Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2018

Développer des accès aux services publics de proximité ? L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque.

Mathilde Herrero

Sous la direction d'André-Pierre Syren
Directeur de la valorisation et du développement des services – Enssib

Remerciements

Mes remerciements se destinent d'abord à André-Pierre Syren pour m'avoir guidée dans l'élaboration de ce travail.

Merci à l'ensemble des professionnels que j'ai eu la chance d'interroger, pour les précieux témoignages et le temps qu'ils ont bien voulu m'accorder : Laetitia Bau, Ali Boukacem, Vincent Dubois, Geneviève Erb, Emilie Giordano, Nathalie Harel, Yannick Kremer, Marie-Noëlle Lubin-Perrine, Alain Maenen, Anaïs Marcel, Philippe Mignard, Eric Pichard, Mathilde Servet, Anne Verneuil, Johanna Vogel.

A Manon et Coline, pour la joyeuse compagnie durant les longues heures de rédaction.

A l'ensemble de la promotion Nina Simone, pour avoir mis en musique ces dix-huit mois.

A Sam, pour son soutien et son regard aiguisé sur les territoires.

(cc) BY-NC-ND

Résumé :

A travers cette étude, il s'agit de comprendre dans quelle mesure les services d'accompagnement aux démarches administratives proposés en bibliothèque peuvent contribuer à la mise en œuvre d'une politique territoriale de lutte contre les inégalités d'accès aux droits, dans un contexte de dématérialisation des services publics. Comment ce service participe-t-il de la transformation des missions des bibliothèques municipales et intercommunales et des métiers, de la redéfinition de leur positionnement au sein de leur territoire et de leurs relations avec les publics ?

Descripteurs :

Bibliothèques publiques -- France

Bibliothèques publiques -- Aspect social

Services publics -- Services publics multiservices

Communes -- Services publics

Administration publique -- Réforme

Relations administration-usagers -- Accueil des publics

Accès aux droits

Abstract :

This thesis aims at understanding how citizens' services in public libraries can help to reduce inequalities of access to legal services, as digitalization tends to increase users' needs. Furthermore, it highlights the consequences generated by implementing such new services on the missions of the French public libraries, on the librarian profession and on local public policies.

Keywords :

Public libraries -- France

Public libraries -- Social role

Public services (Libraries)

Libraries -- Services to public welfare administration

Administrative agencies -- Reorganization

Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.frou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS 7

INTRODUCTION 9

Méthodologie 12

I. METAMORPHOSE DES BIBLIOTHEQUES, TRANSFORMATION DES SERVICES PUBLICS : COMMENT LES BIBLIOTHEQUES SONT DEVENUES DES POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIF 15

Chapitre 1 : Les besoins accrus en matière d'accompagnement social en bibliothèque municipale et intercommunale aujourd'hui 15

A. Les bibliothèques municipales aujourd'hui : fréquentation, usages, diversification de l'offre de services 15

B. Rôle social et développement de la médiation 17

Chapitre 2 : Les effets collatéraux des politiques de rationalisation de l'accueil public 22

A. La politique nationale de modernisation de l'administration et de l'accueil public 22

B. La fracture numérique, facteur aggravant des inégalités d'accès aux services publics 24

Chapitre 3 : Vers des services publics multifonctions : les bibliothèques municipales, points d'accueil administratif 31

A. Qu'est-ce qu'intermédiaire public par débordement ? 31

B. Les bibliothèques bénéficient d'une image positive auprès des usagers : un lieu jugé accueillant et utile 33

C. Ouverture sur l'étranger : des établissements multifonctions au cœur de politiques publiques intersectorielles 34

II. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET INTERCOMMUNALE 41

Chapitre 1 - Essai de typologie des services d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque 41

A. Identification des publics et visibilité des services d'accompagnement aux démarches 42

B. Quelles formes les services d'accompagnement aux démarches administratives prennent-ils ? 45

C. Dans quels espaces les actions d'accompagnement aux démarches administratives se déroulent-elles ? 51

Chapitre 2 - De la débrouille à la mutualisation: Grâce à quels moyens les services d'accompagnement aux démarches administratives sont-ils mis en œuvre ? 56

A. Par qui le service d'accompagnement est-il mis en œuvre ? 56

(cc) BY-NC-ND

B. Quelle inscription des services d'accompagnement en bibliothèque dans les politiques publiques locales ? Quels financements pour leur mise en œuvre ? 62

Chapitre 3 – « Jusqu'où aller » ? Les conséquences professionnelles du développement de l'accompagnement administratif en bibliothèque 64

A. L'accompagnement aux démarches s'inscrit dans la tendance d'hybridation des profils 64

B. L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque pose néanmoins des questions de déontologie.....65

C. Des méthodes de travail pour tenter de définir le rôle des équipes des bibliothèques dans l'accompagnement aux démarches administratives...66

III. FICHES PRATIQUES POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE.....68

Pourquoi des fiches pratiques ? 68

Fiches pratiques.....68

Objectif n° 1- Sensibiliser.....69

Objectif n° 2 – Analyser le territoire.....71

Objectif n° 3 : Concevoir et organiser le service.....76

Objectif n° 4 : Accompagner les équipes.....82

Objectif n° 5 : Mettre en œuvre la politique publique d'accompagnement aux démarches administratives : renforcer la visibilité et financer.....84

CONCLUSION.....89

BIBLIOGRAPHIE 91

ANNEXES 107

TABLE DES ILLUSTRATIONS.....111

TABLE DES MATIERES.....113

(cc) BY-NC-ND

Sigles et abréviations

ABF : association des bibliothécaires de France

BAnQ : bibliothèque et archives nationales du Québec

BPI : bibliothèque publique d'information

CAF : caisse d'allocations familiales

CNAF : caisse nationale d'allocations familiales

CNNum : conseil national du numérique

CSC : centre socioculturel

DINSIC : direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication

DTIP : direction interministérielle de la transformation publique

GPV : grand projet de ville

ISL : information sociale en ligne

MJD : maison de justice et du droit

MAP : modernisation de l'action publique

MSP : maison de services au public

PAD : point d'accès au droit

PIMMS : point d'information et de médiation multiservices

PMI : protection maternelle et infantile

PPNG : plan préfectures nouvelle génération

QPV : quartier prioritaire de la politique de la ville

SGMAP : secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

(cc) BY-NC-ND

INTRODUCTION

> « Pardon, est-ce que vous pourriez m'aider une seconde ? […] Je remplis ce truc et je n'y arrive pas ! »

Extraits du film de Ken Loach *Moi, Daniel Blake*, ces propos – prononcés par le protagoniste, menuisier de 59 ans contraint de solliciter des aides sociales à la suite de problèmes de santé – manifestent la solitude dans laquelle il se retrouve plongé lorsqu'il est confronté à la nécessité de réaliser des démarches administratives en ligne. Celles-ci, Daniel Blake cherche à les réaliser à la bibliothèque municipale de Newcastle, où il sollicite une bibliothécaire, qui tente de lui apporter des conseils techniques pour remplir son formulaire. Cette scène de fiction dépeint une réalité quotidienne des bibliothèques de lecture publique françaises, qui, face aux besoins des usagers accrus par le mouvement de modernisation des services publics, tendent à développer des activités d'accompagnement aux démarches administratives.

Ces services, offerts aux usagers de manière plus ou moins formelle, s'inscrivent dans le prolongement du rôle social des bibliothèques et du mouvement de diversification de leurs missions, lesquelles assument des fonctions non plus essentiellement documentaires mais également d'insertion culturelle, professionnelle, sociale, politique et administrative, dont l'esprit même se fonde sur l'offre de services qu'elles proposent. Remis au Président de la République en février 2018, le rapport d'Erik Orsenna et Noël Corbin confirme cette dynamique en qualifiant la lutte contre l'exclusion de « champ infini pour les bibliothèques », et faisant du combat pour l'inclusion numérique un objectif pour les « médiathèques du futur », établissements hybrides dont les « activités diversifiées » sont officiellement consacrées[1]. Les bibliothèques de lecture publique y figurent comme des « maisons de service public culturel » en devenir, dont la médiation à des fins d'inclusion et de lutte contre les inégalités constitue un pilier[2]. Parmi les propositions, les auteurs du rapport en appellent à la mutualisation d'espaces des bibliothèques de lecture publique avec des services intervenant dans le champ de la cohésion sociale[3].

Plus généralement, la transformation des missions des services publics, en raison de leur vocation à évoluer en fonction des besoins exprimés par la société, apparaît comme un processus plus général emportant également les bibliothèques. Une des manifestations les plus visibles de ce processus de transformation est la redéfinition de la relation entre les administrations et les usagers, que traduit la généralisation de la notion d'accompagnement dans la mise en œuvre des politiques publiques. Le champ social est particulièrement concerné par ces évolutions que souligne Marcel Jaeger :

---

[1] ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël. *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*. Ministère de la Culture, février 2018. Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Documentation/Rapports/Rapport-Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain (consulté le 20 février 2018).

[2] *Ibid*., p. 47.

[3] *Ibid*. p. 61.

(cc) BY-NC-ND

> « Les conditions dans lesquelles s'effectuent les accompagnements des personnes en difficulté en vue de leur insertion ont beaucoup changé. Les rapports entre les professionnels de l'action sociale et les usagers tendent à être redéfinis avec l'objectif de réduire la dissymétrie de leurs relations, ce qui passe par la reconnaissance de la singularité des uns et des autres mais aussi, dans le même temps, par le renvoi de chacun à ses propres responsabilités, voire à son impuissance. Il résulte de ces évolutions des problèmes d'ajustement à de nouvelles règles, ainsi qu'un nombre croissant d'interrogations sur le sens et les effets des accompagnements proposés. »[4]

Marcel Jaeger souligne ici une triple réalité. La profonde transformation que connaissent les politiques publiques depuis quelques années se manifeste d'une part, par la redéfinition du rôle des services publics et du positionnement des usagers et d'autre part, par la multiplication des dispositifs d'accompagnement pour répondre aux nouveaux besoins des usagers, dans un contexte de creusement des inégalités et de montée en puissance de la responsabilisation individuelle dans le processus d'insertion.

Au sens commun, accompagner revient à conduire, à escorter, ce qui suppose que la personne accompagnée soit traitée avec égard. Cette définition commune renvoie aux théorisations bibliothéconomiques au sujet de la multiplication des fonctions d'accueil[5] et de la transformation de la relation entre les bibliothécaires et les usagers, qui se traduit par l'adoption d'une posture de médiateur et de facilitateur aux dépens de celle de prescripteur[6]. Dans le prolongement de la médiation sociale telle qu'elle apparut dans les années 1980[7], l'accompagnement désigne ici une entraide ayant pour objet de faciliter la réalisation des démarches administratives. Cette aide prend la forme de services proposés en bibliothèques, à destination de publics individuels ou collectifs. Bien qu'une telle offre de services puisse être spontanément associée à des actions spécialisées destinées à des publics en difficulté, nous avons choisi de considérer ces services comme destinés à tous. Aussi, nous avons choisi d'adopter une démarche transversale et territoriale.

Comparable à la médiation, l'accompagnement apparaît néanmoins comme une notion plus floue, pouvant recouvrir des modes d'actions encore plus divers. Mal définie par la littérature bibliothéconomique, la notion d'accompagnement est pourtant utilisée quotidiennement pour désigner des actions dont les points communs sont parfois difficilement identifiables. Dans le champ des politiques publiques, l'expression est également devenue un lieu commun fréquemment usité pour désigner des réalités aux contours mouvants. L'accompagnement y désigne une aide individuelle attachée à la mise en œuvre d'une politique publique.

---

[4] JAEGER, Marcel. « Les politiques publiques et l'accompagnement social ». In : *Informations sociales*, 2012/1 (n° 169), p. 22-28. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-22.htm (consulté le 17 février 2018).

[5] MIRIBEL (DE), Marielle. *Accueillir les publics : comprendre et agir*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2013. ; COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017.

[6] PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017. Disponible sur : < http://books.openedition.org/bibpompidou/1934> (consulté le 18 janvier 2018).

[7] DENETRE, Emilie. « La médiation sociale se réinvente ». *La gazette des communes, des départements, des régions*. 30 octobre-5 novembre 2017, n ° 41/2388, p. 30-36.

(cc) BY-NC-ND

L'intensification de son utilisation, notamment dans le champ des politiques sociales, est à rattacher au phénomène d'individualisation des politiques publiques[8]. Consistant en la prise en compte des spécificités individuelles dans la mise en œuvre d'une mesure, l'accompagnement est révélateur de profondes mutations des politiques et des services publics, dans un pays de tradition universaliste, notamment en matière sociale[9]. Derrière ce phénomène, c'est de transformation de l'Etat et de modernisation des politiques publiques dont il s'agit, les réformes contribuant à redéfinir les missions des services publics, influant sur l'évolution de la relation entre les institutions publiques et les usagers ainsi que sur les méthodes de travail des professionnels. A court et moyen terme, la modernisation des services publics a effectivement pour conséquence principale de faire émerger de nouvelles attentes, ce que Pierre Bauby qualifiait déjà en 2012 d' « explosion des besoins »[10]. Ainsi, la dématérialisation des démarches, conjuguée aux difficultés à endiguer le creusement de la fracture numérique, vient amplifier les inégalités individuelles et territoriales d'accès aux droits pré-existantes. C'est dans ce mouvement général que l'apparition de nouvelles problématiques participe du remodelage des services publics, tendance à laquelle les bibliothèques ne font pas exception. Le fait que les services évoluent en fonction des besoins des usagers s'inscrit, pour Pierre Bauby[11], dans le prolongement de l'esprit même de service public dont la mutabilité figure comme un des principes fondateurs[12].

C'est par l'accompagnement que l'on tente de répondre à ces besoins. Le rôle de la direction interministérielle de la transformation publique (DTIP), dont une des missions est d'accompagner la transformation induite par la modernisation de l'action publique est représentatif du glissement du rôle des services publics et de l'émergence de nouveaux besoins. Toute réforme de l'action publique comporte nécessairement son lot de mesures d'accompagnement, qu'il s'agisse de politiques à destination des publics ou des agents. Cette tendance est observable dans l'ensemble de la sphère publique. C'est dans ce contexte que s'inscrit le processus de formation d'un service public d'accompagnement aux démarches administratives dans les territoires, au sein duquel les bibliothèques municipales et intercommunales jouent un rôle crucial. En effet, la modernisation des démarches administratives, consistant généralement en une dématérialisation de l'accueil public, suscite des besoins accrus en accompagnement. Il s'agit, en effet, de favoriser le développement de l'autonomie des usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives, qui constituent, à bien des égards, des actes fondamentaux de la citoyenneté.

---

[8] CHEVALLIER, Jacques. *L'Etat post-moderne*. Paris : L.G.D.J, 2017.

[9] JAEGER, Marcel. « Les politiques publiques et l'accompagnement social ». In : *Informations sociales*, 2012/1 (n° 169), p. 22-28. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-22.htm (consulté le 17 février 2018).

[10] LA DOCUMENTATION FRANCAISE. Questions à Pierre Bauby. *Ladocumentationfrancaise.fr* [en ligne]. 29 février 2012. Disponible sur : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/d000521-les-services-publics-en-france-et-en-europe/questions-a-pierre-bauby (consulté le 19 février 2018).

[11] BAUBY, Pierre. « Conclusion : Le service public est la réponse aux besoins ». In : BAUBY, Pierre. *Service public, services publics*. Paris : La Documentation française, 2016, p. 159-161.

[12] La mutabilité, la continuité et la neutralité constituent les « lois de Rolland », fondements du service public en France.

BY-NC-ND

Communément, une démarche désigne toute action engagée auprès de quelqu'un pour mener à bien une entreprise. Elle concerne surtout une sollicitation faite auprès d'une autorité. La démarche administrative est réalisée par un individu auprès d'un service de l'Etat, d'une collectivité territoriale ou de tout organisme public ou parapublic dans le but d'accéder à des droits (comme solliciter une demande d'allocation) ou de remplir des devoirs (comme déclarer ses impôts).

Les actions de médiation dans le but de favoriser l'insertion des usagers, comme l'apprentissage du français ou l'aide à l'insertion professionnelle, ne concerne notre sujet uniquement lorsqu'elles sont liées à des démarches administratives que les citoyens doivent réaliser. De la même manière, les collections ne font pas directement partie du périmètre de notre étude, elles sont liées aux services d'accompagnement aux démarches sous deux aspects : les collections « vie pratique » sont le point de départ de la création de tels services et inversement, elles peuvent constituer un prolongement de l'accompagnement pour des usagers autonomisés.

La réalisation des démarches implique que le citoyen-usager soit d'autant plus actif et autonome que le mouvement de dématérialisation s'intensifie. Les publics éprouvant des difficultés ont alors tendance à solliciter d'autres acteurs que les services publics destinataires de leurs démarches afin de trouver l'aide escomptée. C'est dans ce cadre que les bibliothèques interviennent en proposant des offres de services d'accompagnement vouées à aider les usagers à dépasser les difficultés, afin d'endiguer le creusement des inégalités individuelles et territoriales dans l'accès aux droits et devoirs. Dans le souci de recueillir des données liées à l'accueil de proximité de publics diversifiés, nous avons fait le choix de limiter notre réflexion au périmètre des bibliothèques municipales et intercommunales.

Dans quelle mesure les services d'accompagnement aux démarches administratives proposés en bibliothèque peuvent-ils contribuer à la mise en œuvre d'une politique territoriale de lutte contre les inégalités d'accès aux droits, dans un contexte de dématérialisation des services publics ? Comment ce service participe-t-il de la transformation des missions des bibliothèques municipales et intercommunales et des métiers, de la redéfinition de leur positionnement au sein de leur territoire et de leurs relations avec les publics ?

Pour y répondre, nous tenterons de comprendre, dans une première partie, quel contexte et quels enjeux ont contribué à faire des bibliothèques municipales et intercommunales des points d'accueil administratif au sein de leur territoire. La deuxième partie s'attachera à préciser les contours de l'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque et à en souligner la diversité des modalités de mise en œuvre. En troisième partie, des pistes de travail et bonnes pratiques identifiées préalablement seront rassemblées dans des fiches à destination des professionnels de la médiation.

Méthodologie

L'objet de ce mémoire est de tenter de tisser un lien entre des domaines professionnels distincts, en rassemblant des données issues d'une bibliographie hybride et d'entretiens, dans une tentative de synthèse de pratiques en vigueur dans les bibliothèques municipales et intercommunales en matière d'accompagnement aux démarches administratives.

(cc) BY-NC-ND

Bibliographie

Les références bibliographiques directement liées à l'accompagnement aux démarches administratives ne sont pas nombreuses. En bibliothéconomie, elles sont quasiment absentes. Il nous a fallu utiliser des entrées détournées pour collecter des données sur le sujet. Dans cette optique, la littérature professionnelle sur le rôle social des bibliothèques, le troisième lieu et la médiation numérique nous a été d'un grand secours.

C'est en science politique et administrative, où la notion d'accompagnement à la mise en œuvre de politiques publiques est plus largement étudiée, que nous avons pu trouver des informations essentielles pour entamer une réflexion sur le développement d'un tel service en bibliothèque. La littérature scientifique en science politique consacrée à la transformation de l'Etat, aux services publics et à leurs relations avec les citoyens ainsi qu'à la fonction d'accueil dans les administrations, nous a également été utile pour dresser la toile de fond de notre réflexion.

Enfin, la littérature professionnelle liée à la mise en œuvre de politiques d'inclusion numérique et sociale a permis de mettre en perspective les actions lancées en bibliothèques avec celles mises en œuvre dans le champ de la médiation sociale.

Entretiens

Un questionnaire exploratoire a été diffusé par le biais des réseaux sociaux et du forum Agorabib avec, pour objectif, d'identifier des bibliothèques proposant des services d'accompagnement aux démarches administratives. Le faible nombre de réponses (10) au questionnaire a, d'emblée, souligné le flou entourant la notion d'accompagnement aux démarches en bibliothèque, tandis que ce dernier est pourtant une réalité quotidienne dans de nombreux établissements. Les résultats de ce questionnaire ont dû être complétés par la bibliographie afin d'identifier des acteurs essentiels à rencontrer.

Il a donc rapidement été choisi de cantonner notre travail à la collecte de données qualitatives. Une quinzaine d'entretiens a été réalisée, individuels en face-à-face ou par téléphone. Selon les fonctions occupées ou les territoires d'exercice des interlocuteurs, les entretiens ont été exploratoires ou spécialisés. Une grille d'entretien a été réalisée pour servir de base aux entretiens avec les professionnels des bibliothèques interrogés. Celle-ci a été adaptée en fonction des contextes locaux. En dehors des professionnels des bibliothèques, les autres entretiens ont fait l'objet d'une grille spécifique, adaptée aux fonctions de l'interlocuteur.

En raison du manque de visibilité du service d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque, les établissements identifiés que nous avons pu interroger ne sont pas nécessairement représentatifs de l'ensemble des territoires. En effet, les personnes rencontrées exercent, pour la plupart, dans des établissements menant cette activité de manière affirmée, volontariste et de concert avec des politiques territoriales transversales d'inclusion. Il convient donc de ne pas chercher à généraliser de façon systématique les exemples développés dans le mémoire. Le panel des personnes interrogées permet néanmoins de mettre en avant des bonnes pratiques, que nous souhaitons mettre à disposition de l'ensemble des professionnels par le biais de ce mémoire.

(cc) BY-NC-ND

(cc) BY-NC-ND

I. METAMORPHOSE DES BIBLIOTHEQUES, TRANSFORMATION DES SERVICES PUBLICS : COMMENT LES BIBLIOTHEQUES SONT DEVENUES DES POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIF

Dans un contexte de raréfaction des points d'accueil aux services publics, dont le réseau connaît actuellement des transformations importantes, les bibliothèques cherchent à s'adapter aux nouveaux besoins d'accompagnement des publics et deviennent de fait des points d'accueil administratif au sein de leur territoire, phénomène témoignant de la profonde transformation que connaissent actuellement les services publics.

CHAPITRE 1 : LES BESOINS ACCRUS EN MATIERE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET INTERCOMMUNALE AUJOURD'HUI

Face à l'évolution des usages, les bibliothèques publiques adaptent leur offre de services en mettant un accent sur la médiation. Elles affirment ainsi leur rôle social au sein de leur territoire.

A. Les bibliothèques municipales aujourd'hui : fréquentation, usages, diversification de l'offre de services

En réponse à la hausse de leur fréquentation, aux nouveaux usages et aux attentes des publics, les bibliothèques municipales diversifient leur offre de services.

Hausse de la fréquentation et transformation des usages

Une enquête réalisée en 2005 par le Crédoc révélait une double tendance à l'œuvre dans les bibliothèques municipales : la hausse de la fréquentation et la baisse du taux des usagers inscrits[13]. Entre 1997 et 2005, la part des Français ayant fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois dans l'année est passée de 25 % à 33 %. Cette transformation des usages et des pratiques en bibliothèque a contribué à diversifier les services proposés et à redéfinir les missions des bibliothèques publiques.

L'étude issue de la dernière enquête réalisée par le Ministère de la Culture en 2016 est venue confirmer la tendance amorcée en 2005. Il y est révélé que 87% des Français de 15 ans et plus ont fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois dans leur vie, soit 15 points de plus qu'en 2005 (72%) et que 40% de la

[13] Cette enquête a donné lieu à la publication de l'ouvrage suivant : MARESCA, Bruno. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 2007.

(cc) BY-NC-ND

population française a fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois en 2016[14].

Lieux de services, lieux de vie

La diversification de l'offre de services en physique et en ligne est venue répondre à l'évolution des pratiques et des usages. S'il est délicat de dresser un tableau général des services proposés dans la multitude des établissements composant les réseaux de lecture publique français, il est néanmoins possible d'identifier une caractéristique commune : les nouveaux services sont développés afin de tenter de répondre aux besoins des publics.

C'est dans ce contexte que le modèle de la bibliothèque troisième lieu, théorisé en France par Mathilde Servet[15], s'est imposé comme source d'inspiration pour une majorité d'établissements de lecture publique. Ayant vocation à placer l'usager au cœur de son fonctionnement, la bibliothèque tiers-lieu dédie une part importante de ses activités à l'accueil de publics divers, dont les attentes sont parfois éloignées des missions traditionnelles des bibliothèques. Dominique Lahary qualifie ainsi les bibliothèques d'espaces publics parmi d'autres où les usagers se rendent pour des raisons différentes de celles imaginées par les décideurs politiques[16]. Dans cet esprit, il avait appelé de ses vœux la formation d'une « poltec » (politique des tables et des chaises) pour compléter utilement la « poldoc » (politique documentaire).

Si des usagers se rendent à la bibliothèque pour bénéficier d'un espace accueillant pour étudier, d'autres y pénètrent pour satisfaire des besoins physiologiques ou avoir accès à une connexion internet[17]. C'est souvent dans le cadre de ce dernier usage que le besoin en accompagnement aux démarches administratives est identifié[18]. Lola Mirabail révèle ainsi que de nombreux primo-arrivants se rendent à la bibliothèque dès leur arrivée. Elle évoque notamment l'exemple de la bibliothèque Saint-Sever de Rouen, où des usagers viennent directement après leurs visites obligatoires au bureau d'accueil des primo-arrivants, dont elle est la voisine[19]. Ces visites leur permettent souvent de compléter les démarches initiées dans les points d'accueil administratif grâce à la connexion à internet mise à disposition. Selon une logique semblable, la

---

[14] MINISTERE DE LA CULTURE. *Etude publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* [en ligne]. Paris : Direction générale des médias et des industries culturelles, 2016. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016> (consulté le 12 janvier 2018).

[15] SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Diplôme de conservateur des bibliothèques (Enssib), mémoire sous la direction de Yves Desrichard, 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> (consulté le 27 juillet 2017).

[16] LAHARY, Dominique. « Le troisième lieu, c'est politique ! ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF, Association des bibliothécaires français, 2015.

[17] PAGAUM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au centre Pompidou*. Paris : Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2013. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/966 (consulté le 23 novembre 2017).

[18] Entretien avec Nathalie Harel, responsable de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville (réseau Plaine Commune). Le 4 janvier 2018.

[19] MIRABAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s) - L'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Jean-Marc Laithier. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2015, p. 20. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-et-immigrations-l-accueil-des-primo-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf (consulté le 12 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

bibliothèque parisienne Vaclav Havel a dû adapter ses services à une fréquentation massive de migrants dont un campement était installé devant la halle Pajol en 2016. Dès lors, des services de médiation ont été mis en œuvre, dont un partenariat avec l'association France Terre d'Asile pour les faire bénéficier d'un accompagnement juridique à l'ensemble des démarches officielles qu'ils doivent accomplir[20].

Des conditions d'accueil adaptées aux nouveaux usages de la bibliothèque et aux nouvelles pratiques de la vie quotidienne sont ainsi mises en œuvre. Pour faire face à la demande, la bibliothèque Vaclav Havel (18e arrondissement de Paris) qui accueillait alors de nombreux migrants installés provisoirement devant la halle Pajol, a décidé de dédier un espace au rechargement des téléphones portables. L'adaptation de l'offre de services aux pratiques quotidiennes des populations implique également une large réflexion sur l'extension des horaires de bibliothèques. Cette question est cruciale dans la compréhension de notre sujet, dans la mesure où l'amplitude horaire des bibliothèques constitue un des divers facteurs pour lesquels les bibliothèques tiennent lieu de premiers points d'accès aux autres services publics. Cette réalité confère, de fait, aux bibliothèques publiques un rôle clé dans le territoire au sein duquel elles sont implantées, notamment en matière sociale.

B. Rôle social et développement de la médiation

Le rôle social des bibliothèques de lecture publique

Intrinsèquement lié aux missions des bibliothèques de lecture publique, le rôle social des bibliothèques s'est accentué et diversifié en réponse aux besoins d'accompagnement exprimés de manière accrue par les usagers.

Le rôle social se fonde sur les valeurs des bibliothèques publiques, exprimés deux textes fondateurs : le Manifeste de l'Unesco (1994) et la Charte du Conseil supérieur des bibliothèques (1991).

Dès son ouverture, le Manifeste de l'Unesco attribue aux bibliothèques une mission large, reposant sur l'idée que la culture est nécessaire au bon exercice de la démocratie :

> « La liberté, la prospérité, le progrès de la société et l'épanouissement de l'individu sont des valeurs humaines fondamentales, que seule l'existence de citoyens bien informés, capables d'exercer leurs droits démocratiques et de jouer un rôle actif dans la société permet de concrétiser. Or, participation constructive et progrès de la démocratie requièrent une éducation satisfaisante, en même temps qu'un accès gratuit et sans restriction au savoir, à la pensée, à la culture et à l'information. »[21]

Dans la Charte des bibliothèques, celles-ci doivent concourir à l'indépendance de chacun et aux progrès de la société :

---

[20] Entretien avec Alain Maenen, responsable de la bibliothèque Vaclav Havel (Paris 18e arrondissement). Le 10 novembre 2017.

[21] UNESCO. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. 1994. Disponible sur : http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf (consulté le 15 janvier 2018)

(cc) BY-NC-ND

> « La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société. »[22]

Bien que ponctuellement interrogée, la mission sociale des bibliothèques apparaît désormais comme globalement reconnue dans la littérature professionnelle. Dans son mémoire d'étude et de recherche, Fabrice Chambon affirmait que les bibliothèques se devaient de jouer un rôle social pour inverser la tendance du creusement des inégalités[23]. Dans le prolongement de cette réflexion, dans son intervention lors de la journée du 24 avril 2015 à la bibliothèque départementale de Haute-Vienne, Christophe Evans affirmait que le besoin de réaffirmer ce rôle social était actuellement éprouvé de manière particulièrement aigue[24].

Christophe Evans souligne deux distinctions importantes dans l'expression « rôle social des bibliothèques », qu'il est important d'identifier pour comprendre la profondeur de la notion d'accompagnement aux démarches administratives. D'abord, il s'agit de distinguer le sens large et le sens étroit de « social »[25], renvoient à des réalités différentes. Tandis que le premier renvoie au lien social, le second désigne des actions menées dans le cadre de la mise en œuvre des politiques publiques sociales. Ensuite, les initiatives développées par les bibliothèques en matière sociale recouvrent trois aspects identifiés par Christophe Evans : l'assistance et la réparation, la sociabilité, l'ouverture au plus grand nombre et à la formation des citoyens. La même réflexion peut être appliquée à l'accompagnement aux démarches administratives, qui constitue un avatar du rôle social des bibliothèques.

La médiation numérique, levier de l'action sociale des bibliothèques

En réponse aux demandes des usagers et pour faire face à des situations d'urgence sociale s'exprimant quotidiennement, les contours des missions des bibliothèques ont eu tendance à s'élargir et à inclure toujours davantage de médiation.

En novembre 2017, la *Gazette des communes, des départements, des régions* mettait en lumière la médiation sociale en tant que profession cruciale pour la mise en œuvre des politiques publiques locales et nationales[26]. En phase de normalisation, la profession de médiateur peine néanmoins à être reconnue au sein

---

[22] CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques*. 7 novembre 1991. Article 3. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf (consulté le 15 janvier 2018)

[23] CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques. Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?* Diplôme de conservateur des bibliothèques (Enssib), mémoire sous la direction de Thierry Ermakoff, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf> (consulté le 26 juillet 2017).

[24] EVANS, Christophe. *Les rôles sociaux des bibliothèques*. Journée « Le rôle social des bibliothèques ». Limoges, BDP 87, 24 avril 2015. Disponible sur : http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Limousin/christophe_evans.pdf (consulté le 15 janvier 2018)

[25] *ibid.*

[26] DENETRE, Emilie. « La médiation sociale se réinvente ». *La gazette des communes, des départements, des régions*. 30 octobre-5 novembre 2017, n ° 41/2388, p. 30-36.

