivent toutefois être relativisés par les contrastes territoriaux, les origines sociales / socio-professionnelles, ainsi que la dimension générationnelle.

Quoi qu'il en soit, les enjeux d'accès au numérique relèvent aujourd'hui d'une autre problématique qui doit être au cœur de tous les acteurs, qu'ils soient médiateurs numériques ou sociaux : celle des usages³.

¹ https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf. Voir aussi les mesures détaillées qui en découlent dans le Plan national pour un numérique inclusif : https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/09/DP_SNNIVDEF2.pdf

² https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre-du-numerique-2018_031218.pdf

³ Les sociologues parlent à cet égard de « fracture numérique de second degré »

LES USAGES, UN CONSTAT ALARMANT

Dès lors qu'on aborde la question prégnante des usages, les données relevées ne prêtent pas vraiment à l'optimisme : on considère en effet qu'aujourd'hui :

- **13 millions** de français sont en difficulté avec le numérique, soit 20% de la population¹ ;
- **17%** des français sont en incapacité totale d'utiliser un ordinateur (maladie, handicap, âge, freins psychologiques...) et ont une capacité d'autonomisation très faible⁴ ;
- **1 personne sur 2** âgée de plus de 75 ans n'a pas accès à internet à son domicile⁵ ;
- **38 %** des usagers d'Internet manquent d'au moins une compétence numérique de base⁴ ;
- **12%** des Français ne se connectent jamais à Internet, et autant considèrent qu'Internet est trop compliqué à utiliser⁶ ;
- **40 %** des personnes fréquentant les services sociaux se sentent déconnectées⁴ ;
- **52%** des Français déclarent ne pas profiter assez des opportunités offertes par les technologies dans leur vie quotidienne, 63% dans leur vie professionnelle⁵.

¹ https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf. Voir aussi les mesures détaillées qui en découlent dans le Plan national pour un numérique inclusif : https://societenumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/2018/09/DP_SNNIVDEF2.pdf

⁴ CDAD Gironde : <http://www.cdad-gironde.justice.fr/actualites/laces-au-droit-a-lepreuve-de-la-dematerialisation?aid=180352&sa=1>

⁵ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/version-html/4241397/ip1780.pdf>

⁶ Présentation de la stratégie nationale pour un numérique inclusif : <http://www.avicca.org/document/17993/dl>



La dématérialisation de la société, particulièrement systématisée au plan des démarches administratives, s'est produite d'une manière relativement brutale, sans que ni les publics, ni les professionnels du numérique ou du secteur social n'aient été réellement préparés à cette révolution des pratiques. Alors que le postulat du « tout-numérique » relève d'un principe de simplification, on observe pour ces populations déjà en difficulté sociale un accroissement du sentiment d'exclusion⁷ car cette simplification ne peut s'opérer sans une dynamique d'apprentissage, d'appropriation des outils, d'acculturation numérique, et d'un besoin impérieux d'autonomisation⁸.

Pour infléchir les effets préjudiciables de cette politique « à contretemps », il a fallu que l'ensemble des pouvoirs publics, mais aussi les acteurs sociaux – institutionnels, délégataires ou associatifs - entreprennent une réflexion approfondie pour que l'enjeu de l'inclusion numérique ne soit pas qu'un vœu pieux et ne devienne paradoxalement un accélérateur d'exclusion.

C'est sans doute le sens du rapport sur la stratégie nationale initiée par l'Etat, qui s'est amplement nourri des travaux menés depuis quelques années⁹ sur l'ensemble du territoire, notamment bordelais.

⁷ A cet égard, l'exclusion numérique des plus âgés est un enjeu particulièrement prégnant ; cf l'étude du CSA pour les petits frères des Pauvres : <https://fr.calameo.com/read/002357749bdd3d45cf818>

⁸ Voir aussi les résultats de l'enquête de l'institut CSA sur l'illectronisme en France : https://www.csa.eu/media/1775/csa-pour-sps_illectronisme_26062018.pdf

⁹ En particulier depuis le vote en 2015 de la loi pour une république numérique



LE LIVRE BLANC DE LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE DE LA VILLE DE BORDEAUX¹⁰

Bon nombre d'initiatives en faveur de l'inclusion numérique ont été menées par la Ville de Bordeaux avant même qu'elle ne devienne un véritable enjeu national. De la mise à disposition d'un bus informatique jusqu'à la création de l'atelier informatique en passant par l'opération Clic et déclic en 2010¹¹ et les offres d'ateliers de la bibliothèque municipale, les actions n'ont pas manqué, bien qu'elles fussent conduites sans une coordination suffisamment développée.

C'est d'ailleurs dans cette optique de mieux cibler et de coordonner les actions sur le territoire qu'a émergé le projet d'un livre blanc de la solidarité numérique, inscrit dans le cadre du Pacte de cohésion sociale et territoriale de la Ville. Par définition, il s'est agi de présenter une étude de l'existant, d'identifier l'ensemble des actions, de faire un bilan infrastructurel et de proposer des pistes d'orientation en matière de développement numérique. Publié en 2016 après 1 an de travaux¹² rassemblant une centaine d'acteurs du numérique – dont la bibliothèque de Bordeaux – il propose des actions destinées à baliser au mieux le paysage de la médiation numérique, en particulier à caractère social.

¹⁰ http://www.bordeaux.fr/images/ebx/fr/groupePiecesJointes/48237/1/pieceJointeSpec/151606/file/Livre_blanc_Solidarite_Numerique.pdf

¹¹ La ville de Bordeaux avait mis durant un an des ordinateurs à disposition d'une centaine de familles de la cité des Aubiers, sélectionnées par le bailleur social Domofrance. Les machines issues de filières de recyclage avaient été relookées et reformatées par l'entreprise D3E EcoMicro, et la connexion internet avait été financée par la Ville. L'atelier informatique avait quant à lui pris en charge les formations.

¹² Groupe piloté par Gilles Massini, chef de projet solidarité numérique, DGNSI

LE CENTRE DE RESSOURCES ET DE SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

L'une des premières initiatives a été de déménager l'Atelier informatique de la Ville de Bordeaux¹³, de repenser ses missions et de lui donner un nouveau nom : [Sésame](#).

Doté d'un espace public permettant l'utilisation individuelle de postes informatiques (avec inscription préalable à la bibliothèque de Bordeaux), et d'une salle de formation destinés aux usagers (programmation à venir, en collaboration notamment avec la BM), Sésame forge désormais son identité sur une mission nouvelle, celle de former les acteurs sociaux – de la Ville ou associatifs – à l'environnement du « numérique inclusif » : culture digitale, pédagogie, informations techniques, e-administration, illettrisme sont quelques-uns des modules d'une formation de 5 jours qui s'emploie non seulement à donner des clés techniques mais aussi à définir les champs de compétences de chacun, et à les respecter¹⁴.

En complément de formation, Sésame propose également un accompagnement *a posteriori* auprès des personnes formées, en cas de difficulté technique.

¹³ 13 place Canteloup, quartier Saint-Michel. Responsable : Daniel Pénicaud

¹⁴ Cette formation est étendue à d'autres acteurs de la médiation, tels que les bibliothécaires ; en 2018, 8 agents de la bibliothèque de Bordeaux ont ainsi été formés et 5 en 2019.



SOLIBUNTU

L'un des écueils constatés auprès notamment du secteur associatif réside dans l'insuffisance matérielle et logicielle, ce qui perturbe les capacités d'accompagnement.

Pour résoudre ce problème récurrent, la coopérative Médias-Cité, en partenariat avec Bordeaux Métropole, a développé la conception d'un ordinateur sécurisé et adapté répondant aux besoins identifiés du secteur social.

Pour un prix « solidaire » (moins de 100 €), le secteur associatif bénéficie d'une solution immédiatement opérationnelle, sur la base d'un micro-ordinateur PC recyclé fonctionnant sous environnement Linux (Xunbutu)¹⁵.

GRUPE NUMÉRIQUE POLITIQUE DE LA VILLE¹⁶

Rappel sur la notion de Politique de la ville : *Bordeaux Métropole est compétente en matière de pilotage et d'animation de la politique de la ville, suite à la loi du 27 janvier 2014 de Modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM). Cette politique partenariale vise à réduire les inégalités entre les quartiers et améliorer les conditions de vie des habitants, en ciblant les interventions vers ceux qui en ont le plus besoin.*

Dans cette optique, la convention cadre du contrat de ville de la Métropole bordelaise 2015-2020¹⁷ a retenu l'inclusion numérique comme une des orientations stratégiques d'importance.

¹⁵ Cf détails du projet et de ses déclinaisons sur <https://solisol.org/>

¹⁶ Les éléments de ce chapitre sont issus largement de la Synthèse des travaux des groupes thématiques de ce groupe, conduits entre septembre 2017 et janvier 2018

¹⁷ http://www.bordeaux-metropole.fr/content/download/8666/file_pdf/POHND.pdf.

L'objectif affiché est d'élaborer un plan d'action et de développer les projets visant à :

- Identifier les acteurs publics, privés et associatifs du domaine, les dispositifs, les pratiques et les usages numériques du territoire ;*
- Développer l'accès aux services et aux usages numériques à travers des dispositifs de médiation adaptés aux publics défavorisés et aux territoires concernés ;*
- Favoriser la formation numérique des médiateurs sociaux (animateurs associatifs, acteurs institutionnels...) ;*
- Développer l'animation des quartiers de la Métropole, notamment au sein d'espaces publics (bibliothèques et médiathèques, tiers-lieux, espaces publics numériques...).*

Dans ce cadre-là, a été constitué un groupe de travail spécifiquement numérique.

