



## Compte rendu de la demi-journée d'étude : « Accès aux droits : jusqu'où va-t-on ? » du 10 décembre 2018

La question est étroitement liée au concept de 3<sup>ème</sup> lieu.

### **Intervention de Dominique Lahary, contributeur du médiathème « les bibliothèques troisième lieu » (<https://abf.asso.fr/boutique/mediathemes/15-bibliotheques-troisieme-lieu-2e-edition-revue-et-augmentee.html>):**

Ce concept a été utilisé pour la première fois en étant appliqué aux bibliothèques en France, par Mathilde Servet en 2009, dans son mémoire de conservateur, puis dans un article du *BBF*. Il provient d'un sociologue américain (Ray Oldenburg) (<https://www.pps.org/article/roldenburg>) qui, en observant, la société américaine et son fonctionnement a défini trois lieux :

- Le domicile
- Le lieu de travail ou d'étude
- Le troisième lieu, un lieu de socialisation (café, galeries marchandes)

Il ne pensait pas au départ aux bibliothèques et, rapidement, les bibliothécaires américains l'ont appliqué à leurs établissements. Ce concept permet de définir une fonction déjà existante : à la suite d'un rapport du CREDOC paru en 2005, le rapport inscrit/fréquentant était déjà soumis à un effet de ciseau. Cela est conforté par le rapport paru sur les usages en médiathèques de 2016 (<http://www.culture.gouv.fr/Nous-connaître/Missions-et-consultations-publiques/Mission-Orsenna-sur-la-lecture/Publications/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016>). Les bibliothèques deviennent peu à peu des lieux aux usages multiples, dépassant l'emprunt de documents.

En tant que professionnels, cela nous conduit à analyser ces différents usages, puis à développer les services adéquats. En conséquence, cette dynamique des usages nous mènent à nous interroger de manière concomitante sur les compétences requises pour ces « nouveaux usages » (qui ne sont pas uniquement celles des bibliothécaires).

2 exemples :

- La médiathèque de Rouen et son action S.O.S Paperasse (<http://rnbi.rouen.fr/fr/ev%C3%A8nement/sos-paperasse-7>).
- Les médiathèques de la communauté de commune Sud-Gironde, qui ont mis en place une permanence avec le service des Impôts pour aider à remplir les déclarations d'impôts (ils ont reçu les infos de bases du service des Impôts).

### **Intervention de Sylvie Kha, responsable de la médiathèque Assia Djébar :**

A la conception du bâtiment, en lien avec les membres de l'équipe, la mention « troisième lieu » n'a pas été évoquée. Il n'a pas été question de médiathèque troisième lieu et cela n'est pas plus précisé dans le projet d'établissement. En réalité, l'équipe a travaillé à partir du quartier et de ses habitants.

### **Intervention de la salle :**

La médiathèque de Gennevilliers a initié une réflexion, dans le cadre de sa rénovation, de se transformer en « maison du citoyen ». Le concept de 3<sup>ème</sup> lieu a permis une conception commune avec les élus. Il a aussi permis d'énoncer l'intention principale du projet : un

changement radical d'image de la médiathèque et un changement de posture des professionnels (davantage de médiation, moins de gestion des collections).

### **Intervention de Raphael Casadesus, protagoniste du documentaire, « l'atelier de conversation » et collègue de la médiathèque de la Canopée La fontaine).**

De par son expérience professionnelle, Raphaël nous explique différentes actions menées en direction d'un public allophone ou migrant :

- Atelier de conversation à la BPI à partir de 2010.

Avec 5 ou 6 participants et un bibliothécaire comme animateur. Des sessions d'1h30 conçues pour favoriser la prise de parole (et non améliorer le niveau). Le contact se faisait principalement par SMS, le mail est très complexe à suivre pour ce type de public.

- Des cours de français.

La plupart du temps, en partenariat avec des associations.

- Des cours d'alphabétisation.

Même si la terminologie de « cours » est à relativiser.

A la médiathèque de La Canopée La Fontaine est mise en place un partenariat avec le siège social d'Emmaüs, présent dans la rue voisine. Ce partenariat a pris deux formes :

- L'aide à la mise en place d'un fonds pour la halte de nuit.
- Des liens avec des personnes de la « maraude » concrétisés par l'échange des numéros de portable.

La question est donc jusqu'où va-t-on ?