(cc) BY-NC-ND

de la fonction publique. Apparue en France dans les années 1980 sous la forme d'une entraide entre voisins, elle a d'abord concerné l'accès aux droits avant de s'étendre à d'autres questions comme celle de la tranquillité publique[27]. Progressivement, les compétences du médiateur ont été valorisées, jusqu'à la création en décembre 2016 d'une norme métier expérimentale intitulée « Cadre du métier de médiation sociale – qualité des activités de médiation sociale – lignes directrices » et d'une certification décernée à des structures par l'Afnor.

Une étude réalisée par le réseau France Médiation[28] dresse de la profession de médiateur le panorama suivant :

44 % des médiateurs sont en contrats aidés, 35 % en CDD ou CDI de droit commun et 21 % appartiennent à la fonction publique.

Il s'agit d'un réseau disparate en terme de taille de structures :

- 53 % des structures de médiation en Ile-de-France disposent de moins de cinq salariés. Ces structures interviennent essentiellement dans l'accès aux droits et aux services. Ils emploient 13 % des médiateurs.
- 27 % des structures disposent de cinq à neuf salariés et emploient 17 % des médiateurs. La médiation est leur cœur de métier et ces derniers exercent dans tous les champs possibles.
- 20% des structures disposent de plus de 10 salariés et emploient 70 % des médiateurs. Elles sont portées par des associations, des entreprises ou des collectivités et sont spécialisées dans des interventions dans les espaces publics et les transports.

En matière d'accompagnement aux démarches administratives, la médiation en vue de l'accès aux droits est une préoccupation importante en bibliothèque. De telles actions de médiation se portent bien souvent sur la réalisation de démarches en ligne. Pour ce faire, un foisonnement d'initiatives locales de médiation est mise en œuvre au sein des établissements. Celles-ci peuvent être assurées par des intervenants extérieurs, mais également par les bibliothécaires eux-mêmes. De prescripteurs à médiateurs, le positionnement des bibliothécaires auprès des publics tend ainsi à se modifier. Les initiatives de médiation lancées par les bibliothèques du réseau de lecture publique de Plaine-Commune sont révélatrices de ce changement de relation avec les publics, comme le présente Fanny Bohy dans l'extrait ci-dessous :

> « Les découvertes et partages de connaissances se jouent aujourd'hui en médiathèques sur un mode de plus en plus horizontal. Le professionnel n'est pas toujours celui qui sait, qui prescrit, qui sélectionne et programme ce qui est « bon » pour les usagers, les rôles sont à partager. […] Les bibliothécaires se positionnent de plus en plus en médiateurs, s'attachant à créer les conditions pour que les expériences collectives et collaboratives aient lieu, les échanges se réalisent, les recherches et innovations soient possibles. »[29]

---

[27] *Ibid.*

[28] FRANCE MEDIATION. *Médiation sociale : les gisements d'emplois en Ile-de-France. Synthèse du diagnostic-action*. Juin 2017.

[29] BOHY, Fanny, « Une dynamique au service de l'inclusion sociale et numérique : les médiathèques de Plaine Commune ». In : PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017, p. 434-475. Extrait de la page 465. Disponible sur : < http://books.openedition.org/bibpompidou/1934>

(cc) BY-NC-ND

Ce passage fait écho à la théorie développée par Serge Saada sur le partage de la culture, dans laquelle le rôle du médiateur consiste à donner la possibilité au spectateur d'accéder aux œuvres, tout en laissant la possibilité en faisant « émerger un possible du spectateur à se questionner […], à l'autoriser à avoir un discours […] »[30].

Le réseau de Plaine Commune a mis en place des mesures destinées à favoriser la médiation numérique dans ses établissements afin de répondre aux demandes d'accompagnement des usagers, dont certaines revêtent un caractère d'urgence. Ainsi, des référents numériques ont été nommés et la plateforme Médi@tic a été créée en 2011. Il s'agit d'un bouquet de ressources électroniques et d'une plateforme d'autoformation, notamment aux outils informatiques. Cette dernière a été plébiscitée par les usagers dès son lancement, la catégorie « savoirs » représentant 60 % des *streams* d'utilisation. En outre, des ateliers d'accompagnement à ces ressources sont organisés, auxquels participent des usagers recrutés parmi les publics des médiathèques et chez les partenaires sociaux.

L'enquête « Individus » M@rsouin réalisée tous les deux ans sur l'e-inclusion et les usages du numériques soulignait, pour la première fois en 2009, que les personnes isolées socialement étaient les plus touchées par l'exclusion numérique. L'objectif de ces initiatives est précisément de favoriser l'autonomie des personnes en leur permettant de comprendre leur environnement. Pour Pascal Plantard, les trois vertus de la médiation sont ainsi d'être en capacité de redonner confiance, de permettre aux usagers de se dévoiler et de progresser, de permettre d'accéder au collectif de ceux qui maîtrisent les normes technologiques[31].

Si ces actions de médiation se destinent à tous les publics en exprimant le besoin, d'autres initiatives ciblent des publics bien définis. A la médiathèque du Bachut, dans le 8e arrondissement de Lyon, le projet « Contes de SDF » fait partie des actions de médiation mises en œuvre à destination des publics en réinsertion. Celles-ci donnent lieu à des ateliers d'écritures lors desquels les personnes sans-domicile-fixe participantes élaborent leur récit de vie. Ceux-ci sont ensuite suivis d'ateliers numériques leur permettant d'apprendre à créer une adresse mail, à utiliser les outils informatiques et à saisir leurs écrits[32]. Cet exemple révèle à quel point les bibliothèques sont susceptibles de favoriser l'inclusion sociale.

Les bibliothèques, lieux d'inclusion sociale ?

Bien que les bibliothèques connaissent la fréquentation la plus élevée de toutes les institutions culturelles, des inégalités sociales contribuent à en exclure une partie des publics. Les nombreuses initiatives de médiation qui voient le jour dans de nombreux établissement ont alors pour objet d'élargir le public[33].

---

[30] SAADA, Serge. *Et si on partageait la culture ? Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur.* Toulouse : Editions de l'Attribut, 2011.

[31] PLANTARD, Pascal. « Conclusion. Les trois pouvoirs de la médiation numérique ». In : PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017, p. 642-659. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/1934 (consulté le 16 janvier 2018).

[32] Entretien avec Johanna Vogel, responsable de la médiathèque du Bachut (Lyon). Le 31 août 2017.

[33] RABOT, Cécile. « Les médiathèques pour tous ? ». *Informations sociales*. 2015/4 (n° 190), p. 106-114. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2015-4-page-106.htm (consulté le 16 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

Parallèlement aux réflexions sociologiques sur la dimension inégalitaire des bibliothèques, on peut affirmer, dans le même temps, que ces dernières apparaissent comme un lieu d'inclusion sociale. C'est un aspect que nous souhaitons mettre en lumière dans notre travail, afin de souligner l'importance dans les politiques publiques des efforts réalisés en matière de médiation et d'accompagnement dans de nombreux établissements.

Les textes fondateurs – dont la Charte du Conseil supérieur des bibliothèques (1991) – institutionnalisent la mission inclusive des établissements de lecture publique :

> « Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle. »[34]

Espace démocratique conçu comme tel par ses fondateurs, la Bibliothèque publique d'information (BPI), a fondé ses valeurs et ses services sur l'accueil de tous les publics. Des réflexions y sont menées sur le rôle inclusif de la bibliothèque[35]. Elles s'inscrivent dans la lignée des travaux de sociologues comme Nels Anderson, auteur d'une sociologie des vagabonds incluant une réflexion sur leur fréquentation des bibliothèques[36] ou Richard Hoggart, auteur d'une analyse de la culture populaire de l'Angleterre des années 1950[37].

Pour Serge Pagaum, il existe une typologie des usages sociaux de la BPI qui varie selon les phases du processus de disqualification sociale[38]. Il démontre qu'à tous les stades de l'exclusion, la BPI constitue « un lieu de résistance au stigmate » :

> « La Bpi peut être un lieu de résistance au stigmate. Pour des personnes en difficulté, entrer et être acceptées dans une bibliothèque publique sont les signes qu'elles ne sont pas identifiées comme appartenant à une catégorie spécifique. Alors que nombre d'entre elles font l'expérience de l'infériorité de leur statut lorsqu'elles s'adressent à des services sociaux où elles sont d'emblée catégorisées comme « pauvres » – ce qui leur fait prendre conscience qu'elles appartiennent peu ou prou au monde des assistés et qu'elles portent inévitablement le poids d'un stigmate social –, elles peuvent librement entrer et s'installer à la Bpi et se fondre progressivement dans l'anonymat des lecteurs. À la Bpi, il n'existe pas de dispositifs catégoriels ou de filières spécifiques pour les pauvres ou les exclus, ce qui peut déjà constituer pour elles un mode de résistance à la stigmatisation. »[39]

---

[34] CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques*. 7 novembre 1991. Article 4. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf (consulté le 15 janvier 2018).

[35] Par exemple : EVANS, Christophe, CAMUS, Agnès, CRETIN, Jean-Michel. *Les Habitués. Le microcosme d'une grande bibliothèque.* Paris : BPI/Centre Pompidou, 2000.

[36] ANDERSON, Nels. *The Hobo: The Sociology of the Homeless Man*. Chicago : University Of Chicago Press, 1923.

[37] HOGGART, Richard. *La Culture du pauvre*. Paris : Éditions de Minuit, 1970.

[38] PAGAUM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au centre Pompidou*. Paris : Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2013. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/966 (consulté le 23 novembre 2017).

[39] *Ibid.*

BY-NC-ND

L'anonymat des publics, les repères horaires apportés par l'organisation des activités et l'appropriation d'un même espace par tous sont les principaux vecteurs d'inclusion sociale à la BPI[40].

Connaissant une hausse de fréquentation, les bibliothèques publiques tendent à se transformer en véritables lieux de vie proposant une large gamme de services divers, cherchant à répondre aux nouveaux usages ainsi qu'aux besoins en accompagnement exprimés par les publics. Dans cette optique et à travers la médiation – notamment numérique – qu'ils mettent en œuvre, de nombreux établissements de lecture publique apparaissent aujourd'hui comme des lieux d'inclusion sociale.

En effet, les demandes des usagers en matière d'accompagnement se multiplient et s'intensifient. Un des principaux facteurs de cette tendance réside dans les effets collatéraux provoqués par les politiques de modernisation de l'administration et de l'accueil public.

CHAPITRE 2 : LES EFFETS COLLATERAUX DES POLITIQUES DE RATIONALISATION DE L'ACCUEIL PUBLIC

Les politiques menées en matière de modernisation de l'administration contribuent à rationaliser la carte des points d'accueil publics en favorisant les démarches en lignes, dans un contexte où la fracture numérique n'est toujours pas résorbée.

A. La politique nationale de modernisation de l'administration et de l'accueil public

Genèse et principes

La réforme de l'administration est un lieu commun des politiques publiques françaises depuis les années 1990. En 1994, le rapport Picq établit un glissement historique de l'expression « réforme de l'Etat » des institutions vers l'administration. La réforme générale des politiques publiques (RGPP) et la Modernisation de l'Action publique (MAP), menées respectivement sous les quinquennats de Nicolas Sarkozy et de François Hollande en appellent à la « modernisation de l'administration ». Depuis 2017, le programme de modernisation s'intitule désormais « Action publique 2022 ».

Depuis le 20 novembre 2017, la réforme de l'action publique est conçue et pilotée par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication (DINSIC) de l'État[41]. Entre 2012 et 2017, elle était menée par le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP).

---

[40] *Ibid.*

[41] PREMIER MINISTRE. *Décret n° 2017-1584 du 20 novembre 2017 relatif à la direction interministérielle de la transformation publique et à la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat*. 20 novembre 2017. Disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/11/20/PRMX1732385D/jo/texte (consulté le 17 janvier 2018).

BY-NC-ND

Si le nom de la réforme de l'administration a changé à plusieurs reprises, elle demeure fondée sur les mêmes principes. Dans le souci de s'adapter aux évolutions de la société, il s'agit de rendre l'administration plus efficace et d'améliorer les services rendus aux usagers. Cela passe par la réduction des coûts des services publics, la simplification et l'innovation des services publics (instauration de guichets uniques, par exemple), l'amélioration des services aux usagers et de la relation entre ces derniers et l'administration. Enfin, il s'agit également de transformer l'administration avec le numérique[42]. Ce dernier élément est au cœur d'un des trois objectifs du programme « Action publique 2022 », la circulaire Premier Ministre du 26 septembre 2017 précisant qu'il s'agit d' « améliorer la qualité des services publics, en développant la relation de confiance entre les usagers et les administrations, et en travaillant prioritairement sur la transformation numérique »[43].

La dématérialisation des démarches, une transformation du paysage administratif français

La dématérialisation constitue l'élément de la politique de modernisation de l'administration le plus important du point de vue de notre sujet, en ce qu'elle implique que les usagers soient autonomes pour réaliser leurs démarches et qu'ils doivent se replier vers des points d'accueil physiques pour être accompagnés lorsque tel n'est pas le cas.

La dématérialisation contribue à transformer le paysage administratif français en redessinant la carte de l'accueil public, comme l'illustrent les exemples du Plan préfecture nouvelle génération (PPNG) et de l'obligation progressive de télé-déclarer ses revenus.

Le PPNG transforme la délivrance des titres réglementaires (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire et carte grise) en s'appuyant sur la généralisation du recours aux procédures en ligne ou à des tiers de confiance. L'obtention de ces documents ne nécessite plus de se déplacer en préfecture grâce à la mise en œuvre de dispositifs de recueil de demandes, qui sont instruites sur des plateformes spécialisées. Cette nouvelle organisation permet de réduire le temps de traitement des demandes, de renforcer la lutte contre la fraude et de simplifier les démarches pour les usagers. Cette opération de grande envergure est aussi l'occasion de redéployer les personnels au sein des services des préfectures.

L'obligation progressive de déclarer ses revenus en ligne relève des mêmes logiques de rationalisation et de simplification des démarches. En 2016, les usagers disposant d'un revenu fiscal de référence supérieur à 40 000 euros étaient tenus de déclarer en ligne. En 2017, l'obligation pour les revenus supérieurs à 28 000 euros. En 2018, elle concernera les revenus supérieurs à 15 000 euros. En 2019, tous les usagers devront déclarer en ligne quel que soit leur revenu fiscal de référence.

---

[42] Ces principes se retrouvent dans les grands axes des rapports d'activité du SGMAP dont voici le dernier en date : Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique. *Rapport d'activité 2016*. Paris : Premier Ministre, mars 2017. Disponible sur : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/174000208/index.shtml#book_sommaire (consulté le 17 janvier 2018).

[43] PREMIER MINISTRE. *Circulaire relative au programme « Action publique 2022 »*. 26 septembre 2017. Disponible sur : http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2017/09/cir_42609.pdf (consulté le 17 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

Dans les deux cas, la dématérialisation des démarches a notamment pour objet de réduire le coût du service, impliquant de réduire le nombre de points d'accueil physiques des usagers.

Alors responsable du département « administration numérique » au SGMAP, dans le cadre d'une interview à la *Gazette des communes, des départements et des régions*, Bénédicte Roullier expliquait, en octobre 2017, les raisons de la course au numérique et donnait des clés de d'une dématérialisation réussie. Pour elle, digitaliser les démarches permet de répondre à l'objectif de rationalisation budgétaire et de faciliter le partage d'information entre les administrations. Elle ajoutait néanmoins que la dématérialisation doit aussi supposer de repenser l'organisation territoriale et de prévoir des dispositifs d'accompagnement afin que les personnes ne sachant pas utiliser internet puissent avoir recours à un agent pour les aider dans leurs démarches. Selon Bénédicte Roullier, ne pas créer de dispositif d'accompagnement comporterait le risque de générer un système à deux vitesses entre les usagers capables de réaliser leurs démarches et les usagers qui ne le sont pas.

En effet, l'accès et la maîtrise de l'outil numérique sont des enjeux fondamentaux pour l'accès aux services publics.

B. La fracture numérique, facteur aggravant des inégalités d'accès aux services publics

A travers les effets exclusifs qu'elle provoque sur les individus et les territoires, la fracture numérique constitue un facteur de renforcement des inégalités d'accès aux services publics et aux droits, tendance qu'un foisonnement d'initiatives locales tente d'endiguer, alors que sa résorption constitue un enjeu à l'échelle nationale.

Les inégalités d'accès aux services publics et aux droits

Le rapport du Défenseur des droits, publié le 30 mars 2017 met en lumière le problème de l'accès aux droits et le risque du non-recours[44]. Si la question de la lutte contre la fraude sociale a souvent occupé l'agenda politique, celle du non-recours est abordée par les décideurs avec plus de discrétion. Elle représente pourtant une menace pour le pacte social en ce que des individus se retrouvent en incapacité de n'avoir accès ni à leurs droits, ni à leurs devoirs.

Le non-recours est ainsi défini par l'Observatoire des non-recours aux droits et services :

> « La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. Entre non connaissance, non réception, non demande et non proposition, les situations de non-recours interrogent

[44] DEFENSEUR DES DROITS. *Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*. 30 mars 2017. Disponible sur : https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf (consulté le 17 janvier 2018).

BY-NC-ND

l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation. »[45]

Selon l'enquête réalisée par le Défenseur des droits, une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes. Ce phénomène concerne surtout les personnes les plus précaires : 25 % des personnes précaires sont confrontées à ce type de situation contre 17 % des personnes ne déclarant pas de difficultés financières. Les individus sans accès à internet, ou qui ne maîtrisent pas l'outil, éprouvent également plus de difficultés dans leurs démarches que les autres. En effet, 27 % des personnes sans accès à internet et 33 % des personnes qui en disposent mais ne se sentent pas à l'aise manifestent des difficultés (contre 20 % en moyenne). Un tiers des personnes éprouvant des difficultés dans la réalisation des démarches administratives pense qu'une décision défavorable d'un service public ou administration peut être contestée, contre 80 % des personnes interrogées au total. Parmi les personnes qui évoquent des difficultés, la demande répétée de pièces justificatives (38 %) et la difficulté à contacter quelqu'un (38 %) sont les problèmes les plus fréquents. Un tiers des personnes évoquent également le manque d'information. Près du quart des personnes rencontrant des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches[46].

Ces données soulignent deux éléments cruciaux dans notre réflexion. D'une part, il existe des inégalités d'accès en amont du bénéfice du droit. D'autre part, la dématérialisation constitue un facteur aggravant ces inégalités qui peuvent aboutir au non-recours. 40% des Français redoutent, d'ailleurs, d'effectuer leurs démarches administratives en ligne[47]. Pierre Mazet, chercheur à l'Observatoire des non-recours aux droits et services constate :

> « Les gens ne se sentent pas en sécurité sur ces interfaces qui ne permettent pas de résoudre des situations complexes. Ils ont peur de se tromper en remplissant leurs dossiers, de ne plus pouvoir revenir en arrière et de voir leurs allocations suspendues. La dématérialisation n'a pas été anticipée et a été mise en place sans réflexion sur les usages du public. »[48]

Dans le même temps, le Gouvernement prévoit de dématérialiser l'ensemble des démarches administratives d'ici à 2022.

La fracture numérique : « des lignes de fracture plurielles »[49]

Un des facteurs d'aggravation de ces inégalités observées en matière d'accès aux services publics, aux droits et devoirs qu'ils impliquent réside dans le phénomène de fracture numérique. Celle-ci recouvre deux dimensions. Il s'agit, tout d'abord, du fait de ne disposer d'aucune connexion internet. Elle peut

---

[45] OBSERVATOIRE DES INEGALITES. « Le non-recours aux droits en France ». *Observatoire des inégalités* [en ligne]. 29 septembre 2011. Disponible sur : https://www.inegalites.fr/Le-non-recours-aux-droits-en-France (consulté le 18 janvier 2018).

[46] *Ibid.*

[47] Baromètre du numérique 2016.

[48] FARGE, Adeline. « Quand l'accès au numérique devient un droit vital ». *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 23-29 octobre, n° 40/2387, p. 36-45. Extrait p. 39.

[49] PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017. P. 46. Disponible sur : < http://books.openedition.org/bibpompidou/1934> (consulté le 18 janvier 2018).

BY-NC-ND

également résulter d'un déficit de capital culturel qui, en l'occurrence, ne permet pas de réaliser des démarches en ligne de manière autonome.

Cette expression inspirée de la « fracture sociale », rendue célèbre par Emmanuel Todd, s'est imposée dans l'agenda politique dès 1997, avec une volonté forte de rattraper le retard causé par une prise de conscience tardive. A la jonction entre le social et le numérique, elle exprime déjà son caractère multidimensionnel.

La complexité de la fracture numérique est démontrée depuis 2002 par les travaux de recherche du groupement d'intérêt scientifique M@rsouin, qui contribue à affiner une définition du phénomène largement partagée par la sphère professionnelle. Selon leurs travaux, la fracture recouvre quatre niveaux : l'accès aux ordinateurs et à internet ; les usages contrastés des logiciels entre les groupes sociaux ; les différences d'interprétation des informations issues de ces usages ; la socialisation des pratiques inégalitaire entre les groupes sociaux[50].

Les lignes de fracture plurielles que la transition numérique contribue à creuser génèrent des effets sur certains individus et territoires.

Les exclus du numérique

Si la majeure partie de la population bénéficie d'un accès à internet et d'outils de connexion multiples, la proportion de déconnectés peine à baisser. Selon le Baromètre du numérique 2017[51], 15 % des Français n'ont pas accès à internet à leur domicile, donnée qui n'a pas connu de progression par rapport à 2016. Le taux de Français ayant accès à une connexion internet quel que soit le lieu augmente néanmoins de deux points (90 %). 21% des personnes interrogées ne se connectent jamais à internet, tandis que 76% se connectent tous les jours.

Les premiers résultats de l'enquête Capacity réalisée par le GIS M@rsouin et l'Agence numérique[52] vient confirmer la tendance en apportant des informations complémentaires sur le rapport des Français aux démarches en ligne : 21% des déconnectés invoquent un déficit de compétences et 42 % des Français trouvent difficile de faire ses démarches administratives sur internet.

L'enquête Capacity nous permet de brosser un portrait-robot des Français déconnectés. Tout d'abord, ils sont âgés. Parmi les 16% identifiés comme n'utilisant par internet, 62% ont plus de 65 ans et 60% sont retraités. Ensuite, ils sont non-diplômés. La moitié des non-internautes dispose d'un niveau d'étude élémentaire ou collège (contre 15% de l'échantillon total). Cette donnée doit néanmoins être relativisée par la structure-même de cette sous-population, dans

---

[50] *Ibid*. p. 51-53

[51] ARCEP, CONSEIL GENERAL DE L'ECONOMIE (CGE), AGENCE DU NUMERIQUE, CREDOC. *Baromètre du numérique* [en ligne]. 27 novembre 2017. Disponible sur : https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=0&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=2097&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D (consulté le 18 janvier 2018).

[52] GIS M@RSOUIN. *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français* [en ligne]. 9 mars 2017. Disponible sur : https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf (consulté le 18 janvier 2018).

L'enquête Capacity vise à répondre à la question suivante : « les Français bénéficient-ils tous au même degré des potentialités offertes par Internet en terme d'augmentation de leur pouvoir d'agir ? » Les premiers résultats sont consultables en ligne : https://www.marsouin.org/article953.html (consulté le 18 janvier 2018).

BY-NC-ND

laquelle les générations les plus âgées sont surreprésentées. Contrairement aux idées reçues et à ce que ces données laissent apparaître lorsqu'elles ne sont interprétées qu'en termes quantitatifs, les jeunes sont également concernés par la fracture numérique, malgré l'usage courant qu'ils font d'internet. Des difficultés sont ainsi repérées dans certaines bibliothèques quant à l'élaboration de documents officiels ou à visée professionnelle en ligne[53].

Si elle est générationnelle, la fracture numérique est aussi territoriale. Pascal Plantard affirme ainsi que l'exclusion numérique peut être analysée selon une logique territoriale. Dans sa recherche sur la dynamique des collèges connectés en France, il déclare :

> « La compensation des inégalités n'y est plus institutionnelle (par l'Éducation nationale, l'éducation populaire, l'animation ou le travail social), mais territoriale : les inégalités éducatives liées aux usages du numérique, importantes chez les adolescents, dépendent beaucoup du territoire dans lequel ils vivent. »[54]

L'entrée territoriale de l'exclusion numérique constitue une approche intéressante pour notre sujet qui concerne essentiellement les bibliothèques de lecture publique implantées dans des territoires où la réalisation de démarches administratives en ligne présente des difficultés majeures.

A l'échelle de la France métropolitaine, l'enquête Capacity révèle qu'une proportion légèrement supérieure de personnes n'utilisant pas internet se trouve dans le Nord-Est de la France et dans les agglomérations de 2 à 5000 habitants[55]. 57% des « hyperconnectés » résident dans une commune de plus 100 000 habitants ou dans l'agglomération parisienne, alors que ces zones rassemblent 47% des personnes interrogées[56]. Pour John Billard, vice-président de l'association des maires ruraux de France chargé du numérique, l'enjeu de la fracture numérique est culturel, social mais également économique :

> « Nous devons assurer l'égalité dans l'accès aux services numériques entre les ruraux et les citadins. C'est l'attractivité de nos territoires qui est en jeu. Aujourd'hui les familles quittent les communes où les connexions sont restreintes et les entreprises ne s'y installent pas. »[57]

A l'échelle des bassins de vie se dessinent également des territoires particulièrement marqués par l'exclusion numérique et sociale. Ainsi, les besoins en accompagnement s'expriment de manière particulièrement forte parmi les populations des quartiers prioritaires politique de la ville. Dans l'optique de mettre en regard les facteurs socio-économiques et les usages du numérique, la carte de la pauvreté et des inégalités économiques en Ile-de-France établie par l'INSEE est révélatrice des fractures segmentant les territoires de la métropole.

---

[53] Entretien avec Nathalie Harel, responsable de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville (réseau Plaine Commune). Le 4 janvier 2018.

[54] PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017, p. 67. Disponible sur : < http://books.openedition.org/bibpompidou/1934> (consulté le 18 janvier 2018)

[55] GIS M@RSOUIN. *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français* [en ligne]. 9 mars 2017, p. 12. Disponible sur : https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf (consulté le 18 janvier 2018).

[56] *Ibid.*, p. 18.

[57] FARGE, Adeline. « Quand l'accès au numérique devient un droit vital ». In : *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 23-29 octobre, n° 40/2387, p. 36-45.

(cc) BY-NC-ND

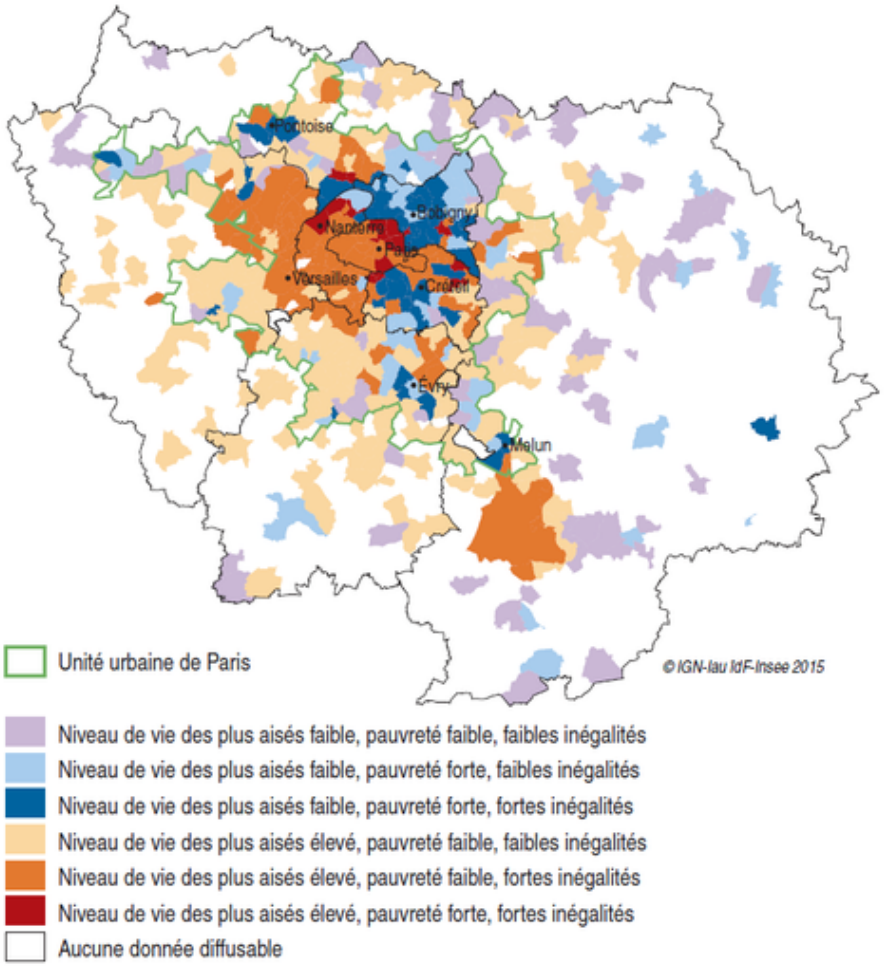

Illustration 1 : Carte des inégalités de revenus en Ile-de-France [58]

La résorption de la fracture et l'inclusion numériques, un enjeu national

L'inclusion numérique (ou e-inclusion) a fait l'objet d'un rapport du Conseil National du Numérique (CNNum) intitulé *Citoyens d'une société numérique – accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*[59]. Elle y est définie comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». L'inclusion numérique désigne ainsi la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome et renvoie à la nécessaire dimension sociale de la résorption de la fracture numérique[60].

[58] Source : INSEE. Disponible sur : https://www.insee.fr/fr/statistiques/1285531#consulter (consulté le 18 janvier 2018).

[59] CNNum. *Citoyens d'une société numérique –Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*. Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique. Octobre 2013. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/63089-citoyens-d-une-societe-numerique-acces-litteratie-mediations-pouvoir-d-agir-pour-une-nouvelle-politique-d-inclusion.pdf (consulté le 19 janvier 2018).

[60] AFNOR/CN46-8 Qualité -Statistiques et évaluation des résultats. *Livre blanc : Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?* Février 2016. P. 18. Disponible sur : http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/afnorcn46-8/livre%20blanc%20fev2016.pdf (consulté le 19 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

A l'échelle nationale, la résorption de la fracture numérique passe par deux objectifs : la couverture haut débit de l'ensemble du territoire et l'inclusion numérique. Si la question est apparue dans les politiques publiques françaises au début des années 2000, les décideurs ne s'en s'ont réellement emparé que plus récemment.

Le « Plan France très haut-débit », lancé en 2013, avait pour objectif de parvenir à une couverture en haut et très haut sur tout le territoire à l'horizon 2022. En septembre 2017, le Gouvernement a annoncé avoir décidé d'accélérer le calendrier en ramenant l'échéance à 2020[61].

Le lancement d'une stratégie nationale d'inclusion numérique a été annoncé le 12 décembre 2017 par le secrétaire d'Etat chargé du numérique, avec pour objectif de venir en aide aux personnes ne sachant pas utiliser internet. Cette stratégie est pensée comme un complément à la politique de dématérialisation totale des démarches administratives d'ici 2022. Trois axes de travail ont été définis : définir une typologie des situations d'exclusion numérique en fonction du profil des personnes concernées et du territoire ; proposer les outils nécessaires ; mobiliser les financements.

