

## Formation initiale des bibliothécaires d'État

# **Les ateliers multimédia à la médiathèque Marguerite Yourcenar (Ville de Paris) : perspectives d'évolutions.**

**Fabienne Le Hein**

Sous la direction de Marie-Françoise Defosse  
Tuteur ENSSIB

Correspondante d'établissement : Christine Orloff  
Directrice de la Médiathèque Marguerite Yourcenar



## **Remerciements**

*J'adresse mes remerciements à Marie-Françoise Defosse pour ses relectures attentives et constructives et à Élisabeth Noël pour ses éclairages utiles.*

*Je souhaite également souligner la grande disponibilité de l'équipe de la médiathèque Marguerite Yourcenar pour répondre à mes multiples questions, et tout particulièrement celle d'Anne Jolly, Christelle Moreau, Jules Battais, Marie Gouez, Émilie Garcia-Guillen et Christine Orloff.*

*D'autre part, mon travail d'investigation dans les établissements où je me suis rendue a été grandement facilité par les entretiens enrichissants que j'ai pu avoir avec Cécile Denier (BPI), Laurence Battais (Carrefour Numérique), Marianne Dagonneau, Julie Belou et Caroline Jambon (Espaces Numériques de Lyon), Vincent Bouteloup (Médiathèque d'Argentan), Clémence Ménard (CUBE) et François Clavel (Médiathèque d'Issy-les-Moulineaux).*

*Enfin, un grand merci à la FIBE T pour sa bonne humeur indéfectible qui a égayé cette année estudiantine.*

## **Droits d'auteurs**



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :  
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France  
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier  
postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
94105, USA.

**Résumé :**

*Au cours de leur histoire, les bibliothèques publiques ont développé plusieurs formes de discours éducatif. A l'heure de la société de la connaissance et de la formation tout au long de la vie, cette mission éducative occupe toujours un rôle très important car les bibliothécaires français proposent des services variés comme les nouvelles technologies à destination de publics apprenants ; ils ont un rôle à jouer par le biais de la médiation parce que les utilisateurs ont besoin d'aide et d'assistance : la formation des usagers représente une forme très accomplie de cette démarche.*

**Descripteurs :**

*Bibliothèques publiques -- Éducation permanente  
Bibliothèques publiques – Formation des utilisateurs  
Bibliothèques – Services au public  
Bibliothèques et multimédias  
Littérature*

**Abstract :**

*During their history, public libraries developed different kind of educative discourses. In the age of knowledge society, this educative mission is always very important, then french librarians are providing various services like new technologies to lifelong learners ; they do have a role to play through mediation because users must be helped and assisted: user education is a very accomplished form of this approach.*

**Keywords :**

*Libraries and continuing education  
Public libraries – User education  
Public services (Libraries)  
Multimedia library services  
Information literacy*

# Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>1 LES ATELIERS MULTIMÉDIA À LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR : UN SERVICE TRÈS PRISÉ DES USAGERS.....</b>	<b>9</b>
1.1 LE RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE PARIS .....	9
1.1.1 <i>Le réseau et son histoire .....</i>	9
1.1.2 <i>Fonctionnement général.....</i>	10
1.2 LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR .....	11
1.2.1 <i>Un projet récent.....</i>	11
1.2.2 <i>Les différents secteurs de la médiathèque.....</i>	12
1.2.3 <i>Collections et services au public .....</i>	13
1.3 LES ATELIERS MULTIMÉDIA À LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR.....	14
1.3.1 <i>Organisation actuelle du secteur multimédia.....</i>	14
1.3.2 <i>Typologie des ateliers multimédia .....</i>	15
1.3.3 <i>Bilan après 2 ans de fonctionnement .....</i>	17
1.3.4 <i>Place des ateliers multimédia dans les bibliothèques de la Ville de Paris... .....</i>	18
<b>2 LES ATELIERS MULTIMÉDIA DONNENT LIEU À DES EXPÉRIENCES MULTIPLES : QUELS AXES SONT PRIVILÉGIÉS ? .....</b>	<b>21</b>
2.1 L'EXPÉRIENCE D'ÉTABLISSEMENTS PIONNIERS ET LEUR ÉVOLUTION.....	21
2.1.1 <i>La BPI et l'accueil de groupes FLE.....</i>	22
2.1.2 <i>Le Carrefour Numérique à la Cité des Sciences et de l'Industrie : une orientation scientifique .....</i>	23
2.1.3 <i>De la nécessité de la médiation .....</i>	26
2.2 TENDANCES ACTUELLES À TRAVERS QUELQUES EXEMPLES RÉVÉLATEURS .....	26
2.2.1 <i>A la BnF : des ateliers Internet axés sur la recherche documentaire .....</i>	26
2.2.2 <i>Les Espaces Numériques des BM de Lyon : une grande diversité grâce au réseau .....</i>	28
2.2.3 <i>L'Espace Multimédia de la médiathèque François Mitterrand à Argentan : des partenariats actifs.....</i>	32
2.2.4 <i>Deux établissements en regard pour une offre complémentaire : les formations multimédia à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux et la création numérique au CUBE .....</i>	35
2.2.5 <i>Une expérience originale à l'étranger : la bibliothèque publique de Birmingham .....</i>	40
2.3 BILAN DE CES INITIATIVES : ELLES RÉPONDENT À DES BESOINS RÉELS DES USAGERS .....	41
2.3.1 <i>Bibliothécaires-médiathécaires .....</i>	41
2.3.2 <i>Pourquoi les seniors sont-ils aussi fortement représentés ? .....</i>	41
2.3.3 <i>Synthèse des critères explorés.....</i>	42

<b>3 PROPOSITIONS D'ÉVOLUTIONS POUR LES ATELIERS MULTIMÉDIA À LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR .....</b>	<b>45</b>
3.1 PROPOSITION 1 : RÉORGANISER LE SECTEUR MULTIMÉDIA POUR L'INSÉRER DANS LA VIE DE LA MÉDIATHÈQUE.....	45
3.1.1 <i>Repenser l'organisation du travail au sein de l'équipe multimédia .....</i>	45
3.1.2 <i>Revoir l'agencement de l'espace multimédia.....</i>	48
3.1.3 <i>Repenser le déroulement des ateliers .....</i>	49
3.1.4 <i>Communiquer autour des ateliers .....</i>	50
3.1.5 <i>Bilan .....</i>	51
3.2 PROPOSITION 2 : VARIER L'OFFRE THÉMATIQUE POUR DIVERSIFIER LES PUBLICS	52
3.2.1 <i>Des ateliers avec les autres secteurs de la médiathèque .....</i>	52
3.2.2 <i>Intéresser des publics qui fréquentent déjà la médiathèque .....</i>	52
3.2.3 <i>Des stratégies pour sensibiliser d'autres usagers potentiels .....</i>	53
3.2.4 <i>Des exemples d'ateliers nouveaux ou à étoffer pour renouveler l'offre ..</i>	53
3.2.5 <i>Bilan .....</i>	54
3.3 PROPOSITION 3 : VALORISER L'ASPECT « RÉSEAU » SOUS-EXPLOITÉ .....	55
3.3.1 <i>La notion de « réseau » au sein des médiathèques de la Ville de Paris ..</i>	55
3.3.2 <i>Quid des labels en bibliothèque ? Des ECM au label NetPublic : une autre voie possible de valorisation.....</i>	56
3.3.3 <i>Bilan .....</i>	58
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>63</b>
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>69</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>	<b>71</b>

# Introduction

---

Le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris a achevé son informatisation en 1998 et a poursuivi ses efforts en matière de NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication)<sup>1</sup> pour équiper progressivement ses bibliothèques de postes multimédia qui offrent un accès à Internet, à des ressources en ligne et à des logiciels de bureautique.

Les ateliers multimédia occupent de nos jours une place importante dans les bibliothèques de lecture publique ; la Ville de Paris s'inscrit dans cette logique en proposant à ses usagers de s'initier à l'informatique, à Internet, à la bureautique, au web 2.0 par le biais d'ateliers diversifiés.

Certes, la France a rattrapé progressivement son retard en matière d'équipement par rapport à ses voisins européens ; en effet, en 1997, 11% des français utilisaient un ordinateur et Internet au moins une fois par mois ; aujourd'hui, ils sont 56%<sup>2</sup>.

Or, l'attrait qu'exercent les ateliers multimédia dans les bibliothèques et dans d'autres structures peut a priori sembler paradoxal face au taux élevé d'équipement dans la population française. Mais les « variables sociodémographiques » perdurent<sup>3</sup> : concrètement, tous les foyers ne sont pas équipés et disposer de matériel performant ne signifie pas savoir l'utiliser, d'où un besoin très important de médiation et d'accompagnement.

Les ateliers multimédia se situent dans la sphère de l'initiation et répondent parfaitement aux missions de formation et d'éducation qui incombent aux bibliothèques publiques ; ils s'inscrivent dans une logique de services aux publics.

