



UNIVERSITÉ  
DE LORRAINE

MÉDIAL

LE Z'EST  
Z'EST  
Z'EST



#3

ANNÉE  
2022



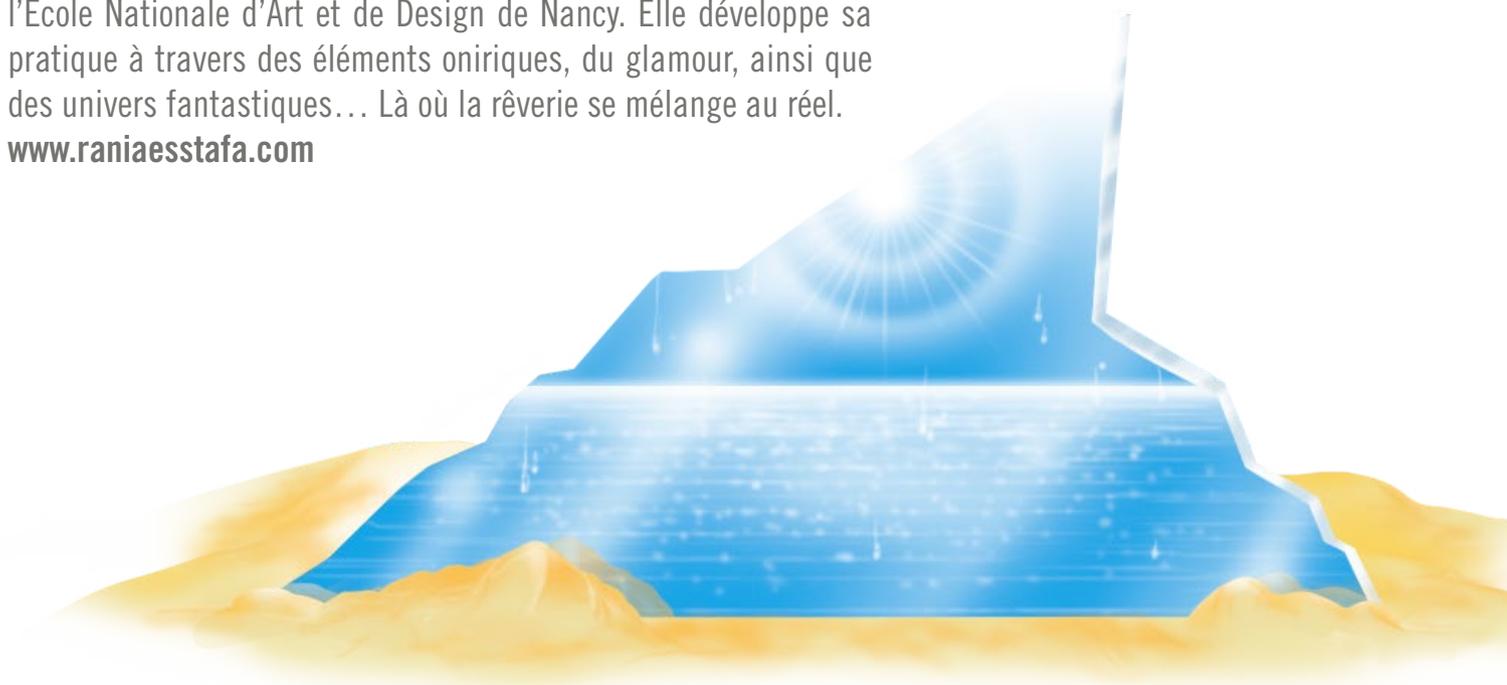
# ÉDITORIAL

Le « distanciel » a tant envahi nos manières de travailler et d'échanger dernièrement, que ce numéro du *Z'Est* ne pouvait guère l'ignorer. Nous avons donc choisi pour cette année 2022 de présenter des exemples de la façon dont les bibliothèques ont adapté et adaptent leurs services, lorsque le distanciel s'impose, pour répondre toujours aux besoins de leurs publics. Vous trouverez ainsi deux ensembles de retours d'expérience, l'un autour de la formation, l'autre autour des activités d'aide aux citoyens dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

C'est Rania Esstafa qui signe cette année les illustrations de notre magazine, dans une rêverie autour du thème de la mer.

Illustratrice digitale, Rania Esstafa entame sa dernière année à l'École Nationale d'Art et de Design de Nancy. Elle développe sa pratique à travers des éléments oniriques, du glamour, ainsi que des univers fantastiques... Là où la rêverie se mélange au réel.

[www.raniaesstafa.com](http://www.raniaesstafa.com)





# SOMMAIRE

## FORMATIONS À DISTANCE

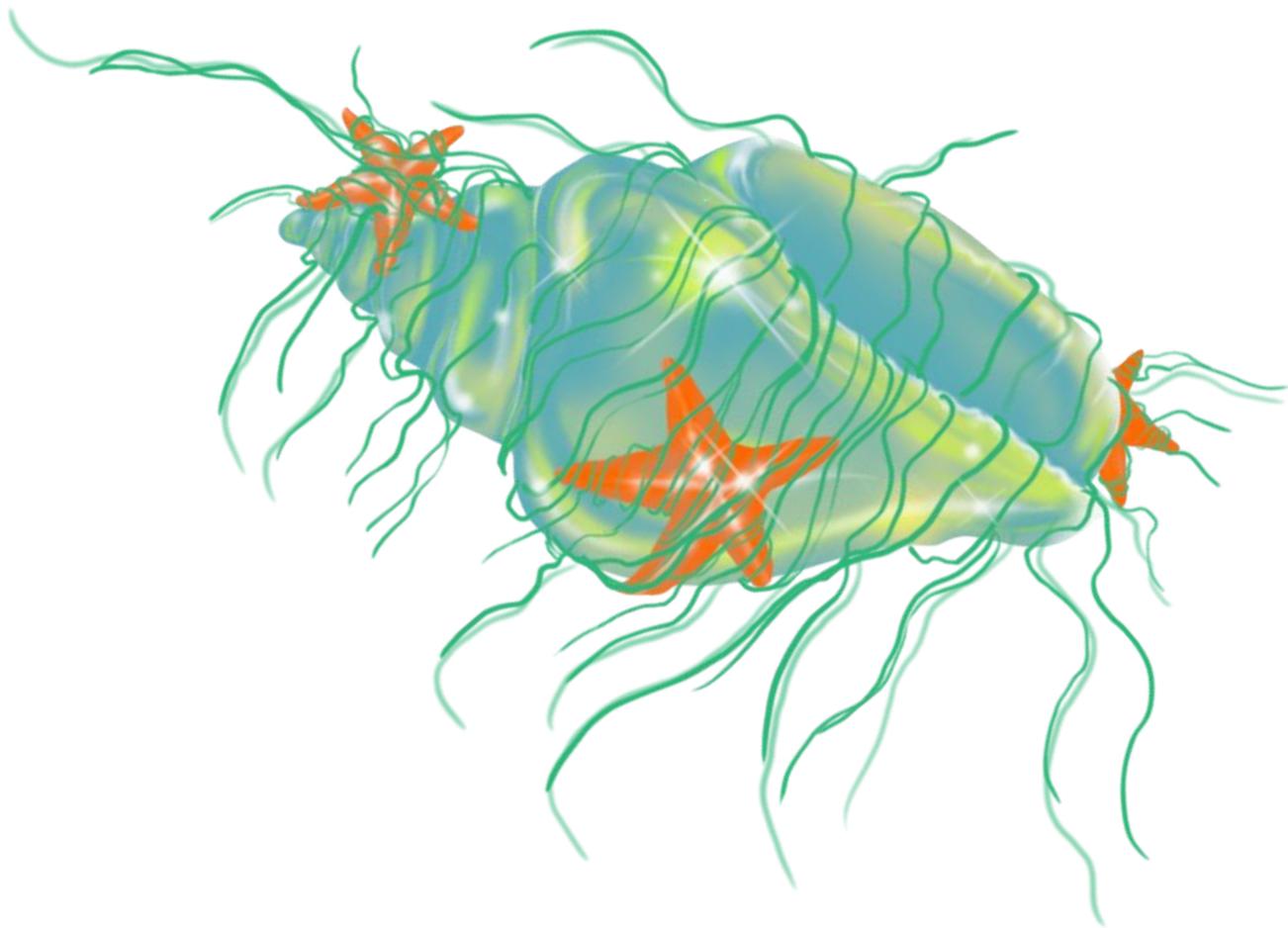
---

- 9 Assurer la formation à distance en bibliothèque départementale
- 12 Bibliothécaire formateur en période de pandémie : adaptation à une situation exceptionnelle, développement de compétences ou métamorphose ?
- 16 La formation d'Auxiliaire de Bibliothèque sous contrainte sanitaire

## LES CITOYENS, LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, LA DÉMATÉRIALISATION... ET LES BIBLIOTHÈQUES

---

- 23 Intervention d'écrivains publics numériques en médiathèque dans le département de la Marne
- 27 À l'Agora de Metz, une collaboration entre écrivain public et bibliothécaire prend corps
- 29 Accompagnement aux démarches administratives sur le réseau des médiathèques de la ville de Strasbourg et de l'Eurométropole : regards croisés entre la médiathèque Sud (Illkirch) et la médiathèque de Neudorf (Strasbourg)
- 34 Informations Médial



# **FORMATIONS À DISTANCE**



# ASSURER LA FORMATION À DISTANCE EN BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE

 *Alexia Gabel (Bibliothèque d'Alsace), Claire Bulet (Médiathèque départementale des Vosges), Karin Esse (Direction de la Lecture Publique et des Bibliothèques de Moselle), Michèle Henné (Médiathèque de Meurthe-et-Moselle)*

Les équipes y ont poursuivi leurs missions de service public malgré la pandémie et, dans le respect des consignes et mesures sanitaires dictées par leur collectivité, elles ont, comme toujours, déployé des trésors d'inventivité et d'énergie pour œuvrer dans ce sens ! En matière de formations, la réponse à la crise a été globalement identique sur tous les départements du Grand Est : annulations, reports et transformations de modules en formations à distance. Pour cette dernière option, les formateurs, internes ou extérieurs, se sont adaptés aux contraintes logistiques, techniques ou autres.