En attendant que cette stratégie soit finalisée et financée, des associations assurent l'accompagnement des personnes exclues du numérique, notamment dans la réalisation de leurs démarches administratives. Emmaüs Connect est la plus célèbre d'entre elles. Emanation d'Emmaüs, elle constitue un réseau de points d'accueil où peuvent être accompagnées des personnes, la plupart du temps identifiées et orientées par des assistants sociaux. Elle agit pour que les personnes en situation de précarité puissent bénéficier du numérique, à travers la mise à disposition de points de connexion à internet, l'animation d'ateliers numériques, la conception de ressources pédagogiques ou encore des services pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour les accompagner dans la transition vers le tout-numérique. Disposant de points d'accueil dans huit villes, Emmaüs Connect anime un réseau de partenaires situés auprès des usagers. Pour illustration, à Lyon, l'association travaille avec 10 partenaires publics et privés, 45 structures partenaires de l'action sociale et a accompagné 3 304 personnes. A Paris, le réseau est particulièrement dense, l'association travaillant avec 10 partenaires publics et privés, 458 structures partenaires de l'action sociale et ayant accompagné 10 000 personnes à ce jour.

Pour faire face à l'explosion des demandes d'ouverture de points Emmaüs Connect dans d'autres villes, l'association a lancé WeTechCare le 13 avril 2017. L'idée de cette nouvelle association est de ne rien monter en propre mais de venir en appui à d'autres réseaux, comme les collectivités locales ou les entreprises publiques (EDF et Pôle Emploi, par exemple), en élaborant des méthodologies

---

[61] Ministère de la Cohésion des territoires et Secrétariat d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique. Communiqué de presse : Le Gouvernement fixe les orientations de la stratégie d'aménagement numérique des territoires : ambition et cohésion. 27 septembre 2017. Disponible sur : http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/IMG/pdf/27.09.2017_communiquejm_jd_mm_bg_-_le_gvt_fixe_les_orientations_de_la_strategie_d_amenagement_numerique_des_territoires.pdf (consulté le 19 janvier 2018).

BY-NC-ND

pouvant être répliquées et en proposant un accompagnement aux professionnels mettant en œuvre des actions pour favoriser l'inclusion numérique[62]. Pour ce faire, WeTechCare propose des outils d'accompagnement à travers deux plateformes – Les Bons Clics et ClicNJob – sur lesquels nous reviendrons dans la troisième partie.

Si la stratégie nationale d'inclusion numérique met du temps à voir le jour, on observe un foisonnement d'initiatives locales pour lutter contre la fracture numérique et accompagner les populations dans la réalisation de leurs démarches administratives.

Des initiatives locales pour tenter d'inverser la tendance

L'article 69 de la loi pour une République numérique incite les collectivités à élaborer une stratégie de développement des usages et des services, avec pour objectif de créer une société numérique plus inclusive. Parallèlement à cela, des initiatives lancées par des acteurs locaux ont vu le jour.

Il n'est ici question que d'initiatives menées par des acteurs locaux autres que des bibliothèques mais dont l'esprit et la méthode de mise en œuvre peuvent se rapprocher de ce qui se fait au sein de ces dernières. La présentation et l'analyse des actions menées par les établissements de lecture publique seront réalisées dans la deuxième partie de notre propos.

Pour rapprocher les administrations des usagers, la Mission coordination des Maisons de services au public (MSP) de Mende a maillé l'ensemble du territoire du département de douze plateformes de maisons de services au public. Les publics y disposent de bornes informatiques en libre service et d'espaces dédiés à la visio-conférence. Ils peuvent ainsi s'entretenir avec un conseiller sans aller au guichet et présenter leurs justificatifs en visioconférence pour résoudre des situations complexes. Parallèlement à cette activité, les MSP offrent un soutien des usagers en difficulté pour leurs démarches administratives en ligne. Ils sont aidés par des animateurs formés aux services de la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), de Pôle Emploi ou encore de la Caisse primaire d'assurance maladie. En outre, ces services publics viennent mensuellement présenter leur offre de services, les mises à jour de leur site et répondre aux questions techniques des professionnels.

De leur côté, Pôle Emploi et la CNAF ont misé sur le recrutement de jeunes en service civique pour accompagner les publics en difficulté dans la réalisation de leurs démarches. Ainsi, l'extension des plages horaires d'accueil téléphonique a pu être permise à Pôle Emploi grâce au recrutement de 2 200 personnes. Quant aux 708 missions de service civique créées à la CNAF, elles ont pour objet d'aider les usagers en difficulté face aux écrans tactiles dans les accueils centraux ou dans les centres relais.

Les initiatives viennent également d'acteurs issus du secteur associatif, comme à Trappes, où une médiation a été mise en place par l'association Point service aux particuliers pour assurer un accès de tous les habitants du territoire de Saint-Quentin-en-Yvelines aux droits dématérialisés. Ces actions sont très

[62] Entretien avec Anaïs Marcel, responsable du développement de WeTechCare. Le 5 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

fréquentées. Avec 10 000 visites à l'année et 3 000 personnes suivies, la saturation du planning est bien souvent une réalité[63].

Tandis que les services publics font évoluer leur offre de services vers le tout-numérique, les usagers éprouvent un besoin accru en accompagnement, dans un contexte où l'exclusion numérique est toujours une réalité. Les effets cumulatifs de l'inégalité d'accès aux droits, de l'exclusion numérique et de la rationalisation des services publics contribuent à causer des dommages mettant en péril le pacte républicain.

Lorsque l'accompagnement est insuffisant pour qu'ils se sentent en capacité de réaliser leurs démarches administratives en ligne en autonomie, les publics se tournent vers des points d'accueil administratif par débordement.

CHAPITRE 3 : VERS DES SERVICES PUBLICS MULTIFONCTIONS : LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES, POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIF

Confrontés à la dématérialisation des services publics, de nombreux usagers éprouvent des difficultés à réaliser leurs démarches de façon autonome. Des « intermédiaires publics par débordement »[64] leur viennent en aide à différents moments de leur parcours personnel pour les accompagnent à réaliser des démarches.

Parmi ces intermédiaires, les bibliothèques occupent une place importante. Des exemples étrangers illustrent dans quelle mesure les bibliothèques jouent un rôle crucial dans la stratégie d'accueil public de leur territoire.

A. Qu'est-ce qu'intermédiaire public par débordement ?

Les rapports entre les usagers et les administrations peuvent être complexes

Dans une enquête[65] menée dans le quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) Meinau-Neuhof de Strasbourg, Gwenhaël Burgy, Vincent Dubois et Thierry Renaudier étudient l'accès aux services publics et le rapport aux institutions des habitants des quartiers populaires. L'enquête a fait l'objet d'un rapport d'étape dressant un premier bilan des entretiens réalisés par l'équipe de recherche[66]. Tout d'abord, ils observent que les institutions jouent un rôle plus

[63] DENETRE, Emilie. « La médiation sociale se réinvente ». *La gazette des communes, des départements, des régions*. 30 octobre-5 novembre 2017, n ° 41/2388, p. 30-36.

[64] Expression empruntée au sociologue Vincent Dubois, sociologue, professeur à l'université de Strasbourg (Institut d'Etudes Politiques) et auteur de recherches portant actuellement sur les rapports entre les usagers et les administrations dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) de Strasbourg. Extrait de l'entretien du 27 novembre 2017.

[65] BURGY, Gwenhaël, DUBOIS, Vincent, RENAUDIER, Thierry. *Accès aux services publics et rapport aux institutions des habitants des quartiers populaires. Enquête sur le QPV Neuhof-Meinau*. Rapport d'étape de l'enquête menée dans le cadre du Contrat de recherche SGAE UMR 7363. Université de Strasbourg, novembre 2017.

[66] Ce rapport d'étape m'a été présenté dans le cadre d'un entretien avec Vincent Dubois, le 27 novembre 2017.

(cc) BY-NC-ND

important dans la vie quotidienne des membres des classes populaires que pour les autres membres de la société.

L'emprise des institutions sur la vie des habitants du QPV Meinau-Neuhof se révèle être parfois très forte et est accrue du fait d'une situation économique dégradée (chômage de masse, pauvreté). Les habitants du quartier ont ainsi l'habitude de fréquenter les services publics pour accéder à des droits sociaux ou réaliser des démarches obligatoires. Les institutions telles que Pôle Emploi, la Caisse d'allocations familiales, les bailleurs sociaux, l'école, la Poste, les transports publics et la municipalité sont communément connues des habitants interrogés[67].

Cependant, la relation avec les administrations se révèle être ambiguë dans la mesure où, bien que connues et fréquentées, les institutions peuvent également susciter méfiance, défiance, incompréhension ou résignation. Ces réactions sont souvent provoquées par la méconnaissance du traitement des dossiers réalisé par les agents des administrations où ils se rendent pour réaliser leurs démarches. De plus, le rapport aux institutions est complexe en ce qu'il implique de préparer les documents, de remplir des dossiers en vue de la rencontre avec l'agent du service public en question[68].

Le rôle des intermédiaires publics par débordement

L'enquête Capacity continue de montrer que les usagers éprouvent le besoin d'être aidés. En effet, elle révèle que c'est vis-à-vis de l'accès aux démarches administratives que les non-internautes se sentent le plus contraints : 42% d'entre eux déclarent qu'il est difficile d'effectuer certaines démarches sans Internet[69].

Des individus, des groupes ou des institutions – issus de l'entourage familial, de la sphère publique, privée ou associative – sont ainsi identifiés par des usagers insatisfaits ou en situation de difficulté comme étant en capacité de les aider dans la réalisation de leurs démarches. Cette réalité renvoie à ce que les auteurs de l'enquête appellent « les intermédiaires […] par débordement »[70].

Ces pratiques peuvent être mises en regard avec ce que Yasmine Siblot qualifie de « débrouille » pour s'occuper de ses papiers, dans sa grande enquête sur le rapport aux services publics dans des banlieues d'Ile-de-France[71].

Parmi les autres intermédiaires par débordement de nature publique, les bibliothèques occupent une place de choix pour les usagers qui les perçoivent globalement de manière positive, ce qui les place dans un rôle crucial de service public local d'accompagnement aux démarches administratives.

---

[67] BURGY, Gwenhaël, DUBOIS, Vincent, RENAUDIER, Thierry. *Op. cit*. p. 31-33.

[68] *Ibid*. p. 54-55.

[69] GIS M@RSOUIN. *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français* [en ligne]. 9 mars 2017, p. 13. Disponible sur : https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf (consulté le 18 janvier 2018).

[70] *Ibid*. p. 83.

[71] SIBLOT, Yasmine. *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris : Presses de Sciences Po, 2006. P. 27.

BY-NC-ND

B. Les bibliothèques bénéficient d'une image positive auprès des usagers : un lieu jugé accueillant et utile

De manière générale, les bibliothèques bénéficient d'une image positive au sein de la population. Ce phénomène est dû à la qualité de l'accueil proposé, à leur utilité ainsi qu'à l'image de prestige qu'elles continuent de renvoyer.

Une qualité d'accueil appréciée

Sur la base des douze engagements intégrés dans le référentiel, le baromètre Marianne mesure le taux de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'accueil dans les services de l'Etat. Cette enquête concerne ainsi les bibliothèques universitaires, non les bibliothèques municipales. Cependant, elle est révélatrice de la façon dont les bibliothèques sont perçues par les usagers les fréquentant assidument, ponctuellement ou même jamais.

Engagées dans une démarche qualité[72], elles recueillent 82 % de satisfaction et se placent en tête des services publics de l'Etat s'agissant de la qualité de l'accueil[73]. Ces éléments, qui doivent être interprétés avec prudence étant donné les natures distinctes des missions exercées par les différents services publics, démontrent tout de même que les bibliothèques sont perçues de façon positive par la population.

Des bibliothèques jugées utiles et attirantes

Dans la sphère de la lecture publique, l'enquête publiée en juin 2017 par le Ministère de la Culture révèle que les bibliothèques municipales bénéficient également d'une image positive auprès de la population. En effet, celles-ci sont jugées utiles à tous par 76% des personnes interrogées. Les publics les plus éloignés de l'institution en ont également une image positive : 60% des non usagers absolus la jugent utiles à tous.

Les bibliothèques municipales apparaissent également comme étant attirantes. En effet, 60% des personnes interrogées et 65% des non usagers absolus les trouvent « plutôt attirantes », comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

[72] MIRABAIL, Lola. « Label Marianne ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 8, p. 124-129. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0124-003 (consulté le 19 janvier 2018).

[73] DITP. *Baromètre 2016 de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat* [en ligne]. 16 septembre 2016. Disponible sur : http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/barometre-2016-de-la-qualite-de-laccueil-dans-les-services-de-letat-la-progression-se-confirme (consulté le 19 janvier 2018).

BY-NC-ND

Perception de la bibliothèque municipale comme attirante ou austère

	Usagers venant une fois par mois ou plus	Usagers venant moins d'une fois par mois	Anciens usagers	Non usagers absolus	**Total 2016**	Total 2005
Très attirants	35%	14%	8%	2%	**16%**	16%
Plutôt attirants	52%	63%	62%	65%	**60%**	49%
Plutôt austères	12%	22%	27%	25%	**22%**	31%
Très austères	0%	1%	2%	8%	**2%**	4%
Total	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%

Base : Répondants indiquant qu'une bibliothèque municipale existe sur la commune.

Illustration 2 : Perception de la bibliothèque comme attirante ou austère [74]

C. Ouverture sur l'étranger : des établissements multifonctions au cœur de politiques publiques intersectorielles

La tendance au développement de services d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque se vérifie dans d'autres pays. Les exemples que nous avons choisis ne sont pas représentatifs de l'ensemble des bibliothèques et ne doivent en aucun cas être érigés en modèles. Ils soulignent néanmoins à quel point les bibliothèques, établissements multifonctions intégrés à leur territoire, sont partie intégrante de politiques publiques intersectorielles, non plus seulement par le biais de leur fonction documentaire, mais surtout grâce à leur politique de services.

Les exemples présentés renvoient à deux grands types de bibliothèques proposant des services d'accompagnement aux démarches : les établissements hybrides et les centres d'information et de ressources locaux. Cette typologie ne prétend pas être exhaustive ni fournir un modèle dont la trame devrait être appliquée à la France. Par ailleurs, elle est à manier avec précaution tant l'écart est important entre les situations politiques, économiques et statutaires de la France et des pays que nous évoquons plus bas. L'objectif de tels exemples est essentiellement de montrer que se développent aussi à l'étranger des bibliothèques jouant une fonction de pôle de services dans leur territoire.

Les établissements hybrides

L'appellation d'établissement hybride renvoie ici à un établissement abritant en son sein une bibliothèque et d'autres services publics locaux. La proximité des

[74] MINISTERE DE LA CULTURE. *Etude publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* [en ligne]. Paris : Direction générale des médias et des industries culturelles, 2016. Extrait p. 53. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016> (consulté le 12 janvier 2018).

BY-NC-ND

acteurs contribue à favoriser la mise en œuvre de projets transversaux, notamment en matière de médiation sociale et d'accompagnement des usagers.

Des guichets de services aux citoyens dans la bibliothèque : les *citizens' services* de Dokk1 à Aarhus[75]

Comme dans de nombreuses villes danoises, à Aarhus la bibliothèque abrite les guichets d'accueil des services municipaux.

La commune d'Aarhus est dotée de 19 bibliothèques municipales dont Dokk1 est la tête de réseau. Au sein du bâtiment se trouvent la bibliothèque, le *citizens' services* (*borgerservice*, en danois) de la mairie (rez-de-chaussée, à l'entrée) et des bureaux, dont le *back office* du guichet de services citoyens (troisième étage).

Illustration 3 : A l'entrée de Dokk1, le « borgerservice »

Le guichet de services aux citoyens de Dokk1 est le point de contact des populations de la commune d'Aarhus avec les autorités. L'accueil y est assuré par des agents des services municipaux. Il est ouvert du lundi au samedi de 8h à 16h et le jeudi jusqu'à 18h. Ce guichet a été créé dans Dokk1 pour répondre à plusieurs enjeux. D'abord, l'accès à l'hôtel de ville était difficile pour les personnes à mobilité réduite. Ensuite, il s'agissait d'installer les guichets dans un environnement vivant pour changer l'image de l'administration. Enfin, l'enjeu résidait aussi dans le fait que les services aux citoyens soient réellement perçus par les habitants comme de véritables services et non pas comme une bureaucratie oppressante.

Environ 90% des services rendus par la ville peuvent être réalisés au guichet *citizens' services* de Dokk1. Les usagers sont accueillis par un écran tactile leur permettant d'obtenir un ticket numéroté après avoir sélectionné un type de demande : permis de conduite, passeport, santé, arrivée au Danemark, autres.

[75] Les informations présentes dans cet exemple ont été rassemblées lors d'une visite de Dokk1 réalisée par les élèves administrateurs territoriaux de l'INET le 7 avril 2017. Les photographies sont attribuées à Sam Revel.

BY-NC-ND

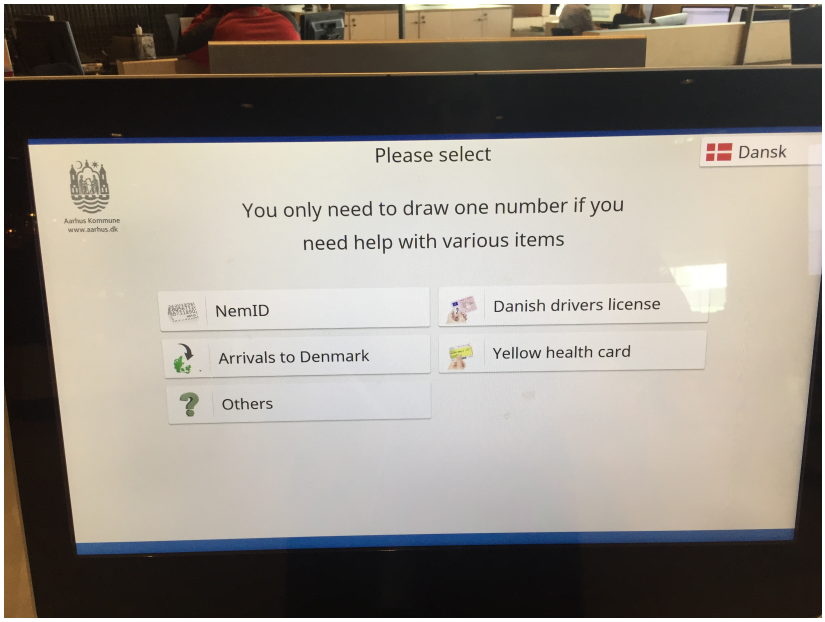

Illustration 4 : L'automate d'accueil du « borgerservice » de Dokk1

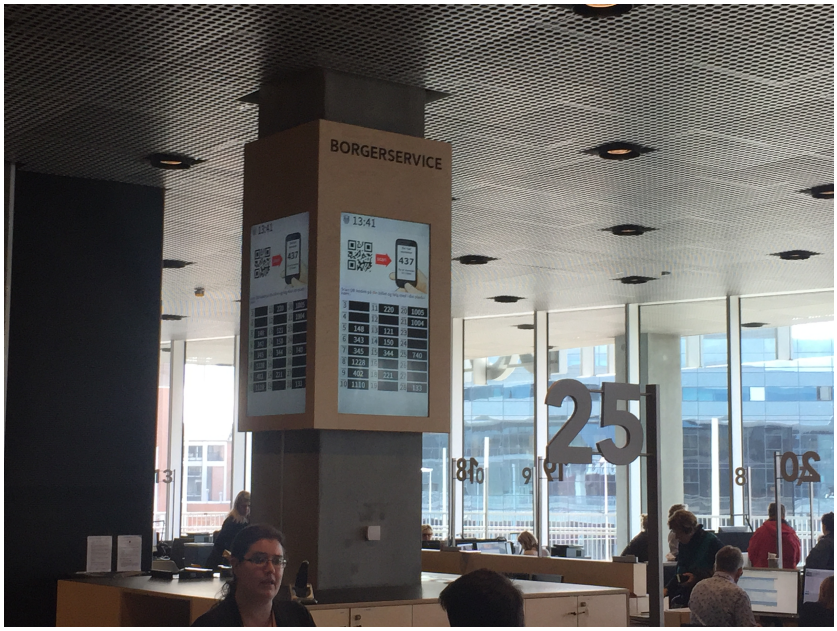

Illustration 5 : L'organisation de l'accueil du « borgerservice » de Dokk1

BY-NC-ND

Illustration 6 : Les guichets administratifs du « borgerservice » de Dokk1

Selon l'évaluation de fréquentation réalisée par l'établissement en 2017, environ 10% des usagers pénètrent dans Dokk1 pour les *citizens' services*. Au printemps 2017, des capteurs portables étaient en cours d'installation dans la bibliothèque pour analyser de manière anonyme les déplacements des usagers et mieux comprendre leurs pratiques et usages des lieux. Il sera notamment possible de savoir si les publics se rendant au guichet des *citizens' services* fréquentent aussi la bibliothèque lors d'une même visite.

L'intégration des services municipaux aux citoyens au sein de la bibliothèque produit ici un paradoxe, dans la mesure où elle contribue à relégitimer les fonctions d'accueil au guichet qui tendent à disparaître dans les bibliothèques de la génération des tiers lieux.

La médiation numérique dans les *idea stores* londoniens

De nombreuses bibliothèques anglo-saxonnes sont conçues comme des centres d'information et de ressources locaux. Les *idea stores* londoniens en sont une des plus célèbres illustrations. Des ateliers d'accompagnement y sont proposés pour venir en aide aux usagers rencontrant des difficultés dans leurs démarches administratives, dans un contexte où les formulaires papier ont disparu dans les administrations britanniques. Il en existe plusieurs types d'atelier de médiation numérique. L'aide au maniement des outils numériques et un atelier reposant sur une progression individuelle proposé dans tout le Royaume-Uni sur un site gratuit (Learn MyWay10) sont deux activités complémentaires. Dans la seconde, les bibliothécaires jouent le rôle d'assistant, disponible pour répondre aux questions des usagers.

Par ailleurs, des ateliers d'aide pour réaliser des démarches en ligne sont ponctuellement ouverts afin d'accompagner les usagers au moment de la déclaration d'impôt, par exemple. Enfin, établissements au croisement des politiques publiques, les *idea stores* accueillent des permanences de professionnels

(cc) BY-NC-ND

des administrations mettant en œuvre la dématérialisation pour expliquer le fonctionnement de leurs services et de leurs sites[76].

Le travail en réseau à la bibliothèque Bon Pastor de Barcelone

A Barcelone, les bibliothèques connaissent un franc succès. Institutions très fréquentées, elles bénéficient également d'un prestige culturel important : 54% des habitants y sont inscrits, 24 407 personnes les fréquentent chaque jour (6,4 millions de visites annuelles) et 15 271 documents sont prêtés quotidiennement (plus de 4,1 millions par an)[77].

La bibliothèque Bon Pastor a obtenu le prix de la bibliothèque sociale d'Espagne (*Premio anual « Biblioteca pública y compromiso social »*) en 2015[78]. Elle a été créée en 2004, dans un quartier enclavé entre la voie ferrée et deux complexes industriels où la population est particulièrement défavorisée.

Les équipes de la bibliothèque travaillent en réseau avec les services et centres sociaux. Etablissement hybride, il occupe trois étages et héberge les services sociaux au quatrième. Les deux services travaillent en bonne intelligence, notamment pour détecter les problèmes des enfants, organiser des ateliers en relation avec les études des adolescents et proposer du soutien scolaire avec l'aide d'un volontaire de la Croix rouge trois fois par semaine pour les jeunes en difficulté avec la lecture et l'écriture. La communication sur l'offre de services de la bibliothèque se fait par l'intermédiaire des services publics d'aide à la recherche d'emploi. Ces activités au sein de l'établissement sont complétées par un travail de terrain hors les murs. Ainsi, des ateliers auparavant proposés à la bibliothèque ont été transportés au cœur des quartiers, débouchant sur un partenariat avec de nombreuses associations très actives.

La bibliothèque Bon Pastor de Barcelone incarne un exemple d'établissement adaptant ses services à ses publics, intégré à son territoire et au cœur des politiques culturelles intersectorielles locales.

La bibliothèque comme centre d'information et de ressources local

La Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

Conçue comme un centre de ressources et d'information, la BAnQ est susceptible d'accompagner les usagers dans leurs démarches administratives par différents le biais de ses collections et d'une large offre de services.

Le niveau 2 (cf. illustration ci-dessous) de l'établissement rassemble les collections ayant trait à l'économie, aux affaires ainsi qu'aux sciences et

---

[76] MORTAIN, Lola. « Le numérique dans une bibliothèque du 18e à Paris : apprenons à faire simple ! ». In : PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017. P. 345-387. Disponible sur : < http://books.openedition.org/bibpompidou/1934> (consulté le 18 janvier 2018).

[77] MENEGHIN, Céline. « Si la bibliothèque est bonne… Voyage d'étude à Barcelone (Espagne), 22-26 avril 2015 ». *Bibliothèques et inclusion. Bibliothèque(s)*, n° 80, 2015, p. 69.

[78] Fundación Biblioteca Social. « Entrega 1a. ed. Premio « Biblioteca Pública y Compromiso Social ». Barcelona (2015) ». *Fundacionbibliotecasocial.org* [en ligne]. Disponible sur : http://fundacionbibliotecasocial.org/es/entrega-premio/ (consulté le 19 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

technologies. Il héberge également trois types d'accueil : Services Québec, le Centre emploi-carrière et le Carrefour affaires.

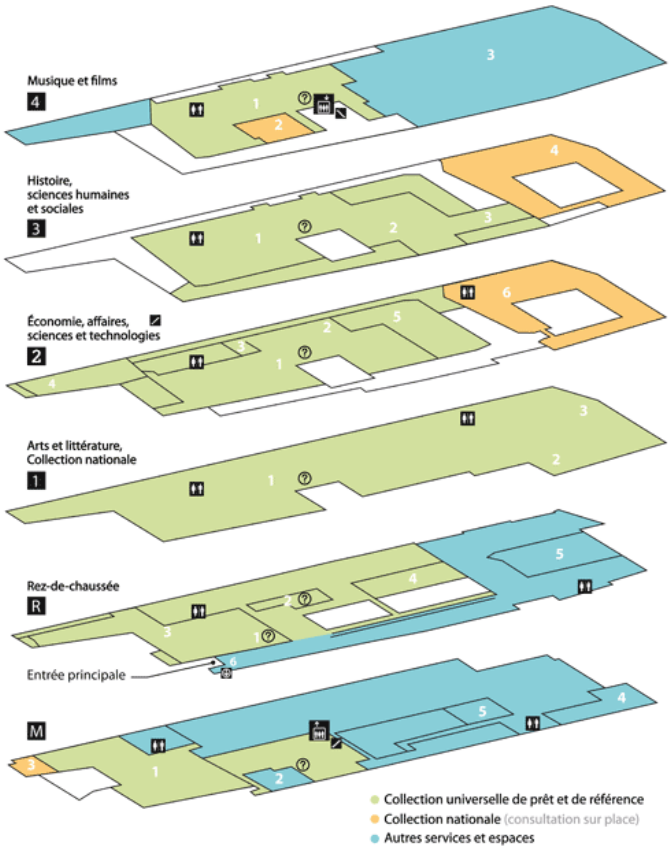

Illustration 7 : Organisation des collections et des services dans les espaces de la BAnQ[79]

Services Québec propose des services personnalisés de renseignement sur les programmes et services du gouvernement du Québec, accessibles du mardi au samedi. Le Carrefour affaires propose un service d'information en affaires, notamment d'aide de recherche en information au démarrage d'entreprise. Le Centre emploi-carrière propose des ressources documentaires pour accompagner les usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle.

En parallèle, la BAnQ organise des séries d'ateliers et de conférences ayant pour objet d'aider les publics à réaliser leurs démarches du quotidien, parmi lesquelles on peut citer « Vers l'emploi » (ateliers), « Economie sociale » (conférences) et « Finances personnelles » (conférences).

Centre d'information et de ressources local, la BAnQ apparaît comme une agora au sein de laquelle la fonction documentaire sert essentiellement de fondation pour le développement d'une politique de services affirmée, destinée à renforcer l'autonomie des citoyens.

***

[79] BAnQ. « Plan des niveaux ». *BAnQ.qc.ca* [en ligne]. http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/informations_pratiques/grande_bibliotheque/Plan_etages/ (consulté le 20 janvier 2018).

BY-NC-ND

Si les besoins en matière d'accompagnement social existent depuis longtemps en bibliothèque, ils tendent à s'intensifier sous le triple effet de la paupérisation, de la persistance du chômage et de la dématérialisation d'un nombre croissant de services publics. Or, certains usagers éprouvent précisément le besoin d'être aidés dans la réalisation de leurs démarches, l'exclusion numérique concernant encore un quart de la population française. Dans ce contexte, de nombreuses bibliothèques municipales – institutions ouvertes à tous, gratuites et bénéficiant d'une image plutôt positive – tiennent lieu de points d'accueil administratif.

Il est néanmoins impossible de considérer cette tendance comme résultant du seul effet de débordement des services publics voisins. En effet, les bibliothèques sont partie intégrante d'une transformation plus globale de l'ensemble des services publics, qui trouve ses fondements dans la modification de leurs relations avec les populations. D'établissements aux fonctions essentiellement documentaires, elles évoluent vers des pôles d'accueil multiservices et multifonctions, tendance qui contribue à en faire, au sein de leur territoire, les nœuds de politiques publiques transformées.

Aussi, les bibliothèques tentent de répondre aux attentes des usagers en organisant une offre de services d'accompagnement aux démarches administratives selon des modalités qu'il s'agit de distinguer.

(cc) BY-NC-ND

II. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET INTERCOMMUNALE

Dans le même mouvement qui remodèle les autres services publics accueillant des usagers, les bibliothèques municipales tendent à se transformer en pôles multiservices, leurs fonctions se métamorphosant au sein des territoires.

Aussi, nous assistons à l'émergence d'un foisonnement d'initiatives singulières lancées dans les territoires par des équipes soucieuses de répondre aux demandes accrues des usagers en matière d'accompagnement aux démarches administratives. Ce service protéiforme est couramment proposé mais bien souvent peu visible au sein du territoire.

Nous tenterons ici de brosser un portrait de l'offre de services en matière d'accompagnement aux démarches administratives dans les bibliothèques municipales françaises, en tentant de dégager les traits communs ainsi que les différences des initiatives locales que nous avons identifiées. Nous chercherons à comprendre quelles sont les modalités de mise en œuvre de tels services : quels en sont les destinataires ? en quoi consistent-ils ? dans quels espaces sont-ils proposés ? qui les met en œuvre ? quels sont les conséquences sur les équipes et sur les métiers des bibliothèques ?

CHAPITRE 1 - ESSAI DE TYPOLOGIE DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE

En vue de la mise en œuvre de projets d'inclusion sociale, un foisonnement d'initiatives émerge localement. Les nouveaux services d'accompagnement qui se développent trouvent leur légitimité dans la mission d'information des citoyens que se doivent de remplir les bibliothèques municipales, qui s'exprime également à travers le développement de collections relevant de la vie pratique. En cela, l'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque municipale constitue le prolongement des collections, comme le précise la fiche de poste de l'écrivain public de la bibliothèque Vaclav-Havel :

> « […] nous avons développé des services gratuits qui prolongent nos collections et inscrivent l'établissement dans son environnement […] »[80]

Collections et services font partie d'un même projet territorial d'inclusion sociale et numérique.