Aujourd'hui constitué de plus de 100 participants issus de tous horizons (Etat, collectivités, associations, opérateurs de services publics – CAF, Pôle emploi...), ce groupe propose une plateforme d'échanges aux participants sous la forme de réunions bimestrielles qui permettent à chacun de présenter ses activités et d'échanger sur l'actualité de l'e-inclusion.

Entre mi-2016 et mi-2017, le groupe de travail numérique a été le support d'une vingtaine de présentations.



Trois thématiques de travail ont été définies, qui aboutissent à trois définitions d'action :

CARTOGRAPHIE DES RESSOURCES D'E-INCLUSION

Les initiatives d'accompagnement au numérique sont désormais nombreuses, mais elles souffrent potentiellement de deux faiblesses qui peuvent à terme les rendre peu efficaces sinon inopérantes : leur isolement et leur confidentialité.

C'est pour « rendre visible », notamment auprès des professionnels, qu'a été défini cet objectif majeur de la solidarité numérique : référencer et cartographier précisément l'écosystème numérique bordelais.

Il s'agit d'identifier précisément les acteurs, les activités, les compétences... L'objectif n'est pas seulement de savoir « qui fait quoi », mais aussi et surtout de permettre à terme d'orienter au mieux les usagers selon les demandes et les capacités d'y répondre de chacun.

Certes, il existe déjà des sources de référencement comme celles du réseau Netpublic¹⁸ ou du méta-annuaire du Réseau national de la médiation numérique¹⁹, mais dont les données souffrent d'une absence de mise à jour. C'est là toute la gageure du groupe numérique PLV que d'instaurer une information la plus exhaustive et la mieux actualisée possible.

Confié à la SCI Médias-Cité, ce travail s'est traduit par la publication en août 2019 du guide « le numérique pour tous » et de sa version web sur le nouveau site réalisé en partenariat avec Bordeaux-Métropole : numeriquesolidaire.fr, rubrique cartographie.

¹⁸ Agence du numérique <http://www.netpublic.fr/page/net-public/sun-presentation/>

¹⁹ <http://annuaire.mediation-numerique.fr/annuaire.html>

MESURE ET ANALYSE DES PRATIQUES NUMÉRIQUES DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV)

L'objet consiste ici à définir une méthodologie d'analyse quantitative et qualitative des pratiques numériques dans les QPV, et de collecter des éléments de réponse aux trois questions suivantes :

- *Quelles sont les natures de la fracture numérique dans les QPV ?*
- *Quelles sont les pratiques numériques originales dans les QPV ?*
- *En quoi les QPV diffèrent-ils des autres quartiers en matière de pratiques numériques ?*

Pour se faire, une enquête a été menée entre février et août 2019 par un stagiaire en sociologie « Problèmes sociaux et politiques urbaines » dans 3 quartiers prioritaires, le Grand-Parc (Bordeaux), Thouars (Talence) et Jean-Jaurès (Floirac).

L'objectif final étant de déterminer les points suivants :

- *Équipement et connexion*
- *Usages numériques (recherche internet, envoi mél, réseaux sociaux, jeux en ligne, musique et vidéo en ligne, démarches administratives, recherche emploi, formation, achat-vente en ligne, organiser un voyage...)*
- *Usages avancés (production musicale ou vidéo, blog ou réseaux sociaux, location de biens ou services en ligne...)*
- *Freins aux pratiques numériques (qu'est-ce que vous aimeriez faire mais que vous ne savez pas faire aujourd'hui ?)*
- *Niveau de compétence numérique (par exemple sur la base de l'outil d'autodiagnostic « les bons clics » d'Emmaüs Connect)*

ACCROISSEMENT DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES MÉDIATEURS

L'objectif est de définir un ou des dispositifs permettant d'accompagner les médiateurs dans leur montée en compétences numériques, de manière à renforcer leurs actions au bénéfice des publics accueillis. Il s'agit de gagner en autonomie face aux outils et services numériques mais aussi de disposer de la bonne attitude vis-à-vis des publics en médiation.

Quatre dispositifs vont être mis en œuvre :

→ **L'établissement de convention avec les « organismes ressources » pour proposer des sessions d'information.**

Sur la base du tableau de correspondance entre les besoins des médiateurs et les ressources mobilisables, il serait intéressant de définir un programme semestriel ou annuel dans lequel les différents organismes identifiés proposeraient des demi-journées ou journées d'information sur leur offre de services numériques au bénéfice des médiateurs numériques.

→ **Démultiplication des formations au numérique à destination des travailleurs sociaux (formations CRSN*)**

→ **Partage de ressources en ligne.**

Le nouveau site numeriquesolidaire.fr devrait assurer une veille des outils existants parmi lesquels il sera possible de retrouver les applications et services mis à disposition gratuitement en ligne comme ceux de WeTechCare (Outils d'autodiagnostic, plateforme « les bons clics », « clic & job », ...) et des médiathèques de Bordeaux (bib en ligne), etc. Cette veille pourrait porter aussi sur les ressources en ligne (MOOC, Sécurisation de l'environnement informatique, Ressources spécifiques, Outils de traduction en ligne, Sites web sur les droits et les démarches, etc.).

→ **Atelier d'échange de bonnes pratiques.**

Ce dispositif répond à une forte demande des travailleurs sociaux. Il s'agit d'offrir une plateforme d'échange et de partage d'expériences sur les pratiques numériques.

Porté par l'Atelier Graphite²⁰, cet atelier (num-@-vous) a démarré ses activités le 6 juin 2018.

²⁰ Association d'écrivains publics juristes, partenaire notamment de la bibliothèque de Bordeaux depuis mars 2015.
Responsable Gaëlle Larnelle

* Centre de Ressources et de Solidarité Numérique

LA BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE DE RÉFÉRENCE

À l'automne 2014, la bibliothèque de Bordeaux décide de demander au ministère de la culture et de la communication le label BNR.

Il s'agit pour l'établissement de pouvoir « rebondir » après une année 2013 riche en matière d'investissements numériques : ouverture du portail documentaire, déploiement de la technologie RFID sur l'ensemble du réseau de lecture publique municipale, installation d'espaces numériques novateurs comme *Le num'* (cultures numériques) et *e-presse*.

Intégrer le dispositif BNR permettait de fixer et assurer un nouveau projet de développement numérique en lien avec le Projet culturel et scientifique en cours de rédaction.

Par courrier du 17 mars 2015, la ministre de la Culture, Fleur Pellerin, accorde à la Bibliothèque municipale de Bordeaux le label de « Bibliothèque numérique de référence ».

Ce dispositif a permis d'acquérir et de montrer au public des outils numériques innovants (visite virtuelle sur table tactile et sur le portail web), robot de tri RFID, etc. Le parc de tablettes tactiles a pu être densifié (en particulier dans les bibliothèques de quartier).

Enfin, un effort important a été porté sur la numérisation des documents patrimoniaux.

PROJET CULTUREL ET SCIENTIFIQUE DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE 2016-2020

Contribuer au développement des pratiques numériques

La Bibliothèque contribue au développement des pratiques numériques de diverses façons : par les collections et les services qu'elle met en place, les outils et matériels qu'elle déploie, les actions de formation du public qu'elle organise.

Reconnue comme Bibliothèque numérique de référence, elle poursuit, avec le soutien de l'Etat, une politique active d'équipement, de mise en place de services numériques et de numérisation, concourant ainsi à la diffusion d'une véritable culture du numérique. Sont ainsi prévus ou d'ores-et-déjà déployés l'installation de nouveaux salons de lecture numérique sur tablettes, une visite virtuelle de la bibliothèque Mériadeck, des expositions virtuelles, le retour automatisé des documents et la mise en œuvre d'un nouveau Système intégré de gestion de bibliothèque...

Participant à la démocratisation de l'accès à internet, la Bibliothèque développe aussi une médiation numérique sous forme d'ateliers multimédia qui contribuent à réduire « la fracture numérique » et « l'illectronisme » (équivalent de l'illettrisme dans le domaine de l'information électronique).



À l'autre extrémité du spectre, la Bibliothèque s'efforcera de demeurer à la hauteur des attentes des usagers férus de services numériques.

Parmi les concrétisations figurent le partage de fichiers d'ouvrages libres de droits, la réservation de documents par internet (et la récupération rapide de ces documents sur place), l'amélioration de l'accessibilité pour tous les publics aux outils numériques, l'utilisation de tables tactiles pour présenter la visite virtuelle de la bibliothèque Mériadeck ou des documents patrimoniaux numérisés...

La numérisation et la mise en ligne progressives de collections patrimoniales contribuent effectivement au développement des pratiques numériques, en particulier par le réservoir de ressources qui se constitue ainsi et qui peut être utilisé pour l'animation d'ateliers, que ceux-ci portent directement sur la découverte du patrimoine ou sur tout autre domaine (les retouches photo par exemple).

Des liens seront mis en place dans le catalogue pour donner la possibilité d'accéder également aux documents présents dans d'autres bibliothèques numériques : BNF, Europeana...

QU'EST-C

À l'instar de la définition communément retenue de la politique documentaire, on peut considérer qu'il s'agit de la conception et de la mise en œuvre de méthodes et d'outils permettant de répondre aux missions de la structure et aux attentes des usagers.