Les questionnements ont été nombreux, et ont porté sur tous les aspects : préparation, logistique, gestion des contrats dont les clauses ont été adaptées, méthodologie, formats et durée des formations pour ne pas perdre l'attention des stagiaires, outils et techniques d'animation... Pour chaque formation, en amont ou pendant son déroulement, le travail investi ainsi que l'implication des intervenants, des formateurs ou chargés de formation, ont été bien plus importants. Et bien souvent des collègues, référents numériques ou informatiques, ont été missionnés sur les aspects techniques.

Mais de la sorte, le lien n'a jamais été rompu avec les bénévoles et salariés !

Les retours des stagiaires ont été globalement bons, particulièrement pour les publics les plus éloignés géographiquement ou gênés par d'autres contraintes, y compris de santé. L'absence de transport, la possibilité de suivre une formation sur une demi-journée et de travailler à la bibliothèque le même jour, la découverte d'un outil de visioconférence qui pouvait sembler éloigné de leurs pratiques... ont été mentionnés comme autant de points positifs – et ce malgré les problèmes techniques ou de connexion, et le ressenti d'un manque de convivialité ou d'échanges informels entre stagiaires.

Et du côté des formateurs, les apprentissages ont été nombreux : de nouvelles méthodes de travail, la maîtrise de nouveaux outils, le développement des nouvelles offres et possibilités de formation pour les équipes et réseaux... ont été plus forts que les premières craintes de se lancer dans l'inconnu.

**Découvrez quelques expériences menées depuis près d'un an et demi dans les bibliothèques départementales du Grand Est.**

## LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE DES VOSGES : « LITTÉRATURE JEUNESSE, QUOI DE NEUF ? », PREMIÈRE FORMATION À DISTANCE

Cette formation est un rendez-vous habituel pour les bibliothécaires du réseau : deux à trois fois par an, sur une demi-journée, la bibliothécaire référente Jeunesse de la Médiathèque départementale présente une sélection d'ouvrages (albums, premières lectures, romans, du tout-petit au jeune adulte).

En mars 2020, l'épidémie de COVID-19 a bouleversé le monde et depuis, la vie s'est organisée au rythme des annonces gouvernementales, confinements et visioconférences.

Les bibliothèques départementales n'ont pas échappé à cette situation où chacun a dû faire preuve de résilience, de souplesse, de créativité, d'adaptabilité...

Très apprécié par de nombreux bibliothécaires, spécialisés jeunesse ou pas, ce rendez-vous n'avait pas pu être tenu au printemps 2020 du fait de l'absence d'anticipation et de la méconnaissance des outils permettant de transformer une formation en distanciel. Le deuxième confinement, fin octobre 2020, a incité l'équipe à réfléchir sur les nouveaux formats à adopter pour les sessions prévues en décembre ; l'incertitude quant à la situation sanitaire et les questions qui en découlaient ont été autant d'éléments favorables au passage au distanciel.

À la suite de la réussite de cette première expérience, la formule a été renouvelée pour une formation proche dans sa forme et son contenu, « BD, coups de cœur et découvertes », menée par un libraire spécialisé en bande dessinée en février 2021. Le fait que l'intervenant soit extérieur n'a pas rendu l'exercice plus difficile, mais a nécessité que celui-ci dépose en amont à la bibliothèque les ouvrages qui seraient présentés, pour que la chargée de formation numérise les couvertures et réalise les diaporamas pour la présentation ; l'usage de la librairie digitale Iznéo a aussi permis d'éviter la numérisation de quelques albums. L'intervenant n'ayant aucune connaissance technique, la répartition des rôles a été très nette : il présentait les ouvrages sélectionnés et la chargée de formation assurait la diffusion des diaporamas. Le déroulé a été adapté au fil de la présentation : le formateur ayant apporté des ouvrages supplémentaires, il a fallu vérifier sur le moment leur présence sur Iznéo ou les montrer à l'écran directement.

## LA DIRECTION DE LA LECTURE PUBLIQUE ET DES BIBLIOTHÈQUES DE MOSELLE

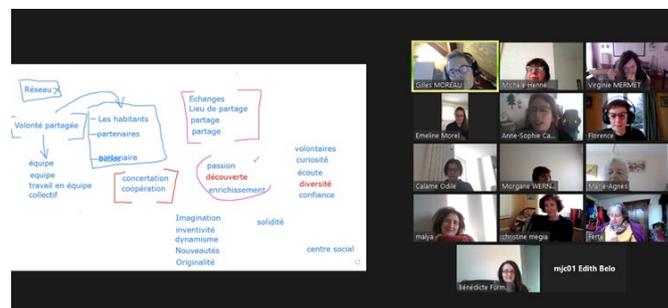
Plusieurs stages intitulés « formation de base à la gestion des bibliothèques » ont été annulés pendant la crise sanitaire. D'une durée de deux à six jours, ils s'adressent aux nouveaux bénévoles ou salariés intégrant le réseau. Afin de ne pas pénaliser les participants, il a été décidé de construire une formation « de base » totalement à distance. À cet effet, un groupe de quatre formateurs en charge de la conception et de l'écriture des contenus a été constitué ; la nouvelle formule a été proposée en octobre 2021.

La mise en œuvre est très longue, car il s'agit bien d'une refonte complète visant à concevoir une formation dans un format adapté au distanciel et de reprendre ou d'adapter partiellement des contenus. Afin d'être en capacité de la construire, les collègues ont suivi des stages dédiés à la construction de formation à distance, par le biais de Médial ou du CNFPT.

Un maximum de stages a été transposé à distance, seules ont été annulées les formations nécessitant de la manipulation : outils d'animation ou formation sur les jeux de société.

## LA MÉDIATHÈQUE DE MEURTHE-ET-MOSELLE

Plusieurs formations à distance ont été proposées, animées par des cabinets extérieurs, permettant de tester des modalités variées : « Travailler avec les élus », découpée en quatre demi-journées, sur un mode assez participatif ; « L'édition jeunesse adaptée », en visio-conférence, avec un *chat* pour communiquer ; ou encore « Les démarches participatives ». Cette dernière formation s'est tenue sur deux jours consécutifs extrêmement vivants, et n'a pas perdu en qualité par rapport à un stage en présentiel.



Une capture d'écran de la formation sur les démarches participatives, animée par Gilles Moreau

Mais l'offre a aussi été réalisée en interne : les responsables du numérique ont assuré quatre sessions de présentation du nouveau portail et des ressources numériques de la MD54, et trois modules de la formation initiale ont été animés par les bibliothécaires de la MD54 ; les apports ont été moins pratiques et moins participatifs que la formule habituelle, mais le petit nombre de stagiaires a permis une bonne interactivité. Par ailleurs, les coups de cœur ont été remplacés par l'envoi et la mise en ligne de sélections bibliographiques. Un service de renseignement et d'assistance par téléphone a été mis en place pour remplacer les sessions sur le rapport d'activité.

Pour 2022, sont prévues deux formations à distance avec des formatrices professionnelles, et l'équipe réfléchit à une version à distance de la formation initiale, notamment pour les bénévoles qui ont une activité professionnelle ou sont peu mobiles. Il pourrait s'agir, au moins pour partie, de modules accessibles 24h/24 plutôt que de formation en visioconférence.

## LA BIBLIOTHÈQUE D'ALSACE <sup>1</sup>

La première expérience de formations à distance s'est faite en format vidéo, pour les « Rendez-vous autour... ». Assurées au départ par l'équipe de la bibliothèque départementale du Bas-Rhin, ces formations très appréciées ont pour objectif de présenter des nouveautés et coups de cœur, des tendances littéraires, des courants musicaux, ... sur tous supports et pour tous publics, et d'échanger autour de ces thèmes.

Facebook semblait le vecteur le plus approprié : sans d'inscription supplémentaire, relativement populaire, il permettait de toucher un public au-delà des stagiaires initialement inscrits, *via* la communauté Facebook (environ 3000 abonnés) ; en outre, le direct (*Facebook live*) offrait de l'interaction. Près de 60 personnes étaient présentes au premier *live* et l'impact a été plus grand après le direct, avec la possibilité de voir la vidéo en différé et d'interagir dans les commentaires : près de 1200 personnes touchées, 660 vues, 277 commentaires et partages, 300 clics enregistrés !

Quatre rendez-vous ont été organisés *via* Facebook, en direct ou en différé, remportant un grand succès – même si les directs ont été bien plus suivis et appréciés que les séances préenregistrées.

En parallèle, la formation initiale a été proposée à distance, en visioconférence. Ce cycle de quatre jours, ayant pour objectif de faire découvrir le monde des bibliothèques et les bases de leurs missions a été divisé, afin d'être plus digeste en format à distance : tout d'abord en huit demi-journées, puis en quatre, obligeant à une refonte des contenus.

L'équipe de la Bibliothèque d'Alsace réfléchit désormais à la mise en place d'une véritable offre de formations à distance. Pour commencer, deux cycles de formations de base sont ouverts, en quatre séances de trois heures, les samedis matin ou les mardis soir. Elles se dérouleront en octobre et novembre. À suivre...

<sup>1</sup> En janvier 2021, la naissance de la collectivité Européenne d'Alsace a conduit au rapprochement de la Bibliothèque Départementale du Bas-Rhin (BDBR) et de la Médiathèque Départementale du Haut-Rhin (MD68) qui sont devenues la bibliothèque d'Alsace (BdA).

# BIBLIOTHÉCAIRE FORMATEUR EN PÉRIODE DE PANDÉMIE : ADAPTATION À UNE SITUATION EXCEPTIONNELLE, DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES OU MÉTAMORPHOSE ?

## BILAN DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES STRASBOURGEOISES APRÈS UN AN DE PRATIQUE

✍ *Anne Romain, Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg, et Damien Laplanche, Service des bibliothèques universitaires de l'Université de Strasbourg*

### UN CALENDRIER TRÈS CONTRAINT, MAIS EN DÉFINITIVE FAVORABLE

Lorsque le premier confinement est arrivé en mars 2020, par chance, une grande partie des formations avait déjà été assurée. Les cours restants ont pu être assurés par des formateurs aguerris qui ont soit basculé leurs cours en visioconférence, soit proposé des cours sous forme asynchrone sur la plateforme d'enseignement Moodle.

Dans le même temps, un groupe de travail (GT) SBU/BNU s'est constitué pour évaluer la situation et identifier les urgences.

