



## ABF GROUPE FRANCHE-COMTÉ

### COMPTE RENDU DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE 2021

---

Jeudi 7 octobre 2021 le groupe ABF Franche-Comté [ABF-FC], en partenariat avec L'Agence Livre Lecture [ALL] de Bourgogne-Franche-Comté et la Médiathèque départementale du Doubs, a organisé une journée d'étude.

Intitulée « *Inclusion numérique : quelle place, quel rôle pour les bibliothèques* », elle s'est déroulée au *Centre d'Activités et de Loisirs*, à École Valentin, près de Besançon.

Trente-trois personnes, bibliothécaires bénévoles et salariés, y ont assisté.

*Outre ses deux partenaires, l'ABF FC tient à remercier chaleureusement la ville d'École Valentin qui a gracieusement prêté la salle et ses équipements.*

---

## A - Programme du matin

### 1 – Présentation de la journée.

Christophe Daniel, vice-président de l'ABF FC.

Cette journée d'étude était prévue au printemps 2020, mais la situation sanitaire nous a contraints à repousser cette rencontre à deux reprises. La troisième date fut la bonne, et nous pûmes ainsi en peaufiner le programme.

Situation de l'illectronisme en France : un tiers des personnes éprouve des difficultés dans l'utilisation du matériel informatique, d'Internet, de la messagerie ou dans la réalisation de démarches en ligne.

Les bibliothèques, service de proximité par nature, sont forcément concernées par ce problème. Mais comment l'appréhender, comment savoir à quoi et à qui recourir face à la multitude d'outils et de dispositifs existants ? Quelles sont les limites légales et déontologiques de notre accompagnement des usagers ?

Afin de répondre à ces questions, les intervenants de la journée d'étude ont été choisis de manière à présenter ces dispositifs à l'échelle de l'État, de la Région, des départements et des grandes villes, mais aussi au travers d'actions réalisées par des bibliothécaires et applicables dans toute structure désirant mettre en oeuvre des actions concrètes en faveur de l'inclusion numérique.

### 2 – Enjeux de l'inclusion numérique et stratégie de l'État.

Julia Herriot, chargée de mission à l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires.

Madame Herriot présenta le *Programme société numérique* élaboré par l'ANCT [Agence Nationale de la Cohésion des Territoires] pour répondre aux enjeux majeurs que sont les problèmes d'autonomie numérique. Deux cent soixante mille euros ont été débloqués en 2021 pour développer ce programme. Il intervient sur trois axes.

#### a) Offrir à toutes et tous les clés d'appropriation du numérique.

Parmi les dispositifs mis en place figurent :

- Le [Pass numérique](#). Sous la forme d'un carnet de dix chèques de dix euros, distribué par des professionnels habilités à des ayants droits. Il permet à tout un chacun d'aller se former à l'informatique et aux outils numériques dans des sites et services référencés. Il est délivré par Pôle emploi, la Région, les CAF, les services sociaux locaux ou par tout organisme ayant répondu à un appel à projet.  
*Pour plus d'information sur le pass numérique : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr>*
- Les [Conseillers numérique France services](#) [CNFS], recrutés pour accompagner les administrés dans leurs usages quotidiens, veiller à les sensibiliser à un usage critique et citoyen du numérique et les conduire à la réalisation de démarches administratives en ligne en toute autonomie. En Franche-Comté, il y aura environ deux cents de ces conseillers sur les quatre mille que l'État a prévu de former d'ici deux ans.

#### b) Renforcer les moyens des professionnels de la médiation numérique.

- Formation régionale de CNFS (voir ci-dessus).
- Boîte à outils développée par l'ANCT et mise gratuitement à disposition des professionnels de la médiation numérique.