Elle doit s'appuyer sur :

- Une définition précise des enjeux
- Un document-cadre, qui détermine le périmètre du champ d'action et donc ses limites, et offre une déclinaison globale des modèles de médiation attendus
- Des principes pédagogiques
- Un dispositif de développement des compétences
- Une plateforme de gestion du projet
- Un environnement technique propice
- Une organisation des ressources humaines garantissant la continuité du service
- Une contractualisation de la relation à l'utilisateur
- Des outils de suivi et de mesure de l'activité
- Une communication adaptée et centralisée

UNE DÉFINITION PARMIS D'AUTRES

La « Médiation Numérique » désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usages, c'est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir 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 des situations de formation tout au long de la vie facilitant à la fois l'appropriation des techniques d'usage des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises.

Elle est au service, notamment, de l'inclusion numérique et favorise les coopérations utiles aux réalisations et aux innovations en faveur du bien commun.

²¹ Notons que l'expression elle-même est sujette à interprétation de la part des bibliothécaires. Il convient en effet de distinguer l'accès et l'accompagnement au numérique, qui est l'acception retenue ici, de celle de la médiation documentaire numérique (cf par exemple la médiation de recommandation), qui relève explicitement de la politique documentaire : <http://mediationdoc.enssib.fr/>



LES ENJEUX

Sans conteste, toute politique – sinon dispositif – de médiation numérique doit se fixer comme enjeu premier de répondre aux fondements de la littératie numérique, soit *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* ²² :

Celle-ci s'appuie sur trois compétences-clés :

- **Utiliser** les outils et les applications numériques ;
- **Comprendre** de façon critique le contenu et les outils des médias numériques ;
- **Créer** à l'aide de la technologie numérique.

L'objectif de la littératie est donc de travailler à l'acquisition d'une véritable « culture numérique », qui permette, selon les termes de l'Académie des Sciences, de « donner à tous les citoyens les clés du monde du futur ». *La littératie numérique est par conséquent un levier d'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel* ²³.

²² Selon l'OCDE

²³ Conseil national du numérique : https://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf

Ainsi présentée, la politique de médiation numérique ne doit et ne peut rien s'interdire ; si l'accès aux fondamentaux numériques est une priorité nationale dictée par la dématérialisation galopante des « services publics » (utiliser), il ne doit pas pour autant exonérer de la prise en compte d'autres besoins, pas forcément connus - qui vont façonner le « citoyen numérique » (comprendre et créer).

Aussi convient-il de trouver une typologie qui considère les publics dans toutes leurs composantes, et qui puisse prendre en considération la variété des situations rencontrées : grands débutants, faux débutants, usagers en quête de perfectionnement ou d'apprentissage d'outils spécifiques, ou simplement curieux de la « chose numérique », jeunes et moins jeunes, personnes en situation de handicap, de toutes origines sociales, le panorama n'est pas large, il est universel.

Mais ce qui les distingue, ce sont certes les besoins – fondamentaux ou pas – , mais c'est sans doute d'abord l'expression de ces besoins, et la prise de conscience de l'environnement numérique dont ils ne peuvent que difficilement s'affranchir.



DIAGNOSTIC : TOUT RESTE À FAIRE

L'organisation mise en place en 2009 avait montré ses atouts mais aussi ses limites ; ce type d'activité au sein de la BM de Bordeaux devait nécessairement faire l'objet d'une remise en question. Depuis, et en dépit de tentatives de déployer une offre initialement circonscrite à Mériadeck à d'autres structures, il apparaît aujourd'hui indispensable de repenser non seulement le principe même du maillage territorial, mais aussi de décroquer la fonction d'animateur de manière à garantir un déploiement équilibré, avec des ressources humaines élargies.

Avant 2018, l'offre d'animation multimédia se décomposait ainsi :

- Offre de médiation numérique à destination d'un public adulte à la Bibliothèque Mériadeck (espace Actualité, programme d'ateliers d'initiation), appuyée par une stratégie partenariale volontariste. Une équipe d'animateurs constituée d'agents du Centre Actualité mais aussi d'autres centres contribuent à dispenser des contenus de tous niveaux et de toute nature, selon la demande exprimée par le public. En 2016, cette offre s'est assortie d'un dispositif d'accompagnement individualisé (les Soluces d'Actu) qui permet la résolution de cas concrets qui ne peuvent être traités en ateliers.
- Public enfant : programmation de contenus multimédia ludiques à destination du public jeune, dispensée par deux agents de la bibliothèque des enfants.
- Ateliers Diderot : informations et formations aux contenus accessibles (applications tablettes, éditeurs, etc...) ; collaboration avec unadev²⁴.
- Bibliothèques de quartier : deux types d'actions :
 - Programmation régulière dans les structures « récentes » (Flora Tristan, Jean de la Ville de Mirmont), qui s'appuie sur le travail d'un agent dédié à l'animation dans chacun de ces sites. Si la spécialisation est incontestablement un point positif, elle s'accompagne de deux inconvénients majeurs : d'une part un

²⁴ <https://www.unadev.com/>

manque d'appropriation des connaissances et des outils de la part des collègues dont ce n'est pas la fonction, ce qui peut perturber la continuité du service rendu, et générer une forme de fracture au sein même des équipes ; d'autre part et de facto, la continuité de l'offre ne repose que sur la présence de l'animateur.

- Jusqu'à l'été 2017 : prestations d'un agent itinérant (affecté à JDLVDM) dans quelques-unes des autres bibliothèques de quartier, à destination de particuliers, ou à des populations spécifiques dans le cadre de partenariats. Cette activité souffrait d'un manque de lisibilité et de continuité. Elle reposait entièrement sur les épaules d'un agent dont ce n'était pas la mission exclusive (puisque participant aux activités de la bibliothèque d'affectation), ce qui non seulement réduisait l'offre à une part confidentielle au plan de chaque structure concernée, mais aussi fragilisait l'exercice même de l'animation (si l'agent absent, pas d'atelier).

En 2018, l'offre s'est étoffée progressivement, avec le déploiement des soluces sur l'ensemble des structures

2018	ATELIERS		SOLUCES	
	Nombre	Inscrits	Nombre	Inscrits
ACTU	18	124	13	62
FT	92	541	21	82
JVM	22	98	30	64
BAC			16	85
BGE			16	37
BLA			10	35
GRP			17	26
SMI			16	33
	132	763	139	424
DID	Environ 40 RV			

janvier-sept 2019	ATELIERS		SOLUCES	
	Nombre	Inscrits	Nombre	Inscrits
ACTU	34	161	20	94
CAU*	19	143	3	11
FT	39	243	28	82
JVM	37	154	37	130
BAC	1	2	16	66
BGE	2	8	13	51
BLA			15	43
GRP			14	41
SMI	1	2	16	39
	133	713	162	557
DID	Environ 25 RV+1 atelier (5 personnes)			

* juin et septembre

LES PUBLICS

Au cours des mois de février et mars 2018, une enquête²⁵ a été menée auprès des publics des bibliothèques de quartier afin d'évaluer la demande en matière numérique.

Avec toutes les précautions d'usage (puisque'il s'agit moins d'une enquête scientifique que d'un sondage sur le vif), il en ressort sans surprise que le public demandeur est majoritairement féminin, plutôt « âgé » (+ 50 ans à 87 %), et actif pour 46% (37% de retraités, 17% de demandeurs d'emploi). Les résultats du taux d'équipement (ordinateurs, tablettes, smartphones) correspondent peu ou prou aux indicateurs du baromètre du numérique 2017.

Sans surprise on constate que les savoirs de base – mail, navigation par exemple – semblent connus, qu'une majorité se dégage positivement sur l'ensemble des savoirs plus spécifiques – connexion wifi, traitement de texte, tableurs, téléchargement, streaming... -, mais – et c'est là les limites de ce type de sondage -, rien ne nous indique s'il s'agit là de compétences maîtrisées, d'autant qu'il est courant que les répondants aient tendance à surestimer leurs compétences, faute de disposer de définitions précises.

LES SOLUCES EN DISENT LONG

À cet égard, les rendez-vous personnalisés désormais déployés sur l'ensemble du réseau des bibliothèques de Bordeaux sont une mine d'information pour comprendre les usages et les pratiques des usagers. Sans présumer qu'il s'agisse des mêmes personnes, ce format confirme indiscutablement le fossé entre la notion de fracture numérique (infrastructurelle) et celle des usages, trop souvent – et à tort – confondus. Parmi les participants à ces Soluces, on trouve en effet bon nombre d'usagers bien équipés (ordinateurs, tablettes, smartphones), mais qui ne les maîtrisent pas forcément, et parfois même pas du tout.

²⁵ Questionnaire de 26 questions diffusé pendant 4 semaines sous forme papier, sans accompagnement. Seulement 83 réponses collectées.



LES JEUNES : LE « COMPLEXE D'OBÉLIX »

Contrairement aux idées reçues, il ne suffit pas de naître avec le numérique (les digital-natives, - nés après 1984) pour en maîtriser tous les ressorts : la maîtrise des compétences numériques chez les jeunes n'échappe pas à l'axiome selon lequel l'environnement social est un déterminant prégnant – sinon décisif – du niveau d'équipement matériel, d'acquisition des savoirs, et, finalement, des usages²⁶ .

Quelques chiffres :

- 90% des 12-17 ans déclarent posséder un téléphone mobile
- 83% des 12-17 ans déclarent posséder un smartphone
- 66% des foyers aux bas revenus sont équipés d'un ordinateur (contre 93% des hauts revenus)
- 30% des Digital natives sont considérés comme des « abandonnistes »²⁷ .