#### **Phase 1 : des tutoriels d'autoformation pour les étudiants**

L'urgence était surtout de fournir très rapidement des outils d'autoformation aux étudiants confinés. Dès le mois d'avril 2020, nous avons identifié les besoins à partir de notre connaissance du terrain et des sollicitations des étudiants, et avons travaillé à de premiers tutoriels.

#### **Phase 2 : préparation d'une rentrée en FAD**

En mai, nous avons organisé la rentrée 2020-2021. Il fallait vaincre les craintes et former les 70 formateurs des 2 établissements aux outils et méthodes de la FAD pour qu'ils soient prêts à assurer des formations dès septembre. Le groupe s'est aussi appuyé sur l'expertise de l'Institut pour le développement de l'innovation pédagogique (IDIP) de l'Université qui proposait de multiples ateliers.

Le Service des bibliothèques de l'Université de Strasbourg (SBU) et la Bibliothèque nationale et universitaire (Bnu) collaborent depuis plusieurs années pour assurer des formations aux compétences informationnelles à destination des étudiants de l'Université de Strasbourg. Jusqu'à présent, les formateurs s'étaient peu aventurés dans la formation à distance (FAD). Les raisons étaient multiples : pas de demande des composantes, peu de connaissances ou des idées préconçues sur la FAD...

Pourtant, celle-ci était identifiée depuis quelques années comme un modèle indispensable au développement de nos formations : cursus universitaires à distance, ou encore masse croissante d'étudiants à former... La crise sanitaire aura été un accélérateur.

#### **Phase 3 : préparation et formation des collègues.**

Le GT a créé un « kit formation », réunissant des tutoriels pour la prise en main des outils et des méthodes ainsi que les consignes liées à la crise sanitaire. De plus, nous avons organisé des ateliers de partage et de formation.

Malgré les craintes, les collègues étaient majoritairement motivés à l'idée de relever le défi. Nous pensons que ces moments d'échanges ont joué un rôle majeur.

#### **Phase 4 : déploiement progressif des formations vers du tout distanciel**

En septembre nous avons pu bénéficier d'une rentrée en présentiel, malgré certaines contraintes. Pourtant, certains collègues ont utilisé Moodle, en organisant des classes inversées ou bien en les assurant complètement en synchrone à distance.

Lors du second confinement, toutes les formations ont été assurées entièrement à distance.

## UN ACCÉLÉRATEUR DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les bibliothécaires alsaciens se forment depuis des années à la pédagogie, notamment grâce aux formations Médial, mais les compétences en FAD n'étaient pas ciblées. La pandémie aura accéléré le développement de ces compétences. Elles ont été transmises en un temps record *via* quatre approches simultanées.

### Par l'accompagnement des collègues

Le GT a mis en place un dispositif d'accompagnement comprenant la mise à disposition d'outils, des réunions ou des échanges personnalisés. Cette équipe a guidé les collègues dans la prise en main de la FAD.

### Par la formation

La formation a été assurée à trois niveaux. D'abord par l'IDIP qui proposait des ateliers aux enseignants de l'université. Ces formations ont été suivies par les membres du GT. Ceux-ci sont ensuite intervenus auprès des collègues. Il était préférable, pour des raisons organisationnelles, mais aussi d'efficacité, d'adapter les formations aux bibliothécaires formateurs et à leurs contraintes.

### Par la pratique

Suivant les situations, les formateurs ont dû s'adapter aux conditions imposées par les composantes et dans d'autres cas, ils ont pu avoir une certaine liberté concernant les modalités d'adaptions pédagogiques des enseignements.

Dans tous les cas, contraints ou non, ils ont développé des compétences par la pratique en assurant des formations en distanciel en temps réel (synchrone), en décalé *via* le dépôt de contenus pédagogiques (asynchrone), en hybride (mêlant le présentiel et le distanciel), en comodale (avec des étudiants en présentiel et d'autres en distanciel synchrone ou non), le tout grâce à divers outils de visioconférence : BBB, Teams, Zoom...

Ces premières expériences ont été source ensuite de besoins en formations complémentaires, permettant de consolider cette pratique. Les sessions du stage « Former à distance », organisées par Médial en format distanciel, ont rencontré un vif succès. Il est à noter que ces formations, proposées en distanciel donc, ont certainement permis de toucher un public plus large.

### Par le partage d'expérience

Parallèlement, nous avons organisé des moments d'échanges virtuels entre formateurs, sur les outils et méthodes utilisés par chacun, mais aussi sur les questionnements et les appréhensions. Ces moments ont été très appréciés.

## QUE RETENIR DE L'EXPÉRIENCE ?

L'expérience semble, après plus d'un an de recul, assez positive. Toutefois, il faut rester prudent, car les points de vigilance sont nombreux.

### Quelques points positifs...

Tout d'abord, les formateurs ont développé une pratique toujours plus collaborative, une co-construction volontaire, nécessaire et en lien avec notre culture professionnelle. Ceci a été facilité par le fait que l'ensemble des formateurs avaient tous le même niveau de pratique, le même objectif et les mêmes délais. Dans le même esprit, les relations se sont resserrées avec d'autres services de l'université, notamment l'IDIP, mais aussi les enseignants et les ingénieurs pédagogiques.

L'irruption de la FAD s'est également accompagnée d'un intérêt certain pour l'intégration de multiples outils numériques dans les formations (Moodle, Wooclap...), permettant d'enrichir les formations.

Cela a aussi permis d'identifier le besoin de développer une offre complémentaire en distanciel plus adaptée à certains publics (doctorants, publics empêchés...). Certaines sont en cours de déploiement.

### ...mais aussi quelques points de vigilance

Il faut toutefois rester objectif, rationnel et prudent concernant la suite. Quelques formateurs n'ont pas souhaité se lancer dans l'expérience, en particulier ceux qui assuraient des volumes assez faibles ; or il est important de pouvoir associer tous les formateurs vers la FAD, afin de ne pas créer un décalage trop important entre les uns et les autres.

Il faut reconnaître aussi qu'une bonne partie des séances a consisté à reproduire en distanciel les formations assurées en présentiel, alors que le distanciel doit surtout être l'opportunité d'y intégrer des méthodes pédagogiques actives, favorisant la transmission des compétences.

Le risque est, sans cela, de ne pas adapter les séances aux particularités de la formation à distance. On peut noter par exemple la nécessité de prévoir avant, pendant et après les séances un accompagnement, voire un tutorat renforcé afin d'éviter la démotivation et l'abandon des étudiants. En effet, l'apprenant peut facilement ressentir un sentiment d'isolement. Enfin, combiner des séquences de formations en présentiel et des formations en distanciel, alternant des séances synchrones et asynchrones, ne peut qu'être bénéfique pour l'apprentissage.



Ainsi, la question n'est pas tellement de choisir entre présentiel ou distanciel : quel que soit le dispositif, l'important est d'adopter des méthodes pédagogiques qui favorisent l'interaction.

Il faudra également veiller à ne pas utiliser le distanciel comme « outils de formation massive » pour faire face à la croissance continue du nombre d'étudiants. D'ailleurs, il est trompeur de penser que la FAD est une option permettant de faire des économies, car une formation à distance de qualité demande un investissement conséquent tant au niveau de la mise en place que du suivi des étudiants, qui exige une attention particulière.

Enfin, il est indispensable de bien prendre en compte que la FAD n'est pas forcément adaptée à tous les publics, et qu'elle ne doit pas être subie par les apprenants, ni par les enseignants.

## EN CONCLUSION : UNE FORMIDABLE ADAPTATION À UNE SITUATION EXCEPTIONNELLE, UN DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES FLAGRANT, MAIS PAS ENCORE UNE MÉTAMORPHOSE

La période de pandémie aura donc, sans aucun doute, généré une adaptation rapide à une situation exceptionnelle et l'effort réalisé est à saluer en particulier pour des personnels dont la formation n'est pas l'activité principale. Cela aura été une preuve, s'il en fallait une, que la formation des étudiants est une activité ancrée dans le métier, les bibliothécaires ayant assuré tous leurs engagements pédagogiques en faisant preuve d'une forte capacité d'adaptation, similaire à celles des enseignants.

Le développement des compétences est aussi flagrant. Le jargon pédagogique est à présent bien assimilé, et les outils familiers.

Toutefois, et c'est normal, il est certainement trop tôt pour parler de métamorphose, car il est nécessaire de développer et consolider les compétences permettant l'usage de méthodes de pédagogie active pour éviter le travers d'une simple adaptation des pratiques du présentiel au distanciel.

De plus, la période est encore incertaine, et nous n'avons pas assez de recul pour savoir si nous reviendrons à nos pratiques antérieures ou si les compétences acquises viendront systématiquement enrichir nos formations.

Quoi qu'il advienne, les services formation auront pour objectif de capitaliser ces acquis, pour certains cursus, mais aussi pour l'ensemble des publics : accompagnement à distance, intégration systématique de Moodle, mise en place de classes inversées...

Ce qui est sûr, c'est que la situation exceptionnelle aura été un accélérateur de développement des compétences des formateurs. Par contre, il est encore trop tôt pour savoir quel aura été l'impact pour les étudiants — ce qui est, en définitive, la question la plus importante.

## LE RETOUR DE QUELQUES COLLÈGUES

“

*Dans le contexte de la formation à distance, il me semble que le rôle du formateur est davantage axé sur l'accompagnement des apprenants et la réactivité.*

Priscilla Gabel

*C'est finalement un nouveau rapport aux étudiants qui s'instaure : nous nous retrouvons seul derrière une webcam à parler à des étudiants que nous ne voyons pas. Un peu déroutant au début.*

*Et puis nous trouvons une façon de procéder, comme partager des supports sur Moodle en amont, animer la séance en partageant activement notre écran, échanger régulièrement avec eux pour conserver leur attention, etc.*

Stéphanie Himbert

*Les formations à distance m'ont permis d'ajouter une corde à mon arc de formatrice et finalement le stress du début est très vite passé.*

Béatrice Debrie

*Un saut dans l'inconnu virtuel mais le sentiment d'avoir fait le maximum pour former les étudiants le mieux possible !*

Delphine Noël-Schmitt

”

## LA FORMATION D'AUXILIAIRE DE BIBLIOTHÈQUE SOUS CONTRAINTE SANITAIRE

 *Loriane Demangeon, ABF Lorraine et Aude Pilard, ABF Champagne-Ardenne*

bibliothèque ou agents venus d'autres services et intégrant l'équipe de la BM, ayant besoin du socle de compétences métier... Même si elle vise les missions des personnels de catégorie C, la formation est exigeante et couvre l'ensemble des domaines indispensables à l'exercice du métier – tant les fonctions assurées par des agents de catégorie C peuvent varier selon les structures. Sont ainsi abordés les aspects documentaires bien entendu, la médiation et le traitement des documents, mais aussi l'environnement professionnel et administratif, les aspects budgétaires et les questions de fonctionnement d'équipe.

