



28 JANVIER
2020

SCHÉMA DÉPARTEMENTAL DE DÉVELOPPEMENT DE LA LECTURE PUBLIQUE

Bibliothèques et enjeux numériques



by **KPMG**





« BIBLIOTHÈQUES ET ENJEUX NUMÉRIQUES » BILAN DE L'ATELIER



12 participants (bibliothécaires, médiateurs numériques, associations, services culturels de collectivités...)



... réunis le **28 janvier** à la Médiathèque départementale...



...pour échanger sur la **prise en compte des enjeux liés au numérique** dans les bibliothèques de Seine-et-Marne.

Le Département de Seine-et-Marne remercie l'ensemble des participants pour leur implication et pour la richesse des débats.



COMPTE RENDU DES ÉCHANGES

THÈME 1 : LES COLLECTIONS ET SUPPORTS NUMÉRIQUES EN BIBLIOTHÈQUE



VOTRE VISION DES ENJEUX ET DU RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

- Plusieurs rôles possibles des bibliothèques selon les participants :
 - **Mettre à disposition des collections numériques** et accompagner le public dans leur découverte.
 - **Mettre à disposition un espace et des équipements adaptés** pour que les publics puissent consulter les collections numériques (ordinateurs, connexion internet, casque audio,...).
 - **Faire découvrir aux publics de nouveaux supports**, les accompagner dans leur prise en main. Les bibliothèques peuvent être des lieux de découverte et de désacralisation des techniques numériques via des ateliers, des démonstrations, etc.
- Pour autant, **toutes les bibliothèques ne sont pas en mesure aujourd'hui d'assurer ces rôles ...**
 - ... pour des raisons matérielles tout d'abord. Toutes les bibliothèques n'ont pas d'équipements et de connexion adaptée.
 - ... pour des raisons liées aux compétences des équipes également. Certaines équipes – bénévoles comme professionnelles – peuvent en effet se sentir démunies face aux outils numériques, parce qu'elles ne les maîtrisent pas, mais aussi parce qu'elles n'en voient parfois pas l'intérêt.
- Les participants rappellent à cet égard l'importance de **donner du sens à la présence des supports et des collections numériques en bibliothèque** : « Il ne faut pas faire du numérique pour du numérique. Il s'agit d'un outil qui doit être au service d'un projet. C'est aussi le manque de sens qui peut faire que les équipes des bibliothèques sont réfractaires ».
- L'importance de la **complémentarité des équipements dans un territoire** est également relevée. « Toutes les bibliothèques ne peuvent pas être à la pointe du numérique : certaines peuvent être très avancées sur les questions numériques, d'autres peuvent développer des projets dans d'autres domaines », notent ainsi certains.



VOTRE VISION DU RÔLE DE LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE

- **Un rôle de diffusion d'œuvres numériques.** La Médiathèque départementale met d'ores et déjà à disposition des Seine-et-Marnais des contenus numériques via Medialib 77.
 - Plusieurs limites de Medialib 77 sont toutefois relevées par les bibliothèques, tant concernant les contenus proposés (jugés parfois limités dans certains domaines comme la jeunesse) que leur mode d'accès (nécessité d'être inscrit en bibliothèque pour accéder à Medialib 77, pas de possibilité de téléchargement mais du streaming uniquement). « Pourquoi pas une offre de jeux vidéo en ligne ? » proposent aussi certains.
 - Les participants notent par ailleurs le foisonnement de l'offre gratuite sur internet et interrogent le rôle de la Médiathèque départementale : son rôle est-il de mettre à disposition des contenus numériques au risque de « créer une nouvelle couche », avec des usages plus contraignants ? Ou son rôle pourrait-il être également d'aider à la médiation, à la sélection de ressources parmi l'offre existante sur internet ?
 - L'intérêt de Medialib 77 dans certains domaines est toutefois relevé : les ressources d'autoformation sont par exemple jugées très intéressantes.
- **Un rôle de mise à disposition de supports numériques.** La Médiathèque départementale a pu par exemple mettre à disposition des bibliothèques des liseuses, avec plusieurs limites relevées : les supports deviennent vite obsolètes d'une part et leur utilisation est souvent contrainte d'autre part.
 - La Médiathèque départementale met également à disposition des consoles de jeux, « mais les petites médiathèques peuvent être frileuses » notent certains. Une communication serait ainsi à mener sur l'intérêt du jeu vidéo en bibliothèque, qui n'est peut être pas compris de tous (une pratique collective, génératrice de lien social, de lien intergénérationnel).
- **Un rôle de formation, de veille et de partage.** Outre la formation des équipes des bibliothèques à l'utilisation des supports numériques, la Médiathèque départementale pourrait jouer un rôle de veille sur les nouveaux contenus : « Les contenus numériques apparaissent et disparaissent très rapidement, il pourrait être intéressant de mutualiser, de partager nos pratiques. La Médiathèque départementale ne pourrait-elle pas avoir un site internet ou un espace collaboratif dédié à ces questions ? ».



VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Le développement des **fonds numériques en langues étrangères** : le numérique peut être une opportunité pour élargir certains fonds, en complémentarité de l'offre matérielle.
- Les **ateliers de création numérique** (autour de la littérature, du cinéma par exemple)
- Les **Fab Lab itinérants** : la Médiathèque départementale accompagne actuellement un projet de « Mini Lab » itinérant à l'échelle d'une communauté de communes, et trois autres « Mini Lab » dans des bibliothèques municipales - des lieux de fabrication, des laboratoires, où l'on crée à partir du numérique brodeuse numérique, robotique, découpe vinyle, ...).



VOS PROPOSITIONS CONCRÈTES POUR LE SCHÉMA

- **Proposer des animations mobiles autour du numérique** pour que les bibliothèques s'approprient ces outils.



THÈME 2 : LA MÉDIATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES



VOTRE VISION DES ENJEUX ET DU RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

- En complément des points relevés précédemment, le rôle des bibliothèques peut être de ...
 - **Former et accompagner les usagers à l'utilisation des outils numériques**, y compris à Medialib 77
 - **Introduire des usages innovants dans le champ du numérique** : les bibliothèques ont en effet une mission plus globale de formation et de découverte.
- Les enjeux liés à **la formation des équipes des bibliothèques** sont à nouveaux abordés. Certaines équipes n'ont pas les compétences de base nécessaires pour accompagner les usages numériques. « Pour pouvoir transmettre aux usagers, pour ne pas se sentir démunis face à leurs questions, ne faut-il pas que chacun ait un socle commun de compétences ? » interrogent certains. « Nous avons parfois l'équipement numérique mais pas la compétence » indiquent d'autres.
- Il peut alors être pertinent de **trouver des relais en dehors des bibliothèques**, de développer des partenariats.
 - Certaines associations peuvent par exemple accompagner les publics dans les espaces numériques des bibliothèques (par ex. sur les bases de l'informatique, sur les démarches administratives en ligne, ...). Des partenariats peuvent également être montés avec des clubs informatiques.
 - « Il y a **une véritable sous exploitation des espaces numériques en bibliothèques** » notent certains, « soit parce que les bibliothécaires ne maîtrisent pas leurs propres outils, soit parce que les bibliothèques ont des horaires restreints et ne mettent pas à disposition leurs espaces, ... ». La formation et les partenariats sont les principaux leviers identifiés pour remédier à ce constat.