Aujourd'hui, les professionnels en contact avec les jeunes (enseignants, éducateurs, animateurs) livrent le même constat et vont même au-delà : la capacité et la facilité à surfer sur le net ne sont qu'un trompe-l'œil : les usages se concentrent en effet principalement sur le divertissement (musique, vidéos, jeux) et les réseaux sociaux. Au-delà de ces usages formellement maîtrisés, on peut observer dans les enquêtes et les témoignages un déficit de connaissances sur une ou plusieurs compétences numériques, pêle-mêle : la sécurité des données, le respect de la vie privée, la création de contenus (traitement de texte...), la gestion de données (tableur...), la recherche d'informations (et d'informations **pertinentes**...), ou l'accomplissement de démarches en ligne... autant de compétences qui participent désormais de l'intégration au monde numérique (et au monde tout court, du coup...).

²⁶ Tout en rappelant qu'il est indispensable de faire la distinction entre accès et usages. Deux chiffres : 72% des utilisateurs d'internet en milieu ouvrier ont un objectif de divertissement, contre 36% chez les cadres supérieurs.

²⁷ Personnes qui abandonnent une démarche parce qu'elle exige de recourir à internet

Le Plan numérique pour l'éducation

Initié en 2015 avec un début de déploiement en 2016, le Plan numérique pour l'éducation devait justement et notamment permettre à l'ensemble des élèves de bénéficier d'enseignements destinés à développer les compétences numériques de base dans le cadre de l'Education nationale.

Las, et en dépit d'efforts financiers croissants de la part des collectivités territoriales (puisque'il s'agit bien d'un plan coconstruit entre État et ces collectivités, selon leurs compétences propres), l'écosystème indispensable à la préfiguration de cet enseignement n'a pas vraiment suivi, du fait d'une stratégie s'appuyant essentiellement sur un déploiement technologique parfois incohérent - logiciels obsolètes, maillage aléatoire, services informatiques peu coopératifs... -, sans objectif clair, sans un pilotage digne de ce nom, sans dispositif de formation des enseignants et surtout en occultant le principe d'une validation des compétences numériques ^{28 29}. À cela s'ajoute les réticences – et résistances - d'un corps enseignant qui, en dehors de toute problématique liée au développement de leurs compétences numériques, perçoit parfois dans le « numérisme à l'école » une emprise idéologique incompatible avec la notion même d'apprentissages³⁰. Les freins sont multiples...

En somme la question de l'appréhension des usages du numérique passe par celle d'une prise de conscience de ses intérêts propres, et, pour ces jeunes générations, cette prise de conscience intervient généralement lorsqu'on s'approche des nécessités dictées par le marché du travail...

²⁸ Voir à cet égard le rapport de la cour des comptes rendu en juillet 2019 : <https://www.ccomptes.fr/system/files/2019-07/20190708-rapport-service-public-numerique-education.pdf>

²⁹ <https://www.numerama.com/politique/560981-un-ordinateur-par-classe-logiciels-obsoletes-lecole-est-elle-a-la-traine-en-matiere-de-numerique.html>

<https://www.bulletindescommunes.net/besoins-numeriques-certaines-ecoles-francaises-restent-sous-equipees/>

³⁰ <https://www.lechappee.org/collections/frankenstein/critiques-de-ecole-numerique>

<https://www.nouvelobs.com/rue89/rue89-education/20160829.RUE3698/appele-de-beauchastel-contre-l-ecole-numerique.html>



LES RÉFUGIÉS, DEMANDEURS D'ASILE, PRIMO-ARRIVANTS...

Sans surprise, les populations étrangères en grande précarité sont adressées à la bibliothèque par les organismes d'accompagnement (institutionnels ou associatifs) afin de pouvoir accéder à des services numériques.

En soi le phénomène n'est pas nouveau puisque dès l'ouverture en 2008 de l'espace autoformation à Mériadeck, celui-ci fut très fréquenté par des publics issus en particulier des pays de l'est ou du Maghreb.

Aujourd'hui, si la bibliothèque tend à s'intéresser à ces publics, il convient toutefois de distinguer cette fréquentation individuelle qui est assez difficile à cerner car émanant d'utilisateurs non-francophones et assez discrets (mais probablement plutôt sur un registre « professionnel ») d'une demande grandissante émanant des associations qui sont, elles, dans une dynamique d'accompagnement à l'insertion, qui induit naturellement une dimension numérique, désormais indispensable à toute inclusion sociale.

LA CLÉ DE L'AUTONOMIE PASSE PAR LES PARTENARIATS.

À quelques très rares exceptions près, il n'existe pas de demande directe d'accompagnement au numérique, si ce n'est pour permettre l'accès « technique » aux postes informatiques des espaces multimédia. Le principe de médiation ne peut s'appliquer dès lors qu'elle ne s'inscrit pas dans un accompagnement global.

Aussi et par exemple la mise à disposition d'outils – notamment linguistiques - dans une optique d'autonomisation est-elle vouée à l'échec dès lors qu'elle est proposée hors de cette prise en charge ? Les associations qui viennent en aide aux migrants³¹ ont pour beaucoup développé des dispositifs qui comportent des services d'assistance en terme administratif, social, de santé, mais aussi et bien évidemment des processus d'alphabétisation et d'acquisition de la langue française qui se croisent avec une approche interculturelle destinée à lever les comportements d'isolement plus ou moins consentis.

C'est à cette dimension que doit s'agréger tout projet visant à l'inclusion numérique.

L'EXEMPLE DE L'AFL

En 2016, l'Association Familiale Laïque Bordeaux-Nord³² a conclu avec la bibliothèque de Bacalan un partenariat basé sur un ensemble de prestations numériques à destination de groupes de migrants, dans un objectif d'autonomie.

D'origines diverses (Europe de l'Est, Nigéria, Sri Lanka, Maghreb...), ces personnes sont reçues par petits groupes de 6 maximum (du fait de l'exiguïté du local dédié), et se voient proposer des contenus basés essentiellement sur des savoirs pratiques de base : outils de traduction instantanée, création/gestion messagerie, sécurité des mots de passe, applications d'itinéraires... Autant de propositions qui doivent être directement en phase avec le quotidien.

³¹ On prendra ici le terme « migrants » dans une acception générique, sans distinction de motifs, et qui comprend notamment demandeurs d'asile ou réfugiés.

³² AFL Bordeaux-Nord, 223 rue Achard, 33300 BORDEAUX



En dépit d'un écueil linguistique relativisé toutefois par l'assistance d'une médiatrice spécialisée en FLE, ce type de prestation recueille de bons retours, dès lors que la démarche s'appuie sur la co-construction (avec l'AFL mais surtout avec les migrants eux-mêmes, qui doivent aussi exprimer leurs besoins fondamentaux), qu'elle repose sur le principe du pas-à-pas et d'une grande interactivité elle-même basée sur l'approche la plus ludique possible.

L'ACCESSIBILITÉ

UNE DÉFINITION SIMPLE

L'accessibilité numérique consiste à permettre à tous, notamment les personnes souffrant de handicap, d'utiliser des ordinateurs et leurs logiciels, et de consulter ou créer des ressources numériques, sur tout type de support (ordinateur, téléphone portable, tablette...).

L'accessibilité numérique concerne tous les types de handicap : visuel, auditif, moteur, cognitif, technique...y compris ceux dus au vieillissement, soit une population française de plusieurs millions d'individus.

Plutôt que d'adapter des produits aux handicaps, on préfère la notion de conception universelle, qui tend à réaliser des produits pouvant être utilisés par tous, sans distinction de sexe, d'âge, de situation ou de handicap. Bien des améliorations sont en réalité des bonnes pratiques (éditoriales, ergonomiques...) qui facilitent l'accès de tous aux sites ou applications numériques, ainsi qu'aux documents bureautiques (Word, Excel, PDF...).³³

³³ <http://www.sciencespo.fr/ressources-numeriques/node/1918>



L'État français définit l'accessibilité numérique comme un impératif de société. A cet égard des dispositions ont été prises telles que l'établissement du RGAA³⁴ ou le plan d'Action pour l'accessibilité numérique³⁵.

Pour autant, l'universalité de l'égalité d'accès au numérique qui doit sous-tendre la substance même de l'accessibilité semble n'être encore qu'à l'état de prémices, sinon d'incantation. En effet, la prise en compte des publics empêchés en lien avec le handicap n'est pas aussi prégnante qu'elle le mériterait, les différentes enquêtes ou propositions d'actions relatives à l'inclusion numérique n'évoquant que trop rarement la question de manière significative.

Dans un rapport dédié au parcours administratif des personnes en situation de handicap remis au Premier Ministre en mai 2018³⁶, les auteurs constatent « *le faible niveau d'information officielle mise à disposition des personnes en situation de handicap ou de leurs proches* ». La question de la dématérialisation de l'administration n'en devient que plus problématique, alors que celle-ci constitue déjà un frein pour des usagers qui n'ont pas à souffrir de handicap.

³⁴ Référentiel général d'accessibilité pour les administrations

³⁵ <https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/10/03/handicap-plan-daction-gouvernement-laccessibilite-numerique/>

³⁶ https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/document/document/2018/05/rapport_sur_la_simplification_du_parcours_administratif_des_personnes_en_situation_de_handicap_-_28.05.2018.pdf

L'ESPACE DIDEROT

Au cœur de ces préoccupations, l'Espace Diderot a entrepris depuis déjà plusieurs années un véritable travail d'accompagnement auprès de ces usagers, en proposant des rendez-vous individuels autour de thématiques telles que la prise en mains de logiciels accessibles spécifiques, les savoirs de base, les démarches en ligne, les achats en ligne...