- [ABC pix](#) : diagnostic pour mesurer la fragilité numérique d'une personne.  
Site : <https://preview.pix.fr/abc-pix>
- [ABC diag](#) : outil pour aller plus loin et proposer un parcours d'apprentissage.  
Site : <https://preview.pix.fr/abc-diag>
- [Aidants Connect](#) : permet d'être mandaté légalement pour faire une démarche administrative pour quelqu'un tout en étant protégé juridiquement.  
Site : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr>
- [Med Num BFC](#) : mission régionale pour la médiation numérique : Un accompagnement accru sur le terrain grâce aux Hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ils ont pour mission d'animer l'écosystème de l'inclusion numérique présent sur leurs territoires et d'accompagner les projets en la matière.  
Site : <https://www.mednum-bfc.fr>
- [Le mobilier d'inclusion numérique](#) : permettre aux conseillers numériques de réaliser leurs accompagnements *hors les murs* et d'aller au-devant des usagers. Il sera disponible à partir du 20 octobre 2021. Mille de ces dispositifs mobiliers seront réalisés d'ici fin 2022.  
Site : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/mobilier-dinclusion-numerique-591>

### c) Accompagner les collectivités dans leurs stratégies territoriales d'inclusion numérique

Les dispositifs portés par le programme de la Mission France Numérique permettent de concevoir ou d'alimenter une stratégie locale d'inclusion numérique, notamment :

- En mettant en lumière les enjeux liés à l'inclusion numérique (via le labo Société Numérique)
- En favorisant les interfaces entre acteurs de terrain et décideurs (notamment via le *Pass Numérique*)
- En créant des conseillers numériques
- En réunissant les acteurs du territoire lors d'un NEC local (NEC : réunion d'une large communauté pour construire en collaboration les outils partagés de l'inclusion numérique.)

## 3 - L'inclusion numérique en Bourgogne Franche-Comté.

Corine Machuret, chargée de mission MEDNUM BFC.

### Présentation des missions et actions de MedNum en Franche-Comté

[MedNum BFC](#) est la mission régionale pour la médiation numérique. MedNum Bourgogne- Franche-Comté est porté depuis 2019 par le GIP [Groupement d'Intérêt Public] *Territoire numérique*.

Site de MedNum-BFC : <https://www.mednum-bfc.fr/>

Le constat : Le quotidien est de plus en plus difficile pour les personnes en marge des usages numériques. En effet, la vie quotidienne est de plus en plus liée au numérique. La crise sanitaire a montré d'avantage cette fracture. Deux types de public à accompagner :

- Les personnes qui ont besoin d'un accompagnement pour aller vers l'autonomie numérique
- Celles qui ne pratiqueront jamais le numérique.

Des dispositifs existent, mais peu visibles : car très disparates et aux acteurs multiples. Pour le public, il est difficile de connaître l'instance la plus proche capable de lui venir en aide :

- Communes et EPCI (mairies et autres collectivités locales, médiathèques, MSAP, Maisons France Service, Espaces public numériques, Point information...).
- Services Publics nationaux (Missions Locales, Pôle Emploi, CAF...)
- Privés (acteur de la solidarité, Tiers-Lieux/Fablabs...)

Problème : la moitié des personnes concernées n'a jamais entendu parler de lieux d'accompagnement au numérique.

#### Les quatre missions de MedNum :

- Animer, le réseau régional des acteurs du numérique *RésoNum Bourgogne-Franche-Comté*. Ce réseau est destiné aux acteurs de la médiation numérique qui ont un projet. C'est un réseau social de mutualisation, de mise en lien d'espaces spécifiques (FabLabs...)
- Labelliser : garantir la qualité et l'offre d'accompagnement en matière d'inclusion numérique et offrir une meilleure visibilité des lieux de médiation par :
  - La création d'un label régional des lieux et des médiateurs,
  - La création d'un ABCédaire des compétences numériques des public cibles, la mise en place d'un référentiel des compétences des médiateurs numériques
  - Le développement des Open Badges
- Outiller :
  - Site de MedNum, permettant de recenser les lieux de médiation numérique sur le territoire par une carte en ligne. Cartographie également des financements qui peuvent être mobilisés en fonction du projet et de la structure...
  - Parcours de formation au sens large : suite à une enquête définissant le niveau nécessaire pour être autonome dans la vie quotidienne. Cela permettra d'axer les formations numériques en terme de contenu.
  - Formation [Aidants Connect](#) sur une journée. Donne une habilitation à aider le public de manière sécurisée. Sans habilitation, il est juridiquement dangereux de manipuler des données personnelles du public. Mais pour l'instant, l'habilitation *Aidants Connect* n'est pas accessible aux bénévoles. Un dispositif pour les bénévoles va devoir se mettre en place, une réflexion est en cours.
  - Mais si l'on veut réellement aider la population à gagner en autonomie, il est important de travailler à une simplification globale des démarches.
  - Actuellement, la Poste propose des formations sur les territoires isolés en faisant venir des aidants numériques et elle organise des ateliers et des formations.
- Accompagner : appui en ingénierie financière  
Le dispositif Maison France service est un lieu tiers, regroupant le Trésor Public, la CAF, l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, Pôle Emploi, la Poste, l'Agence Nationale des Titres Sécurisés, Point Justice, Santé Famille Retraite....