Depuis le printemps 2020, dans le Grand Est comme ailleurs, et comme pour la plupart des formations, la formation d'Auxiliaire de bibliothèque a été profondément perturbée par les contraintes sanitaires liées à la Covid-19. Aude Pilard, responsable du site de formation de Champagne-Ardenne et Loriane Demangeon, présidente de l'ABF Lorraine et vice-présidente de l'ABF, font le point et tracent les perspectives de ces changements.

### LE PRÉSENTIEL BIEN MIEUX ADAPTÉ AUX APPRENTISSAGES ET AUX STAGIAIRES

Par bien des aspects en effet, la formation d'Auxiliaire de bibliothèque exige un apprentissage en présentiel.

C'est déjà une formation longue. Elle se déroule sur une année universitaire, de septembre à juin, et compte environ 200 heures d'enseignements. Or, on le sait, le distanciel émousse la motivation des stagiaires ; sans la contrainte de venir en cours, sans l'émulation et l'accompagnement du groupe, il est bien plus difficile de rester concentré et de continuer à travailler ses cours. C'est d'autant plus vrai lorsque la formation s'étale sur un temps aussi long.

C'est aussi une formation dans laquelle le groupe est essentiel, parce qu'il apporte une dynamique, une variété de points de vue et d'expériences, et un véritable soutien. D'une part, les cours en présentiel sont, pour des stagiaires généralement curieux et avides d'apprendre, l'occasion de digressions, d'échanges, voire de résolution de "cas pratiques". D'autre part, on compte parmi ces stagiaires des personnes peu à l'aise avec les études, qui n'ont pas pu se doter des méthodologies de travail nécessaires pour apprendre seul, loin du groupe et du formateur.

Par ailleurs, les stagiaires sont formés à des compétences pratiques, qu'ils pourront appliquer sur le terrain ; les formateurs de l'ABF appuient leur enseignement sur des approches dynamiques, se fondant sur des exercices pratiques. Les compétences enseignées sont donc complexes à transmettre à distance.

Enfin, et tout simplement, certains des stagiaires sont peu à l'aise avec l'outil numérique ou mal équipés en la matière, ce qui complique d'autant plus l'apprentissage à distance.

## LE DISTANCIEL S'IMPOSE...

Et pourtant, la formation d'Auxiliaire de bibliothèque a dû se plier au distanciel. Comme toutes les activités, la formation a été frappée par le confinement strict imposé au printemps 2020, et par l'obligation de travail à distance sur les mois qui ont suivi. Les enseignements ont dû être poursuivis à distance et se réorganiser sous une autre forme dans l'urgence. Ce travail ne s'est pas fait de la même façon dans toutes les régions, et dans le Grand Est aussi les aménagements ont été locaux, selon les moyens de chacun, selon l'état d'avancement des cours et selon les capacités des apprenants : envoi de cours par mail, travaux personnels des apprenants corrigés à distance... Le lien a été maintenu tant bien que mal avec les formés par des *mails* ou par des échanges téléphoniques. Mais ce sont là des palliatifs, et chacun, organisateurs, formateurs et stagiaires, ont connu des moments de découragement et de forte déception. La démobilisation des stagiaires était d'ailleurs partiellement due au manque de moyens techniques personnels (ordinateurs, imprimantes...). En Champagne-Ardenne par exemple, où la ruralité reste importante, certains, situés dans des zones de faible débit Internet, ne disposaient que de leur seul téléphone mobile comme outil de consultation de cours ou de visioconférence.

En Champagne-Ardenne et en Alsace, les cours ont tout de même pu être menés à terme, et les examens, se tenant habituellement fin mai et en juin, ont été modifiés au niveau national : ils ont été repoussés au mois de juillet et ont été organisés selon des modalités particulières pour tenir compte de cette fin d'année bousculée.

## UNE OPPORTUNITÉ POUR LA FORMATION ?

Finalement, l'ABF a choisi de transformer cette contrainte de l'enseignement à distance en opportunité : pour la session 2021-2022, la formation devient en effet officiellement hybride, et les sites de formation sont encouragés à prévoir les enseignements pour partie en présentiel et pour partie à distance. L'ABF s'est dotée d'abonnements à un outil de visioconférence, qu'elle met à la disposition des sites de formation. Certes, il s'agit aussi d'anticiper un éventuel retour des contraintes liées au contexte sanitaire ; mais le distanciel apporte aussi un certain nombre d'éléments positifs, que ces presque deux années ont aussi permis de dégager.

En Lorraine, par contre, le choix a été fait de suspendre la formation. Les enseignements ont repris en présentiel sur les mois de septembre et octobre 2020. Beaucoup de cours importants n'avaient en effet pas pu être dispensés, ni compensés par du distanciel ; en outre, une bonne part des stagiaires rencontrait des difficultés techniques ou en termes de compétences pour poursuivre la formation dans ces conditions à distance. Les formés ont grandement apprécié ce temps de retour en présentiel, qui a permis de renouer avec le groupe et d'avoir le sentiment d'achever véritablement la formation. L'examen s'est tenu en octobre.

Les conséquences ont été différentes pour les trois sites de formation du Grand Est, mais on peut déjà souligner le fort mouvement d'entraide qui s'est créé entre les sites de formation, y compris au niveau national, pour faire face à ces brusques changements. Dans le Grand Est, une stagiaire de Lorraine, contrainte par des impératifs de calendrier, a ainsi pu passer l'examen en juillet auprès du jury alsacien.

Le résultat de ces adaptations différentes selon les sites a été que seul le site alsacien a pu proposer une session de la formation en 2020-2021, à Strasbourg, et en partie à distance. Par contre, la formation n'a pas pu être ouverte en Lorraine, puisque la session 2019-2020 a "débordé" sur l'automne, ni en Champagne-Ardenne où le groupe se trouvait en pleine restructuration.

Du point de vue de l'organisation, les enseignements en visioconférence soulagent les stagiaires d'une partie des déplacements, longs et coûteux pour une part non négligeable d'entre eux. Ils évitent aussi les déplacements à certains enseignants et facilitent d'autant le calage de certains cours dans des agendas chargés. D'un point de vue pédagogique, le distanciel familiarise les apprenants à la pratique des outils informatiques et numériques, aux échanges à distance, autant de choses désormais indispensables lorsque l'on veut travailler en bibliothèque.

Ces évolutions à construire ont donné en Grand Est l'occasion d'un travail collaboratif très riche entre les trois sites de formation. Une réflexion commune s'est engagée sur la définition précise des contenus des différents enseignements. Chacun pourra identifier ensuite ce qui peut être plus facilement transposé à distance, en tenant compte aussi des compétences et des propositions de ses formateurs. Le principe a également été posé d'une mutualisation de formateurs, en cas de besoin : le distanciel permet de solliciter un formateur d'un autre site, puisqu'il n'a pas à se déplacer.

La réflexion commune porte aussi sur l'accompagnement spécifique qu'il faut proposer aux stagiaires dans ce cadre. Ont été évoqués l'initiation aux outils de visioconférence et à leur pratique, notamment le jour de la rentrée, le tutorat, ou encore une aide pour trouver des lieux où se connecter aux visioconférences. Le site champardennais a ainsi sollicité les bibliothèques départementales afin qu'elles accueillent les stagiaires pour des cours en visio ; ce sera aussi une opportunité pour les stagiaires de découvrir un des établissements ressources de leur territoire professionnel. Et pour favoriser l'appropriation de la pédagogie à distance par les formateurs, des partages de pratiques ont été organisés avec les collègues de bibliothèques universitaires ayant plus d'expérience en la matière.

Bien sûr, nous espérons pouvoir maintenir au moins la moitié des cours en présentiel car les apprentissages nécessitent des échanges, une motivation de groupe, la visite de lieux, etc.

Mais le passage à un mode hybride de formation a été l'occasion d'une réflexion en profondeur sur la formation, ses objectifs et contenus pédagogiques, son organisation, et a grandement développé les échanges et collaborations entre les délégations du Grand Est. La contrainte est devenue une opportunité !



## COUP DE PROJECTEUR SUR LA FORMATION

### LA FORMATION



de septembre à juin



**200 heures de cours** (les lundis) pour acquérir les connaissances fondamentales du métier



**des acquis pratiques** (bénévolat sur toute l'année pour les apprenants non salariés et stage de 35 heures)



**Niveau V** un **titre homologué** de niveau V



1000 euros si **financement personnel**  
1300 euros si **prise en charge par un financeur**

### QUELQUES CHIFFRES



**3 sites de formation en Grand Est :**  
Alsace, Lorraine et Champagne-Ardenne



**99%**  
de réussite à l'examen



**53%**  
des diplômés trouvent du travail à l'issue de la formation

### L'ORGANISATION

Formation organisée par les Groupes régionaux de l'ABF

Une équipe enseignante (bibliothécaires et professionnels des métiers du livre) et une étroite collaboration avec les bibliothèques du territoire



**Pour en savoir plus :**

Formation d'Auxiliaire de bibliothèque - Association des Bibliothécaires de France - abf.asso.fr

**LES CITOYENS,  
LES DÉMARCHES  
ADMINISTRATIVES,  
LA DÉMATÉRIALISATION...  
ET LES BIBLIOTHÈQUES**



## INTERVENTION D'ÉCRIVAINS PUBLICS NUMÉRIQUES EN MÉDIATHÈQUE DANS LE DÉPARTEMENT DE LA MARNE

 Sandrine Francart, écrivaine publique numérique

Les écrivains publics numériques accompagnent les personnes qui le souhaitent dans la réalisation de démarches administratives dématérialisées, les renseignent sur leurs droits. Ils établissent également un premier diagnostic de leur connaissance numérique afin de les orienter vers des ateliers d'initiation aux savoirs numériques proposés par le Département, des associations ou les collectivités territoriales. Ces permanences sont gratuites.