La médiathèque Marguerite Yourcenar a ouvert récemment, en février 2008, et propose à ses usagers différents services dont des ateliers multimédia. Ce Dossier d'Aide à la Décision a pour objectif de répondre à une double problématique : d'une part proposer des pistes pour créer des passerelles entre le secteur multimédia et les autres secteurs de la médiathèque et d'autre part diversifier les publics qui s'inscrivent aux ateliers.

Dans ce but, après avoir présenté la médiathèque Yourcenar au sein du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris (partie 1), différentes expériences relatives aux ateliers multimédia seront analysées (partie 2) ; ce tour d'horizon permettra de mettre en relief leurs atouts et leurs limites ; enfin seront élaborées des propositions de scénarii destinées à répondre à la problématique explicitée plus haut (partie 3).

---

<sup>1</sup> Cf. Glossaire qui explicite certains termes spécifiques

<sup>2</sup> DONNAT, Olivier, Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique : enquête 2008. Paris : la Découverte, 2009

<sup>3</sup> DONNAT, Olivier, Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique : enquête 2008. Paris : la Découverte, 2009



# **1 Les ateliers multimédia à la Médiathèque Marguerite Yourcenar : un service très prisé des usagers**

---

## **1.1 LE RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE PARIS**

### **1.1.1 Le réseau et son histoire**

#### **Des bibliothèques de prêt côtoient des bibliothèques spécialisées**

Le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris (cf. **Annexe 1**) est constitué de 59 bibliothèques de prêt (dont une Réserve centrale) et de 10 bibliothèques spécialisées dont certaines à vocation patrimoniale. La médiathèque Marguerite Yourcenar s'inscrit dans ce maillage qui couvre les 20 arrondissements de la capitale.

Les catalogues des bibliothèques municipales de prêt (V-Smart) et des bibliothèques spécialisées (Port-Folio) référencent l'ensemble des ressources multi-supports (plus de 3 500 000 documents).

L'accès aux bibliothèques municipales est libre et ouvert à tous. Les bibliothèques de la Ville de Paris reflètent bien les pratiques culturelles des parisiens, car elles dénombrent plus de 330 000 inscrits, 12 millions de prêts et environ 8,5 millions d'entrées par an.

Cette richesse est l'héritage d'une histoire singulière dont il importe d'esquisser les grands traits pour en saisir l'essence.

#### **Spécificités**

En effet, quelques particularités héritées du passé différencient les bibliothèques municipales parisiennes des autres réseaux de lecture publique, en France comme à l'étranger, et les marquent d'un sceau particulier.

Ainsi, Paris ne possède pas de bibliothèque centrale au sens strict, même si une institution de ce type a existé à deux reprises par le passé. La première fut confisquée par l'État à la Révolution ; quant à la seconde, située dans l'ancien Hôtel de Ville, elle fut détruite dans l'incendie de mai 1871. Ce ne fut pas une bibliothèque centrale à vocation encyclopédique qui fut reconstituée en 1872 mais, à partir du legs Jules Cousin, une bibliothèque dédiée à l'histoire de la capitale : il s'agit de l'actuelle Bibliothèque Historique de la Ville de Paris. Puis Paris voit son statut évoluer en 1977 et devient une commune, dotée d'un maire, et la municipalité va poursuivre les efforts initiés via une diversification des collections, l'introduction de nouveaux supports, l'informatisation tant attendue des bibliothèques de prêt (lancée en 1989 et achevée en 1998), la création de la Médiathèque Musicale de Paris et un accès aux nouvelles technologies de l'information.

De plus, une réserve centrale s'est constituée au fil des collections retirées des bibliothèques faute de place notamment ; elle compte environ 195 000 documents référencés dans le catalogue général informatisé et prêtés en différé.

Enfin, les bibliothèques de prêt disposent d'un service central chargé des acquisitions et du traitement des documents (catalogage) ; toutefois, elles conservent chacune un budget d'acquisition qui leur est propre.

## **Dynamique de projets**

Rénover certains établissements pour les mettre aux normes s'est révélé nécessaire ; un programme pluriannuel a donc été mis en place<sup>4</sup>.

D'autre part, des projets de construction de nouvelles médiathèques vont permettre d'étoffer la couverture documentaire sur le réseau parisien. La médiathèque Marguerite Duras rue de Bagnolet (20<sup>e</sup>) a été inaugurée en juin 2010 ; elle est désormais la plus grande du réseau, place qu'occupait jusqu'alors la médiathèque Marguerite Yourcenar qui a ouvert ses portes dans le 15<sup>e</sup> arrondissement en février 2008. La bibliothèque Réunion (20<sup>e</sup>), axée sur les collections Jeunesse, va ouvrir fin 2010.

Toutes ces initiatives démontrent les efforts réels de la Ville de Paris pour combler son retard en matière d'offre documentaire sur le réseau et pour moderniser son image.

## **1.1.2 Fonctionnement général**

### **Inscriptions**

Il faut distinguer deux choses : l'emprunt des imprimés (à savoir livres, revues, BD, partitions), des textes lus sur CD, des méthodes de langue, des CD et DVD Jeunesse est gratuit, ainsi que l'accès internet et les services multimédia ; mais l'emprunt de CD et de DVD Adultes est payant : le tarif est de 30,50€ pour les CD et de 61€ pour les VHS et les DVD.

Il est possible de s'inscrire dans toutes les bibliothèques du réseau ; elles sont ouvertes à tous.

### **Conditions de prêt**

Une carte permet d'emprunter dans toutes les bibliothèques du réseau un volume de 40 documents au maximum, mais le nombre de documents empruntés dans une seule et même bibliothèque ne peut excéder 20 documents (dont 3 DVD au plus).

De plus, grâce à sa carte de bibliothèque, un usager peut consulter son compte en ligne, et ainsi vérifier ses prêts en cours, effectuer des réservations et prolonger ses prêts.

### **Valorisation et animations**

- **Le rôle de l'association « Paris bibliothèques »**

« Paris bibliothèques » est une association à but non lucratif sous contrat avec la Mairie de Paris qui est chargée de la programmation culturelle des bibliothèques et édite le magazine « En Vue » (six numéros par an) ; il est diffusé dans tout le réseau des

---

<sup>4</sup> BODEUR-CRÉMIEUX, Clément, « Heurs et malheurs d'un maître d'ouvrage : construire des bibliothèques à Paris », Bulletin des Bibliothèques de France, 2008, n° 4 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

bibliothèques municipales, dans les mairies d'arrondissement et dans d'autres lieux relais. Une version en ligne est également téléchargeable sur le site de la Ville de Paris (<http://www.paris-bibliotheques.org>). Ainsi, plus de 900 animations ont eu lieu dans les bibliothèques de prêt en 2008 : spectacles, expositions, rencontres avec des auteurs, lectures, jeux, etc...

- **Animations**

Bien sûr, il ne faut pas oublier de mentionner toutes les initiatives prises au sein même des bibliothèques, car les bibliothécaires eux-mêmes sont souvent acteurs dans le domaine des animations : lectures pour les enfants, comptines et jeux de doigts, clubs de lecture ne sont que quelques exemples qui témoignent de cette dynamique in situ.

### **Dispositif multimédia**

Plus de 500 postes multimédia, en accès libre et gratuit, sont actuellement à la disposition des usagers dans 53 bibliothèques du réseau ; dans le courant du 2<sup>ème</sup> semestre 2010, presque toutes les bibliothèques intégreront le système multimédia, ce qui portera le nombre de ces postes à plus de 600.

## **1.2 LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR**

### **1.2.1 Un projet récent**

#### **Pourquoi le 15<sup>ème</sup> arrondissement ?**

La médiathèque Marguerite Yourcenar a ouvert ses portes le 14 février 2008. Elle permet de rééquilibrer l'offre documentaire sur le 15<sup>ème</sup> arrondissement et de rayonner au-delà<sup>5</sup>.

En effet, elle est située au 41, rue d'Alleray, dans l'arrondissement le plus grand et le plus peuplé de Paris qui compte 200 000 habitants, soit l'équivalent de la population de Bordeaux, et disposait jusqu'alors de trois bibliothèques : Beaugrenelle, Vaugirard et Gutenberg (Jeunesse). C'est un quartier plutôt résidentiel, mais une certaine mixité se reflète à la médiathèque que fréquentent des publics variés : enfants, familles, actifs, personnes âgées, étudiants.

#### **Architecture et particularités**

De l'extérieur, le bâtiment très coloré d'une superficie de 3 500 m<sup>2</sup> présente une grande façade vitrée orientée plein sud et comporte 7 niveaux, dont 4 réservés au public, soit 2 950 m<sup>2</sup>.

L'intérieur est entièrement décroissant, ce qui permet une circulation fluide des lecteurs ; les plateaux de 400 m<sup>2</sup> permettent une souplesse pour les aménagements à venir et en font un lieu très attractif pour le public.