Pour ce genre d'action, la frontière est mouvante, subjective. Il faut du recul, or l'urgence des situations ne permet pas toujours de réfléchir. La réflexion vient plus tard, en échangeant avec d'autres collègues. De plus, la médiathèque de la Canopée est située à proximité de la Place (<http://laplace.paris/>) et dispose d'un fonds Street-Art.

### **Intervention de la salle :**

Cette singularité de la médiathèque La Canopée est aussi présente sur le territoire de Cergy-Pontoise par la médiathèque Visage du monde (<https://www.bibliotheques.cergyponoise.fr/bibliotheque/cergy-mediathèque-visages-du-monde>). Celle-ci possède aussi un fonds sur le *street art* et se considère comme un tiers lieu (et non troisième lieu, car le bâtiment n'a pas été construit selon ce concept). Depuis peu, on peut y trouver un accompagnement trans-services avec le service emploi, la CAF... avec toutes les questions que cela pose :

Qu'en est-il de la protection des données personnelles ? De la responsabilité ? A-t-on le droit d'être au courant de certaines informations privées que l'on apprend, de fait, en aidant à la réalisation de certaines démarches ?

L'obligation de discrétion professionnelle peut être un des éléments qui réglementent cette pratique. L'autre est la réglementation de la CNIL qui spécifie que toutes les données personnelles ne peuvent être utilisées que pour l'usage qui en était prévu au départ.

A noter que selon le RGPD (Règlement Général de la Protection des Données), toutes les bibliothèques devraient préciser par affichage l'utilisation des informations collectées comme la durée de leur conservation. Elles doivent aussi nommer un référent pour gérer ces nouvelles dispositions

**Pour en savoir plus :** (<https://www.cnil.fr/fr/cartographier-vos-traitements-de-donnees-personnelles>).

La formation des collègues est-elle suffisante ? Quelles compétences faut-il développer pour être vraiment à l'aise, car la bonne volonté peut aussi être source d'erreurs ?

La réponse tient à la fois dans la mission première des bibliothécaires, la ressource. En cherchant les réponses, nous pouvons aussi rencontrer différents opérateurs et disposer par la suite de temps de formations CAF, maison de l'emploi, ou via les services de la préfecture selon les témoignages.

Que faire face à des élus ayant parfois une image très démodée des médiathèques et qui ne voient pas l'intérêt de réfléchir à cet aspect du métier ?

Il semble y avoir un gouffre entre les questions de supports qui sont mises en avant par certains décideurs et la question des services qui interrogent de plus en plus les professionnels. Si l'accès aux droits est aussi lié à la dématérialisation des services, notre métier, c'est l'accès, maintenant que l'accès évolue par la dématérialisation, cela change la donne. En effet, le non recours aux prestations sociales n'est pas lié à un support. Dématérialisé ou pas, le non recours existait et existera.

Dans ce cas, doit-on aller jusqu'à aider à remplir les formulaires ? à faire valoir des droits ?

### **Intervention de la salle :**

Ce n'est pas votre métier, c'est notre métier (collègue travailleur social).

Par conséquent, quid des travailleurs sociaux réalisant de la médiation numérique ?

Pour certains, il ne s'agit pas de faire à tout prix mais de se rapprocher des structures dédiées sur leur territoire (autres services publics ou associations), de mettre en réseau et de coordonner les compétences existantes. La médiathèque est alors un lieu ressource pour les actions qui seront mises en place. Cela dépend des bibliothèques, des territoires. Par conséquent, c'est question de l'inclusion numérique est aussi une question de gouvernance territoriale. Elle sert à relier collectivités, différents services des collectivités et associations sur ce thème. Toutefois, le préalable à toute action est de référencer celles menées sur le territoire. Tout cela s'inscrit dans la démarche bien plus large prônée par le rapport sur l'inclusion numérique, publié en avril, avec notamment le concept des aidants numériques.

### **Intervention Coline Brunay de l'association We tech care (<http://wetechcare.org/> : Association voisine d'Emmaüs Connect mettant à disposition des outils gratuits et des formations aux professionnels pouvant les déployer sur le territoire).**

Quelques chiffres pour contextualiser :

- 1/3 des français disent avoir des difficultés avec le numérique
- 40 % se considèrent comme « pas autonome »

L'exclusion numérique touche 7% de la population, la précarité numérique (avec différents degrés) près de 30 %. Selon les niveaux de compétence, les réponses-apports ne seront pas les mêmes et influenceront sur le rôle de l'aidant. Il ne faut pas non plus mésestimer la poursuite de la dématérialisation en cours dans tous les services de l'Etat avec pour objectif 100% de dématérialisation en 2022.