### À ÉPERNAY, UNE ECRIVAINNE PUBLIQUE NUMÉRIQUE (EPN) EN MÉDIATHÈQUE

En janvier 2020, des permanences se sont mises en place dans différents lieux de la ville d'Épernay : Mairie de Quartier, CCAS, Pôle Seniors, Centre social et les deux médiathèques de la ville.

### SANDRINE FRAN CART, ÉCRIVAINNE PUBLIQUE NUMÉRIQUE À ÉPERNAY, PARTAGE SON EXPÉRIENCE

#### Pourquoi intervenir en médiathèque ?

Les actions d'un EPN sont complémentaires à celles des animateurs, des médiateurs numériques. Nos actions se croisent et se superposent, les EPN sont centrés sur l'accès aux droits.

Lieu de proximité, les médiathèques accueillent un public d'âge varié, de situations sociales et culturelles très différentes. Chacun peut accéder au matériel informatique dans de bonnes conditions, numériser ou imprimer ses documents. Les usagers peuvent bénéficier d'un accompagnement de qualité et d'ateliers de formation de base.

Lorsqu'une demande d'aide à la navigation bascule vers une démarche administrative plus précise, les médiateurs numériques peuvent passer le relais aux EPN. C'est là que nous intervenons. Les démarches administratives n'ont pas à être prises en charge par les agents de médiathèque.

Le fait d'intervenir dans un lieu d'accueil dont les spécificités ne sont pas administratives permet de toucher un public plus large. Lors d'une permanence en médiathèque, il n'est pas rare que la personne accueillie découvre pour la première fois cet espace. Effectuer une démarche dans un espace culturel agréable peut également aider à dédramatiser une situation.

En lien avec l'État, les associations, les collectivités d'Épernay, de Reims et de Châlons-en-Champagne, le Département de la Marne a déployé en décembre 2019 cinq postes d'écrivains publics numériques (EPN) à Épernay, Reims et Châlons-en-Champagne afin de lutter contre la fracture numérique.

La mise en œuvre de ce dispositif s'inscrit dans le cadre du plan national de lutte contre la pauvreté, qui prévoit notamment de renforcer l'accès aux droits et services.

“ *Chaque mercredi, j'interviens à la médiathèque Daniel Rondeau d'Épernay où un espace confidentiel mis à ma disposition est visible et disponible pour le public. Dans une période où il est de plus en plus difficile de joindre les institutions ou d'obtenir un rendez-vous, les usagers apprécient mon aide ponctuelle. L'écoute et la disponibilité apportent de la proximité.* ”

### **Comment encouragez-vous à se former aux usages du numérique ?**

Nos missions d'EPN vont au-delà de l'assistance à la complétude de formulaires en ligne. La finalité est de permettre au plus grand nombre de développer leur capacité d'autonomie numérique ou du moins d'y contribuer. Nous établissons un premier diagnostic des connaissances numériques de la personne afin de l'orienter vers des ateliers d'initiation.

Le relais se fait naturellement vers les médiateurs numériques ou les animateurs numériques chargés de la partie pédagogique. Après le premier confinement, un certain nombre d'utilisateurs ont pris conscience qu'ils devaient apprendre à utiliser un ordinateur. Bientôt, des conseillers numériques vont être déployés pour renforcer les équipes des médiathèques en ce sens.

Les médiathèques sont des lieux qui se prêtent à la mise en confiance du public dans l'apprentissage du numérique. Tout comme les centres sociaux, elles jouent un rôle important en matière de culture numérique et de pédagogie.

### **Qui vient vous voir et pour quels actes ?**

Les permanences sont fréquentées par toutes les tranches d'âge, principalement les personnes de 26 à 75 ans. Les plus jeunes trouvent un accompagnement spécifique auprès du Point Information Jeunesse ou de la Mission Locale.

Le niveau d'autonomie numérique est varié, le besoin exprimé allant d'une demande d'aide à la navigation à un accompagnement complet débutant par la création d'une adresse mail. Nous avons parfois un rôle de lecteur, d'intermédiaire ou de facilitateur de démarches.

Les besoins d'accompagnement touchent tous les domaines liés au quotidien, principalement l'accès à la santé, aux droits sociaux, logement, retraite, impôts, emploi, questions juridiques...

Les EPN apportent une réponse de premier niveau. En proposant des simulations en ligne, nous contribuons à lutter contre le non recours aux droits sociaux. Il faut savoir réorienter vers les professionnels les plus à même de répondre à la demande afin de limiter les risques d'erreur ou de remise en cause des droits

sociaux : un travailleur social, un délégué du défenseur des droits, un avocat, une association d'accompagnement de migrants, un écrivain public pour la mise en forme de texte, etc. Il est fréquent de recevoir une demande d'aide pour la rédaction d'un CV ou une lettre de motivation. Nous orientons alors vers les points d'accès à l'emploi ou vers des professionnels de l'insertion.

### **Quelles sont les difficultés rencontrées par les usagers qui viennent vous voir ?**

Au quotidien, nous constatons une fracture des usages du numérique, entre ceux qui sont connectés et ceux qui en sont éloignés. Certains habitants nous confient se sentir démunis ou isolés face aux démarches en ligne. Les facteurs d'exclusion numérique peuvent se multiplier : empêchement, précarité, illettrisme...

De plus, certaines démarches restent complexes que l'on soit connecté ou pas. Je rencontre des personnes nouvellement en difficultés, qui jusqu'alors étaient autonomes administrativement, particulièrement le public senior.

Les raisons évoquées sont diverses : non maîtrise des outils informatiques, peur de l'erreur, non maîtrise de la langue française, rejet des nouvelles technologies ou/et absence de matériel informatique. Une grande partie de ceux que nous accompagnons ne possède qu'un smartphone pour faire leurs démarches.

Durant ces derniers mois, avec la crise sanitaire et un contexte de réduction des moyens des institutions, nous observons un report sur les acteurs sociaux locaux. Les usagers habitués à se rendre au guichet de ces services, souhaitant maintenir un contact physique, ont souffert de l'absence de primo-accueil. Les plateformes téléphoniques étaient saturées le public le moins connecté se trouvait encore plus isolé.

Ces pratiques poussent les usagers à se tourner vers les réseaux de proximité toujours ouverts pour trouver une réponse : CCAS, mairies, médiathèques, circonscription départementale de la solidarité, associations de prévention et de solidarité. Chacun des acteurs tente de répondre aux demandes alors qu'il ne s'agit pas forcément de ses missions principales.

## Quelle analyse faites-vous des expériences communes d'accueil du public avec les agents de médiathèque ?

Au fur et à mesure de mon expérience en médiathèque, des problématiques se sont posées. Lors de mes échanges avec les médiateurs numériques, nous nous sommes aperçus que nous nous posions les mêmes questions sur la manière d'apporter une aide : jusqu'où faut-il aller dans l'accompagnement ? Quelle posture adopter pour rendre la personne la plus autonome possible ? Comment s'y prendre ? Faut-il d'abord faire une démonstration à la personne ou lui laisser prendre en main l'outil numérique directement ?

Notre approche de l'accueil est commune. Tout comme les agents de médiathèque, nous mettons tout en œuvre pour être disponibles.

Nous sommes tenus d'aider la personne et de lui apporter une information. Aider peut avoir des conséquences indésirées, d'où l'importance de bien connaître ses limites et le rôle de chacun des acteurs sociaux pour savoir orienter l'utilisateur.

Il est nécessaire de réserver en particulier aux personnes exclues du numérique un accueil physique de qualité. Ce qui nous réunit, c'est la volonté d'apporter un accompagnement de qualité

## Des formes et des services d'accompagnement au numérique sont-ils encore à développer ?

Le manque de compétences informatiques d'une partie de la population va perdurer. Le problème ne peut se résoudre en quelques années. Nous nous rendons compte que les services et les applications évoluent plus vite que les compétences des personnes.

Il n'est pas toujours possible d'amorcer avec tous les individus un renforcement des capacités numériques. Il est parfois indispensable de « faire à la place » de l'utilisateur, notamment lorsqu'une demande nécessite une action rapide. Cela nécessite un cadre légal, j'ai alors recours à un mandat permettant de recueillir l'accord de la personne à réaliser la demande en son nom. Pour chaque situation, il faut veiller à ce que la personne reste actrice de sa demande et que ses données personnelles soient protégées.

Depuis plusieurs années, les bibliothèques, médiathèques, centres sociaux et les différents lieux d'accueil répondent à ce besoin important d'accompagnement au numérique. Il existe une diversité d'acteurs du numérique et une diversité de formes d'accompagnement au numérique dont l'EPN fait partie. La pratique professionnelle de ces nouveaux métiers doit être pensée et encore développée. Une réflexion est à mener sur nos champs d'activité.

La machine ne peut pas créer du lien. Selon moi, ce sera toujours la personne derrière l'écran qui restera la plus importante.

**Besoin d'aide pour vos démarches en ligne ?**

Épernay

**L'écrivain public numérique est à votre service**

marne•fr

Insertion et autonomie

PRÉFET DE LA MARNE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

ÉPERNAY

Marne  
LE DÉPARTEMENT

## LE REGARD D'AUDE PILARD, DIRECTRICE-ADJOINTE DES MÉDIATHÈQUES D'ÉPERNAY EN 2021

Les Médiathèques d'Épernay ont eu la chance de voir se concrétiser un partenariat de qualité avec la présence de Sandrine Francart, écrivain public numérique, qui assure une permanence par semaine.

La question de l'accompagnement administratif des usagers dans les médiathèques s'est toujours posée pour les professionnels. Quelle est notre légitimité ? Quel positionnement vis-à-vis de l'accès aux données personnelles des usagers qui nous sollicitent ?