#### **Amplitude horaire et accès**

---

<sup>5</sup> GARION-ROCHE, Marie -Françoise, « La médiathèque Marguerite Yourcenar : rue d'Alleray, Paris XV<sup>e</sup> ». Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

La médiathèque Marguerite Yourcenar a une amplitude horaire importante de 43 heures hebdomadaires du mardi au dimanche ; c'est actuellement le seul établissement ouvert le dimanche avec la bibliothèque spécialisée sur le cinéma François Truffaut et la nouvelle médiathèque Marguerite Duras. Elle est de surcroît très bien desservie par la ligne 12 du métro, plusieurs lignes de bus et une station Vélib.

## 1.2.2 Les différents secteurs de la médiathèque

L'équipe de la médiathèque est composée de 45 agents titulaires qui travaillent du mardi au dimanche, soit 38 heures par semaine ; ils effectuent un dimanche sur cinq qu'ils récupèrent le samedi suivant ; 20 étudiants renforcent les effectifs durant le week-end (samedi et dimanche).

L'équipe de direction est constituée de la directrice de l'établissement (Conservateur général) et de la directrice-adjointe (Conservateur).

Les différents secteurs (Adultes, Jeunesse, Image et Son, Multimédia) de la Médiathèque sont confiés à des bibliothécaires (cf. **Annexe 2**).

Les acquisitions émanent de deux canaux distincts : d'une part, des listes sont proposées par le SDE (Service des Documents et des Échanges) ; d'autre part, chaque secteur dispose d'un budget qui lui est propre.

L'ensemble des collègues effectue du service public sur les différents postes (retour, accueil et inscriptions, rangement, renseignement, automates et éventuels problèmes afférents) ; la quotité appliquée varie suivant le grade.

Deux bibliothécaires se partagent la responsabilité du **secteur Adultes** qui est composé d'une équipe de 19 agents.

Des tables de nouveautés présentent régulièrement des ouvrages, comme par exemple des documents sur Berlin à l'automne dernier (2009) au moment des commémorations de la Chute du Mur et de la réunification de l'Allemagne. Le portail des bibliothèques de la Ville de Paris mentionne des bibliographies, des nouveautés, mais les médiathèques ne disposent pas de site propre.

Le **secteur Jeunesse** comporte 10 agents.

Une certaine polyvalence est nécessaire puisqu'il faut allier des compétences documentaires (acquisitions, renseignement) et des compétences spécifiques liées à l'accueil des enfants, des plus petits aux adolescents. Ainsi, différentes animations sont prises en charge par les collègues eux-mêmes : jeux de doigts, lectures-contes, accueil d'adolescents pendant les vacances scolaires.

Le **secteur Image et Son** comprend 8 agents.

En musique, les acquisitions couvrent l'ensemble des différentes tendances. Pour le pôle Image, ce sont principalement des documentaires et des œuvres de fiction qui sont achetés.

Enfin, le **secteur Multimédia** dont nous détaillerons plus loin les activités est composé d'une responsable et de deux agents, soit une équipe de 3 personnes.

Quatre personnes s'occupent de l'action culturelle et travaillent en lien avec les responsables des différents secteurs de la médiathèque et avec Paris Bibliothèques,

l'association en charge des animations sur le réseau. La programmation est semestrielle et nécessite donc une longue préparation en amont.

### **1.2.3 Collections et services au public**

#### **Collections**

La médiathèque met à la disposition du public un espace d'actualité, des collections Jeunesse et Adultes, un pôle Image et Son, 35 postes multimédia, des espaces de travail. L'accent a été mis sur les ouvrages en langues étrangères (livres, méthodes de langues, textes lus et périodiques). La médiathèque propose aussi un fonds de documents spécialisés en écologie et développement durable.

Les collections maintenant quasiment à terme dans tous les secteurs comprennent 25 000 livres pour enfants, 75 000 livres pour adultes (dont un tiers de romans), 10 000 films sur DVD, 20 000 CD de musique, 200 titres de quotidiens et de revues, 5 000 BD et mangas, 1 000 livres en gros caractères, 3 000 livres en allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, 1 000 méthodes de langues (plus de 60 langues représentées), 500 livres sonores en français et en langues étrangères.

Ces collections sont équipées en RFID (Radio Frequency IDentification) et 6 automates de prêt ont été installés aux différents étages. Les retours sont centralisés au niveau « rez-de-chaussée ».

#### **Accueil du public en situation de handicap visuel**

Une attention particulière est portée aux publics en situation de handicap visuel ; différents matériels sont mis à leur disposition par la Ville de Paris : synthèse vocale, scanner, imprimante braille, plage tactile de braille éphémère, agrandisseur.

De plus, une convention a été signée avec l'association Sésame qui a constitué la première bibliothèque numérique de France ; elle met à la disposition des déficients visuels 6 000 documents sous forme numérique et tient une permanence le mercredi après-midi. Le marché est actuellement en cours de renouvellement.

#### **Système multimédia**

C'est l'interface Mediaview qui gère le système multimédia des bibliothèques du réseau. 35 postes multimédia avec un accès Internet haut débit sont situés aux différents étages de la médiathèque et sont à la disposition du public ; un réseau wifi est également disponible. Tous les accès Internet sont dotés d'un dispositif de filtrage des contenus qui est renforcé pour les jeunes publics.

Sur les 6 postes dédiés à l'autoformation, des méthodes de langues notamment seront bientôt disponibles.

Il est possible de sauvegarder son travail en l'enregistrant sur une clé USB ou en l'envoyant sur une adresse de courrier électronique.

2 types de postes multimédia sont disponibles :

- Postes de passage : consultation rapide limitée à 15 minutes (sans réservation)
- Postes réservables : accessibles aux usagers inscrits ; les sessions vont de 30 minutes à 2 heures maximum par jour et sont réservables 2 semaines à l'avance, à hauteur de 12 heures maximum sur cette durée.

Ces réservations peuvent se faire sur place sur un poste, à l'aide d'un bibliothécaire ou depuis le portail des bibliothèques de la Ville de Paris.

Les ressources sont réparties selon différents profils :

- Profil recherche documentaire : périodiques électroniques, ressources en ligne, logiciels de bureautique.
- Profil Jeunesse : accès à des contenus différents selon l'âge (moins de 6 ans ; 6-11 ans ; plus de 12 ans) : sites ludo-éducatifs, sitotheque Jeunesse.
- Profil recherche d'emploi : bases de données et sitotheque spécialisées.

Prochainement :

- Profil autoformation : méthodes d'apprentissage (langues, musique).
- Profil consultation audiovisuelle : collections numérisées audiovisuelles.

Le système multimédia, via des abonnements à des ressources numériques payantes, donne accès à des bases de données, des encyclopédies et des dictionnaires, des articles et des références d'articles de presse, des sites culturels et éducatifs : Index presse, Pressens, CIDJ Actuel, Encyclopaedia Universalis, Le Petit Robert, Grand Robert et Collins, Kompass, Louvre.edu, Planet Nemo (site ludo-éducatif pour les petits), Vocale Presse (dans l'espace déficients visuels), l'extranet de la Cité de la Musique.

Enfin, il faut mentionner cette spécificité dans le réseau : la médiathèque Marguerite Yourcenar est l'une des rares à disposer d'un espace multimédia qui lui permet donc de proposer des ateliers dans d'excellentes conditions.

## **1.3 LES ATELIERS MULTIMÉDIA À LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR**

### **1.3.1 Organisation actuelle du secteur multimédia**

#### **Une nouvelle donne en cours**

A mon arrivée en décembre dernier (2009) à la médiathèque Yourcenar (première période d'affectation), j'ai travaillé avec 3 collègues, à savoir la responsable et 2 agents, qui depuis ont tous changé de poste.

La responsable dont j'occupe le poste a intégré en janvier 2010 le SIB (Service Informatique des Bibliothèques) où elle peut mettre à profit ses compétences en informatique documentaire.

L'animateur multimédia, infographiste de formation et donc très spécialisé dans son domaine était contractuel ; son contrat a pris fin en février 2010 et il a été remplacé par une collègue BAS (Bibliothécaire-Adjointe Spécialisée) au profil multimédia plus généraliste. C'est un poste de titulaire, plus pérenne donc qu'un poste de contractuel, ce qui est positif pour inscrire à l'avenir des actions dans la durée.

La deuxième collègue, contractuelle également sur un poste d'animateur multimédia, a réussi le concours de magasinier et a changé de poste mi-mai au moment de ma deuxième période d'affectation. Un autre BAS est en cours de recrutement pour octobre. Jusqu'alors, les 2 agents assuraient à tour de rôle ou ensemble jusqu'à deux ateliers par jour du mardi au samedi. En effet, certains usagers ont besoin d'une attention

particulière : pendant qu'un collègue anime un atelier, l'autre aide le cas échéant un usager un peu perdu devant son écran ou son clavier. Certains supports de formation sont en ligne sur un espace partagé et accessibles sur autorisation en interne ; ces ressources mutualisées servent aux différents animateurs multimédia.