## 4 - La stratégie départementale d'inclusion numérique en Haute-Saône

Laurent Patoit, chargé de mission Inclusion numérique au Département de la Haute-Saône.

Pour commencer sa présentation, Laurent Patoit a présenté une [vidéo](https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=La3Y9wA57LM) réalisée par Emaüs Connect, afin de définir ce qu'est l'inclusion numérique.

L'inclusion numérique est déclinée en deux axes : l'accès et l'usage

Ensemble des actions visant à améliorer l'accès au numérique (réseaux et équipements), ainsi qu'à former les citoyens à son usage en vue de les rendre autonome et permettre une intégration économique, sociale et culturelle.

### **Les leviers de l'inclusion numérique :**

- Les besoins et les attentes.
- Les *conseillers numériques France Services* [CNFS] seront des points forts de l'inclusion numérique.
- L'accès développement du réseau Internet et des points d'accès libre au numérique. En Haute-Saône, de nombreuses zones blanches sont encore à équiper. En 2023 toute la HS sera équipée d'accès internet très haut débit.
- Les équipements : tablettes dans les collèges (10 000 tablettes sur 23 collèges).
- Vingt Conseillers numériques France Services seront recrutés et équipés d'ordinateurs, tablettes, smartphone, et d'une itinérance 4G.

### **A l'étude :**

- Mise à niveau des équipements des lieux retenus dans la cartographie du réseau d'inclusion numérique suite à un audit des structures
- Aide à l'équipement des foyers les plus en difficultés (matériel reconditionné et logiciels libres).

### **A savoir :**

- 40% (soit 236018 habitants) de la population en Haute Saône serait éloignée du numérique.
- 7% sont exclus du numérique (16000 habitants) soit par absence d'accès, par manque de compétences ou en incapacité d'apprendre. Pour ces personnes, les *Aidants Connect* seront nécessaires.

Puis, les conseillers numériques France service [CNFS] seront une solution pour les deux autres catégories de public éloigné du numérique :

- 19% débutants intermédiaires (soit 45000 habitants). Ces personnes ont besoin de formations de base, de premier niveau, elles n'ont pas encore de compétences
- 14% avancés (33000 habitants) : qui ne se sentent pas à l'aise sur certains aspects : peur de se tromper ou ne sont pas motivés. Ces personnes ont besoin d'un coup de pouce, d'être rassurées par une formation de second niveau afin de monter en compétence.

**Réseau APTIC** : labélisation des réseaux de formateurs (parcours individuel) peut répondre à ces besoins de formation.

**Les besoins et les attentes du public** sont les deux éléments à prendre en compte afin d'apporter une réponse adaptée aux demandes. En voici la liste :

- Prendre en main un équipement numérique
- Apprendre les bases de l'informatique
- Internet
- Réseaux sociaux
- Mails
- Usages citoyens
- Insertion professionnelle
- Services publics dématérialisés
- Découvrir les opportunités du numérique
- Être sensibilisé aux risques du numérique

## **La stratégie départementale d'inclusion numérique du Département de la Haute-Saône :**

Mise en place d'un réseau départemental de vingt CNFS.

### **Les objectifs**

Chaque habitant à moins de quinze minutes d'un lieu d'inclusion numérique et Itinérance à envisager dans les zones où le réseau serait insuffisamment dense.

Parallèlement, le département va mettre en place le très haut débit sur tout son territoire d'ici la fin 2023.

Il travaille également à la création d'un réseau départemental des lieux et acteurs liés à l'inclusion numérique : diagnostic, cartographie, état des lieux, formation des aidants, articulation, coordination et animation de ces lieux en réseau.

Ce réseau sera renforcé par CNFS. Il prévoira également des moyens supplémentaires comme le déploiement de chèques *Pass Numérique*, le dispositif *Aidants Connect*, labellisation #APTIC, l'équipement en matériel des lieux de formations et de médiations.