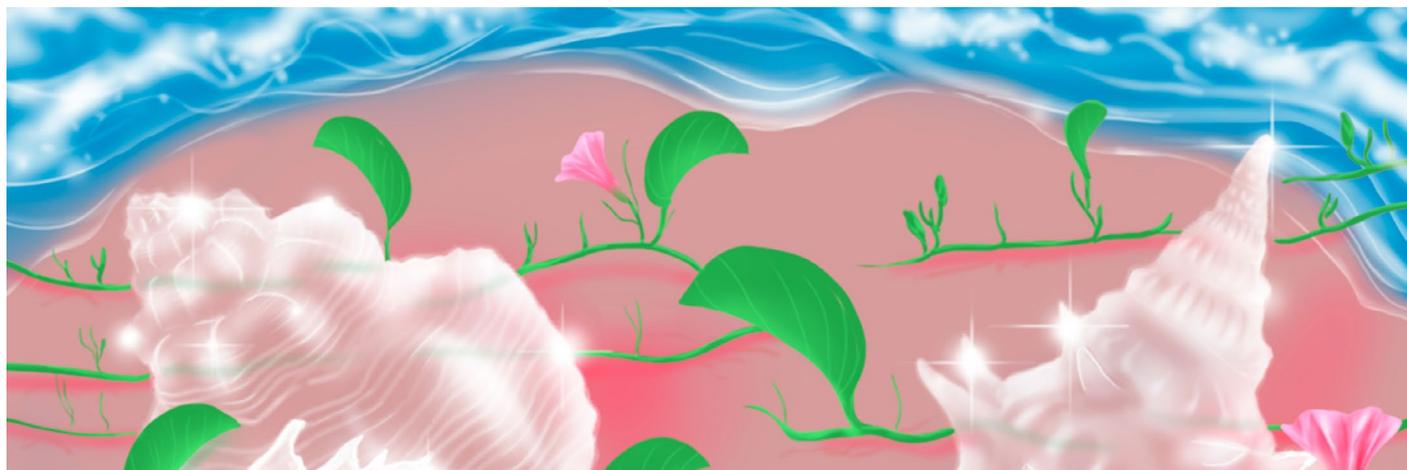
Les médiathèques se retrouvent souvent dans une obligation morale d'accompagnement. C'est l'essence même de notre profession. Des personnes arrivent à la médiathèque avec parfois des problématiques sociales et/ou des difficultés techniques, devant l'urgence des situations individuelles nous répondions aux sollicitations autant avec nos connaissances professionnelles que personnelles.

Les médiathèques, comme d'autres établissements socioculturels locaux, sont des établissements vers lesquels les usagers se reportent faute de services publics souvent indisponibles, tout-numériques ou trop éloignés pour des personnes peu mobiles. Avec la période de crise sanitaire que nous avons traversée, les médiathèques ont également observé une bascule rapide vers une systématisation des démarches dématérialisées.

Avant l'arrivée de Sandrine, les établissements recevant des usagers en difficulté numérique et administrative avaient mis en place des accompagnements au cas par cas. Et il est vrai que souvent nos missions ainsi que nos activités se superposaient.

L'arrivée de Sandrine nous a permis de trouver une articulation cohérente *via* une collaboration et des entrevues régulières avec les médiateurs numériques des Médiathèques. Cette coopération ne pourra que se renforcer avec l'arrivée d'un conseiller numérique dans les Médiathèques.

Comme évoqué par Sandrine, la médiathèque Daniel-Rondeau propose un espace d'accueil à la fois confidentiel et visible de tous puisque les créneaux de l'EPN sont proposés sur les temps d'ouverture aux publics. Cette configuration permet de faire découvrir un lieu culturel à ceux qui ne seraient jamais venus en bibliothèque pour trouver ce type de service. Mais elle a également permis de rendre visible aux usagers des médiathèques, un service public auquel tout usager pourrait prétendre.



## À L'AGORA DE METZ, UNE COLLABORATION ENTRE ÉCRIVAIN PUBLIC ET BIBLIOTHÉCAIRE PREND CORPS

*Interview de Stéphanie Patricola, écrivain public, par Isabelle Martin, bibliothécaire, toutes deux agissant au sein de L'Agora*

### Peux-tu nous dire en quoi consiste le métier « d'écrivain public » ?

Être écrivain public c'est écrire et lire pour ceux qui ne peuvent pas le faire. Mais pas que... ! Je sers de « lien » entre la machine administrative, les services publics, etc. et l'utilisateur qui se trouve en difficultés. J'apporte également une aide à la compréhension d'écrits divers et variés, je redirige vers les professionnels compétents... C'est ainsi que j'assure un travail de rédaction, un soutien dans la compréhension ou l'écriture de la langue française. Il est toutefois important de préciser que le public accueilli, souvent issu de l'immigration (ancienne ou primo-arrivante), se trouve en situation sociale délicate voire difficile. Au-delà de la fonction d'écriture, j'assure un accompagnement social à la personne. En effet, environ 50 % de mon travail représente un soutien et une aide morale pour nombre d'utilisateurs allophones, illettrés ou en difficultés intellectuelles.

### Être écrivain public à L'Agora Centre social, est-ce que cela recouvre également d'autres choses ?

L'Agora est située dans un Quartier Prioritaire de la Ville. En conséquence, le public accueilli représente une population dont les besoins et les difficultés sont considérables. En collaboration directe avec mes collègues du centre social, je participe à des diagnostics de territoires. Nous nous efforçons d'établir les besoins de nos publics. À titre d'information, les caractéristiques du public dans le quartier du Grand Metz-Nord sont les suivantes : 95% des habitants sont issus de l'immigration et on compte un tiers d'allophones et de personnes illettrées.

Par le biais de mes entretiens individuels (je travaille donc essentiellement seule), je participe activement à la vie de l'établissement en étant partie prenante dans la mise en œuvre de projets destinés aux habitants du quartier avec toute l'équipe Agora : médiathèque et centre social.

### Bonjour Stéphanie, peux-tu te présenter ?

Bonjour, mon rôle d'Écrivain Public à Vocation Sociale (EPVS) m'amène à exercer mes fonctions au Centre Social de L'Agora. Mon bureau voisin et proche du bureau d'Isabelle m'offre l'opportunité naturelle de participer à un travail partenarial avec les agents de la bibliothèque et avec mes collègues du centre. J'y suis présente à temps complet, tout en effectuant d'autres permanences au sein de différentes structures de la ville de Metz.

### Justement, L'Agora étant une médiathèque et un centre social, comment es-tu amenée à travailler avec l'équipe de la médiathèque ?

Le fait d'être « voisine » de bureau d'Isabelle, m'a « naturellement » rapprochée du Pôle Publics Empêchés de la Médiathèque. Avec Isabelle, responsable de ce secteur, j'ai régulièrement l'opportunité d'échanger sur notre façon de travailler et de mettre en commun nos compétences au service du public accueilli. Je tente de lui apporter une analyse des publics du quartier et elle peut de par son expertise m'accompagner dans les montages de projets. Isabelle me consulte pour savoir si le projet qu'elle a en tête me semble pertinent. Elle a le projet, j'ai la connaissance du public. Et de fait, l'échange est très enrichissant pour elle comme pour moi ! Nous sommes dans l'échange de compétences et c'est très intéressant !



### Peux-tu nous parler d'un ou deux projets menés conjointement avec la Médiathèque qui t'ont particulièrement marquée ?

La médiathèque organise des ateliers de conversation en français adressés à un public d'apprenants FLE ; les cours sont organisés et dispensés par des enseignants bénévoles à L'Agora. Nous avons ainsi mené conjointement et à plusieurs reprises des ateliers avec des agents de la médiathèque, une de mes collègues du centre social et moi-même. Par exemple, l'atelier mis en place en novembre 2019, intitulé « Parcours de Vie » était axé sur les parcours migratoires de plusieurs personnes de différentes origines. Sujet délicat mais tellement enrichissant ! J'avais proposé à certains de « mes » usagers d'y participer. Les participants, qui éprouvaient au départ une certaine appréhension et de la gêne, ont pu se livrer et relater leurs parcours puis leurs ressentis après avoir quitté leurs pays d'origine. Ma présence, primordiale à leurs yeux, leur a permis de parler en toute confiance. Nous avons en amont construit le déroulé de la séance avec les collègues bibliothécaires. Ce fut une séance très forte : elle a permis de faire participer autrement les usagers qui font appels à mes services et j'ai pu bénéficier de l'appui de l'équipe du pôle « publics empêchés ».

Un second projet très significatif est celui de « La soirée Poésie du Monde » organisée par la Médiathèque lors du Printemps des Poètes. Les bibliothécaires proposent aux usagers de lire un poème de leur choix et dans leur langue d'origine ! Elles font alors appel à moi pour établir un contact avec les usagers susceptibles d'être intéressés. La première année de cette action, une cinquantaine de personnes était réunie ! C'était un moment très festif et placé sous le signe du partage et des mots. L'année dernière, environ 80 personnes devaient être présentes, pour la plupart des gens du quartier. J'ajoute que plusieurs langues étrangères auraient été représentées. Malheureusement la soirée n'a pas pu voir le jour en raison de l'annonce du début du confinement. Mais ce n'est que partie remise pour 2022 ! C'est une grande joie et un moment très attendu par les usagers que j'accueille, car à cette occasion, ils ne se trouvent pas en difficulté face à la langue française.

Ces projets montés en partenariat avec la médiathèque sont importants pour la vie de L'Agora, pour les habitants du quartier et pour l'enrichissement mutuel que nous en tirons, collègues bibliothécaires et moi-même ! C'est une opportunité précieuse que celle de pouvoir travailler main dans la main, Médiathèque et Centre Social, dans l'unique but d'apporter du lien social aux publics rencontrés !



# ACCOMPAGNEMENT AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES SUR LE RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES DE LA VILLE DE STRASBOURG ET DE L'EUROMÉTROPOLE : REGARDS CROISÉS ENTRE LA MÉDIATHÈQUE SUD (ILLKIRCH) ET LA MÉDIATHÈQUE DE NEUDORF (STRASBOURG)

✍ Léa Blanquer, cheffe de projet médiations numériques ; Jean-Michel Jung, responsable de la Médiathèque Sud ; Marie Maheu, coordinatrice numérique, Médiathèque Neudorf ; Christine Schott, assistante, Médiathèque Neudorf

La dématérialisation de nombreuses démarches de la vie quotidienne, y compris administratives, accélérée encore depuis la crise sanitaire, nécessite une familiarité avec les outils informatiques et numériques. Cependant, tout le monde ne possède pas forcément le matériel permettant d'accéder à ces outils, ni n'est formé à son utilisation pour des raisons sociales, familiales ou économiques<sup>1</sup>.