En dehors des ateliers, les 2 agents sont présents dans l'espace multimédia pour inscrire les usagers aux ateliers ; ils doivent se déplacer car l'espace ne dispose pas de téléphone. C'est donc avec une équipe entièrement renouvelée que va s'opérer la transition, avec de surcroît un hiatus à prendre en compte, puisque jusqu'à maintenant le contenu des ateliers multimédia reste méconnu des autres secteurs de la médiathèque, ce qui peut poser des problèmes en service public lorsque les usagers demandent des précisions sur les différents ateliers multimédia qui sont proposés. Quant aux agents du secteur Multimédia, ils se sentent éloignés des activités des autres secteurs de la médiathèque, et vice-versa. Il y a donc un manque de coordination entre les différents acteurs et de lisibilité des actions des uns et des autres.

Il s'agira donc à travers ce Dossier d'Aide à la Décision de proposer des pistes pour créer des passerelles entre le secteur Multimédia et les autres secteurs de la Médiathèque.

### **Déroulement des ateliers**

Les ateliers ont lieu dans un espace dédié qui comprend 10 postes ; il est identifié comme « Espace Multimédia » par la signalétique.

Pour y participer, il suffit d'être inscrit à la médiathèque.

Chaque atelier accueille 6 à 8 participants et dure en moyenne deux heures.

Des rendez-vous particuliers appelés « SOS », d'une durée plus courte, une demi-heure, sont également proposés pour répondre aux questions ponctuelles des usagers.

En pratique, le planning du mois à venir est disponible le dernier mercredi du mois en cours : les inscriptions se font sur place à l'espace multimédia (au 1<sup>er</sup> étage), ce qui permet aux animateurs multimédia d'orienter au mieux les usagers vers les ateliers qui sont le plus appropriés à leurs besoins.

En cas de désistement, il est demandé aux usagers de prévenir de leur absence afin qu'une autre personne puisse profiter de la place ainsi libérée. Au bout de deux absences non signalées, l'usager ne pourra pas se réinscrire à un atelier durant un laps de temps d'un mois.

Les postes de l'espace multimédia permettent de travailler sur des logiciels libres (Open Office) comme Writer (bureautique), Calc (tableur), Gimp (retouche photo).

Une « boîte à idées » est disposée à l'entrée de l'espace et permet aux usagers de soumettre des propositions qui seront examinées par l'équipe multimédia : il peut s'agir de demandes qui concernent des nouveaux ateliers ou les horaires.

Enfin, les collections liées à des domaines connexes comme l'informatique, Internet et la formation sont situées au 2<sup>ème</sup> étage et sont donc peu visibles.

## **1.3.2 Typologie des ateliers multimédia**

Le tableau suivant réalisé par ma collègue récemment arrivée illustre les différents types d'ateliers proposés. Pour le moment, les usagers ne disposent pas de plaquettes d'informations sur les ateliers.

Initiation à l'informatique	Qu'est ce qu'un ordinateur, les périphériques, le système d'exploitation, les logiciels, utilisation du clavier, de la souris, réservation d'un poste à la bibliothèque
Initiation à Internet	Qu'est ce qu'Internet, notion de réseau et de serveur, qu'est ce qu'on y trouve, qu'est ce qu'un navigateur, une adresse Internet, barre d'adresse et barre de recherche
La recherche sur le Net	Les ressources électroniques de la bibliothèque (sithèque et abonnements), vérification du cours précédent, recherches plus complexes, opérateurs booléens et recherche avancée dans les moteurs de recherche, copier coller
La messagerie	Création d'une adresse pour chaque personne. Envoyer, recevoir un mail, joindre un document et ouvrir un document joint
Initiation à Open Office (Writer, Calc, Impress)	Découverte de ces logiciels et des premières fonctionnalités. Writer : mise en forme, mise en page, tableau
Outils d'aide à la recherche d'emploi	Création d'une adresse mail, les sites importants, aide à la rédaction d'un CV, mettre en ligne une lettre de motivation
Gimp (retouche d'images)	Découverte du logiciel et de ses fonctionnalités
Enregistrer des photos sur clé USB (atelier court)	Transférer des fichiers
Conseils pour l'achat d'un ordinateur	Présentation du fonctionnement d'un ordinateur, détail d'une fiche technique pour expliquer ce qui est important
Ecouter de la musique sur Internet	Présentation du streaming et de quelques sites légaux d'écoute de musique sur Internet
Le droit et Internet	Historique, enjeux, définitions, lois
Web 2.0	Définition, présentation des blogs, wikis, flux RSS, réseaux sociaux
Itinéraire sur Mappy (atelier court)	Chercher un itinéraire sur le site de Mappy, savoir comment l'imprimer
Téléchargement sur Internet	Expliquer ce que c'est, ce qui est légal et ce qui ne l'est pas.
Qu'est ce qu'un blog ?	Découvrir ce que c'est, comment on l'utilise, éventuellement comment en créer un

Les ateliers (**cf. Annexe 4**) varient en fonction des semaines mais plusieurs sont récurrents et sont proposés deux à trois fois par mois car ils initient les usagers à des fonctions de base qui sont toujours plébiscitées : matériel informatique, initiation au traitement de texte (Writer), fonctionnement d'Internet, recherche d'informations sur Internet, création d'une adresse courriel. Ces cinq ateliers élémentaires rencontrent un vif succès qui ne se dément pas.

D'autre part, des initiations aux logiciels libres Calc, Gimp mentionnés plus haut sont également proposées, ainsi que des présentations du web 2.0 (niveau avancé) et des outils collaboratifs comme les blogs.

Pour les jeunes, des créations de BD courtes sur des sites spécialisés sont mises en place.

Les idées foisonnent pour montrer au public la diversité des possibilités offertes par le multimédia.

Les rendez-vous « SOS » permettent de répondre aux questions pratiques des usagers : comment enregistrer des photos sur une clé USB ; quels critères retenir pour acheter un ordinateur ; quelles différences entre l'offre de Gallica et celle de Google Livres ?

Cette liste n'est pas exhaustive et témoigne seulement de l'inventivité de l'équipe précédemment en poste.

D'autre part, des ateliers ponctuels prennent place pendant l'année : durant la semaine du développement durable par exemple, des ateliers spécifiques sont proposés ; pour la fête de l'Internet, un intervenant de l'association Wikimedia France est venu présenter Wikipédia, l'encyclopédie libre et son principe collaboratif, ses règles et ses méthodes de contribution.

### **1.3.3 Bilan après 2 ans de fonctionnement**

#### **Fréquentation**

Le planning du mois à venir est donc disponible le dernier mercredi du mois en cours et se remplit en quelques jours. En raison de l'affluence, les inscriptions sont limitées à quatre initiations par personne et par mois. Pour cette raison, les ateliers n'ont pas eu besoin jusqu'à présent de communication particulière ; ils ne sont pas visibles sur le portail des bibliothèques.

Sur un mois complet, entre 20 et 40 ateliers (SOS inclus) ont lieu et comptent 100 à 240 usagers présents. Le nombre d'ateliers proposés dépend de la présence d'un ou des deux animateurs multimédia. Depuis février 2009, date à laquelle ont débuté les statistiques de fréquentation, 373 ateliers (SOS inclus) ont eu lieu avec 836 usagers présents.

Un créneau est proposé le mercredi pour les plus jeunes. Les enfants des centres de loisirs accompagnés de leurs animateurs peuvent être accueillis le mercredi matin sur inscription préalable.

Pendant les vacances scolaires, un partenariat entre la médiathèque et une association de quartier (CEASIL) permet à des jeunes de bénéficier d'ateliers adaptés à leurs centres d'intérêt.

#### **Public**

Le public des ateliers est composé majoritairement de retraités qui ont à la fois du temps et aussi l'envie d'apprendre des choses, souvent pour communiquer avec leur famille (traitement de texte, adresse courriel, utilisation de la webcam). Souvent, ce public de seniors (60-80 ans) dispose de matériel à son domicile mais ne sait pas toujours comment l'exploiter, même dans ses fonctionnalités les plus élémentaires, ce qui rend la médiation des bibliothécaires (au sens générique du terme comme il faudra l'entendre par la suite également), et l'accompagnement plus que nécessaire.

Des personnes en recherche d'emploi essayent également de combler certaines lacunes en s'inscrivant aux ateliers multimédia ; un contexte professionnel très dur oblige à cet

utilitarisme de l'urgence. Une demande très forte existe donc. Le même constat est fait dans les espaces d'autoformation de la BPI d'après l'enquête d'Agnès Camus-Vigué<sup>6</sup>.

Par contre, les jeunes ne fréquentent pas beaucoup les ateliers durant le créneau qui leur est dédié le mercredi ; il faudra revoir l'offre qui leur est destinée et se pencher également sur les moyens de communiquer l'information, vecteur primordial pour la visibilité des actions menées.

A travers ce Dossier d'Aide à la Décision, il s'agira aussi de faire évoluer l'offre de services des ateliers multimédia afin de diversifier les publics.