En parallèle, un partenariat depuis 2012 a été noué entre l'IRSA³⁷ et la bibliothèque (centre Actualité, avec la collaboration de l'Espace Diderot et d'agents intéressés ayant des notions de langues des signes), destiné à l'organisation d'ateliers multimédia auprès de personnes souffrant d'handicap auditif (signantes ou oralisantes), centré sur l'acquisition de compétences de base, avec toujours un objectif d'autonomie.

Actions à mener !

- Réactiver le partenariat avec l'IRSA en y associant les agents intéressés (réalisé en 2019)
- Intégrer les outils numériques « handicap » dans la boîte à outils destinée au personnel
- Rendre visible l'offre de RV individualisés dans les supports de communication
- Evaluer la faisabilité d'accessibilité technique sur le parc informatique public

³⁷ L'Institution Régionale des Sourds et des Aveugles : <http://www.irsa.fr/savs>

LES GRAND

La mise en place de formations, quelle qu'en soit l'objet, doit s'appuyer sur un ensemble de principes forts :

- Un référentiel qui dénombre le bassin de compétences qui participent de l'inclusion numérique
- Un processus d'évaluation des besoins
- Une analyse des prérequis
- Un dispositif pédagogique structuré
- Une évaluation des apprentissages

CADRE RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET SA TRANSCRIPTION À LA BIBLIOTHÈQUE DE BORDEAUX

La Commission européenne a produit en 2013 un référentiel-cadre des compétences numériques destiné à être partagé par l'ensemble des Etats membres - le DIGCOMP (digital competence).

Ce référentiel - transposé en 2016 afin de s'inscrire pleinement dans le plan numérique pour l'éducation lancé en mai 2015 par l'Education Nationale - s'organise en cinq domaines et seize sous-domaines de compétences.

Voici ces domaines qui peuvent structurer la politique de médiation numérique :

PRINCIPES D'UNE POLITIQUE NUMÉRIQUE :

AXES FORTS ET LIMITES



INFORMATIONS ET DONNÉES

Mener une recherche et une veille d'information

Mener une recherche et une veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir au courant de l'actualité d'un sujet (avec un moteur de recherche, au sein d'un réseau social, par abonnement à des flux ou des lettres d'information, ou tout autre moyen).

Thématiques associées

Web et navigation ; Moteur de recherche et requête ; Veille d'information, flux et curation ; Evaluation de l'information ; Source et citation ; Gouvernance d'internet et ouverture du web ; Abondance de l'information, filtrage et personnalisation ; Recul critique face à l'information et aux médias ; Droit d'auteur.



Gérer des données

Stocker et organiser des données pour les retrouver, les conserver et en faciliter l'accès et la gestion (avec un gestionnaire de fichiers, un espace de stockage en ligne, des tags, des classeurs, des bases de données, un système d'information, etc.).

Thématiques associées

Dossier et fichier ; Stockage et compression ; Transfert et synchronisation ; Recherche et méta-données ; Indexation sémantique et libellé (tag) ; Structuration des données ; Système d'information ; Localisation des données et droit applicable ; Modèles et stratégies économiques ; Sécurité du système d'information.

Traiter des données

Appliquer des traitements à des données pour les analyser et les interpréter (avec un tableur, un programme, un logiciel de traitement d'enquête, une requête calcul dans une base de données, etc.).

Thématiques associées

Données quantitatives, type et format de données ; Calcul, traitement statistique et représentation graphique ; Flux de données ; Collecte et exploitation de données massives ; Pensée algorithmique et informatique ; Vie privée et confidentialité ; Interopérabilité

COMMUNICATION ET COLLABORATION

Interagir

Interagir avec des individus et de petits groupes pour échanger dans divers contextes liés à la vie privée ou à une activité professionnelle, de façon ponctuelle et récurrente (avec une messagerie électronique, une messagerie instantanée, un système de visio-conférence, etc.).

Thématiques associées

Protocoles pour l'interaction ; Modalités d'interaction et rôles ; Applications et services pour l'interaction ; Vie privée et confidentialité ; Identité numérique et signaux ; Vie connectée ; Codes de communication et netiquette

Partager et publier

Partager et publier des informations et des contenus pour communiquer ses propres productions ou opinions, relayer celles des autres en contexte de communication publique (avec des plateformes de partage, des réseaux sociaux, des blogs, des espaces de forum et de commentaire, des CMS, etc.).

Thématiques associées

Protocoles et modalités de partage ; Applications et services pour le partage ; Règles de publication et visibilité ; Réseaux sociaux ; Liberté d'expression et droit à l'information ; Formation en ligne ; Vie privée et confidentialité ; Identité numérique et signaux ; Pratiques sociales et participation citoyenne ; e- Réputation et influence ; Ecriture pour le web ; Codes de communication et netiquette ; Droit d'auteur

Collaborer

Collaborer dans un groupe pour réaliser un projet, coproduire des ressources, des connaissances, des données, et pour apprendre (avec des plateformes de travail collaboratif et de partage de document, des éditeurs en ligne, des fonctionnalités de suivi de modifications ou de gestion de versions, etc.).

Thématiques associées

Modalités de collaboration et rôles ; Applications et services de partage de document et d'édition en ligne ; Versions et révisions ; Droits d'accès et conflit d'accès ; Gestion de projet ; Droit d'auteur ; Vie connectée ; Vie privée et confidentialité

S'insérer dans le monde numérique

Maîtriser les stratégies et enjeux de la présence en ligne, et choisir ses pratiques pour se positionner en tant qu'acteur social, économique et citoyen dans le monde numérique, en lien avec ses règles, limites et potentialités, et en accord avec des valeurs et/ou pour répondre à des objectifs (avec les réseaux sociaux et les outils permettant de développer une présence publique sur le web, et en lien avec la vie citoyenne, la vie professionnelle, la vie privée, etc.).

Thématiques associées

Identité numérique et signaux ; e-Réputation et influence ; Codes de communication et netiquette ; Pratiques sociales et participation citoyenne ; Modèles et stratégies économiques ; Questions éthiques et valeurs ; Gouvernance d'internet et ouverture du web ; Liberté d'expression et droit à l'information

CRÉATION DE CONTENU

Développer des documents textuels

Produire des documents à contenu majoritairement textuel pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser ses travaux (avec des logiciels de traitement de texte, de présentation, de création de page web, de carte conceptuelle, etc.).

Thématiques associées

Applications d'édition de documents textuels ; Structure et séparation forme et contenu ; Illustration et intégration ; Charte graphique et identité visuelle ; Interopérabilité ; Ergonomie et réutilisabilité du document ; Accessibilité ; Droit d'auteur



Développer des documents multimédias

Développer des documents à contenu multimédia pour créer ses propres productions multimédia, enrichir ses créations majoritairement textuelles ou créer une œuvre transformative (mashup, remix, ...) (avec des logiciels de capture et d'édition d'image / son / vidéo / animation, des logiciels utiles aux prétraitements avant intégration, etc.).

Thématiques associées

Applications d'édition de documents multimédia ; Capture son, image et vidéo et numérisation ; Interopérabilité ; Accessibilité ; Droit d'auteur ; Charte graphique et identité visuelle

Adapter les documents à leur finalité

Adapter des documents de tous types en fonction de l'usage envisagé et maîtriser l'usage des licences pour permettre, faciliter et encadrer l'utilisation dans divers contextes (mise à jour fréquente, diffusion multicanale, impression, mise en ligne, projection, etc.) (avec les fonctionnalités des logiciels liées à la préparation d'impression, de projection, de mise en ligne, les outils de conversion de format, etc.).

Thématiques associées

Licences ; Diffusion et mise en ligne d'un document Ergonomie et réutilisabilité du document ; Ecriture pour le web ; Interopérabilité ; Accessibilité ; Vie privée et confidentialité

Programmer

Écrire des programmes et des algorithmes pour répondre à un besoin (automatiser une tâche répétitive, accomplir des tâches complexes ou chronophages, résoudre un problème logique, etc.) et pour développer un contenu riche (jeu, site web, etc.) (avec des environnements de développement informatique simples, des logiciels de planification de tâches, etc.).

Thématiques associées

Algorithme et programme ; Représentation et codage de l'information ; Complexité ; Pensée algorithmique et informatique ; Collecte et exploitation de données massives ; Intelligence artificielle et robots



PROTECTION ET SÉCURITÉ

Sécuriser l'environnement numérique

Sécuriser les équipements, les communications et les données pour se prémunir contre les attaques, pièges, désagréments et incidents susceptibles de nuire au bon fonctionnement des matériels, logiciels, sites internet, et de compromettre les transactions et les données (avec des logiciels de protection, des techniques de chiffrement, la maîtrise de bonnes pratiques, etc.).

Thématiques associées

Attaques et menaces ; Chiffrement ; Logiciels de prévention et de protection ; Authentification ; Sécurité du système d'information ; Vie privée et confidentialité

Protéger les données personnelles et la vie privée

Maîtriser ses traces et gérer les données personnelles pour protéger sa vie privée et celle des autres, et adopter une pratique éclairée (avec le paramétrage des paramètres de confidentialité, la surveillance régulière de ses traces par des alertes ou autres outils, etc.).

Thématiques associées

Données personnelles et loi ; Traces ; Vie privée et confidentialité ; Collecte et exploitation de données massives

Protéger la santé, le bien-être et l'environnement

Prévenir et limiter les risques générés par le numérique sur la santé, le bien-être et l'environnement mais aussi tirer parti de ses potentialités pour favoriser le développement personnel, le soin, l'inclusion dans la société et la qualité des conditions de vie, pour soi et pour les autres (avec la connaissance des effets du numérique sur la santé physique et psychique et sur l'environnement, et des pratiques, services et outils numériques dédiés au bien-être, à la santé, à l'accessibilité).