Pour répondre aux demandes d'accompagnement de plus en plus nombreuses et pressantes des publics, un groupe de bibliothécaires s'est emparé dès 2015 de la question de l'inclusion numérique. À cette époque, il y avait peu voire pas de propositions autour des démarches administratives sur nos communes.

Parmi les réponses concrètes apportées par le réseau des médiathèques de la Ville et Eurométropole de Strasbourg, outre la mise à disposition d'un parc informatique et de services numériques adaptés, l'accueil de partenaires sociaux de proximité est apparu comme la plus pertinente. En l'occurrence, la médiathèque de Neudorf et la médiathèque Sud ont accueilli dans leurs locaux des ateliers réguliers animés par des acteurs sociaux<sup>2</sup>.

## Pas de recette miracle mais une variation libre à partir d'ingrédients de base

Car chaque atelier a une touche personnelle, que cela concerne ses ingrédients exacts, les ustensiles ou les étapes de sa confection.

### LES INGRÉDIENTS

Ces denrées sont adaptées selon la structure et les équipes :

- un partenariat entre un acteur culturel et un acteur social
- un lieu et des outils
- des ressources dédiées
- un cadre ... adaptable
- des publics



<sup>1</sup> Données INSEE : 82% de la population accède à internet à domicile. L'illectronisme concerne 11% de la population selon l'Observatoire des inégalités.

<sup>2</sup> C'est également le cas à la médiathèque de la Meinau à Strasbourg qui met à disposition sa salle de formation et son matériel pour la Mission locale et le Centre Socioculturel voisin.

## LA RECETTE

### 1 Préparez les ingrédients : développez un partenariat pour une rencontre complémentaire de deux métiers

Très vite, les bibliothécaires ont cherché à se rapprocher d'une structure sociale. Les partenaires sont différents – le Centre Médico-social « Halle du Marché » pour la médiathèque Neudorf et l'antenne Illkirch de CARITAS Alsace pour la médiathèque Sud – mais la volonté reste la même : un accompagnement au plus près des besoins des publics.

#### Prenez le creuset constitué par la médiathèque :

- > un lieu ouvert et gratuit,
- > du personnel formé à l'outil et aux pratiques numériques et curieux de les faire découvrir, de la création d'une adresse mail au renseignement d'un formulaire administratif plus pointu,
- > du matériel disponible.

#### Versez-y les saveurs venues des partenaires sociaux, qu'ils soient salariés ou bénévoles :

- > une mission première d'information des habitant.e.s et de développement de l'accès aux droits,
- > une exigence de secret professionnel,
- > une solide expérience dans l'accompagnement numérique et administratif des publics.

### 2 Disposez la cuisine : les médiathèques comme lieux d'accueil

À la médiathèque Sud, une cuisine high tech est disponible : les ateliers se déroulent dans une salle dédiée, sur un matériel prévu pour la formation, non bridé, fonctionnant sous Linux et ne nécessitant pas de carte de la médiathèque. Une manière aussi de cuisiner numériquement comme à la maison !

À la médiathèque Neudorf, pas de cuisine. Les dix ordinateurs accessibles au public sont répartis dans l'espace public et utilisables librement après création d'une carte Internet gratuite. Afin de proposer un accompagnement individuel adapté, les ateliers sont donc proposés en dehors des horaires d'ouverture, lorsque professionnel.le.s et outils sont disponibles.

Dans les deux cas, les personnes peuvent aussi amener leur propre matériel et bénéficier d'un accès Wifi.

En parallèle, le réseau des médiathèques réfléchit constamment à l'évolution des services numériques proposés dans chaque lieu, avec pour objectif des modalités d'accès et d'utilisation les plus facilitantes possibles. Un accès Wifi est désormais disponible sur quasiment tout le réseau, et Chrome a rapidement remplacé feu Internet Explorer. Car il ne peut y avoir de montée de compétences numériques sans accès régulier à des outils (ordinateurs, tablettes, smartphones...) et c'est la régularité dans les usages qui consolide les acquis.

### 3 Recrutez les cordons-bleus : des compétences indispensables

#### Aux fourneaux, vous retrouverez :

- > les référent.e.s numériques de chaque structure qui organisent, dynamisent et encadrent le partenariat
- > les bibliothécaires, travailleurs sociaux ou bénévoles associatifs qui animent les ateliers.

À Neudorf, chaque atelier regroupe une agente de la médiathèque et un à deux agent.e.s du CMS. A la médiathèque Sud, les bénévoles de Caritas Alsace prennent en charge l'ensemble de l'atelier.

#### Dans les compétences de l'accompagnant.e, on trouvera quelques savoir-faire :

- > naviguer sur les sites administratifs demandés,
- > créer une messagerie,
- > avoir des notions en matière de sécurité numérique,

et surtout beaucoup de savoir-être : patience, écoute, pédagogie, adaptabilité, sens de l'observation et discrétion. L'ingrédient essentiel pour que la sauce prenne : mettre la personne en confiance !

Les participant.e.s ont souvent des peurs multiples : peur de l'outil, peur de casser, peur d'avoir l'air bête et de ne rien savoir, peur de ne plus savoir faire une fois chez eux. Les moments d'échange et de dialogue font partie intégrante de l'atelier. Ils permettent de découvrir qu'Internet est un outil, mais aussi un divertissement, une mine de découvertes, un espace d'information. À la fin de chaque atelier, les personnes sont incitées à une pratique quotidienne pour maintenir leurs connaissances et se défaire de leurs peurs.

Ce sont des ateliers impliquants qui laissent les cordons-bleus ravis et souvent un peu essorés, leur objectif étant à chaque fois d'être passeurs et de participer au franchissement d'obstacle des personnes.



## 4 Dressez les assiettes : un cadre... adaptable

### *Un cadre pour le partenariat :*

En cuisine, les tâches sont réparties et organisées pour pouvoir servir à chaque convive son repas en temps et en heure. Afin de pouvoir faire évoluer et bonifier les ateliers, il a été décidé de signer une convention ou un projet validé par les directions concernées. Un document contractuel permet de rendre le partenariat visible et de définir le périmètre d'intervention de chaque partie prenante. Dates et modes de fonctionnements y sont inscrits et rediscutés tous les ans après avoir fait un bilan en commun.

### *Un cadre pour les bibliothécaires :*

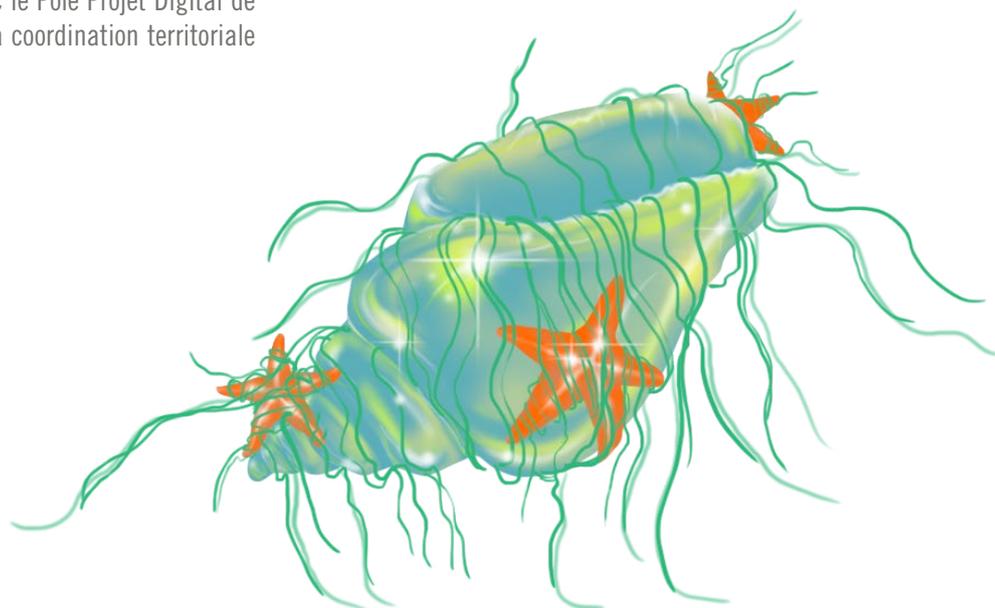
Les bibliothèques publiques étant historiquement engagées dans la problématique d'intégration sociale, leur personnel joue les équilibristes pour trouver la juste limite entre accompagnement à la découverte du numérique et aide administrative. Cette question est donc travaillée plus largement à l'échelle du réseau et du territoire : quelle place les médiathèques doivent-elles prendre dans un panorama dynamique de l'insertion sociale sans se substituer aux travailleurs sociaux ni dépasser le cadre professionnel des bibliothécaires ?

Pour garder leur couleur spécifique et ne pas devenir des annexes d'autres services présents sur le territoire, les médiathèques continuent de travailler en synergie avec le Pôle Projet Digital de la Ville de Strasbourg, responsable de la coordination territoriale de l'inclusion numérique.

### *Un cadre pour les participant.e.s :*

À la suite du cadre défini entre partenaires et des expériences vécues en atelier, le déroulement de l'atelier peut être expliqué en détail aux personnes dès l'inscription :

- les éléments essentiels à avoir le jour J sont précisés : papiers personnels et mots de passe, adresse mail valide, etc.
- la demande de la personne est « décortiquée » : les accompagnant.e.s prennent en main les sites concernés en amont. Les bibliothécaires guident la personne dans sa découverte du site. La démarche sociale est ensuite prise en charge par le partenaire social.



## 5 Régalez les convives : les publics

Une fois le festin imaginé, pour être réussi, il doit réunir les commensaux. Afin de ne pas oublier des convives en recherche d'accompagnement, bibliothécaires et partenaires sociaux retroussent leurs manches. Les personnes sont orientées par les partenaires sociaux lors d'entretiens individuels au CMS. Elles peuvent aussi être repérées par les bibliothécaires durant les horaires d'ouverture de leur médiathèque. À cette orientation de personne à personne s'ajoutent une communication spécifique (affiches, flyers et *posts* sur les réseaux sociaux) et une présentation aux partenaires du quartier en Ateliers Territoriaux de Partenaires.

### Après quatre ans d'ateliers, la typologie des publics est variée. Deux tendances ressortent :

> Des personnes en demande urgente d'accompagnement aux démarches administratives, ayant parfois eu une formation au numérique. Peu équipées, souvent en grande précarité, les personnes utilisent à ce moment le matériel de la médiathèque ou leur smartphone.