## **Côté réseau**

A souligner également que quelques médiathèques du réseau de la Ville de Paris proposent des services similaires, parfois ce ne sont que des « SOS », comme à Malraux ; parfois ce sont des services plus étoffés comme à Chaptal qui dispose aussi d'une salle multimédia et propose des ateliers à destination des enfants et des adolescents ; quelques initiatives ont vu le jour : il y a des ateliers Adultes à Beaugrenelle, Flandre va en proposer à la rentrée ; Duras vient d'ouvrir ses portes en juin 2010 et son projet initial inclut aussi des ateliers multimédia (Adultes et Jeunesse) à compter de septembre. Mais il est très difficile à l'heure actuelle d'avoir une vision précise des différentes actions menées, par manque de coordination sur le réseau.

Enfin, il est à noter qu'aucune médiathèque du réseau ne dispose de label de type Netpublic<sup>7</sup> par exemple ; ce point fera l'objet d'une attention particulière dans la deuxième partie qui sera consacrée à l'examen d'initiatives multiples qui fleurissent en matière d'ateliers multimédia et surtout dans la troisième partie où seront explicités ces concepts au regard de l'intérêt qu'ils peuvent avoir pour les médiathèques de la Ville de Paris.

## **Atouts et points faibles**

Les ateliers ont lieu dans un véritable espace adapté à cet usage ; le secteur Multimédia est un secteur à part entière, ce qui est important pour pérenniser les actions menées.

Toutefois, les ateliers très prisés ne reflètent pas la diversité des publics qui fréquentent la médiathèque. De plus, les inscriptions se font uniquement sur place et aucune plaquette d'information n'est prévue pour les usagers. Enfin, les formateurs multimédia se sentent isolés au sein de la médiathèque et du réseau.

## **1.3.4 Place des ateliers multimédia dans les bibliothèques de la Ville de Paris**

### **Adéquation aux textes professionnels**

Différents textes professionnels sur le plan national et international nous confortent dans notre analyse de la légitimité des activités de formation en bibliothèque.

---

<sup>6</sup> CAMUS-VIGUÉ, Agnès, « Rapport d'enquête sur le public de l'espace autoformation de la BPI », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

<sup>7</sup> Cf. glossaire

Ainsi, la charte du Conseil Supérieur des Bibliothèques (CSB)<sup>8</sup> souligne que « l'accès du public [...] à la formation est d'abord assuré dans le cadre des réseaux de bibliothèques publiques ».

Le code de déontologie de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF)<sup>9</sup> reconnaît aux bibliothécaires le devoir de « répondre aux besoins de la communauté en matière [...] de formation ».

Enfin, le manifeste de l'UNESCO<sup>10</sup> sur les bibliothèques publiques les définit comme « une force vivante au service de l'éducation ».

Ces liens ténus entre formation et éducation sont des éléments très forts qui soulignent le rôle important des bibliothèques en matière de médiation envers des publics apprenants et demandeurs.

### **Règlement des bibliothèques de la Ville de Paris**

Elles répondent par la diversité de leur offre aux missions traditionnelles et nouvelles qui leur incombent, parmi lesquelles on peut citer : « initier à la lecture, faciliter l'accès à l'information, ouvrir à toutes les cultures, proposer un large choix de documentation, participer à l'offre de loisirs et contribuer à la formation permanente » ; ce dernier point du règlement est un aspect très important.

### **Les ateliers multimédia s'inscrivent pleinement dans la logique des missions de formation des bibliothèques de la Ville de Paris.**

En effet, parmi les missions dévolues aux bibliothèques du réseau de la Ville de Paris explicitées plus haut, une d'entre elles aura retenu tout particulièrement notre attention : « contribuer à la formation permanente ».

Les ateliers multimédia aux contenus diversifiés mis en place il y a plus de deux ans à la médiathèque Yourcenar sont en parfaite adéquation avec cet aspect de la politique culturelle du réseau. Ils permettent à des usagers de combler des lacunes et proposent par le biais du service public une réponse possible dans le champ des possibles.

Car, outre les missions traditionnelles d'accès à la lecture, à l'information et à la culture qui conservent toujours toute leur raison d'être, les bibliothécaires ont vu ces dernières années les nouvelles technologies liées à l'informatique et à Internet prendre une place prépondérante dans leurs pratiques professionnelles et dans celles de leurs usagers ; c'est donc naturellement que celles-ci semblent aujourd'hui avoir trouvé leur place dans les bibliothèques.

Il n'y a pas une réponse universelle possible valable pour chaque bibliothèque ; à chaque établissement ses publics, ses choix opérés avec discernement dans son offre de services en vue de démocratiser l'accès à l'information et à la culture.

---

<sup>8</sup> <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html?q=autres-sites/csb/csb-char.html>

<sup>9</sup> <http://www.abf.asso.fr/fichiers/Code%20de%20d%C3%A9ontologie%20du%20biblioth%C3%A9caire.pdf>

<sup>10</sup> [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html)



## 2 Les ateliers multimédia donnent lieu à des expériences multiples : quels axes sont privilégiés ?

---

Les initiatives foisonnent dans les médiathèques et dans différentes structures, quelle que soit leur nature ; c'est ce que révèlent les sites que j'ai consultés dans un premier temps pour me faire une idée de l'offre ; j'ai arrêté mon choix sur quelques-unes d'entre elles en privilégiant des approches diversifiées du multimédia, puis j'ai pris rendez-vous avec les professionnels en poste afin de me rendre in situ : en terme de méthodologie, j'ai établi une « grille type » (cf. **Annexe 3**) de critères à explorer qui comportait parfois quelques variantes selon la spécificité des structures mais qui dans tous les cas avait pour objectif de m'éclairer sur les principaux points suivants : l'organisation des ateliers et les contenus proposés, les profils de postes des animateurs multimédia, les publics qui fréquentent les ateliers, les moyens humains et matériels, les partenariats éventuels, la présence d'un label<sup>11</sup> de type ECM (Espace Culture Multimédia), EPN (Espace public Numérique) ou NetPublic, facteur de visibilité des espaces. Ces labels seront explicités dans la partie 3.

Je me suis donc rendue à la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), au Carrefour Numérique (CN), à la médiathèque de la Part-Dieu et du Bachut (Lyon), à la médiathèque d'Argentan (Basse-Normandie), au CUBE (Issy-les-Moulineaux) et à la médiathèque Centre-Ville d'Issy-les-Moulineaux où j'ai effectué mon « stage extérieur » de 4 semaines ; enfin, j'ai travaillé à la Bibliothèque nationale de France (BnF) avant d'être affectée à la Ville de Paris et c'est par le biais de lectures que je me suis informée sur le travail mené à Birmingham.

Cette démarche avait pour but in fine de me donner des orientations sur les améliorations à proposer à la médiathèque Yourcenar pour créer des passerelles entre les différents secteurs et diversifier les publics : elle s'est avérée très enrichissante. J'ai opté pour cette méthode empirique car la littérature professionnelle est peu disert sur cette thématique spécifique que constituent les ateliers multimédia dans les bibliothèques de lecture publique. Par contre, tout ce qui a trait à l'autoformation en bibliothèque bénéficie d'une couverture beaucoup plus large. Heureusement, de nombreux sites de médiathèques et d'EPN<sup>12</sup> fourmillent d'idées intéressantes et novatrices tout comme certains sites institutionnels ; ils m'ont fourni un éclairage précieux et complémentaire par rapport aux entretiens menés.

### 2.1 L'EXPÉRIENCE D'ÉTABLISSEMENTS PIONNIERS ET LEUR ÉVOLUTION

J'ai choisi de me tourner tout d'abord vers la BPI et le Carrefour Numérique (CN) de la Cité des Sciences et de l'Industrie, car ce sont deux établissements précurseurs dans leurs domaines respectifs qui ont eu une grande influence sur le développement des

---

<sup>11</sup> Cf. glossaire

<sup>12</sup> Cf. glossaire

bibliothèques, universitaires ou publiques, et sur leur préhension de certains concepts comme l'autoformation, liée à la BPI, et la culture numérique scientifique, domaine de prédilection du CN.

Le lien entre ces deux établissements et ma thématique initiale, à savoir les ateliers multimédia dans les bibliothèques de lecture publique, est le suivant : ce service est ou a été proposé aux usagers, sous des formes variables.

A l'occasion de l'ouverture à la BPI en 2005 d'un colloque qui s'intitule « La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ? », Gérald Grunberg<sup>13</sup> a évoqué l'importance de cette notion de formation tout au long de la vie, inscrite dans la charte documentaire de la BPI ; il pose également la question très pertinente de la complémentarité entre bibliothèques et organismes spécialisés et s'interroge sur le lien potentiel entre bibliothèques et validation des acquis. En France et à l'étranger, des réponses différentes sont apportées à ces questions, l'approche anglo-saxonne va souvent beaucoup plus loin que notre acception et bouleverse même notre conception de « bibliothèque citoyenne », comme nous le verrons dans les exemples analysés à venir.