### **Présentation des conseillers numériques France Service [CNFS]**

Le rôle des conseillers numériques est d'accompagner les Français dans leurs usages numériques : usages quotidiens, citoyens et critiques, ainsi que dans la réalisation de démarches administratives en ligne.

Ils auront une bonne connaissance du maillage numérique du territoire et pourront les promouvoir. Les conseillers seront des coordinateurs des différents dispositifs en place.

Leurs activités :

- Répondre et informer l'utilisateur
- Animer des ateliers thématiques
- Accompagner l'utilisateur individuellement
- Présenter à l'utilisateur les services et dispositifs disponibles
- Rediriger l'utilisateur vers d'autres structures si besoin
- Conclure des mandats *Aidants Connect*.
- Coordination et animation des vingt CNFS de la Haute-Saône en réseau.

Pour cela, la politique d'inclusion numérique se fera en co-construction. Les ressources pédagogiques seront mises en commun et uniformisées.

Il sera également intéressant de s'appuyer sur chaque profil de CNFS afin de repérer leurs points forts pour les développer au profit de l'offre de service.

Les dispositifs mis en place seront évalués par une démarche qualité des actions menées.

En Haute-Saône, quatre-vingt-dix-neuf structures agissant pour l'inclusion numérique ont été recensées.

### **Constat**

Le maillage s'avère hétérogène. Ces structures sont pour 54% des mairies, 12% des médiathèques/bibliothèques, 10% des services sociaux départementaux.

### **Le Pass Numérique**

Ce dispositif offre des heures de formation au numérique sur un format proche de celui du Ticket Restaurant. Une heure de formation = 1 ticket d'une valeur de 10€



Elle travaille donc à la réalisation d'une interface commune à tous les sites dédiés aux démarches en ligne. Une interface qui se place devant n'importe quel site proposant des démarches en ligne. Elle offrira ainsi un parcours unique et identique quel que soit la démarche. Elle est en cours de conception, pensée et développée en co-construction avec les utilisateurs, dans un souci de simplicité et en utilisant un vocabulaire et des termes compréhensibles de tous.

## B – Programme de l'après midi

### **6 - Les ateliers et permanences numériques : enjeu de la fracture numérique en bibliothèque.**

Françoise Hurault, chargée de collections et médiation au *Service Savoirs Pratiques* et Nathanaël Travier, chargé de programmation culturelle au *Service Nouvelle Génération* (département *Vivre et Imaginer de la Bibliothèque publique d'information* [BPI]).

L'offre d'assistance numérique BPI propose des ateliers numériques qui sont conçus et animés par le personnel volontaire.

Dès 1995, la BPI s'est lancée dans le numérique et Internet. Début 2000, création des ateliers autour des fondamentaux ainsi que dans des permanences d'assistance individuelle.

2014, création des ateliers numériques

Octobre 2016 : Déclics informatiques : réponse à des demandes très personnelles.

Chaque atelier propose une alternance entre théorie et pratique. Ils sont sur inscription, limités à huit personnes et conduits par deux animateurs. En effet, une grande attention est apportée à la pratique, ce qui implique de forts besoins d'accompagnement. Cela permet de décortiquer chaque erreur ou mauvaise manipulation. Des supports de formation sont proposés à l'issue des séances.

Chaque séance répond au format *TOAST* : Thème, Objectif, Animation (style d'animation, outils support), Séquence (déroulé), Timing : minutage des séquences.

Tous les ateliers sont conçus sur le même principe, basé sur la trame *TOAST*.

A la fin de chaque atelier, les apprenants ont une bibliographie indiquant des références papier et numériques avec des sites de tutoriels gratuits (ex : Arobase.org : guide du courriel...)

La typologie des ateliers essaie de répondre à la diversité des usages : Basic, Word, Courriel, Internet, Internet\*\*, Internet\*\*\* et en proposant des séances par niveaux. Tant qu'un usager n'a pas acquis un niveau, il ne passe pas au niveau supérieur.

Typologie des publics.

Un questionnaire est distribué aux nouveaux utilisateurs : avez-vous un ordinateur ? Une connexion internet ? H/F ? Quel âge avez-vous ? Est-ce la première fois que vous venez à un atelier autour du numérique ? Comment avez-vous appris l'existence des ateliers ? Quel est votre statut ?

Les ateliers ont lieu en soirée.

Exemples d'ateliers (durée : une heure trente) : « Je découvre la messagerie électronique », ou « Comment utiliser la boîte courriel ».