> Des personnes n'ayant pas ou peu de connaissance des outils informatiques et du numérique. Equipées chez elles, elles doivent alors découvrir avec les accompagnant.e.s les bases du numérique.

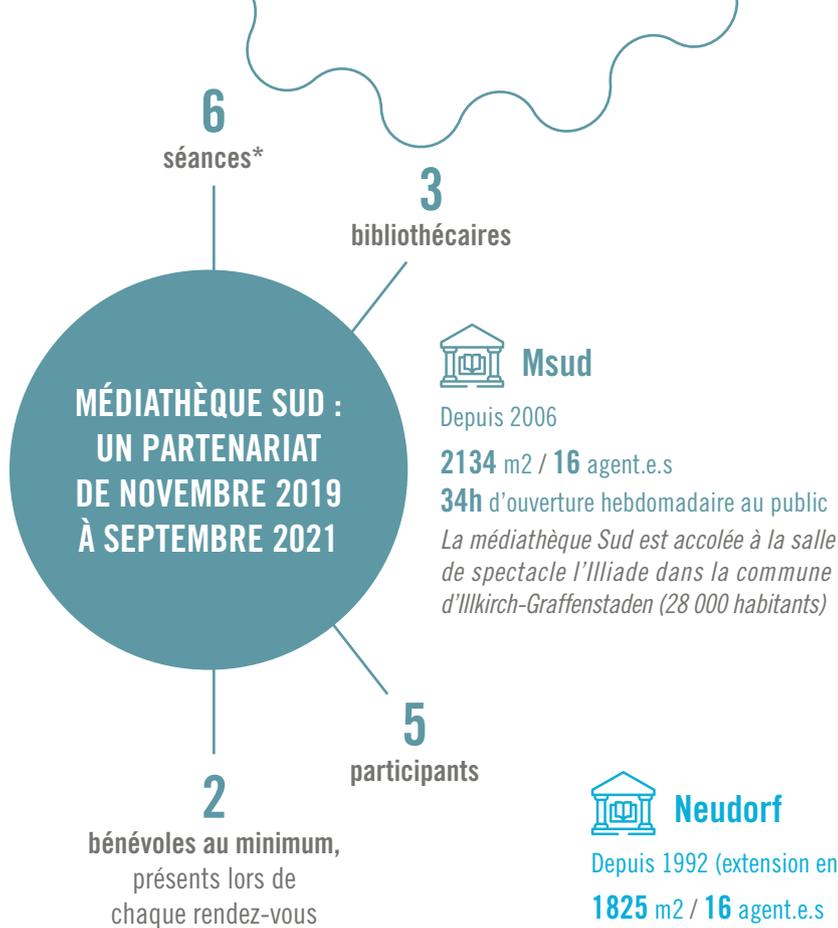
Certaines personnes rentrent parfois dans les deux typologies en combinant demande urgente administrative et illettrisme.

## TISSER LA TOILE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

En conclusion, la réunion de ces cinq ingrédients permet de préparer un plat numérique complet, accessible et qui a longtemps répondu à la demande de nos publics.

Ce plat évolue avec la mise en place d'une coordination territoriale chapeauté par le pôle Projet Digital de la Ville de Strasbourg qui déploie une vingtaine de médiateurs numériques dans des structures bas-rhinoises engagées dans l'inclusion numérique, met en œuvre le Pass Numérique, modélise un lieu d'éducation populaire et citoyenneté numérique et fédère un réseau d'acteurs incontournables sur les questions du numérique inclusif. Les médiathèques sont partie prenante de cette démarche collective qui vise à faire connaître les domaines de compétences de chacun, à mutualiser les compétences et à co-construire une réponse homogène à destination des publics.

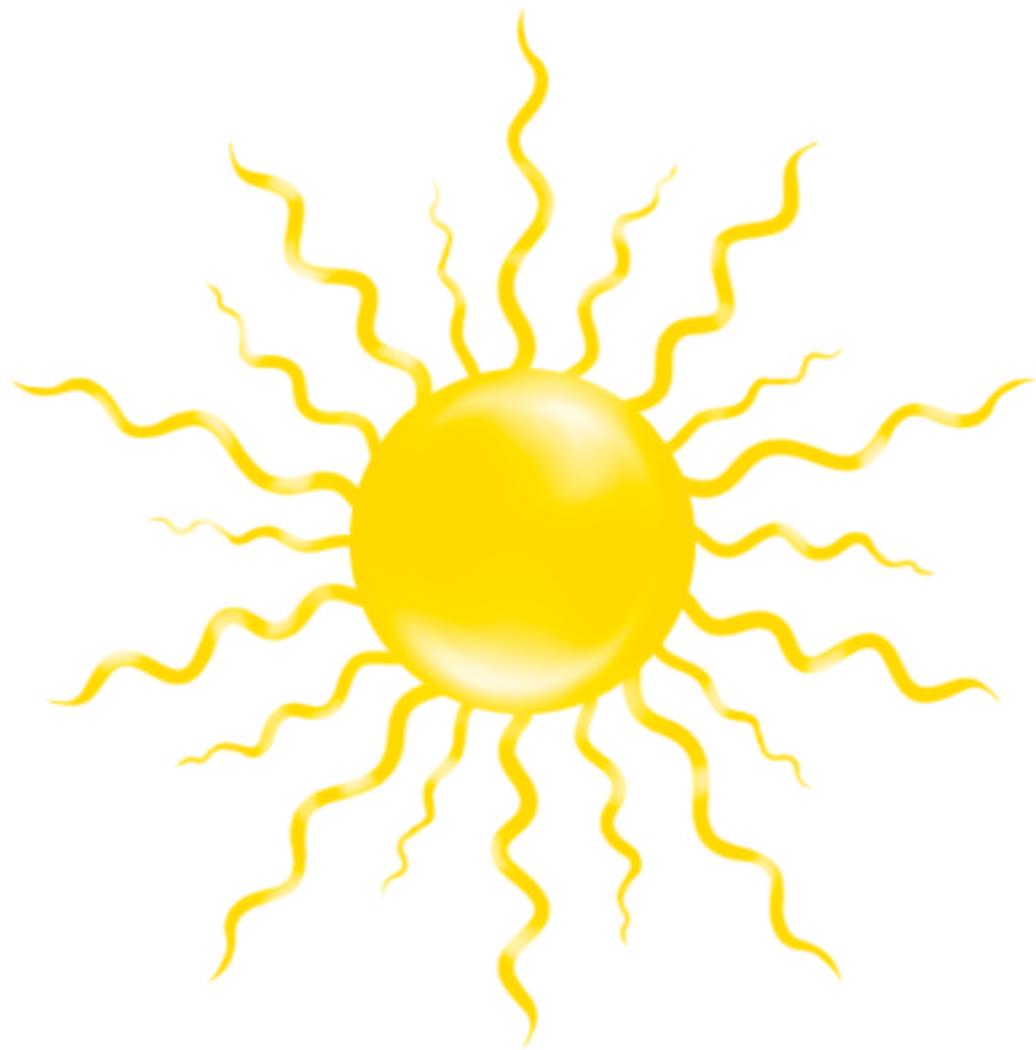
L'accompagnement aux démarches en ligne constitue une des nombreuses possibilités de l'inclusion numérique et les différents retours d'expérience ont conduit notre réseau à développer l'axe de la sensibilisation à la pensée critique. Permettre aux publics de s'émanciper, d'avoir envie d'aller plus loin que les démarches de déclaration en ligne... une sorte de savoir-penser citoyen : ce que nous recherchons. Les médiathèques de Hautepierre, de Neudorf, André Malraux et Sud proposent déjà des médiations ponctuelles très prometteuses. Il s'agira par la suite de tracer des lignes directrices pour l'ensemble du réseau, qui pourront être déclinées en fonction des réalités socioculturelles de chaque territoire. La professionnalisation des bibliothécaires est par ailleurs une préoccupation centrale puisqu'elle conditionnera le bon déroulé de toutes nos actions.



## LE TOP DES DEMANDES

- 1** ● Démarche administrative ciblée : Ameli, Impôts, Pôle Emploi, Préfecture
- 2** ● Création d'une adresse e-mail pour accéder aux services
- 3** ● Initiation à internet (recherche sur un moteur de recherche)

\* Initialement 1 permanence/mois prévue mais le nombre a été réduit en raison de la crise sanitaire



# INFORMATIONS MÉDIAL

## **CENTRE RÉGIONAL DE FORMATION AUX MÉTIERS DES BIBLIOTHÈQUES POUR LE GRAND EST**

### **IUT NANCY-CHARLEMAGNE**

2<sup>ter</sup>, Boulevard Charlemagne - 54000 NANCY

[WWW.MEDIAL.UNIV-LORRAINE.FR](http://WWW.MEDIAL.UNIV-LORRAINE.FR)

#### **Direction**

##### **Mathilde BARTHE**

[mathilde.barthe@univ-lorraine.fr](mailto:mathilde.barthe@univ-lorraine.fr)

Tél. : 03.72.74.04.16 / 06.28.47.42.40

#### **Préparations aux concours, diplôme d'université**

##### **Laure GOUNEAUD**

[laure.gouneaud@univ-lorraine.fr](mailto:laure.gouneaud@univ-lorraine.fr)

Tél. : 03.72.74.04.19 / 06.77.02.31.69

#### **Inscriptions et renseignements sur les formations**

##### **Étienne MULLER**

[etienne.muller@univ-lorraine.fr](mailto:etienne.muller@univ-lorraine.fr)

Tél. : 03.72.74.04.18

#### **Gestion administrative et financière**

##### **Pascale BINET**

[pascale.binet@univ-lorraine.fr](mailto:pascale.binet@univ-lorraine.fr)

Tél. : 03.72.74.04.17







# MÉDIAL

**CENTRE RÉGIONAL DE FORMATION AUX MÉTIERS  
DES BIBLIOTHÈQUES POUR LE GRAND EST**

IUT NANCY-CHARLEMAGNE

2<sup>ter</sup>, Boulevard Charlemagne - 54000 NANCY



[WWW.MEDIAL.UNIV-LORRAINE.FR](http://WWW.MEDIAL.UNIV-LORRAINE.FR)