Thierry Grognet<sup>14</sup> quant à lui dans l'introduction du même colloque met l'accent sur le rôle culturel, social et éducatif des bibliothèques ; il met en exergue la légitimité des bibliothèques publiques pour remplir cette mission éducative où la question de l'accompagnement est fondamentale. Il souligne également le fait que jusqu'à présent le questionnaire de la Direction du Livre et de la Lecture (DLL) adressé aux bibliothèques de lecture publique ne comporte aucune question liée à l'autoformation, ce qui rend caduque toute tentative de visibilité sur ce sujet.

En résumé, il ressort de ces deux interventions que formation et éducation, médiation et accompagnement sont bel et bien au cœur des problématiques de lecture publique.

### **2.1.1 La BPI et l'accueil de groupes FLE**

Comme le spécifie Martine Blanc-Montmayeur<sup>15</sup> dans le même colloque, l'apprentissage des langues en autoformation faisait partie intégrante du projet initial de la BPI qui a ouvert en 1977. Une logithèque fut aussi constituée en 1988 pour que les usagers puissent travailler sur des logiciels de bureautique. C'est le profil d'un usager motivé, qui détermine lui-même son rythme de travail et qui s'assigne un objectif à atteindre à plus ou moins long terme qui apparaît ici<sup>16</sup>.

Lors de la réouverture après travaux en 2000, l'espace autoformation<sup>17</sup> rencontre un vif succès et trouve très vite ses publics, qui s'intéressent surtout à l'apprentissage du français via les méthodes dites FLE (Français Langues Etrangères), à la bureautique et à l'informatique, à des outils pratiques comme le code de la route, aux sciences et aux techniques, comme le remarque Anne Jay<sup>18</sup>.

De plus, l'accueil de groupes FLE, les questions d'alphabétisation nécessitent un accompagnement qui place le bibliothécaire à la croisée de la médiation et de la formation. A un moment donné, forte de ces constats, la BPI a mis à la disposition du

---

<sup>13</sup> Directeur de la BPI (en 2005)

<sup>14</sup> Chef du département des bibliothèques publiques et du développement de la lecture à la Direction du Livre et de la Lecture

<sup>15</sup> Directrice de la BPI de 1993 à 2000. Conseiller pour le Livre et la Lecture en DRAC PACA (en 2005)

<sup>16</sup> BLANC-MONTMAYEUR, Martine, « De l'espace de langues à l'autoformation ou de l'offre de collections à l'offre de services », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

<sup>17</sup> JAY, Anne, « L'espace autoformation de la BPI : 2000-2005, évolutions et projets », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

<sup>18</sup> Responsable à la BPI de l'espace Autoformation

personnel mais aussi du public une salle de formation dédiée à des initiations informatiques et Internet (2000-2003). Par la suite, la salle a été octroyée au service de questions-réponses « Biblio Sésame », très prisé du public. Ce qui est remarquable ici, c'est la prise en compte du lien entre autoformation et médiation via des formations, i.e. des ateliers d'initiation. L'offre de collections a glissé vers une offre de services. Nous évoluons en effet dans une société où les moyens de communication abondent ; l'enjeu réside maintenant dans l'évaluation de ces sources d'information et leur maîtrise.

Des besoins existent donc toujours côté usagers ; il faudrait pouvoir proposer à nouveau des initiations aux publics qui en ont le plus besoin, à défaut de pouvoir satisfaire toutes les demandes. En effet, des groupes FLE sont toujours accueillis à la BPI ; par exemple de jeunes adultes afghans viennent avec des bénévoles d'Emmaüs pour apprendre le français avec des méthodes de langue FLE ; certains reviennent travailler seul ; pour d'autres, outre l'écueil de la langue, le premier frein réside dans la préhension du matériel informatique (clavier, souris...) et dans l'appréhension qui en découle.

En lecture publique, les médiathèques travaillent souvent avec des associations pour accueillir des publics en grande difficulté (alphabétisation) qui sans cette première interface, cette médiation du tissu associatif ne viendraient pas d'eux-mêmes à la bibliothèque ; c'est le cas par exemple dans les BM de Lyon et d'Argentan.

## 2.1.2 Le Carrefour Numérique à la Cité des Sciences et de l'Industrie : une orientation scientifique

Le CN de son côté a pour mission principale de réduire la « fracture numérique », de faciliter l'accès de tous aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), en accompagnant par exemple des projets en lien avec des associations ou des enseignants. Créé en 2001, le CN s'est agrandi en 2005.

Cette cyberbase<sup>19</sup>, labellisée ECM, fait maintenant partie du réseau NetPublic, ce qui lui confère une plus grande visibilité et facilite la mutualisation de ressources.

Le concept initial de « didacthèque », créée en 1986, a évolué vers une offre de logiciels d'autoformation pour adultes, comme l'explique Joëlle Müller<sup>20</sup> : il faut se souvenir des débuts pas si lointains où les centres de ressources multimédia de grandes entreprises comme Renault, Air France, EDF développaient des didacticiels professionnels.

Pour remplir ses missions, le CN a développé **trois espaces distincts et complémentaires**, dédiés respectivement à l'**autoformation**, à **Internet** et à des **ateliers**.

Côté « personnels », les animateurs multimédia qui s'occupent des ateliers ont des profils spécialisés plus ou moins scientifiques, mais ce ne sont pas pour autant des informaticiens.

- L'espace dédié à **Internet** comprend 24 postes configurés sous Linux et sur lesquels les usagers peuvent travailler avec une clé USB.
- L'espace **autoformation** comporte 36 postes qui disposent de la suite Pack Office et d'Open Office (logiciels libres) ; des abonnements en ligne à Maxicours (soutien scolaire), Toutapprendre.com (bureautique, langues), Index Presse (dépouillement d'articles de presse) notamment ont été contractés.

---

<sup>19</sup> Cf. glossaire

<sup>20</sup> Consultante en bibliothèque

A noter que le Pôle Emploi, débordé par l'afflux de personnes en recherche d'emploi et donc en demande de formation, dirige de nombreuses personnes vers le CN pour des remises à niveau.

Le paradoxe réside dans le fait qu'aujourd'hui, il n'y a plus de bibliothécaire présent dans cet espace pour assurer une médiation et que constate-t-on ? Une baisse de la fréquentation, alors que le besoin de médiation est criant. C'est à une échelle plus large l'ensemble du CN qui souffre de cette situation, car il est affecté par une baisse des effectifs due à des restructurations induites par la RGPP (Révision Générale des Politiques Publiques) et la fusion en cours de la Cité des Sciences et du Palais de la Découverte.

- Côté « **ateliers** », la salle comprend 16 postes et un tableau interactif.

Les différentes activités se déclinent de la manière suivante : « **vous débutez** » ; « **vous voulez progresser** » ; « **vous êtes accompagnés d'enfants ou d'adolescents** »...(cf. **Annexe 8**)

#### « **Vous débutez** »

Ce sont des cycles de découverte de 2 à 4 séances (de 12 à 14h) qui forment une unité.

Informatique : cycle de 4 séances ; prise en main de l'ordinateur, de la souris.

Logiciel de traitement de texte: cycle de 2 séances ; taper un texte et savoir l'enregistrer.

Internet : cycle de 4 séances ; se familiariser avec la recherche d'informations sur le web et avec le courrier électronique.

#### « **Vous voulez progresser** »

Ateliers « expert TIC » : créer des cartes de visite ; « coups de cœur sur le web » : sélection originale de sites web francophones ; « questions informatiques, tout s'explique » : se familiariser avec le vocabulaire spécifique à Internet ou à l'informatique. Qu'est-ce que le streaming ?

« **Ma recherche d'emploi sur Internet** » : il s'agit d'apprendre à déposer un CV ou une lettre de motivation en ligne.

Ces ateliers comme ceux dédiés à l'initiation peuvent être complétés par une présentation des ressources d'autoformation disponibles.

#### « **Vous êtes accompagnés d'enfants ou d'adolescents** »

Dans ce troisième volet, des ateliers spécifiques leur sont proposés pendant les vacances scolaires, ce qui veut dire que les « apprenants » ne sont plus accueillis durant ces périodes.

« **Récréa TIC** » : jeux et création sur ordinateur.

Accompagnement scolaire individuel : révisez les maths avec l'ordi (à l'espace autoformation), ainsi qu'à la bibliothèque dans les matières scientifiques ; organisation du travail et méthodologie de recherche documentaire : le tutorat est assuré par des étudiants de grandes écoles comme Polytechnique.

#### **Liens avec les collections**

Selon les ateliers proposés, les animateurs multimédia établissent parfois des passerelles avec les collections de la médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie, ce fut le cas par exemple lors d'un projet commun avec les bibliothécaires sur l'« habitat écologique ». De plus, un fonds dédié à l'autoformation est proposé à la médiathèque, dans le secteur « Didactique ».

## **Public**

Le public qui fréquente les ateliers est assez diversifié : il est composé majoritairement de retraités, de personnes en recherche d'emploi, d'actifs qui se libèrent à certaines dates pour suivre des ateliers, mais aussi de femmes et d'adolescents lors d'ateliers thématiques. L'orientation scientifique du CN donne l'occasion aux animateurs multimédia de proposer des thèmes plus spécifiques aux adolescents, ce qui est un plus par rapport aux bibliothèques.