Pour tenter de comprendre ce foisonnement d'initiatives, nous avons choisi d'adopter une démarche de synthèse des données collectées. Si cette synthèse a pour objet d'apporter une meilleure compréhension des services

[80] Fiche de poste de l'écrivain public réalisant des permanences à la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement). Ce document a été consulté à l'occasion d'un entretien avec Alain Maenen, responsable de ladite bibliothèque, le 10 novembre 2017.

(cc) BY-NC-ND

d'accompagnement aux démarches administratives, elle n'a pas pour but de servir de modèle pouvant être répliqué sur tous les territoires, dans la mesure où chaque bibliothèque trouve des réponses différentes en fonction du contexte et des partenaires disponibles.

Le présent chapitre a pour objet de dresser une typologie des services d'accompagnement aux démarches administratives proposés aux usagers. Etant donné la diversité des pratiques et des modalités de mise en œuvre, nous avons opté pour une grille d'analyse simplifiée (qui ? quoi ? quand ? où ?) permettant de décrire les services et d'en dégager les caractéristiques principales.

A. Identification des publics et visibilité des services d'accompagnement aux démarches

Comment les publics éprouvant un besoin d'accompagnement sont-ils identifiés ?

Identifier les publics en situation de difficulté dans leurs démarches administratives est complexe dans la mesure où les lecteurs des bibliothèques ne représentent qu'une partie limitée des personnes éprouvant un besoin d'accompagnement. Des partenariats avec des associations ou d'autres services publics permettent de compléter le travail quotidien d'identification réalisé par les bibliothécaires, notamment dans les espaces informatiques et numériques.

A Strasbourg, la médiathèque de la Meinau s'appuie sur le centre social et culturel (CSC) qui partage le même bâtiment. Le CSC identifie des personnes en difficultés et leur propose de suivre une formation aux outils informatiques à la bibliothèque.

De la même manière, le partenariat entre certaines bibliothèques de la Ville de Paris et Emmaüs Connect prévoit que l'association oriente les publics en difficulté vers les ateliers que ses animateurs organisent au sein des bibliothèques.

A la Réunion, la charte de partenariat entre le réseau de lecture publique de la commune du Tampon et la CAF du département répartit les rôles entre les signataires de la façon suivante : la CAF réalise la communication vers les publics pour les orienter vers l'offre de services des bibliothèques et celles-ci mettent à la disposition des usagers allocataires inscrits un espace numérique et leur permettent l'accès à des ateliers d'accompagnement.

Quelle stratégie pour rendre les services d'accompagnement visibles des publics ?

Les services d'accompagnement aux démarches administratives sont différemment connus des publics selon les territoires, comme l'illustrent les deux exemples qui suivent. Dans le quartier prioritaire politique de la ville (QPV) de la Meinau-Neuhof, à Strasbourg, la médiathèque ne fait pas partie des institutions publiques les mieux connues des populations[81]. L'offre de services d'accompagnement est ainsi rendue visible par l'intermédiaire d'autres acteurs du

[81] BURGY, Gwenhaël, DUBOIS, Vincent, RENAUDIER, Thierry. *Accès aux services publics et rapport aux institutions des habitants des quartiers populaires. Enquête sur le QPV Neuhof-Meinau*. Rapport d'étape de l'enquête menée dans le cadre du Contrat de recherche SGAE UMR 7363. Université de Strasbourg, novembre 2017.

(cc) BY-NC-ND

territoire, comme le CSC. Dans la commune réunionnaise du Tampon, la situation est différente. D'après Marie-Noëlle Lubin-Perrine, responsable du réseau, les populations commencent à identifier les bibliothèques comme points de médiation grâce aux efforts déployés dans le domaine de la médiation, ce qui contribue à augmenter la fréquentation. C'est ainsi que 38% des 80 000 habitants de la commune fréquentent les médiathèques[82].

Régularité du service

La régularité d'une action de médiation à destination des publics en difficulté dans leurs démarches administratives contribue à la rendre visible des lecteurs de la bibliothèque. Ce constat a été fait à la BPI, où l'équipe du service Savoirs pratiques estime que « les permanences doivent être régulières pour que le service puisse être repéré. »[83]

Signalétique

D'après nos observations, les services d'accompagnement aux démarches sont peu visibles à travers la signalétique.

Si la signalétique valorise peu ce service en tant que tel, elle permet d'accéder aux espaces où se déroule l'accompagnement et d'informer les usagers au sujet du calendrier des activités. De nombreux établissements utilisent des affiches, des flyers pour annoncer la tenue des activités inscrites au calendrier de la bibliothèque. Cette pratique vaut également pour les actions d'accompagnement aux démarches administratives. A la BPI, des annonces sonores informent les usagers de la tenue d'ateliers et de permanences le jour même ainsi que des modalités d'accès au service.

[82] Entretien avec Marie-Noëlle Lubin-Perrine, responsable du réseau de lecture publique de la commune du Tampon (Réunion). Le 23 janvier 2018.

[83] Entretien avec Mathilde Servet, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien (actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar) et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

(cc) BY-NC-ND

Illustration 8 : Support de communication disposé dans les espaces de la BPI

La signalétique joue également un rôle dans l'indication des espaces dans lesquels se déroulent les ateliers ou les permanences. Pour illustration, à la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement), la salle dans laquelle l'écrivain public accueille les usagers est identifiée comme telle par un affichage apposé sur sa porte, à l'entrée de l'établissement.

Bien que peu exploitée dans cette optique, la signalétique apparaît comme un enjeu pour matérialiser le service d'accompagnement dans les espaces de la bibliothèque et renforcer sa visibilité publique.

Communication externe : faire connaître et informer des modalités du service d'accompagnement

La communication externe permet de faire connaître le service d'accompagnement et d'informer les usagers sur son contenu les modalités d'accès. Dans cette optique, plusieurs canaux sont exploités, depuis l'affichage extérieur jusqu'à la presse, en passant le site internet institutionnel et les réseaux sociaux.

Pour faire connaître leurs services d'accompagnement aux démarches, certaines bibliothèques s'appuient sur les réseaux sociaux et leur site institutionnel. La BPI publie régulièrement des rappels concernant les actions de médiation qu'elle propose sur Facebook et Twitter. Ces publications renvoient généralement à son site internet, qui présente des informations complètes et des mises à jour sur la nature des services et leurs calendriers. La presse peut être utilisée pour annoncer la création d'un nouveau service. C'est notamment par ce canal que la

BY-NC-ND

bibliothèque des Champs Libres a annoncé l'installation de la cabine Info Sociale en Ligne[84].

Pour informer des modalités du service d'écrivain public proposé en son sein, la bibliothèque Vaclav-Havel s'appuie également sur le tissu institutionnel et associatif du quartier. Un affichage est réalisé dans les services susceptibles d'accueillir des publics en difficulté dans leurs démarches administratives, comme la mairie d'arrondissement, la CAF, le centre d'animation de quartier ou encore des commerces locaux, lieux dans lesquels des flyers sont également disposés[85].

Action située au croisement des politiques publiques, l'accompagnement aux démarches administratives ne peut être rendu visible d'un large public que par le biais d'une stratégie de communication externe affirmée et en s'appuyant sur des partenariats avec des acteurs associatifs et institutionnels du territoire en mesure d'orienter les usagers vers l'offre de services des bibliothèques.

B. Quelles formes les services d'accompagnement aux démarches administratives prennent-ils ?

Les premiers traits de notre essai de typologie ont été tracés à partir des critères suivants : la nature de l'activité (accueil quotidien, permanence, atelier, autres activités) ; la périodicité et la fréquence du service ; les modalités d'accès au service (inscription, prise de rendez-vous, accès libre). L'analyse de ces caractéristiques est organisée selon un critère de souplesse et d'immédiateté du point de vue de l'usager : du type de service le plus souple au type de service le moins souple.

L'accueil du quotidien. La bibliothèque comme centre d'aiguillage

De manière générale, l'accueil renvoie à toutes les interactions entre les usagers et le personnel de la bibliothèque[86]. Accueillir consiste ainsi à répondre aux demandes de tous les usagers. Ce que nous qualifions d'accueil du quotidien renvoie à toutes les interactions ayant lieu entre les publics et le personnel dans le cadre des activités de service public. Il s'agit principalement d'orientation et d'information[87]. Ces dernières peuvent avoir lieu à une banque d'accueil et de prêts, à un point d'information et de renseignements bibliographiques ou encore au hasard de la déambulation d'un bibliothécaire dans les espaces publics de l'établissement. L'accueil du quotidien est libre, sans prise de rendez-vous ni

[84] Ce nouveau service a fait l'objet d'articles dans la presse locale, notamment dans le quotidien régional *Ouest France* : https://www.ouest-france.fr/bretagne/rennes-35000/une-cabine-d-acces-au-droit-aux-champs-libres-5495116 .

[85] BIBLIOTHEQUE VACLAV HAVEL. *Permanence d'écrivain public. Rapport d'évaluation*. Juin 2015. Il s'agit d'un document interne.

[86] MONTGOLFIER (DE), Amaël. *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoir-faire*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Bertrand Calenge. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2012, p. 11. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60392-bien-accueillir-a-la-bibliotheque-processus-humains-competences-savoir-faire.pdf (consulté le 25 juillet 2017).

[87] CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

(cc) BY-NC-ND

inscription. Il peut avoir lieu en physique – dans les locaux de bibliothèque ou hors les murs – ou à distance[88].

Dans le réseau de lecture publique de Plaine-Commune, les activités quotidiennes d'accueil contribuent à faire de la bibliothèque un « centre d'aiguillage »[89] tenant lieu d'accompagnement aux démarches administratif de premier niveau. Pour Yannick Kremer, responsable du pôle accueil, médiation, valorisation des collections et du bibliobus à Plaine-Commune, l'une des principales difficultés de ce genre d'activité réside dans le fait qu'il faut répondre à une demande immédiate quand aucun mécanisme n'est mis en œuvre, d'autant que les demandes des usagers revêtent souvent un caractère d'urgence. Des fiches ont ainsi été élaborées et partagées à l'échelle du réseau intercommunal afin d'organiser l'accueil des publics en situation de difficulté avec leurs démarches. A travers cet accueil du quotidien, les usagers peuvent bénéficier d'un premier niveau d'accompagnement aux démarches administratives au moment où ils en éprouvent le besoin, et pas seulement dans les créneaux horaires d'une permanence spécifique ou d'un atelier de médiation.

En fonction de la nature de la demande de l'usager, la réponse peut également prendre la forme d'une orientation complémentaire, en proposant à l'usager des activités de médiation proposées par la bibliothèque ou en lui indiquant les contacts de personnes compétentes pour l'aider dans ses démarches.

L'espace Vie du citoyen de la bibliothèque des Champs Libres, à Rennes, joue ce rôle d'aiguillage. Il est courant que des usagers en consultation sur un poste informatique sollicitent le personnel afin d'obtenir de l'aide pour régler un problème qu'ils présentent souvent d'abord comme relevant du domaine technique. Au cours de la discussion, les personnels identifient les difficultés rencontrées par les usagers ; s'il s'agit souvent d'une absence de maîtrise de l'outil, les difficultés proviennent également des effets produits par une situation d'exclusion numérique telle que nous l'avons définie dans la première partie. Les usagers sont ainsi orientés vers des services extérieurs (notamment les services sociaux du Département d'Ille-et-Vilaine) en cas de besoin ou vers d'autres services de la bibliothèque [90]. Orientés et informés à travers l'accueil quotidien, les usagers peuvent également bénéficier de permanences d'accompagnement aux démarches administratives.

Les permanences

Sur inscription ou libres d'accès, les permanences correspondent à des créneaux horaires, réguliers ou ponctuels, pendant lesquels des professionnels se rendent spécifiquement disponibles auprès des publics pour répondre à des demandes sur une thématique prédéfinie.

---

[88] MIRIBEL (DE), Marielle. *Accueillir les publics : comprendre et agir*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2013, p. 14.

[89] Entretien avec Yannick Kremer, responsable pôle accueil, médiation et valorisation des collections. Responsable bibliobus. Le 7 septembre 2017.

[90] Entretien avec Eric Pichard, responsable du département des publics, bibliothèque des Champs-Libres (Rennes). Le 4 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

Les permanences d'écrivains publics

De telles actions de médiation sont menées à la bibliothèque Vaclav-Havel[91]. Implantée dans le quartier prioritaire politique de la ville de la Goutte d'or, dans le 18e arrondissement à Paris, elle développe depuis son ouverture en 2013 différents services pour répondre aux besoins de ses publics. Trois d'entre eux (Port'âge, Coup de Pouce et Main tendue) sont proposés par le biais de services civiques. Par ailleurs, des cours de français ont été organisés à destination des publics migrants et allophones grâce à la participation de bénévoles. Les permanences d'écrivains publics s'inscrivent dans cette même volonté de faire de la bibliothèque un vecteur d'inclusion dans le quartier. Le mémo réalisé par les équipes de l'établissement à destination des écrivains publics venant y exercer en rappelle les missions :

> « Il s'agit de proposer aux lecteurs de la bibliothèque un service d'aide ponctuel à la rédaction et d'information, pour notamment : lire et comprendre un courrier ; écrire, modeler et corriger un écrit ; retranscrire les demandes, les pensées, les besoins ; constituer des dossiers et/ou courriers administratifs. »[92]

La consultation de l'écrivain public est gratuite et s'effectue sur rendez-vous, pris auprès du bibliothécaire en poste à l'accueil, qu'il inscrit sur un agenda collaboratif partagé avec l'écrivain public, qui peut ainsi suivre l'évolution de son calendrier et préparer ses consultations. Celles-ci ont une durée annoncée de 45 minutes, avec une possibilité de réserver deux créneaux consécutifs en tant que de besoin. Entre 2015 et 2017, les permanences ont eu lieu de janvier à juin, les mardis de 14h à 19h et les mercredis de 10h à 13h.

Lors de la prise de rendez-vous, le personnel de la bibliothèque demande à l'usager son nom, son prénom et la nature de la demande, ce qui permet de le réorienter dans le cas où sa demande ne pourrait pas être traitée par l'écrivain.

En effet, toutes les demandes ne sont pas recevables. La bibliothèque Vaclav-Havel a établi une liste des demandes pouvant être traitées et des types de demandes qui font l'objet d'une réorientation. La première catégorie recouvre les domaines suivants :

- administratif : échanges avec les administrations (au sens large) ; aide au remplissage de dossiers de demandes de prestations, d'aides ou d'allocations ; réclamation ou résiliation de contrat ; aide au classement et à l'organisation des papiers ;

- emploi : lettres de motivation ; CV, sur le fond (la forme est ensuite travaillée avec les ateliers du Pôle MedNum) ;

- logement ;

- courriers personnels.[93]

Les demandes ne pouvant pas être traitées relèvent des domaines suivants : tout ce qui concerne le juridique ; les dossiers de surendettement ; les formulaires liés aux demandes de titre de séjour ; les déclarations d'impôts. En bref, toutes les

---

[91] Entretien avec Alain Maenen, responsable de la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement). Le 10 novembre 2017.

[92] Le « Mémo permanence écrivain public » est un document interne à la bibliothèque Vaclav-Havel.

[93] BIBLIOTHEQUE VACLAV HAVEL. *Permanence d'écrivain public. Rapport d'évaluation*. Juin 2015. Il s'agit d'un document interne.

(cc) BY-NC-ND

demandes nécessitant des compétences spécifiques ou l'intervention de spécialistes sont réorientées vers d'autres structures comme les Points d'accès au droit (PAD), des associations ou des institutions. Le rapport d'évaluation de l'activité d'écrivain public de 2015 précise qu'au total, 17 demandes ont été réorientées : vers les maisons de justice et points d'accès au droit (MJD/PAD), vers les ateliers numériques de la bibliothèque, vers une association pour le logement (ADIL) ; vers des cours de Français ; vers d'autres écrivains publics parisiens[94].

Selon le même rapport d'évaluation de 2015, la nature des demandes se répartit comme suit : sur les 69 demandes reçues en six mois, 43% sont liées à la recherche d'emploi (dont 57% de lettres de motivation, 26% de curriculum vitae et 17% d'envoi de candidatures en ligne), 41% sont liées à une démarche administrative au sens strict (dont 36% concernent le logement, 18% le travail et 25% d'autres demandes comme la prise de rendez-vous auprès de la préfecture), 10% sont liées aux études et 6% à des projets personnels[95].

Des permanences d'écrivains publics se tiennent également à la BPI depuis 2013. Le service a été créé pour répondre à des demandes répétées d'usagers éprouvant le besoin d'être aidés en matière de rédaction et de démarches. Au départ, il s'agissait principalement d'aider à la rédaction de *curriculum vitae*. L'activité s'est ensuite élargie, l'offre ayant suscité de nouveaux besoins, notamment en matière d'accompagnement aux démarches administratives. Aujourd'hui, l'accompagnement à la rédaction de curriculum vitae et de lettres de motivation représente environ la moitié des demandes exprimées par les usagers[96].

Le service est accessible à tous les usagers, sur inscription (prise de rendez-vous) auprès du bureau 5/6 Sciences et techniques, le jour même, au moins une heure et demie avant le début des permanences. Celles-ci durent deux heures et demie et sont prévues le jeudi, une fois par mois. Bien que destiné à tous, ce service ne capte pas les migrants, qui sont accompagnés par l'association France Terre d'Asile, qui assure une permanence d'aide aux démarches deux fois par semaine à la BPI[97].

Les permanences informatiques

Les écrivains ne sont pas les seuls services proposés par le biais de permanences à la BPI. En complément aux ateliers numériques, une permanence numérique appelée « Déclics informatiques » est proposée le mercredi toutes les deux semaines de 17h30 à 19h. Pendant ces horaires, les usagers peuvent venir poser des questions d'ordre technique liées aux technologies de l'information et de la communication, sur des plages de 30 minutes. Elles peuvent être l'occasion, pour l'usager, d'interroger les bibliothécaires sur des points techniques liés aux démarches administratives en ligne.

---

[94] *Ibid*.

[95] *Ibid*.

[96] Entretien avec Mathilde Servet, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien (actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar) et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

[97] *Ibid*.

(cc) BY-NC-ND

Des permanences d'aide à la télé-déclaration des impôts

Dans le réseau des médiathèques de Plaine-Commune, les usagers peuvent bénéficier, depuis 2017, d'un service d'aide à la déclaration d'impôts. Celui-ci a été expérimenté au printemps, pendant la campagne de déclaration d'impôts, sous la forme de permanences ponctuelles tenues les samedis matin au sein des bibliothèques par des agents de la Direction départementale des finances publiques. Un vrai besoin a été identifié au cours de cette campagne d'accueil. L'opération sera renouvelée en 2018.

Les ateliers

A travers les ateliers, les usagers peuvent avoir accès à un service de médiation et d'apprentissage collectif, le plus souvent sur inscription préalable. Les sessions de formation sont le plus souvent animées par des membres du personnel de la bibliothèque et se déroulent pendant un créneau horaire prédéfini.

Les ateliers numériques

Au sein d'une offre de service autour du numérique et au sein d'une série d'ateliers numériques, se trouvent parfois des ateliers spécifiquement dédiés à l'accompagnement aux démarches administratives en ligne.

A la BPI, les ateliers numériques sont gratuits, sur inscription. L'établissement en propose plusieurs par semaine. Chacun est planifié sur un créneau d'une heure et demie. Ils portent sur des thématiques précises, comme la création d'une boîte mail, la navigation sur internet, l'initiation au traitement de texte ou encore la réalisation de démarches administratives en ligne. Ces ateliers rassemblent, au maximum, huit personnes et sont animés, tour à tour, par une vingtaine de membres de l'équipe de la BPI. Ils sont principalement fréquentés par des personnes de 65 ans et plus ainsi que par des individus en décrochage social[98]. Les ateliers « Accompagnement aux démarches administratives » font partie des ateliers numériques. Ils sont essentiellement fréquentés par des personnes qui souhaitent créer des comptes en ligne. Les animateurs de l'atelier leur montrent également comment se repérer sur les sites des administrations afin qu'ils soient en mesure de retrouver le chemin pour réaliser leurs démarches en autonomie[99].

Au sein du réseau de lecture publique de Plaine-Commune, la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville met en œuvre un service d'accompagnement aux démarches en ligne par le biais d'ateliers, qui se tiennent toutes les deux semaines, le mardi matin de 10h30 à 12h, lorsque la bibliothèque est fermée au public. L'accès est gratuit mais nécessite d'être inscrit préalablement à la bibliothèque. Les usagers prennent rendez-vous sur place ; les agents de l'accueil leur demandent alors quelques informations sur leur besoin d'accompagnement. Cela leur permet de préciser si leur demande pourra être satisfaite. En effet, ces ateliers n'ont pas vocation à aider à la rédaction de curriculum vitae ou de lettres de motivation, d'autres services étant déjà spécifiquement dédiés à ces sujets. Les

[98] Entretien avec Mathilde Servet, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien (actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar) et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

[99] *Ibid*.

(cc) BY-NC-ND

agents leurs demandent ensuite leur numéro de téléphone et les rappelle dans le but de confirmer le rendez-vous, de vérifier qu'ils sont bien inscrits afin qu'ils puissent se connecter aux postes informatiques, et leur préciser s'ils doivent se munir de papiers pour leurs démarches. La séance d'accompagnement dure de quinze minutes à une heure selon les besoins. Ils sont animés, tour à tour, par deux membres de l'équipe de la médiathèque.

En 2014-2015, la bibliothèque Vaclav-Havel a organisé des cycles de formation sur des questions relatives à internet, aux courriers électroniques ou encore à la bureautique. Les sessions duraient quatre semaines, alternant deux niveaux (début, intermédiaire). Les ateliers étaient proposés à des groupes de quatre à six personnes et étaient animés par des bibliothécaires. Ces formations étaient complétées par des ateliers ponctuels portant sur des sujets précis, comme la réservation d'un billet de train ou la présentation d'une nouvelle application. En outre, des séances de « SOS ponctuels » étaient organisées sur un créneau par semaine maximum pour répondre à des questions d'usagers de façon individuelle. Les rendez-vous duraient 45 minutes et étaient complets un mois à l'avance. Après un an de fonctionnement, le service a été évalué et des points d'insatisfaction ont été identifiés. Tout d'abord, l'inscription des usagers s'avérait complexe en raison de la différenciation des niveaux. Les formations étaient proposées plusieurs semaines/mois plus tard, ce qui ne permettait pas de répondre aux besoins immédiats des publics, ce qui contribuait à expliquer le taux de présence particulièrement bas à ces sessions. De plus, l'analyse des niveaux lors de l'inscription n'était pas efficace et correspondait peu à la réalité. La progression des usagers était ainsi limitée. Enfin, les ateliers ne prévoyaient aucune formation sur d'autres supports comme les tablettes ou les téléphones. Pour tenter de résoudre ces difficultés, un nouveau service de permanence numérique a été créé en septembre 2015. Il s'agit d'une plage horaire chaque semaine, accessible sans prérequis de niveau ni inscription. Elle est individuelle et animée par deux bibliothécaires. Elle permet donc davantage d'échanges et de convivialité. Les usagers sont ainsi davantage susceptibles de dévoiler leurs difficultés avec certaines démarches administratives qu'ils doivent réaliser. La récurrence et la souplesse permettent de mieux s'adapter aux pratiques et demandes des publics. La réflexion sur ce service puis la modification qui s'est ensuivi ont permis de diversifier les usagers le fréquentant, en le rendant plus mixte et plus intergénérationnel[100].

En somme, ateliers et permanences d'accompagnement aux démarches apparaissent comme deux visages d'une même politique de services tournée vers la médiation et le souci d'inclusion socio-numérique des usagers.

Ateliers d'accompagnement aux démarches de la vie quotidienne

Véritable centre de ressources local, la BPI développe de riches collections liées à la vie pratique. C'est dans ce prolongement que Mathilde Servet, alors responsable du service Savoirs pratiques au moment de l'entretien, et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine dans cette même

[100] MORTAIN, Lola. « Le numérique dans une bibliothèque du 18e à Paris : apprenons à faire simple ! ». In : PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017. P. 345-387. Disponible sur : < http://books.openedition.org/bibpompidou/1934> (consulté le 18 janvier 2018).

BY-NC-ND

équipe, justifient la création de services d'accompagnement aux démarches, notamment de la vie quotidienne[101].

Les ateliers « S'installer à Paris » illustrent cette volonté de développer de telles actions de médiation. Ils sont organisés ponctuellement, sur des plages horaires d'une heure et demie. Les usagers peuvent y accéder librement sur inscription auprès du bureau autoformation au moins trente minutes avant le début de l'atelier. Ce dernier rassemble douze participants au maximum. Les animateurs y présentent notamment les ressources et services de la BPI afin de faciliter les démarches d'installation des nouveaux résidents.

A travers son projet de créer cinq nouveaux ateliers d'ici 2021, la BPI affirme toujours davantage son positionnement de centre de ressources local, social et citoyen.

La médiation réalisée en atelier peut également être proposée en ligne. Pour illustration, les médiathèques de Plaine-Commune ont lancé la plateforme Médi@TIC, qui permet aux usagers inscrits d'accéder à une large gamme de ressources électroniques ainsi qu'à une offre d'autoformation en informatique, de la bureautique à l'utilisation d'internet, rassemblée dans un volet intitulé « Savoirs ». Cette plateforme, lancée en 2015, a connu un franc succès, en partie grâce à ce volet autoformation qui concentre 60% des *streams* d'utilisation[102].

Dans cette optique, les ateliers d'accompagnement aux démarches en présentiel servent également de médiation à cette plateforme, en venant compléter et enrichir cette offre à distance.

C. Dans quels espaces les actions d'accompagnement aux démarches administratives se déroulent-elles ?

L'accompagnement aux démarches administratives présente des contraintes spécifiques. Un tel service doit pouvoir être réalisé dans un espace répondant aux impératifs de confidentialité et bénéficiant d'un point d'accès à internet. Si certaines formes du service sont rendues dans un espace dédié – de façon permanente ou temporaire, fixe ou modulable – d'autres sont davantage mouvantes.

L'objet de cette partie est de tenter de dresser une cartographie des espaces où se déroulent les différentes actions d'accompagnement aux démarches administratives et de comprendre dans quelle mesure la façon d'investir les espaces conditionne la bonne mise en œuvre du service et en quoi les usages suscités par un tel service nécessitent de repenser les zonages de la bibliothèque.

[101] Entretien avec Mathilde Servet, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien (actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar) et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

[102] BOHY, Fanny, « Une dynamique au service de l'inclusion sociale et numérique : les médiathèques de Plaine Commune ». In : PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle.* Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017, p. 434-475. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/1934 (consulté le 18 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

Dans la bibliothèque

Au sein des bibliothèques, nos observations nous ont permis d'identifier deux types d'espaces dans lesquels se déroulent les actions d'accompagnement aux démarches administratives : les espace dédiés et les espaces partagés.

Les espaces dédiés au service d'accompagnement

La majeure partie des actions d'accompagnement aux démarches administratives organisées au sein de la bibliothèque se déroule dans des espaces dédiés pouvant être adaptés aux contraintes inhérentes à la nature du service rendu, comme nous l'avons observé plus haut avec Dokk1, où les guichets de services aux citoyens sont implantés dans un espace spécifiquement aménagé au rez-de-chaussée du bâtiment.

Qu'il s'agisse d'une installation permanente, d'une installation éphémère ou d'un espace modulable, ces espaces tendent à garantir la confidentialité des échanges entre l'accompagné et l'accompagnant. A la bibliothèque Vaclav Havel, les permanences de l'écrivain public se déroulent dans la salle « Poussetto », située au rez-de-chaussée, à l'entrée du bâtiment. L'espace est clos mais bénéficie d'une vitre permettant au médiateur d'être vu par le personnel de la bibliothèque en poste à l'accueil. Cet espace visible par le public mais clos garantit des échanges confidentiels entre les usagers et à l'écrivain public, qui peut ainsi travailler en autonomie[103].

Dans les médiathèques de Plaine-Commune, les permanences assurées par des agents des services fiscaux de l'Etat se sont tenues dans un espace dédié, pendant les horaires d'ouverture au public afin que le service soit visible. Pour Yannick Kremer, responsable pôle accueil, médiation et valorisation des collections et responsable bibliobus, « les conditions sont créées pour garantir une certaine discrétion, tout en conservant un espace ouvert. » [104]

A la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville, la confidentialité est permise par l'organisation des ateliers numériques d'accompagnement aux démarches en ligne en dehors des horaires d'ouverture au public, dans l'espace informatique du dernier étage[105].

Les espaces partagés

Des actions d'accompagnement peuvent également être menées dans des espaces partagés.

L'accompagnement relevant des activités d'accueil du quotidien – dont la définition est précisée plus haut – s'effectue généralement dans les espaces d'accueil du bâtiment (guichets, points d'information), ainsi que dans les espaces informatiques, où s'installent de nombreux usagers désireux de réaliser des

[103] Entretien avec Alain Maenen, responsable de la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement). Le 10 novembre 2017.

[104] Entretien avec Yannick, responsable pôle accueil, médiation et valorisation des collections. Responsable bibliobus. Le 7 septembre 2017.

[105] Entretien avec Nathalie Harel, responsable de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville (réseau Plaine Commune). Le 4 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

démarches administratives en ligne. La médiation intervient lorsque les usagers interrogent le personnel en service public qui supervise l'espace.

Par ailleurs, les bibliothèques multiservices, conçues pour être des espaces partagés, offrent l'accès à différents services dans un même espace. Ceux-ci sont implantés dans le bâtiment selon une logique de zonage ouverte et modulable. C'est le cas de la médiathèque-estaminet de Grenay, qui a été conçue comme un passage obligé pour accéder à de nombreux services à la population[106]. Tandis que l'étage accueille les bureaux des responsables des pôles enfance, loisirs, jeunesse et communication, le rez-de-chaussée accueille la médiathèque, ainsi qu'un accueil administratif de premier niveau à destination des parents, enfants et jeunes. En effet, le rez-de-chaussée de la médiathèque – aménagé en espace entièrement modulable – comprend les bureaux de la Mission locale, le relais d'assistance maternel (RAM), un centre de Protection maternelle et infantile (PMI) et un le bar de l'estaminet. Les habitants de tous âges s'y rendent pour inscrire leurs enfants à la cantine ou au centre de loisirs, rencontrer les assistantes maternelles, passer au bureau de la mission locale pour les 16-25 ans ou encore au bureau d'information jeunesse.

Conçu pour héberger une médiathèque et un centre social, le projet de maison de quartier qui verra le jour en 2019 à Vaulx-en-Velin obéit à cette même logique multifonctionnelle. Elle sera la première étape du projet de rénovation urbaine du quartier du Mas du Taureau. Elle comportera cinq univers, au sein desquels il est prévu que les différents usages se croisent :

- univers 1 : accueillir, informer, orienter
- univers 2 : se restaurer, échanger et porter des initiatives
- univers 3 : diffuser, rencontrer et pratiquer
- univers 4 : échanger, se détendre pour l'enfance et la famille
- univers 5 : se former, échanger des savoirs

L'établissement est ainsi prévu pour être entièrement modulable.

Cet établissement hybride sera constitué des équipes de la médiathèque et du centre social, animées par une direction unique. De la même manière que les partenaires seront intégrés à l'organigramme, ils le seront au sein des espaces. Des permanences pourront y être assurées par des services administratifs[107].

Hors les murs

Un accompagnement aux démarches administratives peut être assuré par les bibliothèques municipales hors de leurs murs selon deux types de modalités : hors les murs mais dans le bâtiment qui abrite la bibliothèque ou de manière itinérante.