On distingue trois facteurs excluant :

- L'accès aux équipements (ordinateur, wifi...)
- Les compétences
- Les freins psychologiques

Ils sont très souvent liés à l'âge et au niveau de diplôme. Pour lutter contre le nonaccès, Emmaüs Connect propose du matériel et des contrats de connexion à prix négociés. Il propose aussi une offre de formation et font du *lobbying* pour l'accès à tous.

Quant à We tech care, l'association développe une ingénierie de services pour démultiplier son impact et une activité de conseils. Pour ces deux associations, le numérique, au-delà de l'accès aux droits, est un accélérateur sur beaucoup d'accès de la vie quotidienne (loisirs, travail...).

Former ces personnes en difficulté sur le numérique, cela permet donc à moyen terme d'améliorer leur vie dans son ensemble. Pour cela, a été conçue une plateforme gratuite et sous licence Créative Commons pour les aidants numériques (notamment les bibliothécaires) : [Les bons clics](#).

Elle est constituée de deux parties :

- Une partie pour l'apprenant, Avec le point important à retenir : un diagnostic de niveau est **indispensable**

- Une partie pour le professionnel, avec des guides et différents outils qui permettent de suivre toutes phases de l'accompagnement des personnes : trame d'animation, exercice interactif et fiche synthèse

Mais aussi une cartographie de toutes les actions de leurs partenaires (75 bibliothèques utilisent « les bons clics »). A noter que la cartographie n'étant que déclarative, elle est en lien avec les activités de l'association et est en cours de réalisation tout comme celle du portail de la médiation numérique (<http://www.mediation-numerique.fr/>).

Pour aller plus loin, il faudrait que ce soit l'État qui soit porteur de ce projet et ce n'est actuellement pas le cas. Les informations sont donc parcellaires et fragmentées. Elles ne se substituent donc pas à une cartographie de son territoire.

Sur cette carte se retrouvent toutes sortes d'offres. L'offre s'adressant aux médiathèques, s'articule autour de deux axes:

- L'accès
- Les formations à la carte

Deux exemples récents :

- La médiathèque de Chelles avec la Maison départementale des Solidarités, les ateliers sont menés en binôme au sein de la médiathèque
- La médiathèque de Strasbourg qui fait office de lieu d'accueil et ressource, pour un grand nombre d'ateliers menés par des partenaires

Dans le rapport sur l'inclusion numérique plusieurs idées :

Des chèques numériques, une invention bordelaise que l'Etat a décidé de déployer sur l'ensemble du territoire où l'on remet des chèques à certaines personnes cibles pour payer les ateliers numériques. Se pose alors la question du financement : en médiathèque doit-on avec cette même logique faire payer des services la plupart du temps gratuits ? Et dans cet enchevêtrement compliqué de services publics, d'associations... qui paye et pourquoi ? Où peut-on renvoyer les personnes et sur quels critères ?

Pour approfondir la question financière, qui va supporter le prix de projets nationaux extrêmement coûteux comme la Certification PIX censée, dans les universités notamment, remplacer le C2I, mais tombé dans l'oubli à cause de cette question du financement. Pour finir, dans les médiathèques, le fait de mettre en place des aides numériques, de quelle que sorte qu'elle soit, impacte-t-il les autres missions des médiathèques, les équipes n'étant généralement pas augmentées pour des raisons budgétaires ? Supprimer certains services ? Prioriser certains services par rapport à d'autres, du moins temporairement ? Il ne s'agit plus alors d'un service, mais d'une composante de la médiathèque au même titre que le reste, avec une répartition des tâches (choix impulsé par le document les ados et le numérique du service jeunesse et sport).

### **Conclusion :**

Il n'y a pas vraiment de conclusion ni de réponse toute faite. Une bibliothèque étant sur un territoire donné avec des usagers, il n'y a pas de solution tout faite. En revanche, il semble indispensable que ces actions ne reposent pas sur la bonne volonté des bibliothécaires, mais qu'il s'agisse bien de services inscrits dans des politiques publiques claires et affichées et dotées de moyens adaptés. N'oublions pas d'ailleurs que cet accès au numérique sous-entend aussi l'accès à l'information contenu sur le web. Pour finir, ces services et activités centrés sur l'accès aux droits, c'est à la fois une opportunité et une contrainte pour atteindre des publics peu touchés habituellement.