VOTRE VISION DU RÔLE DE LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE

- **Une rôle de formation** des équipes des bibliothèques.
 - Aujourd'hui la Médiathèque départementale est confrontée à des besoins très divers dans ce domaine, les demandes des bibliothèques allant de l'utilisation basique d'un ordinateur à l'apprentissage du code par exemple.
 - Si les participants partagent l'idée que toutes les équipes des bibliothèques devraient avoir un socle commun de connaissances sur l'utilisation des outils numériques, le rôle de la Médiathèque départementale fait débat : doit-elle elle-même proposer des formation de base ? Est-ce plutôt du ressort des communes ou intercommunalités ? Le rôle de la Médiathèque départementale n'est-t-il pas plutôt d'aider les territoires à cibler leurs besoins en formation et de centrer sa propre offre de formation sur des « compétences métier » ?
- **Un rôle de création et de diffusion de contenus pédagogiques.**
- **Un rôle de veille** sur les usages numériques.
- **Un rôle d'aide au développement de projet**, de type Fablab, aussi bien sur le volet du financement que sur le volet de la formation des acteurs.



VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Les **ateliers de création numérique** en bibliothèque
- Les **ateliers d'utilisation de base des outils internet et bureautique** en bibliothèque
- Les **conférences sur la culture numérique** en bibliothèque
- Les **résidences « Mini Lab »** portées par la Médiathèque départementale qui permet de faire circuler du matériel et des projets numériques dans le département



VOS PROPOSITIONS CONCRÈTES POUR LE SCHÉMA

- Le **partage et la mise en commun de supports d'accompagnement** conçus par les médiateurs numériques en bibliothèques
- La **mutualisation des espaces numériques des bibliothèques** : « il existe aujourd'hui dans les bibliothèques des espaces numériques inoccupés pendant certaines périodes qui pourraient être mis à disposition d'autres acteurs ».



THÈME 3 : LA FRACTURE NUMÉRIQUE



VOTRE VISION DES ENJEUX ET DU RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

- De **multiples possibilités pour les bibliothèques de contribuer à la lutte contre la fracture numérique** :
 - Mise à disposition d'équipements informatiques et numériques
 - Mise à disposition d'une connexion internet, avec un enjeu de couverture du département observé dans ce domaine (zones blanches)
 - Accompagnement et formation des publics à l'utilisation des outils numériques. Ex. aide ponctuelle et individuelle pour accéder aux sites de démarches administratives, actions hors les murs en direction de publics en difficulté, ...
- Les participants relèvent que les bibliothécaires et les médiateurs numériques sont souvent sollicités par les publics sur des questions liées à **la réalisation des démarches administratives en ligne**. Or, les équipes des bibliothèques ne peuvent pas toujours répondre à ces demandes qui prennent du temps et qui demandent des compétences spécifiques (dans le domaine social notamment). Plusieurs pistes sont abordées par les participants pour répondre à cet enjeu fort :
 - La **construction de partenariats avec des acteurs du champ social** (Maisons Départementales des Solidarités (MDS), structures de médiation sociale, ...). « Il y a énormément de complémentarité entre les bibliothèques et les acteurs du champ social » relèvent ainsi les participants, « les projets communs permettent aux publics de bénéficier de la complémentarité de nos compétences, mais aussi de faire découvrir les médiathèques à des personnes qui n'y seraient peut être pas allées spontanément ».
 - La **construction de lieux hybrides**, permettant de répondre quasi « en continu » aux demandes des usagers, parfois urgentes (ce que ne permet pas toujours par exemple le format « atelier »). « Nous pourrions imaginer une activité « France services » dans une bibliothèque par exemple, voire un établissement « France services » itinérant, qui navigue entre plusieurs bibliothèques » note un participant. « Cette idée de lieux hybrides est intéressante dans le secteur rural, où les lieux ouverts manquent souvent » relèvent également certains.