A la bibliothèque des Champs-Libres à Rennes, une permanence d'information sociale en ligne a été créée en fin d'année 2017 afin d'apporter un accompagnement aux usagers rencontrant des difficultés en matières de démarches administratives. Cette permanence qui prend la forme d'une cabine insonorisée est aménagée dans l'espace Vie du Citoyen, situé à l'entrée du bâtiment, en dehors de la bibliothèque mais placée sous la responsabilité de cette dernière. Lieu

[106] Entretien avec Ali Boukacem, directeur général des services de Grenay. Le 4 octobre 2017.

[107] Entretien avec Laetitia Bau, directrice adjointe du réseau de la lecture publique de Vaulx-en-Velin. Le 10 juillet 2017.

(cc) BY-NC-ND

d'information rassemblant dès sa création des collections d'information générale, la presse ainsi que des postes informatiques permettant l'accès à internet et à l'information en ligne, l'espace Vie du Citoyen a vocation à « accompagner chaque rennais pour mieux assumer sa citoyenneté »[108]. Il est organisé en deux étages : le rez-de-chaussée étant destiné à l'utilisation d'internet et à la presse ; l'étage accueillant les collections d'autoformation, des postes informatiques et un accès internet. En 2013, une réflexion a été lancée à travers un biblioremix pour faire évoluer cet espace. L'idée était de lier le nouvel aménagement au projet général de l'établissement construit autour de la démarche des « 4 C » (créativité, collaboration, connaissances, citoyenneté), avec une volonté de mettre en œuvre une transmission réciproque et horizontale des savoirs afin de favoriser l'expression de la citoyenneté, dans laquelle les bibliothécaires jouent les rôles d'accompagnants et de facilitateurs. Aujourd'hui, l'espace Vie du Citoyen, premier point d'accès à internet, n'accueille pas le même public que la bibliothèque. Il bénéficie d'une implantation particulièrement visible et accessible depuis le hall du bâtiment. De plus, cet espace sans collections peut paraître moins intimidant. Une part importante des publics le fréquentant se trouve dans des situations sociales difficiles. Les équipes en service public sont ainsi fréquemment sollicitées pour résoudre des situations complexes, revêtant parfois un caractère d'urgence[109]. Pour répondre à leurs attentes, une réflexion a été lancée par le biais d'une résidence de designers et d'architecte, ayant abouti à la création et à l'aménagement d'une cabine information sociale, reliée à la *hotline* des services du département d'Ille-et-Vilaine. S'il a été décidé d'installer une cabine insonorisée et non une salle fermée, c'est principalement pour éviter l'effet intimidant qu'aurait pu provoquer auprès des publics un espace clos.

Selon des modalités différentes, le Média-bus du réseau des médiathèques du Tampon, à la Réunion, contribue à accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives. Territoire périurbain et rural étendu sur 165 000 km^2, la commune réunionnaise est dotée d'une population de 80 000 habitants en forte croissance. Sur la base des partenariats avec la CAF et Pôle Emploi, le réseau de lecture publique s'est engagé dans des actions de médiation numérique à destination des publics rencontrant des difficultés à l'occasion de démarches en ligne. Les arrêts du Média-bus sont l'occasion, pour les populations de solliciter l'appui des équipes du réseau.

Comment proposer un accompagnement de qualité dans des espaces contraints ?

Dans de nombreuses bibliothèques, les espaces sont peu adaptés au développement d'actions d'accompagnement, comme le démontre l'exemple de la BPI. Un seul espace clos (L'Atelier) permet d'organiser des ateliers numériques d'accompagnement aux démarches. Cette salle est située au deuxième niveau et accueille quasiment toutes les activités de médiation, d'apprentissage et de formation organisés par l'établissement à destination des petits groupes. Sa

[108] Entretien avec Eric Pichard, responsable du département des publics, bibliothèque des Champs-Libres (Rennes). Le 4 janvier 2018.

[109] Entretien avec Eric Pichard, responsable du département des publics, bibliothèque des Champs-Libres (Rennes). Le 4 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

saturation est un véritable frein à la mise en œuvre d'actions de médiation. Des travaux démarreront prochainement afin de remodeler les espaces en les adaptant aux nouveaux usagers et nouveaux services. Il est ainsi prévu que cinq nouveaux ateliers voient le jour en 2021[110].

A Saint-Denis, la saturation de l'espace tend également à contraindre l'offre de services. Installée depuis 1925 dans les locaux d'une ancienne école de pré-apprentissage qui, elle-même, avait été construite à la place de l'Hôtel-Dieu, la médiathèque est un bâtiment ancien aux multiples contraintes. Nathalie Harel, responsable de la bibliothèque, précise que, malgré les besoins, il serait par exemple impossible d'installer une borne de la CAF en raison de l'importante fréquentation de l'établissement, qui serait incapable d'accueillir l'afflux supplémentaire que génèrerait nécessairement ce nouveau service. Les équipes de la médiathèque sont d'ailleurs contraintes d'organiser les ateliers d'accompagnement aux démarches administratives en ligne évoqués plus haut pendant les heures de fermeture au public. La création de nouveaux services de médiation doit être pensée précisément pour favoriser cette dernière et doit chercher à éviter de susciter de nouvelles situations difficiles pour les usagers. Aussi, est-il nécessaire d'adapter tout nouveau service d'accompagnement aux besoins des usagers mais aussi aux capacités d'accueil de l'établissement et compétences des équipes pour être en mesure de garantir un service de qualité[111].

En raison de la nature du service, qui requiert d'être rendu de manière particulièrement confidentiel, la coexistence entre les différents usages et publics des bibliothèques proposant des services d'accompagnement aux démarches administratives ne va pas de soi. L'exemple de la Cabine Info Sociale, dont l'expérimentation est en cours, montre qu'une réflexion sérieuse doit être menée sur l'implantation de tels services d'accompagnement au sein des espaces afin de garantir la coexistence des différents usages et publics.

Dresser une typologie des services d'accompagnement des démarches administratives en bibliothèque s'avère être une tâche complexe, en raison de la diversité des pratiques mises en œuvre dans les différents territoires. Une tendance forte se manifeste néanmoins de manière visible. A travers la mise en œuvre de services d'accompagnement aux démarches administratives, les bibliothèques s'affirment comme des pôles multiservices, points d'accès et centres de ressources et d'orientation au sein de leur territoire.

La mise en œuvre de services d'accompagnement requiert des moyens humains, budgétaires et juridiques. Comment les bibliothèques municipales réussissent-elles à mettre en œuvre un tel service ?

[110] Entretien avec Mathilde Servet, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien (actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar) et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

[111] Entretien avec Nathalie Harel, responsable de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville (réseau Plaine Commune). Le 4 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

CHAPITRE 2 - DE LA DEBROUILLE A LA MUTUALISATION: GRACE A QUELS MOYENS LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES SONT-ILS MIS EN ŒUVRE ?

La « débrouille »[112] expérimentée par les usagers dans la réalisation de leurs démarches avec les services publics est-elle également vécue par les bibliothèques lorsqu'elles mettent en œuvre des services d'accompagnement aux démarches administratives ? Dans quelle mesure les activités d'accompagnement aux démarches administratives sont-elles intégrées aux missions des établissements ?

Nous chercherons ici à comprendre par qui, pour qui et grâce à quels soutiens et financements les services d'accompagnement administratifs sont développés en bibliothèque.

Au préalable, précisons que si les établissements que nous évoquons représentent des exemples de politique de services affirmée en matière d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque, la majorité des actions menées dans ce domaine le sont de manière informelle.

A. Par qui le service d'accompagnement est-il mis en œuvre ?

La mise en œuvre du service d'accompagnement est plus ou moins formelle : de la « débrouille » en interne jusqu'à une contractualisation pouvant aboutir à la mutualisation de services. D'après nos observations, l'accompagnement aux démarches administratives peut être réalisé par le personnel interne ou par l'intermédiaire de partenaires extérieurs.

Si nos observations nous permettent de dresser un essai de typologie des acteurs de la mise en œuvre des services d'accompagnement, il convient néanmoins de ne pas réduire la diversité des pratiques à ces catégories. En effet, le mode de mise en œuvre du service varie en fonction des tissus institutionnel et associatif du le territoire et de leurs pratiques.

L'animation du service par les équipes des bibliothèques

L'accompagnement aux démarches administratives assuré en interne peut être réalisé par les équipes de manière autonome ou avec le soutien d'un partenaire extérieur.

Les équipes de la bibliothèque parisienne Vaclav-Havel réalisent directement une partie de la médiation contribuant à accompagner les usagers dans leurs démarches, à travers la tenue de permanences numériques.

[112] SIBLOT, Yasmine. *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris, Presses de Sciences Po, 2006. P. 27.

(cc) BY-NC-ND

A Saint-Denis, l'équipe de la médiathèque est en charge de toute la chaîne de l'accompagnement, depuis l'inscription des publics auprès de l'agent en poste à la banque d'accueil jusqu'à la mise en œuvre des ateliers[113]. Les ateliers numériques d'accompagnement aux démarches administratives y sont actuellement animés par la responsable de l'établissement et le responsable de secteur adultes – assistés par l'association Partenaires pour la ville (PPV), qui fait met à disposition de la médiathèque de son expertise en la matière. Bénéficiant de quatre points d'accueil dans la commune de Saint-Denis, PPV propose, en effet, un appui pour compléter les dossiers administratifs, gérer les factures et une orientation vers les services administratifs idoines. En parallèle, l'association offre un point d'accès à internet, qui permet de compléter les dossiers en ligne. Pour Nathalie Harel, responsable de la médiathèque, ce mode de mise en œuvre du service d'accompagnement est lié au territoire dionysien[114]. A Paris, ces mêmes services sont offerts par le biais d'écrivains publics intervenant en bibliothèque lors de permanences, comme c'est le cas par exemple à Vaclav-Havel.

L'animation directe de services d'accompagnement aux démarches administratives par les bibliothécaires interroge cependant certains professionnels, pour des raisons de compétences et de déontologie, questions sur lesquelles nous reviendrons dans le troisième chapitre de la présente partie.

Intervention de partenaires extérieurs pour proposer un service d'accompagnement aux démarches administratives

Da la majeure partie de nos exemples, l'accompagnement est rendu au sein de la bibliothèque par l'intermédiaire d'acteurs extérieurs qui proposaient déjà ce type de service. Lors de nos entretiens, nous avons identifié différents profils de partenaires : il peut s'agir d'organismes publics, parapublics, d'associations ou de professionnels indépendants. Avec les partenaires publics et associatifs, la collaboration est entérinée par une convention. Avec les professionnels indépendant, notamment les écrivains publics, la prestation s'inscrit dans un cadre juridique variable sur lequel nous reviendrons plus bas.

Avec une association

Depuis 2014, un partenariat se développe entre les bibliothèques municipales parisiennes et Emmaüs Connect[115], associé fondée en 2013 afin de favoriser l'inclusion numérique des plus fragiles. Initié à Vaclav-Havel, il s'est récemment étendu aux bibliothèques Jean-Pierre-Melville (13e arrondissement) et Saint-Eloi (12e arrondissement). Pour l'association, ce partenariat présente un double avantage :

> « Ces ateliers permettent à la fois d'allier une solution de proximité – en évitant au public de se déplacer trop loin pour se former au numérique – et

[113] Entretien avec Nathalie Harel, responsable de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville (réseau Plaine Commune). Le 4 janvier 2018.

[114] *Ibid*.

[115] EMMAÜS CONNECT (dir.). *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p. 9. Disponible sur : http://books.openedition.org/pressesenssib/2078 (consulté le 30 janvier 2018).

BY-NC-ND

une opportunité d'utiliser les équipements numériques des bibliothèques parisiennes. »[116]

Le partenariat entre Emmaüs Connect et Vaclav-Havel a été développé sur l'initiative de la bibliothèque. Il repose sur deux axes : l'orientation des publics de l'association vers les équipements et les ressources de la bibliothèque et la mise à disposition d'une salle de formation pour l'organisation d'un atelier numérique animé par des médiateurs de l'association[117]. L'objectif est que, grâce à ces ateliers, les bénéficiaires de l'association deviennent autonomes avec les outils et usages liés aux numériques et puissent ensuite retourner mettre en pratiques leurs apprentissages dans les bibliothèques.

Avec un écrivain public

La collaboration entre les bibliothèques et les écrivains publics peuvent prendre différentes formes.

A la bibliothèque parisienne Vaclav-Havel, les permanences de l'écrivain public ont été permises par ce que le responsable a qualifié de « parade » pour trouver un support RH en période de restrictions budgétaires. Elles sont effectivement, réalisées sur la base d'une convention de stage passée entre l'établissement et un étudiant de la Licence professionnelle « Conseil en écriture professionnelle & privée Ecrivain public » de l'université Paris III Sorbonne-Nouvelle. Cette formule a été conçue en 2015, au moment du lancement du service, et a perduré jusqu'en 2017. Au moment de l'entretien, le service était menacé de na pas être reconduit en cas d'absence de candidatures d'étudiants[118].

A la BPI, la collaboration prend la forme d'un partenariat avec l'association Mots sur Mesure.

Avec une institution publique

D'après nos exemples, les bibliothèques municipales développent des partenariats avec trois types d'institutions publiques en vue du développer des services partagés d'accompagnement aux démarches administratives : des collectivités territoriales, des services de l'Etat, des organismes publics ou parapublics.

A Rennes, la bibliothèque des Champs Libres a cherché à répondre aux demandes répétées d'accompagnement aux démarches formulées par les usagers dans l'espace Vie Citoyenne en s'appuyant sur un service préexistant, développé par le Département d'Ille-et-Vilaine[119]. Il s'agit de l' « Info sociale en ligne » (ISL), service d'information sociale et d'orientation, qui s'inscrit dans le

---

[116] EMMAÜS CONNECT. « Emmaüs Connect et les bibliothèques parisiennes s'allient pour vaincre l'exclusion numérique ». *Emmaüs Connect* [en ligne]. Disponible sur : http://emmaus-connect.org/2018/01/emmaus-connect-et-bibliotheques-parisiennes-contre-exclusion-numerique/ (consulté le 30 janvier 2018).

[117] MORTAIN, Lola. « Le numérique dans une bibliothèque du 18e à Paris : apprenons à faire simple ! ». In : PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017. P. 345-387. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/1934 (consulté le 18 janvier 2018).

[118] Entretien avec Alain Maenen, responsable de la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement). Le 10 novembre 2017.

[119] Entretien avec Eric Pichard, responsable du département des publics, bibliothèque des Champs-Libres (Rennes). Le 4 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

prolongement des dispositifs d'action sociale du département. Il est composé de huit travailleurs sociaux mis à la disposition des usagers pour répondre à toute question[120] ayant trait aux démarches de la vie quotidienne (famille, éducation, santé, logement, justice, emploi, formation, chômage, consommation, citoyenneté) [121]. Afin d'intégrer un tel service à la bibliothèque et d'en définir les contours, un biblioremix a été lancé, auquel des membres de l'équipe d'ISL ont participé. L'idée était de donner un accès direct incarné dans l'espace à ce service, afin de garantir la qualité de l'accompagnement proposé aux usagers. Pour ce faire, une convention a été signée entre Rennes Métropole (tutelle des Champs Libres) et le Département d'Ille-et-Vilaine.

Des partenariats peuvent également être noués avec les services déconcentrés de l'Etat. A Plaine-Commune, les permanences ponctuelles accueillies dans les médiathèques le samedi matin pendant la période de télé-déclaration des impôts sur les revenus sont le fruit d'un partenariat entre l'établissement public territorial (EPT) et la Direction départementale des finances publiques (DDFIP) de Seine-Saint-Denis. Le service d'accompagnement est réalisé par des agents membres de la DDFIP, grâce à la mise à disposition d'espaces dans les médiathèques.

Des organismes publics et parapublics, comme Pôle Emploi ou la CAF peuvent éprouver un besoin d'être appuyés par d'autres acteurs publics pour construire une politique d'accompagnement aux démarches en ligne sur leurs sites respectifs, dans les territoires où ces organismes sont implantés. Dans cette optique, ces derniers cherchent notamment à collaborer avec les médiathèques. C'est le cas à la Réunion, où la CAF a signé en mars 2017 une charte de partenariat avec dix communes du Sud de l'Ile dont Le Tampon, qui gère un réseau de 9 médiathèques municipales dont une centrale et un média-bus. Les bibliothèques sont ouvertes 7 jours sur 7 à l'échelle du réseau et commencent à être identifiées par les populations comme des points de médiation, dans une commune qui comprend quatre quartiers prioritaires politique de la ville (QPV). C'est logiquement que la CAF de la Réunion est venue solliciter le réseau tamponnais de lecture publique afin de tisser les liens d'un partenariat destiné à promouvoir les contacts dématérialisés et favoriser l'autonomie des allocataires dans leurs démarches. Comme à Plaine-Commune, les bibliothèques municipales tamponnaises deviennent des points d'accueil administratif, non plus seulement par débordement, mais manifestes et assumés. L'objectif du partenariat est double. Il s'agit, d'abord, d'accompagner les allocataires dans leurs démarches en ligne au sein des espaces numériques des bibliothèques. Il s'agit, ensuite de développer l'usage des services télématiques de la CAF. L'accompagnement est assuré par les animateurs des médiathèques, après avoir été formés par des professionnels en poste à la CAF. Les usagers allocataires peuvent ainsi disposer d'un espace numérique et d'une médiation, réalisée notamment dans le cadre d'ateliers. L'accueil des allocataires est, pour Marie-Noëlle Lubin-Perrine, responsable du réseau de lecture publique du Tampon, un moyen de les faire pénétrer dans les bibliothèques et de les insérer dans les activités qu'elles proposent. De fait, ce partenariat a suscité de nouvelles inscriptions qui dépassent les seuls allocataires

[120] Les usagers peuvent interroger les travailleurs sociaux par téléphone ou par courriel.

[121] Le service est présenté au lien suivant : http://www.info-sociale35.fr/presentation_cg35.php (consulté le 30 janvier 2018).

(cc) BY-NC-ND

en s'étendant éventuellement à leur famille ou leurs proches. Plus largement, il contribue au changement d'image des bibliothèques auprès des populations[122].

Pôle Emploi s'est à son tour tourné vers les médiathèques du Tampon, identifiées par les acteurs publics locaux comme partenaires potentiels de médiation numérique en mesure de favoriser l'autonomie des ayant-droits. Une convention a ainsi été signée en novembre 2017. Elle prévoit la mise en œuvre d'ateliers numériques au sein de la médiathèque centrale.

Il est apparu que les nouveaux lecteurs du réseau du Tampon ne se rendaient pas dans les bibliothèques pour les livres mais précisément pour leur rôle d'accompagnement. Aussi revient-il aux bibliothèques de s'emparer de la mission de service public que représente l'inclusion sociale et numérique[123].

Les attentes des publics, conjuguées à la tendance d'élargissement des missions de service public incitent les bibliothèques municipales à mutualiser les services d'accompagnement aux démarches administratives avec d'autres institutions publiques.

La mutualisation des services d'accompagnement aux démarches administratives en question

Les exemples que nous avons évoqués plus haut interrogent sous plusieurs aspects et permettent de poser certaines hypothèses au sujet de la mutualisation des services d'accompagnement.

Mutualiser pour rendre un service de qualité

La mutualisation résulte, dans la majorité des cas étudiés, de la volonté d'être en capacité de rendre un service d'accompagnement de qualité, adapté aux besoins exprimés par les usagers.

C'est précisément dans cet esprit que la bibliothèque des Champs Libres a noué un partenariat avec le Département d'Ille-et-Vilaine, que les médiathèques de Plaine-Commune « s'appuient sur des réseaux de professionnels compétents »[124] ou que la BPI a confié l'accompagnement aux démarches administratives à des partenaires associatifs experts. C'est toujours pour cette raison que cette dernière envisage d'initier une mutualisation du service de l'accès au droit avec le Ministère de la Justice, en accédant au statut de point d'accès au droit (PAD)[125].

Mutualiser pour exister dans le paysage local ?

Pour les bibliothèques municipales, prendre part à la mise en œuvre de services mutualisés d'accompagnement aux démarches administratives constitue une opportunité de démontrer leur impact et leur plus-value dans les politiques publiques locales et de diversifier leurs financements.

---

[122] Entretien avec Marie-Noëlle Lubin-Perrine, responsable du réseau de lecture publique de la commune du Tampon (Réunion). Le 23 janvier 2018.

[123] *Ibid*.

[124] Entretien avec Yannick Kremer, responsable pôle accueil, médiation et valorisation des collections. Responsable bibliobus. Le 7 septembre 2017.

[125] Entretien avec Mathilde Servet, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien (actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar) et Emilie Giordano, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

(cc) BY-NC-ND

A Grenay, l'inclusion du projet de médiathèque-estaminet au cœur du projet politique de la commune et la promesse de mutualisation a permis de motiver des financements croisés supplémentaires, de la CAF et du Département. Ce dernier a ainsi financé l'installation de la PMI au rez-de-chaussée de la médiathèque.

Cette mutualisation peut néanmoins être interrogée au regard du rôle que les administrations confèrent aux bibliothèques au sein de leur stratégie de dématérialisation des démarches. En effet, elles semblent abandonner progressivement au secteur associatif l'accompagnement des usagers vers l'autonomie numérique, alors que celle-ci figure comme un véritable enjeu relevant de la sphère publique, comme nous l'avons démontré dans la première partie. Il semblerait parfois qu'aux yeux de certaines administrations et en l'absence d'une véritable politique nationale d'inclusion numérique, les bibliothèques n'interviennent qu'en tant que prestataires[126] de services de médiation, comme le feraient des associations expertes, sans que ne soient considéré le véritable rôle qu'elles revêtent dans ce domaine.

Réussir un projet de mutualisation suppose néanmoins une vision stratégique et un projet politique fort

D'après nos observations, les mutualisations de services d'accompagnement prennent davantage racine dans deux types de situations.

D'une part, le processus a plus de chances de réussir lorsque l'établissement hybride issu de la mutualisation dispose d'une véritable stratégie. L'exemple des médiathèques centres sociaux de la commune et de l'intercommunalité de Strasbourg révèle qu'une absence d'orientations stratégiques peut déboucher sur une incompréhension relative entre les professionnels des bibliothèques et les travailleurs sociaux. Une journée d'étude commune a, d'ailleurs, été organisée au printemps 2017 pour que les deux milieux professionnels puissent apprendre à se connaître et à dépasser la simple coexistence dans un même bâtiment[127].

D'autre part, des services mutualisés d'accompagnement sont davantage pérennisés dans une collectivité accordant à la bibliothèque – et plus largement à la lecture publique – un rôle crucial dans sa stratégie politique territoriale.

---

[126] Les bibliothèques sont-ils de véritables partenaires ou des prestataires de service aux yeux des administrations ? Dans cette optique, notre travail s'inscrit dans le prolongement de l'hypothèse formulée par Yoan Bourion dans son mémoire DCB qui s'interrogeait ainsi sur le rôle donné par les administrations aux bibliothèques en matière d'insertion professionnelle : « est-ce toujours une action de coopération au sens où les acteurs ont des intérêts similaires qu'ils planifient ensemble, où ils négocient leurs rôles mutuels et partagent des ressources pour atteindre un objectif commun, tout en maintenant leur identité séparée ? », extrait de :

BOURION, Yoann. *Les bibliothèques, un atout pour les politiques publiques d'insertion professionnelle ?* Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Georges Perrin. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2011, p. 37. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49228-les-bibliotheques-un-atout-pour-les-politiques-publiques-d-insertion-professionnelle.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

[127] Entretien avec Philippe Mignard, directeur adjoint du services des médiathèques de l'Eurométropole de Strasbourg. Le 28 août 2017.

BY-NC-ND

B. Quelle inscription des services d'accompagnement en bibliothèque dans les politiques publiques locales ? Quels financements pour leur mise en œuvre ?

Le soutien des autorités politique et administrative apparaît déterminant pour mettre en œuvre une politique visible et cohérente de services d'accompagnement aux démarches administratives. Avec quels soutiens et grâce à quels financements de tels services peuvent-ils être développés ? Les services d'accompagnement aux démarches sont-ils visibles par les autorités politique et administrative ?

Précisions, au préalable, que les personnes que nous avons rencontrées en entretien étaient en majorité celles qui souhaitaient communiquer sur les services développés et le projet politique de leur territoire, envers lequel elles ont généralement manifesté un grand enthousiasme, ce qui introduit un biais dans la formulation d'hypothèses.

Un service qui souffre parfois d'un manque de visibilité et pour lequel les moyens continuent de manquer

L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque est un service qui souffre parfois d'un cruel manque de visibilité auprès des élus locaux. Nous formulons cette hypothèse sur la base de la lecture des rapports d'activité, qui apparaissent comme une source importante pour juger de la visibilité politique des activités menées par les bibliothèques. Dans l'étude de ces documents d'évaluation, nous avons rencontré deux difficultés. D'une part, ceux auxquels nous avons eu accès datent, pour la plupart, de quelques années, ce qui ne permet pas de formuler des hypothèses parfaitement fiables tant les services proposés par les bibliothèques municipales peuvent évoluer rapidement. D'autre part, ces rapports d'activité ne mentionnent pas le service d'accompagnement aux démarches en tant que tel[128]. Il est ainsi complexe de suivre l'évolution de ce service et son impact dans la globalité des politiques publiques locales.

Nous avons toutefois pu observer que la montée en puissance de l'évaluation de l'activité des bibliothèques contribue à mettre au jour les services d'accompagnement aux démarches et de médiation socio-numérique qu'elles proposent. A la bibliothèque Vaclav Havel, la fiche de poste de l'écrivain public prévoit inclut dans sa mission la rédaction d'un rapport de stage proposant une évaluation quantitative et qualitative du service. Un premier rapport d'évaluation a été réalisé en juin 2015. C'est après évaluation que le service a été reconduit l'année suivante.

Le manque de visibilité dont souffre le service d'accompagnement aux démarches est ici en partie lié au fait qu'il ne semble pas évident pour de nombreux professionnels des bibliothèques de le nommer en tant que tel. Pourtant, le nommer apparaît comme un préalable pour bénéficier d'un soutien politique et d'éventuels financements afférents.

[128] Il existe néanmoins des contre-exemples, comme à Rennes, où la bibliothèque des Champs-Libres mentionne le service dans le rapport d'activité en rappelant la méthode, le projet et son évaluation, comme nous l'a précisé Eric Pichard lors de l'entretien du 4 janvier 2018.

(cc) BY-NC-ND

La recherche de financements nouveaux est, en effet, un enjeu crucial dans le développement d'un accompagnement aux démarches administratives de qualité. Or, de nombreux établissements rencontrent des difficultés dans ce domaine. Pour illustration, nous pouvons évoquer l'exemple de la bibliothèque Vaclav-Havel, que nous avons développé plus haut, contrainte de recruter des stagiaires pour pouvoir faire bénéficier les usagers des services d'un écrivain public[129]. '

L'accompagnement aux démarches administratives au cœur d'un projet politique territorial

La pérennisation et la qualité des services d'accompagnement sont favorisées par l'insertion des bibliothèques au cœur du projet politique local.

A Vaulx-en-Velin, la proximité et la médiation constituent un choix politique qui a orienté la conception du futur équipement hybride qui comportera une médiathèque et une maison de quartier. Il est le fruit d'un travail de concertation mené à l'échelle de la collectivité avec les populations, les services de la commune, des associations et d'autres organismes publics comme la CAF[130].

A Rennes, la politique culturelle est conçue de manière inclusive et se veut très connectée avec les autres politiques. La démarche publique y est intersectorielle et partenariale. La tendance s'est renforcée après les attentats de 2015, quand une réflexion globale sur le vivre-ensemble a été lancée. On a observé une volonté affirmée de faire collaborer les acteurs pour renforcer la fluidité du parcours citoyen. Au sein des services de la commune, la culture a été intégrée dans un grand pôle comprenant la solidarité, la vie associative et la santé. Cela a été l'opportunité d'élaborer des stratégies et de développer les synergies entre les acteurs, qui proposaient déjà une multitude d'actions sur le terrain.

Dans l'intercommunalité de Plaine-Commune, le projet d'équipement du réseau de lecture publique s'intègre dans la stratégie politique de l'intercommunalité, en étant fondé sur quatre axes dont l'un s'intitule « Favoriser l'insertion sociale et professionnelle. Les médiathèques accompagnantes ». Les conditions pour intégrer d'autres services publics et créer de nouveaux services au sein des médiathèques ont été façonnés volontairement par un réseau intégré au projet politique complet[131].

Si le développement d'un service d'accompagnement aux démarches est souvent le fruit d'une volonté politique, les bibliothèques ont également un rôle à jouer en se montrant force de proposition[132].

Touchées par les mutations du système administratif français en tant que points d'accueil multiservices, les bibliothèques voient leurs missions évoluer. Au cœur des changements provoqués par le développement de l'accompagnement aux

[129] Entretien avec Alain Maenen, responsable de la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement). Le 10 novembre 2017.

[130] Entretien avec Laetitia Bau, directrice adjointe du réseau de la lecture publique de Vaulx-en-Velin. Le 10 juillet 2017.

[131] Entretien avec Yannick Kremer, responsable pôle accueil, médiation et valorisation des collections. Responsable bibliobus. Le 7 septembre 2017.

[132] Entretien avec Anne Verneuil, actuellement directrice de la bibliothèque municipale de Valenciennes. Le 11 juillet 2017. Au moment de l'entretien, Anne Verneuil était directrice des affaires culturelles de la commune d'Anzin.

(cc) BY-NC-ND

démarches administratives, les professionnels des bibliothèques voient leurs métiers se transformer.

CHAPITRE 3 – « JUSQU'OU ALLER » ? LES CONSEQUENCES PROFESSIONNELLES DU DEVELOPPEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF EN BIBLIOTHEQUE

« Jusqu'où aller ? » Cette question interroge tous les professionnels des bibliothèques lorsque le rôle des bibliothèques dans l'accompagnement aux démarches administratives est évoqué. En effet, la mise en œuvre d'un tel service implique potentiellement de profondes transformations du métier.

Nous tenterons de comprendre dans ce chapitre dans quelle mesure les métiers des bibliothèques sont remodelés par le développement de services d'accompagnement aux démarches administratives, à quelles interrogations déontologiques les professionnels sont confrontés et comment ils cherchent à dépasser les difficultés inhérentes à ces transformations.

A. L'accompagnement aux démarches s'inscrit dans la tendance d'hybridation des profils

Le rôle traditionnel de production-distribution évolue depuis plusieurs années vers l'intégration de nouvelles compétences relationnelles[133], tendance qu'Héloïse Courty a récemment qualifiée de nouveau paradigme de compétences[134]. Les métiers des bibliothèques requièrent aujourd'hui des compétences adaptables en matière de formation, d'accueil des publics ou de médiation. Cette dernière pouvant être documentaire, culturelle, déambulatoire[135], mais aussi sociale. Cette mutation est actée au sein de la profession comme en témoignent une large partie de la littérature professionnelle[136] ainsi que les référentiels métiers[137].

En attente d'un accompagnement administratif accru en raison de la dématérialisation de l'accueil des services publics, les usagers sollicitent de plus en plus les bibliothécaires pour des recherches d'information pouvant

[133] GILBERT, Raphaëlle. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Gilles Eboli. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2010. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf (consulté le 2 février 2018).

[134] COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p. 10.

[135] WESTEEL, Isabelle. « De la bibliothèque au Learning Center (Lille 3) : un accueil renouvelé pour tous les publics ». In : PERRIN, Georges. *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014.

[136] C'est ainsi que le *Code de déontologie* de l'ABF, publié en 2003, précise que l'une des misions des personnels de bibliothèque est d'élargir les publics et d'intégrer son établissement à la vie de la cité. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1989-code-de-deontologie-du-bibliothecaire.pdf (consulté le 2 février 2018).