Les plannings de ces ateliers sont mensuels. Leur organisation n'est pas aisée : entre les temps de service public, de travail en interne, les congés et les absences des agents, ils représentent vite une surcharge de travail à certains moments.

Question : Faut-il utiliser des logiciels libres ou à licences payantes ? Les deux, afin de permettre à tous de s'adapter à toutes les situations.

L'éducation aux *bonnes pratiques* est également largement abordée : outils payants ou libres, précautions à adopter, vigilance à garder en tête... Le tout est d'informer les usagers de l'éventail des possibles, libre à lui ensuite de développer ses propres pratiques en personne éclairée.

## **7 - Table ronde : trois exemples de médiation numérique dans les bibliothèques suivis d'échanges avec l'auditoire.**

### **Médiathèque de Bavilliers [90]**

Jean-Baptiste Deperne, bibliothécaire-médiateur.

Jean-Baptiste a commencé par créer une micro-entreprise pour lutter contre la fracture numérique dans les EPHAD et bibliothèques. Par la suite, un poste lui a été proposé à la médiathèque de Bavilliers afin de développer des ateliers numériques dans la structure.

La médiathèque a une vraie politique de développement de l'offre numérique. Les ateliers sont essentiellement pratiqués par les aînés.

Les ateliers durent deux heures et sont animés par deux personnes. Quelques exemples de thèmes : gestion des photos dans son ordinateur ou sa tablette, montage vidéo, gestion des mots de passe. Jean-Baptiste propose un moyen mnémotechnique pour définir des mots de passe de manière sûre, sans trop exiger d'efforts : une partie fixe, à retenir, (mixant lettres majuscules et minuscules, signes de ponctuation, chiffre) suivie du nom du site visité. Il recommande aussi de toujours avoir deux boîtes courriel : une qui servira de « poubelle », et une juste pour les amis/famille. Ainsi cette dernière ne sera pas polluée par les innombrables courriels indésirables.

### **Espace multimédia Gantner de Bourogne [90]**

Joël M'Bajoumbé, médiateur.

<https://www.espacemultimediantner.cg90.net/>

L'Espace multimédia Gantner est un centre de ressources-médiathèque dédié à l'art contemporain, Joël s'occupe de l'éducation numérique surtout pour les enfants.

Il y développe beaucoup l'aide type *Déclic Numérique* qui est une aide individualisée. C'est un temps, chaque semaine, pour aborder les questions spécifiques du public. (Une à deux heures hebdomadaires) L'atelier s'articule avec les problématiques individuelles, et l'ensemble des participants profite des solutions proposées.

Il propose également des ateliers thématiques :

Atelier sur palette graphique avec illustrateur, retouche photo avec palette.

Sur le site de la médiathèque, un catalogue de ressources libres en ligne

Projet d'ateliers intergénérationnels sur la mémoire de Bourogne.

Ces ateliers sont également le prétexte à faire venir la population du village dans ce lieu peu ordinaire d'expérimentation artistique autour du numérique.

## Médiathèque de Mâcon [71]

Axel Delavaux, médiateur numérique.

Les ateliers numériques proposés par la Médiathèque de Mâcon s'intitulent *Pauses numériques*. Cette démarche de lutte contre la fracture numérique a souffert d'un lancement compliqué en pleine période COVID.

**>>> ATELIERS THÉMATIQUES**

**RENDEZ-VOUS MÉDICAUX EN LIGNE**  
Qu'il s'agisse d'un vaccin ou d'une consultation, découvrez comment créer un compte, prendre rendez-vous et prévoir des rappels par mails et SMS sur le site web Doctolib.  
Samedi 18 septembre, de 14h à 16h // Sur inscription

**TABLETTES ET SMARTPHONES ANDROID**  
Venez apprivoiser les appareils tactiles avec les tablettes de la Médiathèque ou votre propre appareil (iPhone et iPad exclus).  
Tablettes fournies par la Médiathèque // Cycle de 2 ateliers, inscription aux 2 ateliers obligatoire // Samedis 2 et 9 octobre, de 14h à 16h // Sur inscription

**MUSIQUE EN LIGNE**  
Spotify, Apple Music, Deezer, Bandcamp... Comment s'y retrouver dans l'écoute de musique en ligne ? Venez découvrir le service qui vous ressemble le plus.  
Samedi 16 octobre, de 14h à 16h // Sur inscription