De plus, d'après les questions posées par les animateurs multimédia, environ 70% des participants n'ont pas d'ordinateur chez eux : la question de la « fracture numérique » est donc toujours d'actualité.

## **Inscriptions**

La cyberbase est accessible gratuitement dès 11 ans sur inscription préalable au CN.

Pour s'assurer que les participants ont les pré-requis nécessaires, des tests écrits qui comportent des questions ont été mis en place. En effet, il n'y a plus actuellement qu'une seule personne à la banque d'accueil pour renseigner les usagers et les orienter vers les postes Internet et autoformation ; matériellement il lui est impossible de prendre beaucoup de temps pour questionner les usagers sur leur niveau précis afin de les diriger vers les ateliers les plus appropriés.

## **Communication**

En termes de communication, les ateliers bénéficient d'une bonne couverture et d'une bonne visibilité puisque le programme des activités est disponible sur le site du CN (<http://carrefour-numerique.cite-sciences.fr/-Ateliers-par-activites->); il est également présenté dans les espaces physiques du CN et des plaquettes d'information sont à la disposition du public.

## **Atouts**

En guise de bilan, le CN grâce à son orientation scientifique originale se démarque un peu du champ d'action plus classique certes des bibliothèques, mais c'est cette optique de complémentarité entre les structures (bibliothèques et cyberbases comme le CN par exemple) qui doit prévaloir.

Il dispose en outre de nombreux atouts : trois espaces distincts et complémentaires (ateliers, Internet, autoformation); les adolescents peuvent aussi s'initier à des jeux vidéo ; ils sont alors encadrés par un animateur multimédia. Le partenariat avec des étudiants de Polytechnique pour assurer du soutien scolaire pendant les vacances est particulièrement apprécié des intéressés. Le support donné aux participants des ateliers d'initiation leur permet d'avoir une trace et éventuellement de prolonger le travail. Les personnes handicapées disposent de matériels adaptés et performants et elles peuvent également bénéficier d'ateliers d'initiation.

Enfin, le Carrefour du médiateur, un projet européen pour les animateurs des EPN leur permet de déposer en ligne des tutoriels (<http://carrefour-mediateur.cite-sciences.fr>).

### **2.1.3 De la nécessité de la médiation**

Ce qui ressort des expériences de ces deux établissements précurseurs dans leurs domaines respectifs, c'est le rôle de la médiation, que celle-ci soit en lien avec l'autoformation ou la formation, le sujet qui nous importe ici. En effet, se former soi-même (autoformation) ne signifie pas forcément se former seul (solo-formation), comme le souligne Philippe Carré, professeur en sciences de l'éducation à l'université de Paris X-Nanterre : à la fois « pratiques sociales et objets de recherche »<sup>21</sup>, formation et autoformation sont légitimes en bibliothèque et nous conduisent à nous interroger sur les ressources et les services proposés.

Les distinguos possibles entre ces concepts sont souvent très subtils dans les nuances qu'ils effleurent : l'autoformation pour sa part renvoie à l'autodidaxie ; elle est synonyme d'une certaine autonomie, d'une liberté possible dans le choix de son parcours.

La formation quant à elle a trait à des domaines connexes comme l'éducation (via des ateliers multimédia par exemple), l'« apprenance »<sup>22</sup>, en se démarquant toutefois du champ d'activité de l'école. Ce sont là des enjeux importants pour nos sociétés de l'information.

Dans l'aspect formation qui nous intéresse plus spécifiquement ici, médiation et accompagnement de l'utilisateur jouent un rôle clé et induisent un rapport différent aux publics.

## **2.2 TENDANCES ACTUELLES À TRAVERS QUELQUES EXEMPLES RÉVÉLATEURS**

### **2.2.1 A la BnF : des ateliers Internet axés sur la recherche documentaire**

La Bibliothèque nationale de France (BnF) elle aussi à côté de ses missions patrimoniales s'est interrogée sur les besoins de ses publics.

Après avoir constaté chez certains usagers des difficultés à utiliser le catalogue ou à effectuer des recherches sur Internet, des ateliers d'initiation à Internet et au catalogue de la bibliothèque (Bn-Opale plus, devenu récemment le Catalogue Général) ont été mis en place par le DRB (Département de la Recherche Bibliographique).

La partie Catalogue est assurée par des collègues du DRB ; pour la partie initiation à Internet, un appel plus large a été lancé. L'été dernier (en 2009), les ateliers Internet ont pris fin, par manque de formateurs disponibles notamment. Pendant 2 ans, entre 2007 et 2009, j'ai pu participer à cette expérience enrichissante qui a renforcé mon intérêt pour les questions relatives aux formations des usagers dans le cadre d'ateliers de ce type. C'est un contact différent de celui qui est instauré durant une plage de service public en

---

<sup>21</sup> CARRÉ, Philippe, « L'autoformation, pratique sociale et objet de recherche », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

<sup>22</sup> CARRÉ, Philippe, L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir. Paris : Dunod, 2005

salle qui se noue avec les usagers car ce sont eux qui font la démarche de s'inscrire, qui sont demandeurs.

Les actions de formation des usagers menées par le DRB s'inscrivent dans le cadre des missions dévolues à la BnF : les ateliers s'adressent à tous les usagers de la bibliothèque et ont pour objectif de rendre les lecteurs plus autonomes dans l'utilisation des collections de la bibliothèque et dans la recherche d'information via les catalogues et internet.

Des enquêtes sur les publics de la BnF ont été menées mais peu de questions en matière de formation ont été posées ; elles ne permettent donc pas de cerner finement les besoins effectifs des publics.

Par ailleurs, la typologie anglo-saxonne qui distingue 3 niveaux de formation en bibliothèque nous éclaire sur la place qu'occupent les ateliers multimédia en bibliothèque :

- « **Library orientation** » : il s'agit d'une initiation de base pour se repérer physiquement dans la bibliothèque, localiser les collections.
- « **Bibliographic instruction** » : ce niveau plus approfondi est centré sur l'utilisation des catalogues, des bases de données en ligne, d'Internet ; c'est dans ce cadre que se situent les ateliers Catalogue et Internet de la BnF.
- « **Information literacy** » : il s'agit ici d'évaluer l'information trouvée.

### Déroulement des ateliers

Les ateliers Internet ont été instaurés en 1998 (Initiation) et 1999 (Perfectionnement). Début 2009, les 2 ateliers ont été remodelés et fondus en un seul : il permettait de découvrir la navigation sur le web, de décrypter une URL, d'aborder les répertoires (par exemple les Signets de la BnF) et les moteurs de recherche (Google et ses fonctions avancées), et enfin de découvrir la bibliothèque numérique GALLICA. Google a été choisi car c'est le moteur le plus utilisé par les Français qui apprécient son interface et surtout parce qu'il présente des résultats de recherche plutôt pertinents. C'est l'aspect recherche documentaire qui est mis en exergue ici ; la BnF se situe donc en dehors des questions pratiques du type « créer une adresse électronique ».

Les ateliers, d'une durée d'1h30, alternaient des phases d'explications théoriques et des exercices, et laissaient aussi la place aux questions des participants.

Ils avaient lieu dans une salle de formation qui pouvait accueillir jusqu'à 10 usagers ; un support papier était distribué aux participants afin qu'ils n'aient pas trop de notes à prendre et qu'ils puissent suivre à l'écran la présentation qui était projetée. Les retours des participants aux ateliers étaient très positifs.

### Formateurs

Côté « formateurs Internet », nous nous formions de manière empirique en assistant à quelques séances avec des collègues, puis nous avons la possibilité de suivre après une période de pratique une « formation de formateurs » donnée par un organisme extérieur. De plus, des réunions entre « formateurs Internet » nous permettaient d'échanger sur nos pratiques.

### Inscriptions

Les inscriptions aux ateliers se faisaient sur place à l'accueil ou par téléphone ; il suffisait d'être muni d'un titre d'accès à la BnF, Haut-de-Jardin (grand public) ou Rez-de-Jardin (chercheurs), annuel ou journalier.

## Publics

Les publics qui fréquentaient les ateliers étaient en majorité âgés de 30 à 60 ans ; il s'agissait principalement d'étudiants engagés dans des cursus de recherches ou de lecteurs axés sur des recherches personnelles. Quelques personnes plus âgées se présentaient parfois avec l'objectif de s'initier aux NTIC. Il était bien spécifié aux usagers que la maîtrise de l'environnement Windows, de la souris et du clavier était un pré-requis indispensable. Quelques personnes en recherche d'emploi étaient aussi présentes ; elles suivaient alors les ateliers PRISME (Pôle de Ressources et d'Information Sur le Monde de l'Entreprise) : présentation d'outils d'aide à la recherche d'emploi ; souvent, ces usagers s'inscrivaient également aux ateliers Catalogue ; les différents ateliers s'avéraient donc très complémentaires.