[137] La fiche emploi « bibliothécaire » du référentiel du Centre national de la Fonction publique territoriale (CNFPT) acte cette transformation en précisant notamment que ce dernier « assure la médiation entre les ressources documentaires, les services et les usagers. » Disponible en ligne sur : http://www.cnfpt.fr/node/146/repertoire-metiers/famille/33?mots_cles= (consulté le 2 février 2018).

(cc) BY-NC-ND

fréquemment prendre la forme d'une aide à la réalisation des démarches. Les professionnels des bibliothèques ne sont pas les seuls métiers de la médiation à observer cette tendance se développer. Les travailleurs sociaux voient également leur cœur de métier se déplacer de l'accompagnement social vers toujours plus l'aide à la réalisation de démarches en ligne[138]. L'émergence de services publics multifonctions est, en effet, à l'œuvre dans la sphère publique, tendance à laquelle les bibliothèques ne font pas exception.

Il en résulte une hybridation croissante des profils, comme l'illustre la stratégie de recrutement de la médiathèque-estaminet de Grenay. Le choix a été fait d'adapter les fiches de poste des agents aux différentes fonctions qui y sont intégrées (bibliothèque, estaminet, services sociaux, PMI). Ainsi, un agent d'animation peut être à la fois en charge de la gestion des acquisitions, des entrées et sorties des documents, de leur catalogage, des acquisitions et de la gestion de la cuisine. De la même manière, le personnel de la PMI effectuant des permanences au rez-de-chaussée de la médiathèque doit être en mesure de s'occuper ponctuellement de l'estaminet, en tant que de besoin[139].

Dans le cas d'établissements hybrides, l'organigramme peut inclure l'ensemble des partenaires et autres services intégrés aux activités de la bibliothèque. C'est le cas du projet de médiathèque maison de quartier de Vaulx-en-Velin, au sein duquel il est prévu d'intégrer l'ensemble des partenaires associatifs et des habitants dans l'organigramme de l'établissement, sous la direction de l'actuelle dirigeante du réseau de la lecture publique de la ville. Cette démarche contribue, à l'échelle de la commune, à institutionnaliser la création d'un lieu d'accueil public multifonctions dont la médiathèque devient le point nodal.

B. L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque pose néanmoins des questions de déontologie

Le rôle d'accueil administratif que jouent de fait de nombreuses bibliothèques municipales contribue à placer les bibliothécaires dans des situations pouvant se révéler déontologiquement complexes. En effet, aucun texte à valeur officielle partagé par la profession n'évoque de telles fonctions, le *Code de déontologie* publié en 2003 par l'Association des bibliothécaires de France (ABF) ne faisant pas exception à cette règle.

Or, réaliser ce qui s'apparente à un accueil administratif de premier niveau présente des contraintes professionnelles particulières. Aider les usagers à réaliser des démarches administratives implique parfois de prendre connaissance d'informations confidentielles. Un tel service rendu directement par les bibliothécaires pose également des questions de responsabilité, liées aux compétences propres qu'il requiert.

C'est ainsi que la majorité des professionnels des bibliothèques que nous avons interrogés se demandent jusqu'où aller dans l'accompagnement. En effet, si

[138] FARGE, Adeline. « Quand l'accès au numérique devient un droit vital ». *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 23-29 octobre, n° 40/2387, p. 36-45.

[139] Entretien avec Ali Boukacem, directeur général des services de Grenay. Le 4 octobre 2017.

(cc) BY-NC-ND

les problèmes de confidentialité vis-à-vis des autres usagers peuvent être réglés par un nouvel aménagement des espaces, le problème de la discrétion vis-à-vis des informations personnelles généré par les démarches posent la question de définition du rôle des bibliothécaires en la matière et de la déontologie de la profession[140].

C. Des méthodes de travail pour tenter de définir le rôle des équipes des bibliothèques dans l'accompagnement aux démarches administratives

Des méthodes de travail sont élaborées pour tenter de mieux définir le rôle des professionnels des bibliothèques dans les services d'accompagnement aux démarches administratives mis en œuvre dans leurs établissements.

Face au développement de tels services, les bibliothécaires peuvent exprimer la crainte de ne pas être compétents pour réaliser un accompagnement de qualité. La diversification des missions des établissements et l'hybridation des profils qui en résulte peuvent mettre le personnel dans une situation de malaise, voire susciter un trouble important dans les équipes.

Pour tenter de dépasser ces difficultés, certains établissements expérimentent des méthodes de travail pour accompagner les professionnels des bibliothèques dans la mise en œuvre de ces nouveaux services.

A Plaine-Commune, des expérimentations sont menées dans les médiathèques puis généralisées à l'échelle du réseau lorsque leurs résultats sont satisfaisants. Afin que les équipes offrent les mêmes conditions d'accueil et soient en mesure d'adresser des renseignements de qualité, des fiches d'accueil ont été élaborées et disposées dans les banques d'accueil des médiathèques du réseau. Elles contiennent des contacts qui permettent aux agents d'aiguiller les usagers en cas de demande relative à des démarches administratives. L'idée est de renvoyer vers des interlocuteurs précis afin que les usagers ne se heurtent pas une nouvelle fois à la complexité administrative et puissent obtenir une réponse rapide. Ces fiches sont produites par un groupe de travail intercommunal dédié aux services, elles sont présentées aux agents lors des réunions d'équipes et adaptées au contexte local.

Pour monter en compétences, les professionnels des bibliothèques peuvent également être accompagnés par des partenaires extérieurs. Toujours à Plaine-Commune, la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville s'appuie sur l'association PPV en co-animant des ateliers numériques d'accompagnement aux démarches administratives, ce qui permet aux équipes de la médiathèque de devenir toujours plus autonome en la matière. De la même manière, une expérimentation est menée avec les services de la CAF – habituée à accréditer des structures sur les territoires pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne – qui se rend régulièrement dans les médiathèques de Plaine-Commune pour présenter aux agents les évolutions du site et des contenus en ligne.

Des procédures peuvent également être définies pour encadrer les interventions de partenaires extérieurs au sein des bibliothèques. Par exemple, la

[140] Cette question se pose singulièrement dans la mesure où le *Code de déontologie* de l'ABF (2003), qui prévoit la garantie de « la confidentialité des usages », ne recouvre pas l'ensemble des actions d'accompagnement aux démarches administratives réalisées actuellement dans de nombreuses bibliothèques.

(cc) BY-NC-ND

bibliothèque Vaclav-Havel délivre un mémo à l'écrivain public en charge des permanences, dans lequel sont rappelés les principes et le périmètre de sa mission.

En matière de gestion des ressources humaines, différentes perspectives s'offrent aux bibliothèques pour aider les équipes dans la mise en œuvre de services d'accompagnement aux démarches administratives. L'enjeu est notamment d'améliorer l'accueil multilingue. Des efforts sont ainsi réalisés pour former les équipes à d'autres langues, notamment l'anglais, pour améliorer l'accueil et faciliter l'accompagnement d'usagers, dans des établissements fréquentés par des publics multiculturels. Par ailleurs, certaines bibliothèques envisagent de sanctuariser les fonctions d'accompagnement aux démarches dans les organigrammes des établissements, afin que la fonction revête une existence officielle et que soit davantage reconnu le rôle social et citoyen de la bibliothèque dans le territoire. Enfin, la diversification des compétences et des missions à l'échelle d'une carrière peut également apparaître comme une des conditions pour la mise en œuvre de politiques publiques intersectorielles au sein desquelles les bibliothèques municipales pourraient occuper une position cruciale.

***

Le service public d'accompagnement aux démarches administratives prend des formes singulières en fonction des partenaires présents sur le territoire mais surtout des publics de ce même territoire. L'émergence de bibliothèques multifonctions jouant un rôle de pôle local multiservices, dont l'étude d'un tel service révèle l'émergence, montre à quel point les services publics peuvent être redéfinis en fonction des besoins des populations.

Afin de tenter de combler le manque de documentation bibliothéconomique relative aux services d'accompagnement aux démarches administratives, pour le moment embryonnaire et éclatée, nous avons choisi de réaliser une série de fiches pratiques à l'usage des bibliothécaires et des professionnels de la médiation en bibliothèque.

(cc) BY-NC-ND

III. FICHES PRATIQUES POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE

POURQUOI DES FICHES PRATIQUES ?

Ces fiches pratiques sont une tentative pour contribuer à la maîtrise et à la pérennisation du service public d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque, afin de satisfaire aux mieux les besoins des usagers. Il s'agit de renforcer la visibilité du service et de lui donner une légitimité publique en l'inscrivant dans une stratégie territoriale intersectorielle.

L'objectif des fiches pratiques n'est pas d'apporter des solutions clé-en-mains aux bibliothécaires et professionnels de la médiation en bibliothèque, mais de fournir un répertoire d'outils et de bonnes pratiques pouvant être adaptés à la diversité des situations locales. Chacune comporte des pistes de travail, des méthodes d'ores et déjà mises en œuvre par certains établissements et des références.

Ces fiches pratiques ont notamment pour objet de souligner les différentes catégories d'actions d'accompagnement possibles et de fournir des exemples de mise en œuvre, afin de chercher à limiter les appréhensions des professionnels en la matière. Pour cela, il apparaît crucial que le service public d'accompagnement aux démarches administratives soit pensé avec l'ensemble des acteurs publics et partenaires associatifs concernés à l'échelle du territoire.

FICHES PRATIQUES

Les fiches pratiques sont classées dans six catégories d'enjeux :

1) Sensibiliser

2) Analyser

3) Concevoir et organiser

5) Accompagner les équipes

6) Mettre en œuvre la politique publique d'accompagnement : renforcer la visibilité et financer

(cc) BY-NC-ND

Objectif n° 1- Sensibiliser

Fiche pratique 1 : L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque : pour quoi faire ?

1) Pour répondre aux besoins accrus des usagers en matière d'accompagnement

Le développement de services d'accompagnement aux démarches administratives au sein des bibliothèques a pour objet de répondre aux nouveaux usages et attentes des publics, qui fréquentent les bibliothèques de plus en plus pour des services parfois éloignés de la fonction documentaire traditionnelle.

La transformation des usages est visible à travers le phénomène de **hausse de fréquentation conjugué à l'érosion du taux d'inscrits**. D'après la dernière enquête réalisée par le Ministère de la Culture en 2016, 87% des Français de 15 ans et plus ont fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois dans leur vie, soit 15 points de plus qu'en 2005 (72%) et 40% de la population française a fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois en 2016.

Ayant vocation à placer l'usager au cœur de son fonctionnement, la bibliothèque tiers-lieu dédie une part importante de ses **activités à l'accueil de publics divers, dont les attentes sont parfois éloignées des missions traditionnelles des bibliothèques**. Si des usagers se rendent à la bibliothèque pour bénéficier d'un espace accueillant pour étudier, d'autres y pénètrent pour avoir accès à une connexion internet. C'est souvent dans le cadre de ce dernier usage que le besoin en accompagnement aux démarches administratives est identifié.

2) Pour lutter contre les inégalités d'accès aux droits

- **Pour lutter contre le risque de non-recours aux droits** : selon l'enquête sur l'accès aux droits publiée en mars 2017 par le Défenseur des droits, une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes. Ce phénomène concerne surtout les personnes les plus précaires : 25 % des personnes précaires sont confrontées à ce type de situation contre 17 % des personnes ne déclarant pas de difficultés financières.

- **Pour lutter contre la fracture numérique**, facteur aggravant des inégalités d'accès aux droits, dans un contexte où la proportion de déconnectés peine à baisser. Selon le Baromètre du numérique 2017, 15 % des Français n'ont pas accès à internet à leur domicile, chiffre qui n'a pas diminué par rapport à 2016.

- **Pour accompagner la politique nationale de dématérialisation** des services publics, qui, cumulée aux inégalités d'accès aux droits et à la facture numérique, contribue à éloigner les publics les plus en difficulté de l'accès aux services publics.

3) Pourquoi en bibliothèque ?

Une des missions des bibliothèques est de **favoriser l'inclusion socioculturelle des citoyens**. Les textes fondateurs – dont la Charte du Conseil supérieur des bibliothèques (1991) – institutionnalisent la mission inclusive des établissements de lecture publique : « Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du

(cc) BY-NC-ND

fait de sa situation personnelle. » Pour Serge Pagaum, auteur d'une étude sur les différents types d'usages sociaux de la BPI en fonction du stade disqualification sociale, la bibliothèque constitue « un lieu de résistance au stigmate ».

L'objectif d'inclusion est favorisé par **l'image positive des bibliothèques** auprès des publics : selon l'enquête de juin 2017 publiée par le Ministère de la Culture, 76% des personnes interrogées les jugent utiles et 60% les jugent attirantes.

Cette mission d'inclusion sociale se fonde également sur deux éléments cruciaux présents en bibliothèque :

- la mise à disposition de **collections « vie pratique »**, qui peuvent également figurer comme un prolongement des services d'accompagnement aux démarches ;

- la **connexion internet**, mise à disposition des usagers par l'intermédiaire de postes informatiques ou de moyens de connexion divers.

Au-delà de ces considérations, les bibliothèques ne sont pas les seul services publics concernés par ces besoins accrus en accompagnement aux démarches administratives. Pour illustration, les travailleurs sociaux voient leur cœur de métier (médiation) glisser vers toujours plus d'accompagnement aux démarches en ligne. Les bibliothèques sont confrontées à une **transformation globale des fonctions des services publics**, qui se doivent de s'adapter aux attentes des usagers, au nom du principe de mutabilité.

REFERENCES

ARCEP, CONSEIL GENERAL DE L'ECONOMIE (CGE), AGENCE DU NUMERIQUE, CREDOC. *Baromètre du numérique* [en ligne]. 27 novembre 2017. Disponible sur : https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=0&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=2097&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D (consulté le 18 janvier 2018).

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques*. 7 novembre 1991. Article 4. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf (consulté le 15 janvier 2018).

DEFENSEUR DES DROITS. *Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*. 30 mars 2017. Disponible sur : https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf (consulté le 17 janvier 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE. *Etude publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* [en ligne]. Paris : Direction générale des médias et des industries culturelles, 2016. Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016 (consulté le 12 janvier 2018).

PAGAUM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au centre Pompidou*. Paris : Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2013. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/966 (consulté le 23 novembre 2017).

(cc) BY-NC-ND

Objectif n° 2 – Analyser le territoire

Fiche pratique 2 : Quels outils pour analyser le territoire et les publics ?

1) Identifier les besoins en accompagnement aux démarches administratives

- Identifier les publics en difficulté

Au quotidien, des usagers en difficulté dans leurs démarches peuvent être identifiés dans le cadre de leur usage des ressources et services de la bibliothèque, comme lors de leur utilisation des postes informatiques.

De manière plus globale, l'identification des publics en difficulté peut être menée **par l'intermédiaire des partenaires**. Les associations et les services publics sociaux sont en mesure d'orienter leurs usagers en difficulté vers les services des bibliothèques. Par exemple, le partenariat entre certaines bibliothèques de la Ville de Paris et Emmaüs Connect prévoit que l'association oriente les publics en difficulté vers les ateliers que ses animateurs organisent au sein des bibliothèques. A la Réunion, la CAF réalise la communication vers les publics pour les orienter vers l'offre de services des bibliothèques de la commune du Tampon.

- Mieux cerner les attentes des usagers par le biais d'enquêtes de publics

Des questionnaires portant sur les usages autres que documentaires peuvent être adressés aux publics et être complétés par des entretiens individuels. Il est néanmoins préférable que ceux-ci se déroulent en dehors des plages d'accompagnement aux démarches, dans la mesure où le fait d'administrer un questionnaire ou de conduire un entretien peut risquer de biaiser la relation de médiation entre le professionnel et l'usager.

Les enquêtes lancées auprès des publics peuvent être complétées par des *focus groups* composés d'experts en accompagnement aux démarches (membres d'associations, agents des services sociaux).

2) Elaborer une cartographie des partenaires potentiels sur le territoire

- Les partenaires publics potentiels pour mettre en œuvre un service d'accompagnement aux démarches en réseau

Les services des collectivités locales sont les partenaires publics privilégiés en vue de la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque publique. Il s'agit d'abord des **services à la population communaux et intercommunaux**. Il s'agit également des **services sociaux départementaux**, susceptibles d'avoir développé des services d'accompagnement aux démarches, comme en Ille-et-Vilaine. La médiathèque des Champs-Libres a ainsi noué un partenariat avec le service Info Sociale du

(cc) BY-NC-ND

Département afin de proposer une permanence d'accompagnement citoyen au sein des ses espaces.

Parmi les services de l'Etat, les préfectures et les directions départementales des finances publiques (DDFIP) peuvent être des partenaires potentiels, les premières en vue de l'obtention du label Maison de services au public et les secondes en matière d'accompagnement à la télé-déclaration des impôts.

Pôle Emploi et les CAF départementales sont des structures habituées à passer des conventions avec des organismes recevant du public en vue de la mise en œuvre d'action de médiation numérique et d'accompagnement aux démarches en ligne.

- Quelques réseaux nationaux de partenaires associatifs potentiels

La plupart des contacts identifiés ci-dessous sont des têtes de réseau national disposant de points d'accès locaux.

L'annuaire des points d'information et de médiation multiservices (**PIMMS**) est disponible au lien ci-contre : http://www.pimms.org/carte.jsp?currentNodeId=6. Le réseau national peut être contacté à l'adresse suivante : union.nationale@pimms.org

Des points d'accueil **Emmaüs Connect** sont accessibles à Paris (csparis@emmaus-connect.org), Antony (telsol.pimmsantony@yahoo.fr), Saint-Denis (cssaintdenis@emmaus-connect.org), Lille (cslille@emmaus-connect.org), Marseille (csmarseille@emmaus-connect.org), Bordeaux (csbordeaux@emmaus-connect.org), Grenoble (csgrenoble@emmaus-connect.org) et Lyon (cslyon@emmaus-connect.org).

Start-up sociale issue d'Emmaüs Connect, **WeTechCare** accompagne les professionnels en vue de la mise en œuvre d'actions d'e-inclusion (contact pour un projet de partenariat : amarcel@wetechcare.org).

Reconnect est une start-up associative luttant pour l'inclusion sociale en développant des services numériques. Elle dispose de relais qui accompagnent les usagers dans la création et l'utilisation de leur compte Reconnect, leur permettant de stocker leurs informations et documents essentiels et de les partager avec leurs référents sociaux. La cartographie des relais est disponible à l'adresse suivante : https://www.reconnect.fr/#home-quiSommesNous

Académie des écrivains publics de France : http://ecrivains-publics.fr/

Syndicat national des prestataires et conseils en écriture : http://www.snpce.fr/.

Plume et Buvard, association des écrivains publics diplômés de la Sorbonne Nouvelle http://plumeetbuvard.org/ (contact : plumeetbuvard@gmail.com).

REFERENCES

EMMAÜS CONNECT (dir.). *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. Disponible sur : http://books.openedition.org/pressesenssib/2078 (consulté le 30 janvier 2018).

EQUIPE DE RECONNECT. « Reconnect, le numérique au service de l'autonomie des précaires ». In : *La Revue française de service social*. 2017, vol. 264, p. 48-56.

BY-NC-ND

RENNES METROPOLE. « Cabine Info Sociale : un accès aux droits en ligne directe ». In : *R le site de Rennes, ville et métropole* [en ligne]. 10 janvier 2018. Disponible sur : http://metropole.rennes.fr/actualites/education-vie-sociale-sante/vie-sociale/cabine-info-sociale-un-acces-aux-droits-en-ligne-directe/ (consulté le 11 février 2018).

ROSENBERG, Maïa et CHEKIB, Vincent. « Mener une enquête de publics : fiche pratique ». In : *ENSSIB* [en ligne]. 25 janvier 2008 (dernière mise à jour le 23 janvier 2014). Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1755-mener-une-etude-de-publics.pdf (consulté le 11 février 2018).

(cc) BY-NC-ND

Fiche pratique 3 : Connaître les dispositifs dans lesquels inscrire son offre de services d'accompagnement aux démarches administratives

1) Des dispositifs pour favoriser l'inclusion numérique

Dans le cadre de la stratégie nationale d'inclusion numérique, la création de **schémas départementaux d'inclusion numérique** a été annoncée en décembre 2017. Ils devraient se développer en cours d'année 2018. Notons que, sur l'initiative du département et d'acteurs sociaux partenaires, un programme départemental d'inclusion numérique composé d'une quarantaine de structures a d'ores et déjà été mis en place dans le Morbihan, avec l'appui de l'association WeTechCare. Il prend la forme d'un réseau institutionnel et associatif.

Largement exploité depuis une vingtaine d'années, le dispositif des **espaces publics numériques (EPN)** permet d'accompagner les publics à l'usage d'internet et des technologies numériques. Ils sont créés dans le cadre de programmes nationaux ou territoriaux et bénéficient du méta-label NetPublic. Des financements pour l'aménagement d'un espace numérique peuvent être sollicités dans le cadre de ce label.

Les **contrats territoire-lecture** peuvent également servir de cadre pour le développement du numérique sur un territoire, généralement départemental.

2) Des dispositifs pour la mutualisation des services

Le **label « Maisons de services au public » (MSP)** est une convention-cadre de partenariat signée par la collectivité, l'association ou le bureau de poste qui porte un tel projet, et ses partenaires. Cette reconnaissance par les services de l'Etat ouvre droit à un financement du fonctionnement de la Maison de services au public. Un guide pour le parcours de création d'une MSP est disponible en ligne (https://www.maisondeservicesaupublic.fr/content/les-modalites-de-creation-dune-maison-de-services-au-public).

L'**agrément « centre social » ou « espace de vie sociale »** peut être attribué par les CAF, dans le cadre des schémas départementaux de l'animation de la vie sociale.

Il est possible d'obtenir l'agrément **« point d'accès au droit »**, attribué par le Ministère de la Justice, par l'intermédiaire de ses juridictions. Des partenariats peuvent également être organisés avec les Maisons de justice et du droit, dont l'annuaire est disponible en ligne (http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-maisons-de-justice-et-du-droit-21773.html).

Un **conventionnement avec Pôle Emploi** peut être envisagé pour mutualiser les services d'accompagnement aux démarches d'insertion professionnelle. La commune du Tampon (Réunion) a signé une convention avec Pôle Emploi en novembre 2017, c'est dans ce cadre que la médiathèque centrale organise des ateliers numériques d'accompagnement.

Les dispositifs relatifs à la **politique de la ville** (contrats de ville) peuvent également servir de cadre à une mutualisation de services. Pour illustration, à Vaulx-en-Velin, la création d'un établissement mutualisant la médiathèque et la maison de quartier a été permise par le Grand projet de ville (GPV) de renouvellement urbain, réalisé avec la participation des habitants.

(cc) BY-NC-ND

REFERENCES

CGET. Dossier « Les contrats de ville ». In : *CGET.gouv.fr* [en ligne]. 29 juillet 2015. Disponible sur : http://www.cget.gouv.fr/dossiers/contrats-de-ville (consulté le 11 février 2018).

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC. « Les modalités de création d'une maison de services au public ». In : *Portail des Maisons de services aupublic.fr* [en ligne]. 14 avril 2016. Disponible sur : https://www.maisondeservicesaupublic.fr/content/les-modalites-de-creation-dune-maison-de-services-au-public (consulté le 11 février 2018).

MINISTERE DE LA JUSTICE. « Annuaire des maisons de justice ». In : *Ministère de la Justice* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-maisons-de-justice-et-du-droit-21773.html (consulté le 11 février 2018).

NETPUBLIC. « Charte et label NetPublic ». In : *NetPublic.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/charte-label-netpublic/ (consulté le 11 février 2018).

BY-NC-ND

Objectif n° 3 : Concevoir et organiser le service

Fiche pratique 4 : Comment préciser les contours du service d'accompagnement aux démarches administratives à mettre en œuvre ?

En fonction des publics identifiés et de la cartographie des partenaires potentiels sur le territoire, il convient de préciser la nature du service à mettre en œuvre en tentant de répondre aux alternatives suivantes :

1) Le service d'accompagnement sera-t-il en libre accès ou directement animé par un médiateur ?

⇒ Exemple d'accompagnement en libre accès : la cabine Info Sociale de la bibliothèque des Champs Libres (Rennes), librement accessible dans l'espace Vie du citoyen, au rez-de-chaussée du bâtiment.

⇒ Exemple d'accompagnement animé par un médiateur : l'atelier d'accompagnement aux démarches administratives de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville, animé par le personnel de la bibliothèque assisté par l'association PPV.

2) Le service d'accompagnement sera-t-il ponctuel ou régulier ?

⇒ Exemple d'accompagnement ponctuel : les permanences d'aide à la déclaration des impôts en ligne assurées dans les médiathèques de Plaine-Commune par le personnel des services déconcentrés de la direction des finances publiques et organisées pendant la période de déclaration de l'impôt sur le revenu.

⇒ Exemple d'accompagnement régulier : les ateliers numériques d'accompagnement aux démarches administratives en ligne de la BPI, animés par les équipes de la bibliothèque et organisés de façon régulière, condition pour qu'ils soient mieux connus des publics.

3) Le service d'accompagnement est-il ouvert à tous sans conditions ou est-il accessible sur rendez-vous ?

⇒ Exemple d'accompagnement ouvert à tous sans rendez-vous ni inscription : les permanences numériques de la bibliothèque Vaclav-Havel.

⇒ Exemple d'accompagnement sur rendez-vous : les permanences d'écrivain public à la bibliothèque Vaclav Havel, accessibles sur rendez-vous pris par les bibliothécaires en poste à la banque d'accueil.

4) Le service d'accompagnement sera-t-il assuré par les équipes de la bibliothèque ou par un partenaire extérieur ?

⇒ Exemple d'accompagnement mis en œuvre en interne, par les équipes : la médiation réalisée par le personnel des médiathèques de la commune du Tampon dans le cadre de la convention avec la CAF de la Réunion.

⇒ Exemple d'accompagnement confié à un partenaire extérieur : les ateliers numérique proposés par l'association Emmaüs Connect dans certaines

(cc) BY-NC-ND

bibliothèques de la ville de Paris (Vaclav-Havel, Jean-Pierre-Melville, Saint-Eloi).

5) Le service d'accompagnement se déroulera-t-il au sein de la bibliothèque ou hors les murs ? Dans quel espace / lieu ?

⇒ Exemple d'accompagnement se déroulant dans les espaces de la bibliothèque : l'ensemble des actions d'accompagnement aux démarches proposées par la BPI se déroule dans l'Atelier (niveau 2).

⇒ Exemple d'accompagnement se déroulant hors les murs : la médiation réalisée par le personnel des médiathèques du Tampon (Réunion) dans le cadre de la convention avec la CAF est également proposée lors des arrêts du Média-Bus dans le territoire rural et étendu de la commune.

6) Le service d'accompagnement se déroulera-t-il pendant les horaires d'ouverture de la bibliothèque ou en dehors ? Quels horaires pour quels publics ?

La réponse à cette question dépend de plusieurs élément, notamment :

- des espaces disponibles, qui sont aussi fonction de la saturation de la bibliothèque à certains horaires. En effet, l'accompagnement ne peut se faire que dans des conditions garantissant la discrétion et la confidentialité ;
- des profils de publics identifiés : sont-ils majoritairement actifs au chômage ? actifs en poste ? retraités ?

⇒ Exemple d'accompagnement se déroulant pendant les horaires d'ouverture : les permanences d'aide à la télédéclaration des impôts, organisées lors des horaires d'ouverture pour renforcer la visibilité du service.

⇒ Exemple d'accompagnement se déroulant en dehors des horaires d'ouverture : les ateliers numériques d'accompagnement aux démarches administratives de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville, organisés en dehors des horaires d'ouverture en raison du manque d'espaces disponibles, en raison à la forte fréquentation du lieu.

REFERENCES

Exemples d'agendas accessibles en ligne :

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Ateliers numériques ». In : *BPI.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.bpi.fr/agenda/ateliers-numeriques (consulté le 15 février 2018).

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Permanence d'écrivain public ». In : *BPI.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.bpi.fr/permanence-decrivain-public (consulté le 15 février 2018).

MEDIATHEQUES DE PLAINE-COMMUNE. « Accompagnement aux démarches administratives ». In : *Médiatheques-Plainecommune.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.mediatheques-plainecommune.fr/accompagnement-aux-demarches-administratives-0 (consulté le 15 février 2018).

BY-NC-ND

Fiche pratique 5 : Co-produire un service d'accompagnement aux démarches administratives avec les publics : pourquoi ? comment ?

1) Pourquoi co-produire un service d'accompagnement aux démarches ?

Afin de développer un service public local d'accompagnement aux démarches administratives le plus cohérent possible et adapté aux besoins des citoyens, il est envisageable d'associer les publics à la conception et la mise en œuvre du service. Il s'agit ici de co-produire un service public d'accompagnement aux démarches administratives en l'inscrivant dans une démarches globale de transformation des méthodes de conception des politiques publiques et dans un objectif général de démocratie locale et de gouvernance partenariale, muli-acteurs et multi-niveaux.

La participation des publics à la conception des services d'accompagnement apparaît comme une opportunité pour tenter d'impliquer tous les publics du territoire, qu'ils fréquentent ou non les bibliothèques.

2) Les niveaux de participation des publics à la conception d'un service public

Les trois niveaux de participation peuvent être utilisés de manière isolée ou complémentaire pour concevoir et organiser un service d'accompagnement aux démarches :

- la consultation, qui consiste à recueillir les avis des citoyens ;

- la délibération, qui permet d'associer les citoyens en leur donnant la parole et en leur laissant exprimer leurs avis, pris en compte dans la décision finale ;

- la décision, qui correspond à une co-production du service par les citoyens et les acteurs institutionnels.

Le choix du niveau de participation doit être adapté au contexte local, notamment aux structures pré-existantes de participation citoyenne ainsi qu'à l'étape de production du service d'accompagnement à laquelle les habitants sont appelés à participer.

3) La participation des habitants à la conception du service : dans quels cadres ?

L'objectif est de s'inscrire dans un cadre dépassant le périmètre de la bibliothèque en associant un maximum d'acteurs concernés. Une analyse fine des partenaires potentiels est ainsi un préalable nécessaire à la réussite d'une démarche de concertation.

- Il est envisageable de s'appuyer sur les institutions de participation existantes dans le territoire, comme les conseils de quartier dans les villes de plus de 80 000 habitants, ou sur les initiatives locales de participation citoyenne existantes. Pour illustration, le projet de médiathèque-maison de quartier de Vaulx-en-Velin est issu d'une large concertation citoyenne initiée dans le cadre du grand projet de ville. Afin de limiter les risques de reproduction culturelle pouvant être induits par la participation, il apparaît fondamental de s'appuyer sur une structure la plus ouverture possible, intégrant des acteurs nouveaux dans le paysage de la participation citoyenne, qu'il convient d'identifier au préalable.

(cc) BY-NC-ND

- En cas d'absence de telles structures ou pour compléter leur action, il peut être envisagé de créer un groupe *ad hoc* composé de l'ensemble des acteurs concernés sur le territoire : des habitants volontaires ; des associations expertes en matière d'accompagnement aux démarches ; des acteurs institutionnels (notamment les services à la population communaux, intercommunaux ou départementaux).

Ces mêmes cadres peuvent être utilisées pour construire une évaluation citoyenne des services d'accompagnement aux démarches administratives.

Bonnes pratiques pour favoriser la mise en œuvre de la participation des habitants dans la conception du service :

Des bonnes pratiques sont proposées ci-dessous pour tenter de répondre aux difficultés liées à la faible fréquentation des nombreuses structures de concertation ainsi qu'à leur représentativité. En l'occurrence, l'enjeu consiste à réussir à attirer des publics diversifiés et notamment des individus en difficulté avec leurs démarches, qui ne se rendraient pas nécessairement dans des structures de concertation.