**PRENDRE EN MAIN L'ORDINATEUR**  
Deux ateliers pour les grands débutants qui souhaitent acquérir les bases de l'informatique : clavier, souris, explorateur... Tout pour gagner votre indépendance numérique !  
Ordinateurs fournis par la Médiathèque // Cycle de 2 ateliers, inscription aux 2 ateliers obligatoire // Samedis 23 octobre et 6 novembre, de 14h à 16h // Sur inscription

**APPLICATIONS DE MESSAGERIE**  
La messagerie instantanée, comment ça marche ? Ma vie privée est-elle respectée ? Venez découvrir et échanger autour de différentes applications pour rester en contact avec vos proches.  
Samedi 20 novembre, de 14h à 16h // Sur inscription

**RANGER SES DOCUMENTS**  
Créer des raccourcis, archiver des fichiers... Apprenez comment mettre de l'ordre dans votre ordinateur pour retrouver vos documents plus rapidement.  
Ordinateurs fournis par la Médiathèque // Samedi 27 novembre, de 14h à 16h // Sur inscription

**ACHETER EN LIGNE**  
Vous ne faites pas confiance à un site qui vous demande votre numéro de carte bleue ? Venez découvrir comment trouver la bonne boutique en ligne et sécuriser vos paiements.  
Samedi 4 décembre, de 14h à 16h // Sur inscription

**DÉCRYPTER SON ALIMENTATION**  
Venez échanger autour d'applications de notation des produits alimentaires à la Médiathèque ! Découvrez comment interpréter celles-ci, ainsi que des applications sur les produits de saison.  
Samedi 18 décembre, de 14h à 16h // Sur inscription

**>>> AIDE PERSONNALISÉE**  
Vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation des outils numériques (mail, bureautique, clé USB...) ? Nous vous proposons des séances d'accompagnement pour bénéficier des conseils individualisés de notre médiateur numérique.  
Le mardi et le samedi de 10h à 11h et de 11h à 12h, tous les 15 jours, à partir du 21 septembre // Sur inscription.

Renseignements et inscriptions auprès des bibliothécaires ou par téléphone au 03.85.39.90.26

Deux types d'accompagnement sont proposés en alternance une semaine sur deux : des ateliers thématiques et des plages d'aide personnalisée.

Les thématiques des ateliers abordés : Rendez-vous médicaux en ligne, tablettes et smartphone Android, prendre en main l'ordinateur, applications de messagerie, ranger ses documents, acheter en ligne, décrypter son alimentation,

Aide personnalisée : beaucoup de questions sur les smartphones et un peu sur les tablettes. La question des ordinateurs n'est pas abordée par le public. Ces ateliers sont inspirés de la médiathèque Marguerite Duras de Saint-Nazaire. Beaucoup de personnes arrivent désespérées avec leur matériel en disant : « Mes enfants, mes petits-enfants me l'ont mis en place, mais je n'arrive pas à l'utiliser ». En effet, les proches effectuent des installations sans transmission de compétence, sans décomposer les étapes et sans prendre le temps de faire faire la personne de la recherche de l'icône à la fermeture du programme. En même temps, le public craint que l'animateur touche à leur matériel, peur qu'une manipulation ne s'avère irréversible. Il faut beaucoup les rassurer.

Ateliers pour les enfants : *Têtes à clics*, animations jeunesse mensuelles prévues pour 2022 : ateliers gif, scratch, pixel art...

La médiathèque participe au plan d'inclusion numérique du département.

Pour ces ateliers, quels sont les canaux de communication ? Journal local (EST républicain), Instagram, réseaux sociaux, gazette locale, lettre d'info, bouche à oreille, dépliants papier.

Il existe un nouvel outil de médiation pédagogique, [Médiasphères](#), conçu sous forme de jeu de société, permettant d'organiser des réflexions, des discussions, des mini-débats sur les notions et les concepts liés aux enjeux du numérique et à l'usage des réseaux sociaux.

## 8 - Synthèse de la journée

Christophe Daniel.

L'inclusion numérique en bibliothèque implique des prérequis. Cela touche aussi bien la formation que la prévention. Cela demande de la méthodologie, une implication personnelle des bibliothécaires animateurs. Cela implique que les personnels se forment. Les institutions doivent donc planifier cette formation, idéalement sous la forme de plans de formation continue pluriannuels, ceci afin de garder une équipe opérationnelle.