VOTRE VISION DU RÔLE DE LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE

- **Un rôle d'aide au montage de projets** (financement, acquisition de matériel...), et en particulier d'aide aux projets communs entre bibliothèques et acteurs sociaux.
 - Ce rôle prend d'autant plus de sens que le Département est chef de file de l'action sociale et peut donc contribuer à mettre en lien les acteurs du champ social (les MDS mais aussi les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), les missions locales, les centres sociaux...) et les bibliothèques. La Médiathèque départementale pourrait ainsi avoir **un rôle de mise en réseau des partenaires**.
 - Il existe aujourd'hui **un dispositif d'accompagnement et de financement de projets** porté par la Médiathèque départementale : ce dispositif d' « aide à la création de nouveaux services en bibliothèque » (aide en ingénierie, financement, formation...) a été assez peu mobilisé à ce jour. Il pourrait donc être axé sur un thème plus particulier et notamment celui de la fracture numérique.
 - À cet égard, les participants notent qu'il est parfois complexe de repérer les appels à projets. Un tel dispositif nécessite donc d'être accompagné par la Médiathèque départementale et par les référents de territoire. « Il faut que nous, bibliothèques, nous sollicitons la Médiathèque départementale, mais il est également nécessaire qu'elle fasse connaître aux acteurs les dispositifs et services qu'elle propose »
- **Un rôle d'aide à l'acquisition de matériel informatique par les bibliothèques.**
- **Un rôle de relais et de communication** sur les actions menées par les bibliothèques pour lutter contre la fracture numérique.



VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- **Des ateliers autour du numérique et des démarches administratives** à la bibliothèque de Chelles dans le cadre d'un partenariat entre la bibliothèque et la MDS. Les ateliers sont co-animés par des bibliothécaires et des travailleurs sociaux de la MDS et permettent aux publics d'apprendre les bases du numérique et de prendre en main les sites internet sur lesquels ils doivent réaliser des démarches administratives.
- **Les permanences en bibliothèque** afin que les publics puissent bénéficier des expertises d'autres acteurs (dans le domaine social notamment).



VOS PROPOSITIONS CONCRÈTES POUR LE SCHÉMA

- **Faire connaître les expériences ayant lieu dans les territoires et les bibliothèques de la Seine-et-Marne.** Ce partage d'expériences pourrait se faire sous un format classique (partage de fiches projet par exemple) ou plus innovant (sous forme de « challenge innovation » par exemple pour mobiliser davantage).



THÈME 4 : EDUCATION AUX MÉDIAS ET À L'INFORMATION



VOTRE VISION DES ENJEUX ET DU RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

- **Des rôles multiples des bibliothèques :**
 - La bibliothèque donne tout d'abord accès, via ses collections physiques ou dématérialisées, aux médias et à l'information.
 - La bibliothèque peut aussi être un lieu de sensibilisation, d'information et de débat sur les médias et sur les nouvelles technologies (sur des sujets comme les fake news, les enfants et les écrans, les adolescents et les jeux vidéos, l'intelligence artificielle ...).
- Les participants relèvent **l'importance de développer des liens avec les documentalistes des collègues** qui font également de l'éducation aux médias et à l'information, pour que bibliothèques et collègues développent des approches complémentaires.



VOTRE VISION DU RÔLE DE LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE

- Plusieurs propositions sur les actions possibles de la Médiathèque départementale sont formulées par les participants :
 - **Faire connaître les personnes ressources** dans le domaine de l'éducation à l'information et aux médias.
 - **Créer des contenus pédagogiques** et les mettre à disposition des bibliothèques.
 - **Proposer une aide financière** pour faire intervenir en bibliothèque des professionnels de l'éducation aux médias.



VOS EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- Des rencontres sous forme d'ateliers – débats ou avec des journalistes, sociologues ou d'autres experts des médias et de l'information.
- Le partage des créations via les licences « creative commons »
- La mobilisation et la formation de services civiques pour intervenir sur les questions d'éducation à l'information et aux médias.



VOS PROPOSITIONS CONCRÈTES POUR LE SCHÉMA

- **Conforter le rôle de mutualisation et de partage des ressources** au sens large de la Médiathèque départementale (partage de supports, d'outils, d'expériences, de personnes ressources, etc.)



CONTACTS

Médiathèque départementale



mediatheque@departement77.fr



01.60.56.95.00

Public DG – ENEIS by KPMG



contact@publicdg.fr



01 30 98 43 38