⇒ Solliciter les associations qui contribuent à identifier les publics en difficulté afin de convier ces derniers aux réunions de participation.
⇒ S'appuyer sur les services « petite enfance » du territoire pour organiser un système de garde ponctuelle lors des réunions de concertions afin d'attirer des jeunes parents.
⇒ Organiser les concertations à des moments différents de la semaine (pas seulement le soir, mais également les samedis matins) pour attirer des habitants jeunes et/ou actifs.
⇒ Associer la concertation à un événement d'action culturelle organisé par la bibliothèque.
⇒ Favoriser l'organisation de réunions hors les murs.

Des agences spécialisées dans le conseil en participation citoyenne et/ou design de politiques publiques peuvent fournir des outils pour une mise en œuvre optimale de la concertation. Celles-ci peuvent intervenir ponctuellement pour accompagner les équipes des bibliothèques s'agissant notamment des techniques d'animation.

4) La participation des habitants à la mise en œuvre du service d'accompagnement aux démarches

Les habitants du territoire peuvent également participer activement à la réalisation du service d'accompagnement aux démarches administratives, dans ce qui peut figurer comme un prolongement des actions de médiation sociale spontanément menées entre voisins, membres d'une famille, amis.

Des bénévoles peuvent être invités à proposer des permanences d'accompagnement aux démarches administratives au sein de la bibliothèque, avec l'appui des équipes.

(cc) BY-NC-ND

REFERENCES

BATS, Raphaëlle. « Participation en bibliothèque : de la démocratisation à la création collective ». In : *Bibliothèque(s)*, décembre 2014, n° 77, p. 42-44. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65769-77-au-coeur-du-politique.pdf#page=45 (consulté le 12 février 2018).

BIBLIOTHEQUE ASSIA DJEBAR. « Le Projet Habitants de la Bibliothèque Assia Djebar (Paris 20ème) ». In : *BPI Pro* [en ligne]. 8 décembre 2017. http://pro.bpi.fr/sites/Professionnels/contents/Contenus/cohesion-sociale/bibliotheques-dans-la-cite-1/fiches-pratiques/le-projet-habitants-de-la-biblio.html (consulté le 2 mars 2018).

DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Frédéric Saby. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2014. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf (consulté le 13 février 2018).

GALAUP, Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèques publiques*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Dominique Lahary. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2007, 110 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf (consulté le 25 juillet 2017).

RENNES METROPOLE, LA FABRIQUE CITOYENNE DE RENNES. *Charte rennaise de la démocratie locale* [en ligne]. 9 mars 2015. Disponible sur : http://metropole.rennes.fr/fileadmin/rrm/documents/Actualites/Citoyennete/docs/La_Charte_rennaise_de_la_democratie_locale.pdf (consulté le 15 février 2015).

COMMUNE DE VAULX-EN-VELIN. « Vaulx-en-Velin, grand projet de ville. Médiathèque– Maison de quartier ». In : *Gpvvaulxenvelin.org* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://projetv3.gpvvaulxenvelin.org/Cadre-de-vie-et-renouvellement-urbain/Mediatheque-maison-de-quartier#node30813 (consulté le 16 février 2018).

BY-NC-ND

Fiche pratique 6 : Mettre en œuvre un service d'accompagnement aux démarches administratives en réseau

Il est envisageable de s'appuyer sur le réseau des partenaires concernés par l'accompagnement aux démarches administratives dans le territoire pour élaborer des méthodes favorisant la mise en œuvre un service cohérent, de qualité et adapté aux besoins des citoyens.

La construction d'un service public d'accompagnement aux démarches administratives en réseau implique d'engager une démarche intersectorielle, de favoriser l'expérimentation et de diffuser une méthodologie partagée pour harmoniser les pratiques.

1) S'engager dans une stratégie intersectorielle avec les partenaires publics, parapublics et associatifs du territoire

Dans cette optique, la construction d'une cartographie des partenaires potentiels est un préalable.

La réflexion transversale pour la mise en œuvre de services d'accompagnement aux démarches administratives pourra nécessiter, notamment, de prendre en compte la question de l'amplitude des horaires d'ouverture de la bibliothèque et des différents partenaires publics au sein du territoire.

2) Favoriser l'expérimentation

⇒ A Plaine-Commune, des expérimentations sont menées dans les médiathèques puis généralisées à l'échelle du réseau lorsque leurs résultats sont satisfaisants.

⇒ A Rennes, la cabine Info Sociale est conçue comme un service en expérimentation réversible, ayant vocation à évoluer en fonction des usages.

3) Diffuser une méthodologie partagée : harmoniser sans uniformiser

⇒ Dans les médiathèques de Plaine-Commune, des fiches d'accueil sont diffusées et mises à disposition des agents dans chaque banque d'accueil afin que les équipes offrent les mêmes conditions d'accueil et soient en mesure d'adresser des renseignements de qualité. Ces fiches sont produites par un groupe de travail intercommunal dédié aux services, présentées aux agents lors des réunions d'équipes et adaptées au contexte local.

REFERENCES

- L'exemple de Plaine-Commune est abordé aux pages suivantes : p. 46 ; p. 49 ; p. 52 ; p. 59 ; p. 66.

- L'exemple de Rennes est abordé aux pages suivantes : p. 46 ; p. 53 ; p. 58 ; p. 55.

BY-NC-ND

Objectif n° 4 : Accompagner les équipes

Fiche pratique 7 : Accompagner les équipes dans la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches administratives

1) Avant d'initier un tel service, il doit être envisagé de **faire le point sur les compétences disponibles** au sein de l'équipe ainsi que de prendre un temps d'échanges avec les équipes pour recueillir d'éventuelles volontés d'animer un service d'accompagnement aux démarches administratives.

2) **La formation** contribue à professionnaliser l'accueil et à donner confiance aux membres de l'équipe en vue de la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches.

Les actions suivantes peuvent être envisagées :

- Consacrer un temps de discussion et d'échanges au sein de l'équipe afin d'une part, de faire remonter les inquiétudes, les difficultés ou les bonnes pratiques de chacun et d'autre part, de sensibiliser et informer.
- Elaborer une méthode de travail partagée (fiches d'accueil, fiches de procédures, répertoires de contacts pour orienter les usagers), dont les outils peuvent être présentés en réunion générale du personnel.
- Former les équipes :
    - Les partenaires extérieurs dont les services sont dématérialisés ou dont les agents proposent déjà un accompagnement aux démarches peuvent être conviées à dispenser des formations ponctuelles ou régulières aux membres de l'équipe de la bibliothèque. Dans le cadre d'une mutualisation d'un service d'accompagnement aux démarches (par exemple avec les CAF, Pôle Emploi…), la formation du personnel de la bibliothèque doit être inscrite dans la convention.
    - Les médiathèques départementales peuvent également jouer un rôle d'accompagnants et formateurs en la matière en proposant des ressources en ligne, des sessions de formation ou en entretenant le réseau local des professionnels pour favoriser les échanges d'expériences.
    - D'autres organismes de formation comme le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), les Centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB) ou l'ENSSIB offrent des formations continues à l'accueil des publics. Les formations professionnelles proposées par les CRFCB et l'ENSSIB sont rassemblées sur le portail Bibdoc Formations.
    - Enfin, il est également envisageable de s'appuyer sur des outils existants (voir encadré ci-dessous).

Les Bons Clics : un outil pour accompagner les équipes

Dans le cadre de ses activités de conseil et par l'intermédiaire d'outils numériques accessibles en ligne, WeTechCare, fondée pour compléter l'action de l'association Emmaüs Connect, propose un accompagnement méthodologique des

(cc) BY-NC-ND

acteurs publics désireux de mettre en œuvre des mesures pour favoriser l'e-inclusion.

Les Bons Clics font partie de ces outils d'accompagnement. Plateforme ayant pour objet de guider les citoyens dans leur utilisation d'internet, elle peut également être exploitée par les professionnels de la médiation numérique pour se former. C'est dans cette optique qu'un accès professionnel peut être sollicité. Les Bons Clics forment un réseau d'acteurs et cherchent à contribuer à la construction de réseaux locaux d'inclusion numérique. C'est dans ce cadre que l'organisation a collaboré avec le département du Morbihan, qui s'est appuyé sur elle pour définir un programme d'inclusion numérique.

3) Favoriser les échanges de compétences par le recrutement

La mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches administratives peut s'appuyer sur la stratégie de recrutement de l'établissement. Favoriser les mobilités entrantes issues d'autres filières contribue à créer les conditions pour des échanges d'expériences et de compétences, dont l'ensemble de l'équipe peut bénéficier.

REFERENCES

BIBDOC. *Portail Formations BibDoc* [en ligne]. Disponible sur : http://www.formations-bibdoc.fr/ (consulté le 16 février 2018).

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017.

CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE. « Trouver une formation ». In : *Cnfpt.fr* [en ligne]. Disponible sur : http://www.cnfpt.fr/trouver-formation (consulté le 16 février 2018).

LES BONS CLICS. « Notre réseau ». In : *Lesbonsclics.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : https://www.lesbonsclics.fr/reseaux/notre-reseau (consulté le 15 février 2018).

WETECHCARE. « Nos solutions ». In : *Wetechcare.org* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://wetechcare.org/nos-solutions/ (consulté le 15 février 2018).

(cc) BY-NC-ND

Objectif n° 5 : Mettre en œuvre la politique publique d'accompagnement aux démarches administratives : renforcer la visibilité et financer

Fiche pratique 8 : La mutualisation du service public d'accompagnement aux démarches administratives

La mutualisation des actions d'accompagnement aux démarches administratives permet de formaliser les initiatives, de renforcer la visibilité du service et apparaît comme un argument supplémentaire pour solliciter des financements croisés.

1) Les degrés de mutualisation du service d'accompagnement aux démarches administratives

Du moins au plus intégré, les degrés de mutualisation du service d'accompagnement aux démarches sont les suivants :

- partage d'un même bâtiment impliquant des collaborations ponctuelles ;
- mutualisation contractuelle : collaboration dans le cade d'une convention, qui peut prendre la forme d'une mise à disposition de salles ou de la mise en œuvre d'un service commun ;
- mutualisation institutionnelle : mise en commun des services dans une même entité, impliquant notamment la fusion des organigrammes.

2) Avantages et inconvénients de la mutualisation

Forces	Amélioration de la qualité du service.
Faiblesses	Risque de manque d'expertise dans la réalisation du service.
Opportunités	Exister dans le paysage local : intégration au territoire via les associations et les autres services, parfois plus visibles que les bibliothèques. Partage d'expériences et de compétences.
Menaces	Risque de susciter des difficultés de gestion de l'établissement en cas d'absence de stratégie globale forte. L'hybridation des profils peut mettre les professionnels en difficulté, en l'absence d'un accompagnement suffisant.

3) Jusqu'où et comment mutualiser le service d'accompagnement aux démarches avec les partenaires du territoire ?

Tout d'abord, le degré de mutualisation doit être défini en fonction des besoins des publics et du tissu associatif et institutionnel du territoire.

Ensuite, si elle représente une opportunité pour améliorer la qualité de l'accueil et de la médiation en matière d'accompagnement administratif, la

(cc) BY-NC-ND

mutualisation du service peut également comporter certains risques. Afin de les limiter et de garantir la pérennité de la mutualisation, quelle que soit le degré d'intégration entre les partenaires, celle-ci doit s'appuyer sur un cadre juridique clair (convention, fusion) ainsi que sur une gestion cohérente des ressources humaines, passant notamment par des mesures de formation des professionnels.

Perspective : intégrer les partenaires extérieurs à l'organigramme et au fonctionnement de la bibliothèque ?

L'intégration à l'organigramme des partenaires extérieurs avec lesquels le service d'accompagnement aux démarches administratives est mutualisé représente l'option de mutualisation la plus intégrée.

A Vaulx-en-Velin, le futur établissement réunissant la médiathèque et la maison de quartier du Mas-du-Taureau sera le résultat de la fusion des deux entités. Pour cela, les organigrammes seront fusionnés et placés sous la direction de l'actuelle directrice de la lecture publique de la commune. Il est également prévu que l'ensemble des activités offertes soient intégrées dans le futur bâtiment. Dans cette optique, des partenaires publics ou associatifs auront vocation à intégrer pleinement le fonctionnement de l'établissement.

Fusionner les organigrammes et intégrer des partenaires extérieurs, qu'ils s'agissent d'autres services publics, d'associations ou de particuliers, peut être une opportunité pour rendre le service d'accompagnement aux démarches plus visible par les autorités administrative et politique et pour définir un véritable service public local intersectoriel d'accompagnement aux démarches.

(cc) BY-NC-ND

Fiche pratique 9 : Evaluer le service d'accompagnement aux démarches administratives

L'évaluation du service contribue à renforcer la visibilité des activités menées par la bibliothèque en matière d'accompagnement auprès de l'autorité administrative et des élus. Participant au projet politique du territoire, elle permet également de soutenir les objectifs fixés par l'établissement et, par là, de justifier les dépenses engagées.

1) Quels éléments évaluer ?

Au préalable, il convient de préciser que l'évaluation porte sur les activités d'accompagnement aux démarches administratives, non sur la manière d'exercer des équipes.

L'objectif d'une telle évaluation est double. Il s'agit, d'abord, d'améliorer la qualité du service, dans un contexte où l'accompagnement est souvent réalisé de manière informelle. Il s'agit, ensuite, de disposer d'éléments objectifs de comparaison avec les autres services proposant un accompagnement aux démarches administratives dans le territoire.

Avant de définir des critères, les objectifs de l'établissement et du service d'accompagnement devront avoir été définis.

Ensuite, les critères de l'évaluation doivent donc être définis en lien avec les partenaires extérieurs afin de rendre cette dernière plus lisible et plus visible par les autorités politique et administrative. Voici quelques exemples de critères possiblement exploitables dans cette optique : la fréquentation de la bibliothèque ; la fréquentation des services d'accompagnement aux démarches administratives ; les heures d'ouverture de la bibliothèque ; les heures d'ouverture des services d'accompagnement aux démarches ; la surface du bâtiment dédié aux services d'accompagnement aux démarches ; l'accessibilité des services d'accompagnement aux démarches ; le temps consacré par l'équipe de la bibliothèque à l'accompagnement aux démarches ; etc.

2) Quels outils d'évaluation ?

La certification de l'accueil (ou labels qualité) constitue un outil d'évaluation partagé par de nombreux services publics. La certification apparaît comme une forme de reconnaissance publique de la démarche qualité engagée par l'équipe. Il peut également constituer un levier managérial, en favorisant l'émergence d'une méthodologie de mise en œuvre de l'activité d'accompagnement aux démarches administratives.

Différents labels – comme QualiVille ou QualiParis – relatifs à la qualité de l'accueil dans les services publics territoriaux peuvent être sollicités. Leur objectif est d'améliorer la qualité de l'accueil, notamment en facilitant l'accès aux démarches pour les usagers et en leur fournissant une orientation claire.

3) Méthodes d'évaluation : tableaux de bord, indicateurs

La réalisation de l'évaluation du service implique de mettre en place des outils de travail. Le **tableau de bord** permet d'établir un suivi du service en faisant

(cc) BY-NC-ND

remonter les actions réalisées par l'équipe au quotidien ainsi que d'éventuelles observations. Le tableau de bord comporte traditionnellement des **indicateurs**, éléments chiffrés pour mesurer et suivre l'évolution de l'activité. Les normes ISO 11 620 relative aux indicateurs de performance des bibliothèques et ISO 16439 relative aux méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques peuvent servir à l'élaboration des indicateurs.

Ceux-ci sont construits à partir d'**objectifs** « SMART » (significatifs, mesurables, atteignables, réalistes, temporellement définis).

Afin de garantir la meilleure cohérence à l'évaluation du service d'accompagnement aux démarches administratives à l'échelle du territoire, il est envisageable d'élaborer les indicateurs en lien avec les services sociaux et les partenaires publics concernés. En effet, il apparaît important **d'adosser l'évaluation d'un tel service à une démarche globale de développement territorial**.

Dans cette logique, il semble important d'inscrire les résultats de l'évaluation du service dans des documents stratégiques, comme le rapport d'activité de la collectivité.

4) Diffuser les résultats de l'évaluation

Les résultats de l'évaluation des services d'accompagnement aux démarches administratives peuvent être diffusés à destination des autorités administratives, politique et des publics par l'intermédiaire de supports institutionnels et de communication.

- **Le rapport d'activité** est destiné à l'autorité administrative, à l'autorité politique et éventuellement aux publics lorsqu'il est choisi de le diffuser largement. Il a une triple fonction de justification des dépenses engagées, d'aide à la décision et de communication sur les actions menées par les services publics. Il peut être produit par un établissement ou par une collectivité.

- **Les supports de communication interne** permettent également de relayer les résultats de l'évaluation aux équipes de la bibliothèque, aux autres professionnels de l'accompagnement et aux autres services de la collectivité.

- **Les supports de communication externe** viennent compléter la diffusion des résultats de l'évaluation en ciblant les publics. Des affiches, des flyers, ou des campagnes de communication sur les réseaux sociaux peuvent permettre de valoriser les actions engagées et les efforts réalisés en matière d'amélioration de la qualité du service.

REFERENCES

DITP. « Le référentiel Marianne, nouvelle version ». *Portail de la modernisation de l'action publique* [en ligne]. Septembre 2016. Disponible sur : http://www.modernisation.gouv.fr/documentation/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version (consulté le 16 février 2018).

ENSSIB. « Evaluer la bibliothèque et ses services : fiche pratique ». *Enssib.fr* [en ligne]. 20 mars 2015. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65172-evaluer-la-bibliotheque-et-ses-services-fiches-pratiques (consulté le 16 février 2018).

GROSDOIT, Arthur Hervé. « Rédiger un rapport d'activité dans une bibliothèque municipale : fiche pratique ». *Enssib.fr* [en ligne]. 5 décembre 2015 (dernière mise à jour le 21 juillet 2016). Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66637-

BY-NC-ND

rediger-un-rapport-d-activite-pour-une-bibliotheque-municipale.pdf (consulté le 16 février 2018).

MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèque municipale : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Magali Haettiger. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2013, p. 70-75. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf (consulté le 16 février 2018).

TOUITOU, Cécile (dir). *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016.

(cc) BY-NC-ND

CONCLUSION

Des besoins nouveaux en matière d'accompagnement aux démarches administratives émergent en raison de facteurs cumulés. Aux inégalités d'accès aux droits préexistantes s'ajoute le processus de dématérialisation, facteur d'éloignement des services publics pour des usagers éprouvant des difficultés à réaliser leurs démarches de manière autonome.

En réponse, de nombreuses bibliothèques municipales et intercommunales s'efforcent de renforcer l'accessibilité et la proximité des autres services publics en participant au développement d'actions en faveur de l'inclusion dans les territoires, en même temps que divers acteurs publics et associatifs. La mise en place de tels services d'accompagnement participe de la transformation des missions des bibliothèques et des métiers. Des questions continuent néanmoins de se poser, que l'avenir proche devra trancher : jusqu'où aller ? comment garantir un service de qualité ?

Afin de dépasser la simple logique de réponse plus ou moins ponctuelle et plus ou moins professionnalisée à une demande et afin d'aller au-delà de la dimension nécessairement individuelle que ce type d'action peut parfois revêtir, il apparaît crucial de construire un véritable service public territorial intégré de l'accès aux droits, présentant une vision collective de la question de l'inclusion, de concert avec l'ensemble des acteurs publics et associatifs œuvrant pour l'inclusion numérique, culturelle et sociale. Il relève de la responsabilité collective de s'efforcer de permettre à chacun d'exercer sa citoyenneté de manière effective, en autonomie ou avec l'aide des pouvoirs publics, lorsque cela est nécessaire[141].

Dans cette optique, l'invention de nouvelles formes d'établissements multiservices impliquant d'autres acteurs locaux et s'appuyant sur la participation des publics représente une intéressante perspective.

[141] LAFORE, Robert. « L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? ». In : *Regards*, vol. 46, n° 2, 2014, p. 21-32. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-regards-2014-2-page-21.htm (consulté le 24 février 2018).

BY-NC-ND

BIBLIOGRAPHIE

La bibliographie est organisée par thèmes, au sein desquels les références sont classées par types de support, par ordre alphabétique des auteurs. Les DOI ont été indiqués lorsqu'ils étaient disponibles.

1. LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES AUJOURD'HUI

1.1. Les missions des bibliothèques publiques : diversification et hybridation

Textes officiels

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1992, 14 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf (consulté le 15 janvier 2018).

UNESCO (éd.). *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. Paris : Unesco, 1994, 78 p. Disponible sur : http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf (consulté le 15 janvier 2018).

Rapports et résultats d'enquête

AFNOR/CN46-8. *Livre blanc. Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?* 2016, 39 p. Disponible sur : http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/afnorcn46-8/livre%20blanc%20fev2016.pdf (consulté le 19 janvier 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE. *Etude publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* [en ligne]. Paris : Direction générale des médias et des industries culturelles, 2016, 62 p. Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016 (consulté le 12 janvier 2018).

ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël. *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*. Rapport remis à la Ministre de la Culture. 2018, 72 p. Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Documentation/Rapports/Rapport-Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain (consulté le 20 février 2018).

Monographies

MARESCA, Bruno. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Pompidou, 2007, 283 p.

BY-NC-ND

MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, 349 p.

Articles de périodiques

EVANS, Christophe. « Les publics populaires ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2014, n° 1, p. 106-115. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-01-0106-009 (consulté le 26 juillet 2017).

GILBERT, Raphaëlle et CHAMBON, Fabrice. « Nouveaux services aux publics, nouvelles compétences ». In : *Bibliothèque(s)*, 2010, vol. 53-54, p. 18-20. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf (consulté le 25 juillet 2017).

JOUANNE, Aude. « Bibliothèque, cité et territoire ». In : *Bibliothèque(s)*, 2015, vol. 79, p. 64-67. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66571-79-alsace.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

SAINSOT, Alain. « Réinventer la bibliothèque ? ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 4, p. 55-57. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0055-002 (consulté le 27 juillet 2017).

Mémoire d'étude

MONIOT, Claire. *Le contrat territoire-lecture : construction, impact et perception d'un dispositif de contractualisation*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de David-Georges Picard. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2017, 217 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67473-le-contrat-territoire-lecture-construction-impact-et-perception-d-un-dispositif-de-contractualisation.pdf (consulté le 26 juin 2017).

Actes de colloque

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, BRITISH COUNCIL, GOETHE INSTITUT. *Regards croisés et perspectives, bibliothèques publiques en Europe : actes du colloque à Paris, les 5 et 6 novembre 1998*. Paris : Editions de la Bibliothèque publique d'information, 2000, 221 p.

1.2. Les troisièmes lieux

Monographies

JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. 2e édition. Paris : Association des bibliothécaires de France, 2017, 220 p.

OLDENBURG, Ray. *The Great Good Place: Cafés, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community*. New York : Paragon House, 1989, 336 p.

Articles de périodiques

(cc) BY-NC-ND

DAUPHIN, Émilie. « La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 4, p. 40-42. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0040-009 (consulté le 26 juillet 2017).

FRANQUEVILLE, Pierre et SERVET, Mathilde. « À Thionville, une belle opportunité née d'un accident de parcours ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, n° 4, p. 66-66. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0066-003 (consulté le 27 juillet 2017).

JACQUES, Jean-François. « Futur ». In : *Bibliothèque(s)*, 2006, n° 26-27, p. 94-98. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59051-26-27-paris-ile-de-france.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

Mémoires d'étude

LEROY, Agnès. *L'évolution du modèle de bibliothèque en milieu rural : les établissements multiservices*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Denis Llavori. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2012, 86 p.

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction d'Yves Desrichard. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2009, 83 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf (consulté le 27 juillet 2017).

Actes de journée

LAHARY, Dominique. « Bibliothèque et concurrence : par quel(s) bout(s) prendre la question ? ». In : *Publics : quelles attentes ? Bibliothèques : quelles concurrences ?* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2005. DOI : 10.4000/books.bibpompidou.861. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/861 (consulté le 2 mars 2018).

Pages internet

ALBAREDE, Marine. « Les bibliothèques, nouveaux lieux dé-spécialisés ? ». In : *Agence régionale du livre de Provence-Alpes-Côte-d'Azur* [en ligne]. 2 février 2018. Disponible sur : http://www.livre-paca.org/innovation-et-numerique/projets/tiers-lieux-5/les-bibliothaques-nouveaux-lieux-da-spacialisasa-16 (consulté le 2 mars 2018).

ANONYME, « La bibliothèque troisième lieu, "une arnaque inspirée du marketing" ». In : *Actualitté* [en ligne]. 6 juin 2017. Disponible sur : https://www.actualitte.com/article/tribunes/la-bibliotheque-troisieme-lieu-une-arnaque-inspiree-du-marketing/83127 (consulté le 6 juin 2017).

JACQUET, Amandine et OURY, Antoine. « Bibliothèques : le troisième lieu "consiste à privilégier la relation humaine" ». In : *Actualitté* [en ligne]. 21 juin 2017. Disponible sur : https://www.actualitte.com/article/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine/83397 (Consulté le 17 juillet 2017).

(cc) BY-NC-ND

1.3. La bibliothèque dans les politiques publiques locales : rôle social et citoyen

Monographies

EVANS, Christophe, CAMUS, Agnès et CRETIN, Jean-Michel. *Les Habitués. Le microcosme d'une grande bibliothèque.* Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2000, 323 p.

LAHARY, Dominique. « Le troisième lieu, c'est politique ! ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France, 2015. Disponible sur : http://www.lahary.fr/pro/2015/mediatheme-troisiemelieu.htm (consulté le 2 mars 2018).

PAGAUM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au centre Pompidou*. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2013. DOI : 10.4000/books.bibpompidou.966. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/966 (consulté le 23 novembre 2017).

PERRIN, Georges (dir.). *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, 188 p.

Articles de périodiques

BATS, Raphaëlle. « Participation en bibliothèque : de la démocratisation à la création collective ». In : *Bibliothèque(s)*, 2014, vol. 77, p. 42-44. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65769-77-au-coeur-du-politique.pdf#page=45 (consulté le 12 février 2018).

BUNIC, Sanja. « L'inclusion sociale des sans-abris dans les bibliothèques publiques de Zagreb ». In : *Bibliothèque(s)*, 2015, n° 80, p. 48-49. http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf#page=67 (consulté le 25 juillet 2017).

CHEVALLIER, Xavier. « Les bibliothèques à l'heure du social ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2014, n° 3. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/les-bibliotheques-a-l-heure-du-social_64864 (consulté le 24 juillet 2017).

DAUPHIN, Emilie. « Une médiathèque outil du lien social. L'exemple de Signy-l'Abbaye ». In : *Bibliothèque(s)*, 2009, vol. 47-48, p. 84-85. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59735-47-48-intimites.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

DAUPHIN, Emilie. « Une médiathèque centre social (la culture du lien social) ». In : *Les actes de lecture*, 2011, vol. 116, p. 59-63. Disponible sur : https://www.lecture.org/revues_livres/actes_lectures/AL/AL116/AL116_p59.pdf (consulté le 20 juillet 2017).

LAHARY, Dominique. « Bibliothèque, politiques publiques, service public ». In : *Bibliothèque(s)*, 2010, vol. 53-54, p. 11-17. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

BY-NC-ND

LEBLOIS, Hélène. « La bibliothèque, levier d'une dynamique sociale ? ». In : *Bulletin des bibliothèques de France*, 2017, n° 11. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-levier-d-une-dynamique-sociale_67481 (consulté le 2 mars 2018).

MENEGHIN, Céline. « Si la bibliothèque est bonne… Voyage d'étude à Barcelone (Espagne), 22-26 avril 2015 ». In : *Bibliothèque(s)*, 2015, vol. 80, p. 69. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf#page=67 (consulté le 25 juillet 2017).

RABOT, Cécile. « Les médiathèques pour tous ? ». In : *Informations sociales*. 2015, vol. 190, n° 4, p. 106-114. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2015-4-page-106.htm (consulté le 16 janvier 2018).

RENAUDIN, Coline et FOHANNO, Stéphanie. « Les bibliothèques : faire société ? Journée d'étude, Médiathèque José-Cabanis, Toulouse, 31 mars 2015 ». In : *Bibliothèque(s)*, 2015, vol. 79, 2015, p. 59-62. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66571-79-alsace.pdf (consulté le 24 juillet 2017).

Mémoires d'étude

BOURION, Yoann. *Les bibliothèques, un atout pour les politiques publiques d'insertion professionnelle ?* Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Georges Perrin. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2011, 92 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49228-les-bibliotheques-un-atout-pour-les-politiques-publiques-d-insertion-professionnelle.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques. Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?* Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Thierry Ermakoff. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2010, 81 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf (consulté le 26 juillet 2017).

CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Diplôme de conservateur des bibliothèques (Enssib), sous la direction de sous la direction de Christophe Catanèse, 2010, 72 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf (consulté le 27 juillet 2017).

GALAUP, Xavier. *L'usager co-créateur des services en bibliothèques publiques*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Dominique Lahary. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2007, 110 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf (consulté le 25 juillet 2017).

MIRABAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s) - L'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Jean-Marc Laithier. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2015, 129 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-

(cc) BY-NC-ND

et-immigrations-l-accueil-des-primo-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf (consulté le 12 janvier 2018).

Actes de colloque et de journée

EVANS, Christophe. « Les rôles sociaux des bibliothèques. Journée « Le rôle social des bibliothèques ». BDP 87, Limoges, 24 avril 2015 ». In : *Association des bibliothécaires de France* [en ligne]. 2015. Disponible sur : http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/Limousin/christophe_evans.pdf (consulté le 15 janvier 2018).

VILLATE, Paul, VOSGIN, Jean-Pierre *et al.*. *Le rôle social des bibliothèques dans la ville. Communications et recherches réalisées pour le 17ème colloque Profession : bibliothécaire du jeudi 1er avril 2010*. Pessac : Presses universitaires de Bordeaux, 2011, 270 p.

BRUJAS, Valérie, FALCONNET, Thierry, TALPIN, Julien, et VERNEUIL, Anne. « La bibliothèque dans son territoire » [16 juin 2017] [enregistrement audio]. In : *Congrès de l'ABF 2017 : Bibliothèques, inégalités territoriales et égalité des chances* [en ligne]. Disponible sur : http://www.abf.asso.fr/2/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen (consulté le 10 janvier 2018).

Page internet

FUNDACION BIBLIOTECA SOCIAL. « Entrega 1a. ed. Premio 'Biblioteca Pública y Compromiso Social'. Barcelona (2015) ». *Fundacionbibliotecasocial.org* [en ligne]. 31 mars 2015. Disponible sur : http://fundacionbibliotecasocial.org/es/entrega-premio/ (consulté le 19 janvier 2018).

1.4. Les fonctions d'accueil

Rapport et résultats d'enquête

DITP. « La qualité des services publics s'améliore. Baromètre 2016 de la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat ». In : *Portail de la modernisation de l'action publique* [en ligne]. 16 septembre 2016. Disponible sur : http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/barometre-2016-de-la-qualite-de-laccueil-dans-les-services-de-letat-la-progression-se-confirme (consulté le 19 janvier 2018).

Monographies

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e édition. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999, 444 p.

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, 187 p.

BY-NC-ND

GOUIRAND, Pierre. *L'accueil : théorie, histoire, pratique*. Paris : L'Harmattan, 2011, 249 p.

MIRIBEL (DE), Marielle. *Accueillir les publics : comprendre et agir*. 2e édition. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2013, 515 p.