Il faut également définir les champs d'actions de chacun : où commencent et où s'arrêtent les missions.

La sécurisation des pratiques ne doit surtout pas être négligée si on va vers l'aide aux démarches, le faire en connaissance de cause et dans la légalité (cf : *Aidants Connect*).

La question du réseau d'acteurs de l'inclusion à connaître et mettre en place est également importante.

Il faut détailler les différents acteurs : prescripteurs qui détectent les personnes en difficulté, les orienteurs qui accompagnent les usagers vers les lieux adaptés, les formateurs et les médiateurs qui vont faire le travail de transmission des compétences. Pour cela il faut un travail de diagnostic et de réseautage, pour être capable de connaître les acteurs du numérique de son territoire puis à l'échelle régionale, départementale, communauté d'agglomération, commune.

La question du matériel des lieux d'accueil du public est cruciale également. Il faut des outils à jour, avec bonne connexion. Et il faut être vigilant sur les réglementations RGPD et effectuer un suivi du nettoyage des données des usagers.

Pour être pertinent dans ses actions d'inclusion numérique, il faut s'interroger sur les besoins des usagers, définir comment répondre à ces besoins et prévoir des stratégies pour réussir à chercher les non-usagers qui auraient besoin d'aide en matière de pratique numérique. Par exemple par des enquêtes, des partenariats avec le réseau d'acteurs sociaux locaux.

Surtout les actions et services d'inclusion numérique doivent faire partie des projets d'établissement en bibliothèque, afin qu'elles entrent dans les fiches de poste des agents, qu'elles entrent dans les critères de recrutements, dans l'organisation globale du service.

Rassurer les équipes et rassurer les usagers au travers d'ateliers adaptés à leurs besoins.

## INFOS ABF FC

**Avant de se quitter, des actus de l'ABF Franche-Comté**

Le 13 décembre se tiendra l'Assemblée Générale, qui sera également le moment des élections du conseil d'administration. Aussi, nous recrutons, et toutes les bonnes volontés sont les bienvenues. Le Conseil d'Administration doit s'étoffer et le nombre d'adhérents augmenter.

**Autre date** : le 31 mars 2022, l'ABF FC organise un café ABF à Belfort

## C – Questionnaire et résultats

Un questionnaire de satisfaction a été soumis aux participants. En voici la teneur et les réponses obtenues des vingt-cinq personnes ayant répondu :

- La journée a-t-elle répondu à vos attentes ? **Oui, à l'unanimité.**
- Dites-nous pourquoi ? **La majorité des participants a apprécié la manière dont les interventions se sont succédées en commençant par les dispositifs nationaux pour finir par des expériences locales de terrain.**
- Cette journée vous a-t-elle apporté de nouvelles connaissances ? **Oui, à l'unanimité.**
- Pouvez-vous donner deux adjectifs qui vous viennent à l'esprit pour résumer ce que vous avez vécu ? **Réponses : Intéressant (7), Enrichissant (3), Convivial (3), Complet (2), Pertinent (2), Constructif (2), Compétent (2), Varié (2), Rassurant (2) Echanges (2) Instructif (1), Innovant (1), Précis (1), Diversité (1), Actuel (1), Formateur (1), Foisonnant (1), Important (1), Motivant (1), Soutenant (1), Stimulant (1) , Condensé (1), Eclairages (1), Outils (1), Envie (1), Projets (1)**
- Suite à cette journée, vous diriez que l'inclusion numérique en médiathèque est ? **Incontournable (18) ; important (7).**
- Avez-vous pu vous exprimer si vous le souhaitiez ? **Oui, à l'unanimité.**
- Cette journée vous a-t-elle apporté des éléments concrets pour mettre en place ou développer des actions autour de l'illectronisme ? **Oui (22) ; ne savent pas (3).**

## D – Pour aller plus loin...

Nous avons répertorié des ressources sur l'inclusion numériques (documents et sites) que vous pourrez télécharger ou consulter sur le [blog de l'ABF Franche-Comté](https://abffranchecomte.wordpress.com/journee-detude-2021-documents-et-liens/)  
(<https://abffranchecomte.wordpress.com/journee-detude-2021-documents-et-liens/>)

**Le groupe ABF Franche-Comté vous remercie de votre attention.**