Thématiques associées

Ergonomie du poste de travail ; Communication sans fil et ondes ; Impact environnemental ; Accessibilité ; Vie connectée ; Capteurs ; Intelligence artificielle et robots ; Santé ; Vie privée et confidentialité

ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE

Résoudre des problèmes techniques

Résoudre des problèmes techniques pour garantir et rétablir le bon fonctionnement d'un environnement informatique (avec les outils de configuration et de maintenance des logiciels ou des systèmes d'exploitation, et en mobilisant les ressources techniques ou humaines nécessaires, etc.).

Thématiques associées

Panne et support informatique ; Administration et configuration ; Maintenance et mise à jour ; Sauvegarde et restauration ; Interopérabilité ; Complexité

Construire un environnement numérique

Installer, configurer et enrichir un environnement numérique (matériels, outils, services) pour disposer d'un cadre adapté aux activités menées, à leur contexte d'exercice ou à des valeurs (avec les outils de configuration des logiciels et des systèmes d'exploitation, l'installation de nouveaux logiciels ou la souscription à des services, etc.).

Thématiques associées

Histoire de l'informatique ; Informatique et matériel ; Logiciels, applications et services ; Système d'exploitation ; Réseau informatique ; Offre (matériel, logiciel, service) ; Modèles et stratégies économiques

Chacune des compétences déclinées dans ces domaines intègre non seulement une dimension pratique mais aussi des connaissances et la compréhension d'enjeux, notamment en termes de citoyenneté, d'environnement, de positionnement dans une société numérique³⁸.

Ce cadre doit constituer la structure même d'une programmation qui permette de répondre à l'ensemble des besoins de la population en générant une offre d'apprentissages progressifs, sans exclusive.

Toutefois, on ne saurait déterminer une offre de contenus sans en mesurer en amont l'opportunité, sans définir des objectifs et mesurer les résultats. Établir une programmation pour la simple satisfaction d'en proposer une n'a aucun sens.

³⁸ <http://eduscol.education.fr/cid111189/cadre-de-referance-des-competences-numeriques-pour-l-ecole-et-le-college.html>



UN PROCESSUS D'ÉVALUATION DES BESOINS

Définir une offre, c'est d'abord mettre l'utilisateur au cœur de la dynamique : le rendre acteur de la formation est une garantie de succès. Sans motivation réelle, « l'apprenant » n'est qu'un spectateur qui, au final, n'apprend rien.

Il est donc nécessaire de veiller scrupuleusement à ce que l'utilisateur puisse exprimer ses besoins, et expliciter sa demande. Un moment d'échanges au moment des inscriptions aux différents rendez-vous numériques permet d'avoir une première visibilité sur les attendus, mais aussi de lever des ambiguïtés sur la proposition de contenus³⁹.

Idée à explorer

Créer des focus group réguliers avec les usagers pour évaluer leurs besoins numériques

UNE ANALYSE DES PRÉREQUIS

Une des principales difficultés auxquelles sont confrontés les animateurs consiste à mesurer a priori le niveau réel des inscrits. On observe en effet des décalages fréquents entre la perception de la compétence par l'utilisateur et la réalité de cette compétence, ce qui nous renvoie à la nécessité de bien définir les usages (par exemple, le fait d'avoir une adresse de messagerie ne signifie pas obligatoirement qu'on maîtrise son utilisation).

Pour analyser le niveau requis pour participer à une formation, on peut certes s'en tenir aux échanges lors de l'inscription. Mais c'est insuffisant, et sans doute faudrait-il changer radicalement d'approche.

³⁹ Ce qui pose le problème de l'accueil du public et de « qui » fait l'inscription. On y reviendra plus bas.

UN DISPOSITIF PÉDAGOGIQUE STRUCTURÉ

Quel que soit le format de formation choisi, il est indispensable que l'animateur soit maître de sa formation. En cela, et dès lors que les principes pédagogiques élémentaires sont respectés, il est libre d'adapter les contenus dispensés selon ses propres techniques d'animation, ainsi que selon les attentes du groupe d'apprenants au début de chaque atelier, etc...

Mais il doit s'appuyer sur un socle pédagogique commun, constitué des scénarios et des supports d'animation (fiche-atelier) qui composent une trame unique pour tous les animateurs dès lors qu'ils traitent d'un même contenu. Tout comme il est indispensable qu'à l'issue de l'atelier chaque usager reçoive un mémo récapitulatif du contenu de l'atelier (sous forme papier ou mieux sous forme numérique via mail).

Idée à explorer

Organiser des sessions d'évaluations inspirées de la plateforme PIX (en l'adaptant à un niveau « tous publics »), qui permet de mesurer les compétences du référentiel DIGCOMP.

<https://pix.fr/>

S'aider également de sites tels que <http://www.coursinfo.fr/>, <https://www.lesbonsclics.fr/evaluer-niveau>, et de la grille d'auto-évaluation proposée par la commission européenne, via son site Europass.

Actions à mener !

Créer une base de supports et de mémos pour l'ensemble des contenus proposés en atelier, en s'appuyant sur le référentiel DIGCOMP.

Répartir les travaux entre animateurs selon les 5 domaines de compétences.

Voir quelle plateforme utiliser pour le stockage (cf plus bas)



UNE ÉVALUATION DES APPRENTISSAGES

Curieusement, on ne s'enquiert que rarement (voire jamais) de l'état des connaissances assimilées par les usagers au cours des ateliers multimédia. Comme si l'on considérait que le seul fait d'animer un atelier (pour l'animateur), ou d'y participer (pour l'utilisateur) suffisait à l'atteinte des objectifs fixés... Or il n'en est rien, et sans prendre la peine – outre les feedbacks indispensables durant les formations – d'évaluer à l'issue de l'atelier ce qui est compris et acquis, il apparaît pour le moins délicat de se faire une idée précise.

Idée à explorer

Proposer une évaluation des connaissances à la fin des formations, soit sous forme d'échanges oraux, soit sous forme de tests qui pourraient être en correspondance avec d'éventuels questionnaires initiaux d'évaluation.

LES FORMATS DE MÉDIATION

La question des formats de médiation numériques doit faire l'objet d'une attention particulière. Il existe en effet des contenus qui peuvent être proposés en ateliers collectifs, d'autres sous la forme de conférence ou débat, d'autres doivent être sur un mode plus personnalisé.

On retiendra les catégories suivantes :

Les ateliers connectés : en salle ou local dédié, avec ordinateurs ou tablettes, tableau numérique ou vidéoprojecteur/moniteur et paperboard, et avec des durées variables selon la densité des contenus :

Savoirs techniques de base

Web pratique

Création de contenus : wikipedia, coding goûters...

Présentation et utilisation d'applications sur tablettes (jeunesse, thématiques – presse...)

Les ateliers déconnectés : dans local dédié, avec tableau numérique ou vidéoprojecteur/moniteur et paperboard

Présentation de sites sans interactivité

L'informatique sans ordinateur : sécurité, langage binaire, cryptographie...

Soluces : accueil individuel destiné à résoudre les problèmes informatiques de base (messagerie, sécurité, gestion des fichiers, mise en page textes, applications tablettes ou smartphones, etc...) : équipement léger (PC bureau ou portable + éventuellement matériel des usagers)

FAQ : dans local dédié, avec tableau numérique ou vidéoprojecteur /moniteur et paperboard : FAQs générales ou thématiques.

Idée à explorer

Associer FAQ et grand quizz numérique

Conférences / débats à orientation sociétale : plateaux de service public; éventuellement moniteur + paperboard

Les écosystèmes : GAFAM, BATX, NATU...

Le numérique et l'environnement : empreinte-carbone, les ondes...

Les fake-news

Le cyberharcèlement

La déconnexion...

LA PROBLÉMATIQUE PARTICULIÈRE DES DÉMARCHES EN LIGNE

L'enquête menée auprès des bibliothèques de quartier confirme l'inquiétude grandissante des usagers face à la dématérialisation de l'administration : CAF, Pôle emploi, impôts, retraite, préfecture, assurance maladie, stationnement résident...

En tant que vecteur de médiation numérique, la bibliothèque est sollicitée quotidiennement sur ces démarches, soit parce que l'utilisateur se présente spontanément en considérant l'équation « espace multimédia + médiateurs = possibilité de démarches en ligne », soit parce qu'il est adressé par un organisme (caf, pôle emploi, préfecture, services municipaux...).

Dans ces conditions, l'utilisateur n'est pas en capacité de juger du qui fait quoi, et de l'opportunité de compétences en matière d'accès aux droits. Et il est donc de plus en plus fréquent d'être sollicité pour une aide de demande de prestation, de déclaration de revenus, etc...

Ce qui ne manque pas de soulever la question désormais récurrente de la limite de cette médiation, et du champ de compétences des animateurs et/ou bibliothécaires.

En effet, si les bibliothécaires peuvent accompagner l'utilisateur dans l'autonomisation en proposant des formations aux différentes portes d'entrée des démarches (sites web service-public.fr, mes-aides.gouv.fr, [ameli](http://ameli.fr), impots.gouv.fr, justice.fr... mais aussi le dispositif France Connect), il ne peut raisonnablement dépasser ces propres compétences, et se substituer aux professionnels du secteur social ou administratif : faire une demande de RSA pour un usager, ou l'aider à remplir sa feuille d'impôts, faire une demande de titre sécurisé sont des exemples de comportement à proscrire, car il engage la responsabilité de l'accompagnant.