Article de périodique

MIRABAIL, Lola. « Label Marianne ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2016, n° 8, p. 124-129. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0124-003 (consulté le 19 janvier 2018).

Mémoires d'étude

MONTGOLFIER (DE), Amaël. *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoir-faire*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Bertrand Calenge. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2012, 98 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60392-bien-accueillir-a-la-bibliotheque-processus-humains-competences-savoir-faire.pdf (consulté le 25 juillet 2017).

MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèque municipale : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Magali Haettiger. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2013, 104 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf (consulté le 16 février 2018).

2. MODERNISATION DES SERVICES PUBLICS ET EMERGENCE DE NOUVEAUX BESOINS : COMMENT LES BIBLIOTHEQUES SONT DEVENUES DES POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIF

2.1. Politiques de modernisation des services publics et transformation de l'accueil

Rapports

DIACT – EUROPA. *Les guichets uniques en Europe : entre stratégie politique et volonté réformatrice pour moderniser l'administration*. Rapport d'expertise, vol. 1. Paris : DIACT, 2007. Disponible sur : http://europaong.org/wp-content/uploads/2016/06/Guichets_Uniques.pdf (consulté le 27 juillet 2017).

SECRETARIAT GENERAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. *Rapport d'activité 2016*. Paris : Premier Ministre, 2017, 48 p. Disponible sur : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/174000208/index.shtml#book_sommaire (consulté le 17 janvier 2018).

BY-NC-ND

Monographie

BAUBY, Pierre. *Service public, services publics*. 2e édition. Paris : La Documentation française, 2016, 175 p.

Articles de périodiques

BAUBY, Pierre. « La notion de service public ». In : *Bibliothèque(s)*, 2010, n° 53-54, p. 8-10. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf (consulté le 24 juillet 2017).

DAMON, Julien. « Le guichet unique, c'est possible ». In : *Futuribles*, n° 358, 2009, p. 21-33. Disponible sur : http://eclairs.fr/wp-content/uploads/2012/06/ArticleGuichetunique.pdf (consulté le 27 juillet 2017).

DREYFUS, Françoise. « Personnels et usagers des services publics : des relations transformées ? ». In : *Regards croisés sur l'économie*, 2007, n° 2, p. 246-254. DOI : 10.3917/rce.002.0246. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-regards-croises-sur-l-economie-2007-2-page-246.htm (consulté le 27 juillet 2017).

FARGE, Adeline. « Les services publics de proximité plébiscités par les Français ». In : *La Gazette des Communes* [en ligne]. 16 mars 2017. Disponible sur : http://www.lagazettedescommunes.com/494856/les-services-publics-de-proximite-plebiscites-par-les-francais/ (consulté le 9 juillet 2017).

JAEGER, Marcel. « Les politiques publiques et l'accompagnement social ». In : *Informations sociales*, 2012, vol. 69, n° 1, p. 22-28.

ROUHAN, Luc. « Les paradoxes de l'État postmoderne ». In : *Cités*. 2004, vol. 18, n° 2, p. 11-22. DOI : 10.3917/cite.018.0011. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-cites-2004-2-page-11.htm (consulté le 17 janvier 2018).

STROBEL, Pierre. « Services publics et cohésion sociale ». In : *Recherches et Prévisions*, 1995, vol. 42, p. 7-17. DOI : 10.3406/caf.1995.1714. Disponible sur : http://www.persee.fr/doc/caf_1149-1590_1995_num_42_1_1714 (consulté le 27 juillet 2017).

2.2. L'émergence de nouveaux besoins et la transformation de la relation entre les usagers et les services publics

Monographies

DUBOIS, Vincent. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. 3e édition. Paris : Économica, 2010, 204 p.

DUBOIS, Vincent. « Politiques au guichet, politique du guichet ». In : BORRAZ, Olivier et GUIRAUDON, Virginie. *Politiques publiques, 2-Changer la société*. Paris : Presses de Sciences Po, 2010, 312 p.

HANIQUE, Fabienne. *Le sens du travail : chronique de la modernisation au guichet*. 2e édition. Toulouse : Érès, 2014, 429 p.

BY-NC-ND

LIPSKY, Michael. *Street-level bureaucracy : dilemmas of the individual in public services*. New York : Russell Sage, 1980, 244 p.

SIBLOT, Yasmine. *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris : Presses de Sciences Po, 2006, 347 p.

WELLER, Jean-Marc. *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Malakoff : Desclée de Brouwer, 1999, 254 p.

Articles de périodiques

EVEQUOZ, Grégoire. « L'accompagnement au cœur des politiques publiques ». In : *Savoirs*, 2009, vol. 20, n° 2, p. 71-74. DOI : 10.3917/savo.020.0071. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-savoirs-2009-2-page-71.htm (consulté le 17 février 2018).

FARGE, Adeline. « Les services publics de proximité plébiscités par les Français ». In : *La Gazette des Communes* [en ligne]. 16 mars 2017. Disponible sur : http://www.lagazettedescommunes.com/494856/les-services-publics-de-proximite-plebiscites-par-les-francais/ (consulté le 9 juillet 2017).

JAEGER, Marcel. « Les politiques publiques et l'accompagnement social ». In : *Informations sociales*, 2012, vol. 69, n° 1, p. 22-28.

MAZET, Pierre. « Conditionnalités implicites et productions d'inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative ». In : *La Revue française de service social*. 2017, vol. 264, p. 41-47. Disponible sur : https://www.anas.fr/attachment/805237/ (consulté le 2 mars 2018).

SIBLOT, Yasmine. « 'Adapter' les services publics aux habitants des 'quartiers difficiles'. Diagnostics misérabilistes et réformes libérales ». In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2005, vol. 159, n° 4, p. 70-87. DOI : 10.3917/arss.159.0070. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-actes-de-la-recherche-en-sciences-sociales-2005-4-page-70.htm (consulté le 1er mars 2018).

SIBLOT, Yasmine. « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations. Analyse d'un sens pratique du service public ». In : *Sociétés contemporaines*, 2005, vol. 58, n° 2, p. 85-103. DOI : 10.3917/soco.058.0085. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2005-2-page-85.htm (consulté le 26 juillet 2017).

Travaux de recherches et universitaires

BURGY, Gwenhaël, DUBOIS, Vincent, RENAUDIER, Thierry. *Accès aux services publics et rapport aux institutions des habitants des quartiers populaires. Enquête sur le QPV Neuhof-Meinau*. Rapport d'étape de l'enquête menée dans le cadre du Contrat de recherche SGAE UMR 7363. Strasbourg : Université de Strasbourg, 2017.

GARNAUD, Marion et SCHUSTER Orane. *Le rapport des classes populaires aux institutions culturelles à travers l'exemple de la médiathèque*. TER de l'IEP de Strasbourg sous la direction de Vincent Dubois, Gwenhaël Burgy en collaboration avec Thierry Ramadier. Strasbourg : Université de Strasbourg, 2017.

BY-NC-ND

3. LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE ET NUMERIQUE

3.1. L'exclusion sociale et numérique

Rapports et résultats d'enquête

ARCEP, CONSEIL GENERAL DE L'ECONOMIE, AGENCE DU NUMERIQUE, CREDOC. *Baromètre du numérique* [en ligne]. 27 novembre 2017. Disponible sur : https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=0&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=2097&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D (consulté le 18 janvier 2018).

DEFENSEUR DES DROITS. *Enquête sur l'accès aux droits. Volume 2. Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*. 2017, 41 p. Disponible sur : https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf (consulté le 17 janvier 2018).

HOIBIAN, Sandra (dir.). *Baromètre du numérique 2016*. Rapport du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), R333, novembre 2016. Disponible sur : <http://www.credoc.fr/publications/abstract/php?ref=R333> (consulté le 27 octobre 2017).

OBSERVATOIRE M@RSOUIN ET FONDATION INTERNET NOUVELLE GENERATION. *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français*. 2017, 79 p. Disponible sur : https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr/wp-content/uploads/sites/2/2017/03/Rapport-1rs-resultats-Capacity.pdf (consulté le 2 mars 2018).

Articles de périodiques

BORDENET, Camille. « Tout passe par Internet et ceux qui en sont exclus sont comme écartés de la société ». In : *Le Monde* [en ligne]. 27 février 2018. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/pixels/article/2018/02/27/tout-passe-par-internet-et-ceux-qui-en-sont-exclus-sont-comme-ecartes-de-la-societe_5263146_4408996.html (consulté le 2 mars 2018).

BORDENET, Camille. « A La Goutte d'ordinateur, des migrants veulent conquérir leur autonomie numérique ». In : *Le Monde* [en ligne]. 19 février 2018. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/immigration-et-diversite/article/2018/02/19/a-la-goutte-d-ordinateur-des-migrants-veulent-conquerir-leur-autonomie-numerique_5259284_1654200.html#C695wGllHdiVdbDu.99 (consulté le 2 mars 2018).

FARGE, Adeline. « Quand l'accès au numérique devient un droit vital ». In : *La Gazette des communes, des départements, des régions*. 2017, vol. 2387, n° 40, p. 36-45.

BY-NC-ND

LAFORE, Robert. « L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? ». In : *Regards*, 2014, vol. 46, n° 2, p. 21-32. Disponible sur : https://www.cairn.info/revue-regards-2014-2-page-21.htm (consulté le 24 février 2018).

Pages internet

OBSERVATOIRE DES INEGALITES. « Le non-recours aux droits en France ». In : *Observatoire des inégalités* [en ligne]. 29 septembre 2011. Disponible sur : https://www.inegalites.fr/Le-non-recours-aux-droits-en-France (consulté le 18 janvier 2018).

PEUGEOT, Valérie et BRIANT, Michel. « Le numérique public : cache-sexe du déni des droits ou levier de solidarité ? ». In : *Vecam, citoyenneté dans la société numérique* [en ligne]. 16 avril 2016. Disponible sur : https://vecam.org/Le-numerique-public-cache-sexe-du-deni-des-droits-ou-levier-de (consulté le 2 janvier 2018).

3.2. La lutte contre l'exclusion dans les politiques publiques

Rapports et résultats d'enquête

CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE. *Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*. Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique. Octobre 2013, 86 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/63089-citoyens-d-une-societe-numerique-acces-litteratie-mediations-pouvoir-d-agir-pour-une-nouvelle-politique-d-inclusion.pdf (consulté le 19 janvier 2018).

FRANCE MEDIATION. *Médiation sociale : les gisements d'emplois en Ile-de-France. Synthèse du diagnostic-action*. Etude. 2017.

Monographies

EMMAÜS CONNECT (dir.). *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. Disponible sur : http://books.openedition.org/pressesenssib/2078 (consulté le 30 janvier 2018).

PLANTARD, Pascal. *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges : Ed. Fyp, 2011, 167 p.

Articles de périodiques

DENETRE, Emilie. « La médiation sociale se réinvente ». In : *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2017, vol. 2388n ° 41, p. 30-36.

EQUIPE DE RECONNECT. « Reconnect, le numérique au service de l'autonomie des précaires ». In : *La Revue française de service social*. 2017, vol. 264, p. 48-56.

MAHJOUBI, Mounir, PENE, Sophie, *et al*. « Tribune : L'administration numérique ne doit pas accélérer l'exclusion sociale ». In : *Libération* [en ligne]. 22

BY-NC-ND

novembre 2016. Disponible sur : http://www.liberation.fr/debats/2016/11/22/l-administration-numerique-ne-doit-pas-accelerer-l-exclusion-sociale_1530177 (consulté le 2 janvier 2018).

Actes de colloque et de rencontre

ACADEMIE DES ECRIVAINS PUBLICS DE FRANCE. *Ecrivains publics dans un monde numérique. Actes du colloque. Paris, 17 juin 2017*. 2017, 37 p. Disponible sur : http://ecrivains-publics.fr/IMG/pdf/actes_du_colloque.pdf (consulté le 20 février 2018).

CENTRE DE DOCUMENTATION SUR LES METIERS DU LIVRE. « Quel rôle pour les écrivains publics en bibliothèque ? ». In : *Blog-bibliotheque.paris.fr* [en ligne]. 26 avril 2016. Disponible sur : http://blog-bibliotheque.paris.fr/preparerlesconcours/2016/04/26/audio-quel-role-pour-les-ecrivains-publics-en-bibliotheque/ (consulté le 2 janvier 2018).

3.2. La lutte contre l'exclusion dans les bibliothèques

Monographie

PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique. Les ateliers internet, entre injonction sociale et construction individuelle*. DOI : 10.4000/books.bibpompidou.1934. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017. Disponible sur : http://books.openedition.org/bibpompidou/1934 (consulté le 18 janvier 2018).

Mémoire d'étude

TUR, Alexandre. *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction d'Yves Alix. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2017, 137 p. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65114-accompagner-les-citoyens-dans-l-acquisition-d-une-culture-numerique-le-role-des-bibliotheques-de-lecture-publique-dans-la-formation-au-numerique.pdf (consulté le 25 janvier 2018).

Actes de congrès

ANSTICE, Ian, DUARTE-EIRAS, Bruno, MESSINA, Paola et ROUGE, Anne-Marie. « Comment les bibliothèques européennes font-elles face à la crise ?» [7 juin 2013] [enregistrement audio]. In : *Congrès de l'ABF 2013 : la bibliothèque, fabrique du citoyen* [en ligne]. Disponible sur : http://www.abf.asso.fr/2/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen (consulté le 10 janvier 2018).

BY-NC-ND

4. DEVELOPPER DES ACCES AUX SERVICES PUBLICS DE PROXIMITE EN BIBLIOTHEQUE : METTRE EN ŒUVRE UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Certains documents cités en références dans les fiches pratiques de la troisième partie de l'étude ont déjà été cités précédemment dans la bibliographie, ils ne figurent donc pas ici.

4.1. Analyser le territoire

Fiche pratique

ROSENBERG, Maïa et CHEKIB, Vincent. « Mener une enquête de publics : fiche pratique ». In : *ENSSIB* [en ligne]. 25 janvier 2008 (dernière mise à jour le 23 janvier 2014). Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1755-mener-une-etude-de-publics.pdf (consulté le 11 février 2018).

Pages internet

CGET. Dossier « Les contrats de ville ». In : *CGET.gouv.fr* [en ligne]. 29 juillet 2015. Disponible sur : http://www.cget.gouv.fr/dossiers/contrats-de-ville (consulté le 11 février 2018).

MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC. « Les modalités de création d'une maison de services au public ». In : *Portail des Maisons de services aupublic.fr* [en ligne]. 14 avril 2016. Disponible sur : https://www.maisondeservicesaupublic.fr/content/les-modalites-de-creation-dune-maison-de-services-au-public (consulté le 11 février 2018).

MINISTERE DE LA JUSTICE. « Annuaire des maisons de justice ». In : *Ministère de la Justice* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-maisons-de-justice-et-du-droit-21773.html (consulté le 11 février 2018).

NETPUBLIC. « Charte et label NetPublic ». In : *NetPublic.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/charte-label-netpublic/ (consulté le 11 février 2018).

RENNES METROPOLE. « Cabine Info Sociale : un accès aux droits en ligne directe ». In : *R le site de Rennes, ville et métropole* [en ligne]. 10 janvier 2018. Disponible sur : http://metropole.rennes.fr/actualites/education-vie-sociale-sante/vie-sociale/cabine-info-sociale-un-acces-aux-droits-en-ligne-directe/ (consulté le 11 février 2018).

4.2. Concevoir et organiser le service

Article de périodique

BATS, Raphaëlle. « Participation en bibliothèque : de la démocratisation à la création collective ». In : *Bibliothèque(s)*, décembre 2014, n° 77, p. 42-44.

BY-NC-ND

Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65769-77-au-coeur-du-politique.pdf#page=45 (consulté le 12 février 2018).

Pages internet

BIBLIOTHEQUE ASSIA DJEBAR. « Le Projet Habitants de la Bibliothèque Assia Djebar (Paris 20ème) ». In : *BPI Pro* [en ligne]. 8 décembre 2017. http://pro.bpi.fr/sites/Professionnels/contents/Contenus/cohesion-sociale/bibliotheques-dans-la-cite-1/fiches-pratiques/le-projet-habitants-de-la-biblio.html (consulté le 2 mars 2018).

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Ateliers numériques ». In : *BPI.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.bpi.fr/agenda/ateliers-numeriques (consulté le 15 février 2018).

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Permanence d'écrivain public ». In : *BPI.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.bpi.fr/permanence-decrivain-public (consulté le 15 février 2018).

COMMUNE DE VAULX-EN-VELIN. « Vaulx-en-Velin, grand projet de ville. Médiathèque– Maison de quartier ». In : *Gpvvaulxenvelin.org* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://projetv3.gpvvaulxenvelin.org/Cadre-de-vie-et-renouvellement-urbain/Mediatheque-maison-de-quartier#node30813 (consulté le 16 février 2018).

MEDIATHEQUES DE PLAINE-COMMUNE. « Accompagnement aux démarches administratives ». In : *Médiatheques-Plainecommune.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://www.mediatheques-plainecommune.fr/accompagnement-aux-demarches-administratives-0 (consulté le 15 février 2018).

RENNES METROPOLE, LA FABRIQUE CITOYENNE DE RENNES. *Charte rennaise de la démocratie locale* [en ligne]. 9 mars 2015. Disponible sur : http://metropole.rennes.fr/fileadmin/rrm/documents/Actualites/Citoyennete/docs/La_Charte_rennaise_de_la_democratie_locale.pdf (consulté le 15 février 2015).

Mémoire d'étude

DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*. Mémoire d'étude DCB, sous la direction de Frédéric Saby. Villeurbanne : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2014. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf (consulté le 13 février 2018).

4.3. Accompagner les équipes

Fiches pratiques

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. « Fiches pratiques. Bibliothèque dans la cité ». In : *BPI Pro* [en ligne]. 16 février 2018. Disponible sur : http://pro.bpi.fr/cohesion-sociale/bibliotheques-dans-la-cite/fiches (consulté le 25 juillet 2017).

(cc) BY-NC-ND

Pages internet

BIBDOC. *Portail Formations BibDoc* [en ligne]. Disponible sur : http://www.formations-bibdoc.fr/ (consulté le 16 février 2018).

CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE. « Trouver une formation ». In : *Cnfpt.fr* [en ligne]. Disponible sur : http://www.cnfpt.fr/trouver-formation (consulté le 16 février 2018).

LES BONS CLICS. « Notre réseau ». In : *Lesbonsclics.fr* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : https://www.lesbonsclics.fr/reseaux/notre-reseau (consulté le 15 février 2018).

WETECHCARE. « Nos solutions ». In : *Wetechcare.org* [en ligne]. Sans date. Disponible sur : http://wetechcare.org/nos-solutions/ (consulté le 15 février 2018).

4.4. Evaluer le service

Monographie

TOUITOU, Cécile (dir). *Evaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016.

Fiches pratiques

ENSSIB. « Evaluer la bibliothèque et ses services : fiche pratique ». In : *Enssib.fr* [en ligne]. 20 mars 2015. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65172-evaluer-la-bibliotheque-et-ses-services-fiches-pratiques (consulté le 16 février 2018).

GROSDOIT, Arthur Hervé. « Rédiger un rapport d'activité dans une bibliothèque municipale : fiche pratique ». In : *Enssib.fr* [en ligne]. 5 décembre 2015 (dernière mise à jour le 21 juillet 2016). Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66637-rediger-un-rapport-d-activite-pour-une-bibliotheque-municipale.pdf (consulté le 16 février 2018).

Page internet

DITP. « Le référentiel Marianne, nouvelle version ». In : *Portail de la modernisation de l'action publique* [en ligne]. Septembre 2016. Disponible sur : http://www.modernisation.gouv.fr/documentation/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version (consulté le 16 février 2018).

(cc) BY-NC-ND

ANNEXES

Table des annexes

LISTE DES PERSONNES INTERROGEES 108
GUIDE D'ENTRETIEN 109

(cc) BY-NC-ND

LISTE DES PERSONNES INTERROGEES

Laetitia BAU, directrice adjointe du réseau de la lecture publique de Vaulx-en-Velin. Le 10 juillet 2017.

Ali BOUKACEM, directeur général des services de la commune de Grenay. Le 6 octobre 2017.

Vincent DUBOIS, sociologue, professeur à l'université de Strasbourg (Institut d'Etudes Politiques). Le 27 novembre 2017.

Geneviève ERB, responsable de la médiathèque et du cybercentre de la Meinau (Strasbourg). Le 30 août 2017.

Emilie GIORDANO, chargée de collections et médiation en droit et cuisine (Département Vivre - Service Savoirs pratiques, BPI). Le 22 novembre 2017.

Nathalie HAREL, responsable de la médiathèque de Saint-Denis Centre-Ville (réseau Plaine Commune). Le 4 janvier 2018.

Yannick KREMER, responsable du pôle accueil, médiation et valorisation des collections. Responsable du bibliobus. Le 7 septembre 2017.

Marie-Noëlle LUBIN-PERRINE, responsable du réseau de lecture publique de la commune du Tampon (Réunion). Le 23 janvier 2018.

Alain MAENEN, responsable de la bibliothèque Vaclav-Havel (Paris, 18e arrondissement). Le 10 novembre 2017.

Anaïs MARCEL, responsable du développement de WeTechCare. Le 5 janvier 2018.

Philippe MIGNARD, directeur adjoint du service des médiathèques de l'Eurométropole de Strasbourg. Le 28 août 2017.

Eric PICHARD, responsable du département des publics, bibliothèque des Champs-Libres (Rennes). Le 4 janvier 2018.

Mathilde SERVET, responsable du service Savoirs pratiques (BPI) au moment de l'entretien, actuellement directrice adjointe de la bibliothèque Marguerite Yourcenar (Paris, 15e arrondissement). Le 22 novembre 2017.

Anne VERNEUIL, directrice des affaires culturelles de la commune d'Anzin au moment de l'entretien, actuellement directrice de la bibliothèque municipale de Valenciennes. Le 11 juillet 2017.

Johanna VOGEL, responsable de la médiathèque du Bachut (Lyon). Le 31 août 2017.

(cc) BY-NC-ND

GUIDE D'ENTRETIEN

Le présent guide d'entretien a servi de base aux entretiens menés avec les professionnels des bibliothèques. Chaque entretien réalisé en physique s'est accompagné d'une phase d'observation des espaces.

Quoi ?

Quel type d'accompagnement aux démarches administratives ?

- l'accompagnement est-il formel ou informel ?
- s'agit-il d'une aide ponctuelle réalisée à la demande ?
- s'agit-il d'une permanence ?
- s'agit-il d'un atelier ?
- s'agit-il d'un accompagnement en ligne ?
- …

Qui ?

Quels sont les profils des publics bénéficiaires du service d'accompagnement aux démarches ?

Comment les publics en difficulté avec leurs démarches sont-ils identifiés ?

Où ?

Dans quel(s) espace(s) se déroule l'accompagnement aux démarches administratives ?

Ce service est-il proposé hors les murs ?

Quand ?

Ce service est-il permanent, ponctuel, régulier ?

Ce service est-il proposé pendant ou en dehors des horaires d'ouverture ? Sur quelles plages horaires se déroule-t-il ? Pour quelles raisons ?

Par qui ?

Qui met en œuvre l'accompagnement ?

- personnel de la bibliothèque
- professionnels issus d'administrations ou d'organismes publics
- associations
- stagiaires
- services civiques
- …

(cc) BY-NC-ND

Quelles sont les difficultés rencontrées par le personnel de la bibliothèque dans la réalisation d'un tel service ?

Comment dépasser ces difficultés ?

Comment ?

Existe-t-il des partenariats avec des acteurs publics, associatifs, privés ?

Comment ces partenariats sont-ils formalisés ?

Dans quelle mesure les habitants du territoire participent-ils à la conception / mise en œuvre du service ?

Evaluation

Comment les autorités administrative et politique sont-elles informées du développement d'un tel service ?

De quelle évaluation la mise en œuvre du service d'accompagnement aux démarches administratives fait-elle l'objet au sein de l'établissement / de la commune / de l'intercommunalité ?

Perspectives

Si vous pouviez améliorer la qualité du service d'accompagnement aux démarches administratives, que feriez-vous ?

(cc) BY-NC-ND

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Illustration 1 : Carte des inégalités de revenus en Ile-de-France 28
Illustration 2 : Perception de la bibliothèque comme attirante ou austère 34
Illustration 3 : A l'entrée de Dokk1, le « borgerservice » 35
Illustration 4 : L'automate d'accueil du « borgerservice » de Dokk1.....36
Illustration 5 : L'organisation de l'accueil du « borgerservice » de Dokk1.....36
Illustration 6 : Les guichets administratifs du « borgerservice » de Dokk1.....37
Illustration 7 : Organisation des collections et des services dans les espaces de la BAnQ.....39
Illustration 8 : Support de communication disposé dans les espaces de la BPI 44

(cc) BY-NC-ND

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS 7

INTRODUCTION 9

Méthodologie 12

I. METAMORPHOSE DES BIBLIOTHEQUES, TRANSFORMATION DES SERVICES PUBLICS : COMMENT LES BIBLIOTHEQUES SONT DEVENUES DES POINTS D'ACCUEIL ADMINISTRATIF 15

Chapitre 1 : Les besoins accrus en matière d'accompagnement social en bibliothèque municipale et intercommunale aujourd'hui 15

A. Les bibliothèques municipales aujourd'hui : fréquentation, usages, diversification de l'offre de services 15

Hausse de la fréquentation et transformation des usages 15

Lieux de services, lieux de vie 16

B. Rôle social et développement de la médiation 17

Le rôle social des bibliothèques de lecture publique 17

La médiation numérique, levier de l'action sociale des bibliothèques 18

Les bibliothèques, lieux d'inclusion sociale ? 20

Chapitre 2 : Les effets collatéraux des politiques de rationalisation de l'accueil public 22

A. La politique nationale de modernisation de l'administration et de l'accueil public 22

Genèse et principes 22

La dématérialisation des démarches, une transformation du paysage administratif français 23

B. La fracture numérique, facteur aggravant des inégalités d'accès aux services publics 24

Les inégalités d'accès aux services publics et aux droits 24

La fracture numérique : « des lignes de fracture plurielles » 25

Les exclus du numérique 26

La résorption de la fracture et l'inclusion numériques, un enjeu national 28

Des initiatives locales pour tenter d'inverser la tendance 30

Chapitre 3 : Vers des services publics multifonctions : les bibliothèques municipales, points d'accueil administratif 31

A. Qu'est-ce qu'intermédiaire public par débordement ? 31

Les rapports entre les usagers et les administrations peuvent être complexes 31

Le rôle des intermédiaires publics par débordement 32

(cc) BY-NC-ND

B. Les bibliothèques bénéficient d'une image positive auprès des usagers : un lieu jugé accueillant et utile 33

Une qualité d'accueil appréciée 33

Des bibliothèques jugées utiles et attirantes 33

C. Ouverture sur l'étranger : des établissements multifonctions au cœur de politiques publiques intersectorielles 34

Les établissements hybrides 34

Des guichets de services aux citoyens dans la bibliothèque : les *citizens' services* de Dokk1 à Aarhus 35

La médiation numérique dans les *idea stores* londoniens 37

Le travail en réseau à la bibliothèque Bon Pastor de Barcelone 38

La bibliothèque comme centre d'information et de ressources local . 38

La Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) 38

II. LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE ET INTERCOMMUNALE 41

Chapitre 1 - Essai de typologie des services d'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque 41

A. Identification des publics et visibilité des services d'accompagnement aux démarches 42

Comment les publics éprouvant un besoin d'accompagnement sont-ils identifiés ? 42

Quelle stratégie pour rendre les services d'accompagnement visibles des publics ? 42

Régularité du service 43

Signalétique 43

Communication externe : faire connaître et informer des modalités du service d'accompagnement 44

B. Quelles formes les services d'accompagnement aux démarches administratives prennent-ils ? 45

L'accueil du quotidien. La bibliothèque comme centre d'aiguillage . 45

Les permanences 46

Les permanences d'écrivains publics 47

Les permanences informatiques 48

Des permanences d'aide à la télé-déclaration des impôts 49

Les ateliers 49

Les ateliers numériques 49

Ateliers d'accompagnement aux démarches de la vie quotidienne . 50

C. Dans quels espaces les actions d'accompagnement aux démarches administratives se déroulent-elles ? 51

Dans la bibliothèque 52

(cc) BY-NC-ND

Les espaces dédiés au service d'accompagnement 52
Les espaces partagés 52
Hors les murs 53
Comment proposer un accompagnement de qualité dans des espaces contraints ? 54
Chapitre 2 - De la débrouille à la mutualisation: Grâce à quels moyens les services d'accompagnement aux démarches administratives sont-ils mis en œuvre ? 56
A. Par qui le service d'accompagnement est-il mis en œuvre ? 56
L'animation du service par les équipes des bibliothèques 56
Intervention de partenaires extérieurs pour proposer un service d'accompagnement aux démarches administratives 57
Avec une association 57
Avec un écrivain public 58
Avec une institution publique 58
La mutualisation des services d'accompagnement aux démarches administratives en question 60
Mutualiser pour rendre un service de qualité 60
Mutualiser pour exister dans le paysage local ? 60
Réussir un projet de mutualisation suppose néanmoins une vision stratégique et un projet politique fort 61
B. Quelle inscription des services d'accompagnement en bibliothèque dans les politiques publiques locales ? Quels financements pour leur mise en œuvre ? 62
Un service qui souffre parfois d'un manque de visibilité et pour lequel les moyens continuent de manquer 62
L'accompagnement aux démarches administratives au cœur d'un projet politique territorial 63
Chapitre 3 – « Jusqu'où aller » ? Les conséquences professionnelles du développement de l'accompagnement administratif en bibliothèque 64
A. L'accompagnement aux démarches s'inscrit dans la tendance d'hybridation des profils 64
B. L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque pose néanmoins des questions de déontologie 65
C. Des méthodes de travail pour tenter de définir le rôle des équipes des bibliothèques dans l'accompagnement aux démarches administratives ... 66
III. FICHES PRATIQUES POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN BIBLIOTHEQUE 68
Pourquoi des fiches pratiques ? 68
Fiches pratiques 68
Objectif n° 1- Sensibiliser 69

(cc) BY-NC-ND

Fiche pratique 1 : L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque : pour quoi faire ?.....69

Objectif n° 2 – Analyser le territoire.....*71*

Fiche pratique 2 : Quels outils pour analyser le territoire et les publics ? 71

Fiche pratique 3 : Connaître les dispositifs dans lesquels inscrire son offre de services d'accompagnement aux démarches administratives 74

Objectif n° 3 : Concevoir et organiser le service.....*76*

Fiche pratique 4 : Comment préciser les contours du service d'accompagnement aux démarches administratives à mettre en œuvre ? ...76

Fiche pratique 5 : Co-produire un service d'accompagnement aux démarches administratives avec les publics : pourquoi ? comment ? 78

Fiche pratique 6 : Mettre en œuvre un service d'accompagnement aux démarches administratives en réseau.....81

Objectif n° 4 : Accompagner les équipes.....*82*

Fiche pratique 7 : Accompagner les équipes dans la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches administratives.....82

Objectif n° 5 : Mettre en œuvre la politique publique d'accompagnement aux démarches administratives : renforcer la visibilité et financer.....*84*

Fiche pratique 8 : La mutualisation du service public d'accompagnement aux démarches administratives.....84

Fiche pratique 9 : Evaluer le service d'accompagnement aux démarches administratives 86

CONCLUSION.....89

BIBLIOGRAPHIE.....91

ANNEXES.....107

TABLE DES ILLUSTRATIONS.....111

TABLE DES MATIERES.....113

(cc) BY-NC-ND