Il appartient donc de connaître ses limites et de prendre comme évidence que la médiation doit reposer avant toute chose sur la capacité d'analyse de la demande et d'y trouver une réponse adaptée dans l'intérêt de l'utilisateur ; l'orientation vers les acteurs compétents doit être la règle⁴⁰.

Toutefois, la démarche elle-même de l'accompagnant doit s'assortir de mesures de précaution concernant la protection des données de l'utilisateur et de sa propre responsabilité, quelle que soit la forme de l'accompagnement :

- Formation à la maîtrise des outils numériques (« **je forme** ») ;
- Aide à l'accomplissement des démarches en ligne (« **j'accompagne** ») ;
- Réalisation de démarches en ligne à la place de l'utilisateur (« **je fais à la place de** »).

En collaboration avec différents acteurs du secteur social, mais aussi notamment de l'ENSSIB, la CNIL a élaboré un kit⁴¹ destiné aux médiateurs numériques (de ce même secteur), qui décline les bonnes pratiques pour chacune des formes de médiation. Ce kit s'assortit d'un exemple de mandat⁴² qui encadre la collecte et l'utilisation des données personnelles d'un utilisateur (essentiellement dans le cadre du « je fais à la place de »).

⁴⁰ D'où la nécessité d'une cartographie qui identifie précisément services et compétences des organismes

⁴¹ <https://www.cnil.fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protger-les-donnees-de-vos-usagers>

<https://www.cnil.fr/fr/12-conseils-pour-utiliser-un-ordinateur-public-en-toute-securite>

⁴² https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/exemple_de_mandat_pour_l.docx

UN DISPOSITIF DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Tout dispositif de médiation doit s'accompagner d'un nécessaire travail de développement des compétences de l'animateur. Mais il ne faut pas se méprendre sur l'objet même de ces compétences. Si l'animateur occupe sans doute la position de « celui qui sait plus que l'apprenant », ce n'est pas son savoir qui fait sa qualité (dans tous les sens du terme), mais son aptitude à la transmission de ce savoir. Aussi le travail pédagogique doit-il être sa priorité, dans des contextes très divers, avec des publics diversifiés.

Sans être pour autant subsidiaire, la question de la mise à jour des connaissances numériques est subordonnée à un travail de veille lui-même nourri d'une dimension collaborative qu'il conviendra de développer. Car en matière d'accompagnement au numérique, il existe peu de formations réellement probantes qui prennent en compte l'évolution du numérique et la diversité des publics, ainsi que la variété des actions – individuelles ou collectives.

En la matière, la référence aujourd'hui est sans conteste celle dispensée par le Centre de ressources et de solidarité numérique (Sésame) parce qu'elle est le fruit d'une réflexion qui englobe à la fois les aspects numériques, sociaux et pédagogiques. Il semble incontournable qu'un animateur du réseau des bibliothèques de Bordeaux ne passe pas cette étape, qu'il ait déjà une formation ou pas. D'autant qu'il peut ainsi se confronter à des personnes de tous horizons, ce qui contribue à enrichir la vision de l'accompagnement du public.

En complément, la formation que proposent les Voyageurs du numérique⁴³, communauté animée par Bibliothèque sans frontières, est une solution intéressante, plus légère (1 jour de formation), qui peut sensibiliser aux notions de pédagogie élémentaires.

⁴³ <https://voyageursdunumerique.org/formations-et-services/>



DÉCLOISONNER LA FONCTION DE MÉDIATION NUMÉRIQUE

Si tout le monde s'accorde sur la nécessité de prendre en compte la 11^e mission définie par le Manifeste de l'IFLA/UNESCO de 1994⁴⁴, sa mise en application réelle se révèle délicate. En effet, les personnels des bibliothèques montrent une certaine frilosité à intégrer la médiation numérique à leur quotidien professionnel, considérant qu'il s'agit là d'un domaine réservé à quelques agents « spécialistes » de la question. Ainsi est-on confronté à une forme de contresens dans l'interprétation de la médiation, qui ici privilégierait la notion de savoir à celle de sa transmission, comme signalé plus haut.

On touche ici à l'écueil principal dans l'appréhension du numérique, celle d'une perception et d'une organisation du travail qui finalement demeurent assez conventionnelles, en s'appuyant sur un socle immuable collections/action culturelle/médiation documentaire. Il est essentiel qu'émerge une dynamique de propositions d'actions numériques à la source, qui peut être d'inclusion mais aussi à caractère culturel (c'est d'ailleurs déjà le cas de manière ponctuelle⁴⁵), ou qui soit la traduction de la demande du public. Et que soit pris en compte la réalité de la médiation numérique « au quotidien » qui est effectuée spontanément par les agents en service public afin d'accompagner au mieux ces personnels.

Et s'il est indispensable que la transversalité soit le maître-mot de l'application de la politique numérique, il convient également d'ouvrir le champ de la médiation numérique en suscitant des vocations auprès de personnels qui a priori ne sont justement pas des spécialistes⁴⁶.

⁴⁴ « Faciliter l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique »

⁴⁵ Cf le travail autour de wikipédia ou du web documentaire à Flora Tristan

⁴⁶ Le positionnement des agents du centre Actualité est à cet égard un exemple remarquable de ce qu'il est possible d'envisager, puisque depuis le lancement des ateliers en 2009, la plupart d'entre eux ont participé à l'animation d'ateliers ou de soluces. On peut également citer les bibliothécaires de la bibliothèque des enfants.

Actions à mener !

- Identifier des référents « médiation numérique » au sein de chaque structure non pourvue d'animateurs afin d'avoir un relais sur les besoins et les projets
- Créer un socle commun de compétences numériques de base pour l'ensemble du personnel
- Définir une boîte à outils recensant l'ensemble des ressources utiles au personnel et au public (voir par exemple <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>)
- Former les agents au renseignement numérique de proximité
- Développer la culture numérique, en organisant des rencontres conviviales type « petits déjeuners du numérique » et en publiant une newsletter interne sur l'actualité numérique.
- Faire un appel aux volontaires pour participer à l'animation d'actions numériques.

UNE PROGRAMMATION ÉQUILBRÉE

Puisqu'il existe sur l'ensemble du réseau des bibliothèques un déséquilibre dû à la disparité de l'environnement technique et à l'affectation d'animateurs dédiés (JVM, Flora Tristan, Caudéran, Actualité), il convient de définir un dispositif qui garantisse une adaptabilité maximale à ce contexte.



La programmation future doit donc se déployer selon les critères suivants :

- Besoins des usagers
- Transposition des 5 domaines du cadre-référentiel : développer une culture numérique « générale »
- Faisabilité technique : quel format pour quel environnement ?
- Projets des bibliothèques / centres, sans exclusive, et généralement associés à l'Action Culturelle
- Mobilité des animateurs sur les structures non-pourvues

CONSOLIDER LES SOLUCES

Il est un élément indéniable : les rendez-vous individualisés rencontrent globalement un succès qui traduit pleinement une nécessité d'accompagnement pour le public, et permettent de surcroît d'identifier précisément les attentes, sinon les écueils. Il convient par conséquent de privilégier ce format sur des sites qui ne disposent pas de local dédié aux ateliers connectés.

UN ENVIRONNEMENT TECHNIQUE PROPICE

Certes convient-il pour le médiateur numérique de savoir s'adapter à des contextes matériels très divers : salles d'ateliers équipées, locaux d'accueils de groupes, plateaux de service public, présence ou pas de borne wifi... mais il apparaît indispensable que la bibliothèque offre dans la mesure du possible un environnement qui soit favorable aux projets qu'elle fait siens.



TYPOLOGIE DES ACTIONS POSSIBLES SELON L'ENVIRONNEMENT DE CHAQUE STRUCTURE

	SALLE ATELIERS	LOCAL AVEC VIDÉO-PROJECTEUR	WIFI	FIBRE	OBSERVATIONS	POSTES MULTIMÉDIA **
BACALAN	✗	Local semi-ouvert espacs enfants avec moniteur 6 personnes maxi	✓	✓		2
BASTIDE	✗	Salle d'animation Pas de réseau	✗	✗		4
BORDEAUX LAC	✗	Salle d'animation	✓	✓		2
CAPUCINS	✗	Salle d'animation Réseau filaire interne	✗	✓	Installée en mai 2019	4
FLORA TRISTAN	✓ 10 postes		✓	✓		4
GRAND PARC	✗	Local central (supprimé en juillet 2019)	✓	✓	Dysfonctionnements réseau : lenteurs, voire impossibilité d'accès à Wifi Bordeaux	4
JARDIN PUBLIC	✗	Pas de salle, pas de réseau	✗	✗		1
JVM	✓ 7 postes		✓	✓		1
MÉRIADECK	✓ 10 postes		✓	✓		26
PIERREVEILLETET (CAUDÉРАН)*	✓ 9 postes		✓	✓		12

* Ouverture mai 2019

** sous gestion de la solution MondoPC

Actions à mener !

- Doter la « médiation numérique » d'un domino 4G pour pallier l'absence de wifi dans certaines structures
- Faire déployer le wifi dans les bibliothèques des Capucins et de la Bastide
- Réaffecter iPad et acquérir tablettes Android (OS majoritairement utilisé par les usagers)
- Acquérir Apple TV et Chromecast
- Affecter à la médiation numérique un ordinateur portable exclusif (réalisé printemps 2019).

	SOLUCES	ATELIERS CONNECTÉS PC	ATELIERS CONNECTÉS TABLETTES	ATELIERS DÉCONNECTÉS	CONFÉRENCES DÉBATS	FAQ	QUIZZ	OBSERVATIONS
BACALAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
BASTIDE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Avec applications préinstallées (pas de wifi)
BIBLIOTHÈQUE MOBILE	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	Avec domino 4G
BORDEAUX LAC	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	Cf partenariat éventuel avec Emmaüs Connect (ateliers avec ordinateurs portables)
CAPUCINS	✓	Cf observations		✓	✓	✓	✓	Possibilité d'ateliers décentralisés à Sésame
CAUDÉРАН	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
FLORA TRISTAN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
GRAND PARC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Cf partenariat éventuel avec Emmaüs Connect (ateliers avec ordinateurs portables)
JARDIN PUBLIC	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	Avec applications préinstallées (pas de wifi)
JVM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
MÉRIADECK	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	



L'ORGANISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Une offre ambitieuse de médiation numérique doit reposer sur la continuité du service rendu à l'utilisateur (comme tout service public). Faute de disposer d'une équipe volante dédiée à plein temps, l'équilibre de la programmation à l'échelle du réseau repose donc sur le principe selon lequel les animateurs - bien qu'ils soient affectés à une structure - soient en mesure d'exercer également leur activité « hors-leurs-murs », et s'inscrire dans une logique pleinement « réseau ».

La pérennité du dispositif doit s'appuyer sur cette nécessaire mobilité. En conséquence, et idéalement, il est essentiel qu'au nom de la mutualisation de l'activité chaque animateur offre à terme 10 à 15% de leur temps au réseau des bibliothèques.

Les éléments de définition de la mobilité peuvent être de deux ordres :

- Géographique, en privilégiant la proximité entre la structure d'origine et celle de l'exercice de l'activité d'animation
- Ou d'expertise, en priorisant la compétence sur un domaine précis.

PARTENARIATS « TECHNIQUES »

Au-delà du recours aux ressources internes de la bibliothèque (locaux ou personnels), il existe des possibilités de disposer de compléments qui pourraient permettre de conforter l'organisation des actions numériques.

SÉSAME

La bibliothèque de Bordeaux et Sésame ont conclu un partenariat (au-delà des éléments déjà évoqués par ailleurs), qui s'appuie sur plusieurs éléments :

- L'accès à Sésame pour les usagers est subordonné à une inscription à la bibliothèque ; à ce titre, les animateurs du CRSN disposent d'un accès à la base des adhérents de la BM

- Sésame bénéficie d'un accès à l'agenda des ateliers multimédia du portail des médiathèques de la Métropole
- La bibliothèque peut disposer des locaux de Sésame pour organiser des ateliers (intégration dans le programme de la bibliothèque des Capucins)
- Les animateurs de Sésame peuvent contribuer à la programmation et à l'animation d'ateliers dans le cadre de la politique de médiation numérique de la bibliothèque

BSF⁴⁷

La bibliothèque de Bordeaux et Bibliothèques Sans Frontières avaient également établi un partenariat, qui permettait :

- La formation d'agents de la bibliothèque à l'animation d'ateliers
- L'accès aux ressources d'animation des Voyageurs du numérique
- La coanimation d'ateliers avec des bénévoles formés par BSF
- D'être associé au réseau des clubs des VDN

Las, le financement lié au programme des Voyageurs du Numérique en Nouvelle Aquitaine a été épuisé fin septembre. Son antenne locale a donc fermé ses portes. Bibliothèques Sans Frontières est toutefois en attente de plusieurs réponses pour éventuellement réamorcer une présence sur le territoire dans les mois à venir.

EMMAÜS CONNECT⁴⁸

L'association Emmaüs Connect, associée aux travaux en lien avec la Solidarité numérique, et initialement dévolue exclusivement à l'accompagnement numérique d'usagers adressés par des acteurs sociaux (MDSI, CCAS, CAF, Pôle Emploi, associations, etc...) souhaite désormais développer son activité au-delà de ses propres murs⁴⁹ en faveur de l'e-inclusion de tous.

Pourvue d'animateurs bénévoles et de services civiques, celle-ci pourrait être associée au dispositif qui sera mis en œuvre par la bibliothèque.

⁴⁷ <https://www.bibliosansfrontieres.org/>

⁴⁸ <http://emmaus-connect.org/bordeaux/>

⁴⁹ 38 Cours des Aubiers, 33300 BORDEAUX

UNE GESTION COLLABORATIVE

Si le chargé de la médiation numérique est le garant de la conduite et du respect de la politique de médiation numérique de la bibliothèque sous l'autorité du chef de service du pôle numérique, il importe que soit encouragé et mis en œuvre le principe de transversalité entre les différents acteurs, qui s'appuie sur un travail purement partagé.

À cet effet, une plateforme collaborative (via sharepoint) est mise à disposition de l'ensemble des animateurs, afin de faciliter la production mais aussi la diffusion de l'information numérique.

On y trouve notamment :

- Les termes de la politique de médiation numérique ;
- Des outils de gestion de projet ;
- Les documents associés : les formulaires d'inscription, d'évaluation, la charte pour les usagers (cf plus loin)... ;
- L'ensemble des supports, mémos et tutoriels des ateliers ;
- Une boîte à outils déclinant les ressources associées aux thématiques traitées ;
- Un forum de discussion ;
- L'agenda des ateliers

En complément, des outils de gestion collaborative sont proposés afin d'optimiser les échanges entre médiateurs numériques ainsi que la veille et sa transposition dans la programmation.

Évaluation de la programmation !

- Parallèlement est constitué un groupe de programmation et d'échanges de pratiques des animateurs, groupe qui se réunira 1 fois par mois ; ce qui sera l'occasion de mesurer l'activité, les retours des usagers et les écueils rencontrés, et d'amender la programmation si nécessaire.

ONLINE REGISTRATION

UNE CONTRACTUALISATION DE LA RELATION À L'USAGER

UNE CHARTE

Dans un contexte de médiation numérique, il convient que la relation à l'utilisateur soit la plus explicite possible : bien évaluer la demande et donc connaître les attendus mais aussi le niveau initial, et expliciter les objectifs d'un rendez-vous, qu'il soit individuel ou collectif, relèvent d'une nécessité qui ne doit rien laisser au hasard.

À cet égard, il est également indispensable qu'une certaine formalisation soit associée au processus d'inscription, afin que l'utilisateur se positionne en connaissance de cause.

Aussi est-il nécessaire d'établir une charte qui définisse « les règles du jeu » - contraintes, limites, possibles - qui sont associées aux soluces et autres ateliers. Et qui intègre les dernières dispositions du Règlement général sur la protection des données ⁵⁰.

INSCRIPTIONS

L'inscription elle-même aux différentes activités doit être effectuée à l'aide d'un formulaire en ligne simplifié lié à un agenda propre à chaque site ; outre cette fonction première, ce formulaire permet une gestion homogène des inscriptions et une synchronisation avec un compte générique qui rassemble l'ensemble des agendas pour n'en constituer qu'un, permettant ainsi une véritable visibilité réseau.

⁵⁰ Réalisée au 1^{er} trimestre 2019



DES OUTILS DE SUIVI ET DE MESURE DE L'ACTIVITÉ

C'est à l'aide de cet agenda générique que sera également établie une mesure mensuelle des données d'activité dans le cadre des actions de médiation numériques, ainsi qu'un bilan annuel.

L'objectif est double :

- Rendre visibles l'ensemble des actions menées autour du numérique par le réseau des bibliothèques
- Offrir un socle à l'évaluation de la politique de médiation numérique

UNE COMMUNICATION ADAPTÉE ET CENTRALISÉE

Depuis le début de l'année 2019, la communication publique relative à la médiation numérique est devenue commune à l'ensemble du réseau. En effet et jusqu'alors, cette communication était confinée aux différentes structures, sans réelle visibilité générale. Ainsi découlait-il de cette fragmentation une déperdition d'information cantonnant les usagers à la seule offre de leur bibliothèque de rattachement, sans possibilité d'identifier une offre extérieure éventuelle ; la communication via la rubrique « ateliers multimédia » du portail des médiathèques de la Métropole ne pouvant quant à elle compenser ce déficit puisqu'elle s'adresse par nature à des publics non seulement connectés mais également informés de l'existence d'une telle offre – ce qui reste aujourd'hui marginal.

Or, la politique de médiation numérique doit s'assortir d'un principe simple : disséminer le plus largement possible ses propositions : sur l'ensemble du territoire, et auprès de tous les publics, en tenant compte des freins associés à l'exclusion numérique.

Aussi le dispositif de communication se décline-t-il désormais de la manière suivante :

Un livret décomposant le programme en grands domaines (débutants, sécurité, réseaux sociaux, bureautique, démarches en ligne, enfants, tablettes/smartphones, univers du « libre »...) ; subdivisés eux-mêmes en thématiques ou compétences spécifiques : utilisation matérielle de base (clavier, souris...), mots de passe, gestion des fichiers, achats en ligne, retouche photo, traitement de texte, par exemple ;

→ Pour chaque atelier sont précisés les différents lieux et horaires

→ Une charte définit les modalités d'accès et d'inscription, le rappel aux points essentiels du règlement intérieur, ainsi que les conditions d'utilisation des données récoltées lors des inscriptions (RGPD)

En complément, chaque action est notifiée d'une part dans l'agenda du portail de la bibliothèque (livret intégral sous format pdf), d'autre part dans celui des médiathèques de la Métropole (un billet par atelier / soluce).

En outre l'usage des réseaux sociaux institutionnels doit être encouragé, dès lors qu'il contribue efficacement à communiquer au plus grand nombre la tenue d'actions liées ou pas à des événements particuliers : cafés numériques, quizz numériques, Safer internet day, semaine digitale, par exemple.