Pas de lycéens et peu de jeunes se présentaient aux ateliers ; dans tout type de bibliothèque, ce sont les tranches d'âge les plus difficiles à toucher, les plus volatiles, car sûres de ne rien avoir à découvrir.

## Atouts et spécificités

Les ateliers Internet avaient lieu dans une salle informatique et étaient exclusivement axés sur la recherche documentaire ; les inscriptions se faisaient sur place et par téléphone.

Toutefois, ce service très apprécié des usagers était méconnu et noyé parmi les nombreux services proposés par la BnF.

### 2.2.2 Les Espaces Numériques des BM de Lyon : une grande diversité grâce au réseau

Les bibliothèques de Lyon forment un réseau de 15 bibliothèques réparties sur les 9 arrondissements de la Ville de Lyon ; elles mettent à la disposition des usagers plus de 3 millions de documents. L'entrée est libre et gratuite, l'abonnement n'est nécessaire que pour emprunter des documents.

Cet aspect « réseau » rejaillit également sur les Espaces Numériques (EN) ; au nombre de 10, ils proposent une offre diversifiée et complémentaire en terme d'ateliers numériques (terminologie retenue).

J'ai choisi d'observer les Espaces Numériques de la **Part-Dieu**, où l'offre est plutôt dédiée aux adultes, et la médiathèque du **Bachut**, qui dispose de deux Espaces Numériques distincts, l'un s'adresse aux adultes, l'autre aux enfants, ce qui est une particularité dans ce réseau qui s'est avérée enrichissante, car les enfants sont souvent oubliés des ateliers multimédia.

## Quid des labels ?

Côté **Part-Dieu**, l'espace numérique a été labellisé ECM<sup>23</sup> à ses débuts ; aujourd'hui, les Espaces Numériques des BM de Lyon sont fédérés au sein des Espaces Publics

---

<sup>23</sup> Cf. glossaire

Numériques (EPN) du lyonnais dont le site web (<http://www.epndulyonnais.org>) se veut un lieu d'échanges, de veille ; les animateurs multimédia des Bibliothèques Municipales (BM) de Lyon participent à tour de rôle à des rencontres organisées dans ce cadre ; ils bénéficient ainsi d'une double dynamique : celle du réseau des BM de Lyon et celle des EPN du lyonnais, qui leur permettent de rencontrer des collègues d'autres structures.

### Quels profils de postes ?

L'organisation est différente dans les deux médiathèques.

En effet, à la **Part-Dieu**, l'EN relève du secteur multimédia qui est un service à part entière ; il comprend une responsable et trois collègues, auxquels s'ajoute une personne en Contrat d'Aide à l'Emploi (CAE). Hormis un collègue qui a un BTS en informatique, les autres membres de l'équipe n'ont pas de profil spécialisé et se définissent comme des bibliothécaires avant tout.

L'EN est ouvert selon les horaires de la médiathèque, soit 44 heures par semaine ; il n'est pas accessible aux autres usagers de la bibliothèque pendant les ateliers. Dans d'autres médiathèques du réseau, plus petites, ceux-ci ont souvent lieu en dehors des horaires d'ouverture.

Sur un principe de volontariat, tous les collègues animent des ateliers en fonction de leurs compétences et de leurs préférences, à raison d'un atelier au plus par jour et par personne. L'idée est quand même d'être polyvalent pour pouvoir se remplacer mutuellement si nécessaire.

A la médiathèque du **Bachut**, les deux collègues évoluent donc dans deux EN distincts et ont été recrutées pour l'ouverture de la médiathèque (en 2007). L'animatrice multimédia de l'EN Jeunesse est infographiste de formation et travaille beaucoup sur la photo, l'image avec les enfants. Elle est rattachée à la section Jeunesse de la médiathèque. L'autre animatrice multimédia a un profil plus généraliste ; elle est rattachée à la section Adultes. Elles travaillent parfois ensemble sur des thématiques communes.

On peut noter également que les animateurs multimédia dans les BM de Lyon se forment de manière empirique pour les ateliers ; ils ont de plus un rôle « réseau », car certains assurent des formations en interne pour leurs collègues (utilisation de la messagerie professionnelle par exemple). Enfin, ils mutualisent les ressources pédagogiques et des réunions sont organisées de temps en temps.

### Moyens informatiques

- L'EN de la **Part-Dieu** dispose de 13 postes, répartis de la manière suivante :
  - 6 postes sont dédiés aux ateliers numériques ; en dehors des ateliers, les usagers disposent d'internet et de logiciels de bureautique : Pack Office et Open Office (logiciels libres).
  - 2 postes en libre accès, dits de passage.
  - 4 postes dédiés à l'autoformation, réservables ; ils permettent aux usagers de travailler sur des thématiques particulières ou de prolonger en aval le travail effectué au cours d'ateliers. Plusieurs modules d'apprentissages interactifs sont disponibles : informatique, compta-gestion, code de la route, (niveaux débutant à perfectionnement).
  - 1 poste pour personnes non-voyantes avec du matériel spécifique a été installé ; il dispose d'un agrandisseur de texte (Zoomtext), d'un logiciel de synthèse vocale (JAWS

et NVDA, équivalent en logiciel libre). Certains collègues ont suivi des formations spécifiques afin de proposer aux personnes handicapées des initiations informatiques. Le fait que ces différents postes soient rassemblés au sein du même espace est apprécié des usagers.

- A la médiathèque du **Bachut**, l'EN Jeunesse se trouve sur le même plateau que les collections Jeunesse ; il dispose de 7 postes, d'une imprimante couleur et noir et blanc :

5 postes internet et bureautique (dédiés aux ateliers)

1 poste cédérom et 1 poste DVD : les enfants choisissent des titres sur une liste issue des collections Jeunesse

- L'EN Adultes du **Bachut** dispose quant à lui de 8 postes Internet et bureautique, d'une imprimante et d'un scanner.

Sa particularité et son intérêt résident dans le fait que les collections qui concernent des domaines connexes comme les revues, les documents sur l'informatique, internet, la formation et l'entreprise sont rangées dans l'espace et sont donc directement accessibles. L'espace reste d'ailleurs ouvert aux usagers durant les ateliers, mais en général ils n'osent pas entrer par crainte de déranger l'animatrice. En effet, il est important que les usagers puissent accéder facilement à ces documents pour travailler seul ou prolonger le travail effectué pendant les ateliers.

## Les ateliers numériques

Ils se déclinent en 3 thématiques dans les EN des BM de Lyon : « **je débute, je progresse, je découvre** » et laissent à chacun le soin de définir son parcours, selon ses besoins. (cf. **Annexe 5**)

Les EN ont pour mission de favoriser l'accès du grand public aux nouvelles technologies et proposent donc des ateliers de découverte, d'initiation (d'une durée de 2 heures souvent).

- « **Je débute** » : premiers pas avec la souris et le clavier ; découvrir l'ordinateur ; naviguer sur internet ; chercher des informations sur internet ; créer sa messagerie électronique ; initiation à des logiciels de type Writer, Calc.
- « **Je progresse** » : outils d'aide à la recherche d'emploi sur internet ; créer un blog, un diaporama, une page web ; retoucher ses photos numériques avec Picasa ; choisir et utiliser une clé USB ; discuter sur internet (messagerie instantanée sur MSN).
- « **Je découvre** » : émissions radio et vidéo en ligne ; plates-formes légales d'écoute et de téléchargement de musique ; démarches administratives en ligne ; aide à l'installation de logiciels libres (« Install Party »).

La programmation des ateliers numériques est établie pour 2 mois et les ateliers d'initiation sont programmés à différentes reprises et dans différentes EN, car ils sont toujours très fréquentés.

Pour les adolescents, des ateliers thématiques leur sont proposés, comme par exemple créer un héros de BD en ligne. Pendant les vacances scolaires, certains créneaux leur sont plus particulièrement dédiés. L'EN de Vaise propose aussi des ateliers en lien avec ses fonds d'art contemporain : vidéo performance avec des adolescents autour d'une phrase comme « L'art, c'est la vie. » ; conférences sur le cinéma numérique et la fabrique des images.

L'EN Jeunesse du **Bachut** accueille des jeunes de 7 à 12 ans. En dessous de 7 ans, les enfants doivent être accompagnés. Cinq médiathèques du réseau offrent cette possibilité d'initier les petits à l'informatique. Force est de constater que cette tranche d'âge est souvent « oubliée » des programmations des ateliers multimédia, par manque d'espace disponible ou de personnel qualifié pour travailler avec les enfants, car ceux-ci requièrent une attention particulière dans les ateliers qui leur sont proposés. L'animatrice multimédia organise des ateliers qui permettent de découvrir l'ordinateur (clavier, souris), de s'initier à la recherche d'informations sur internet, de créer sa boîte mail ; elle travaille également sur l'image, la musique ; elle remet aux enfants et aux parents une sélection de sites adaptée à l'âge des enfants.

A l'EN Adultes du **Bachut**, un créneau est réservé aux personnes malvoyantes et non-voyantes le mardi et le jeudi. Une fois par mois, un atelier thématique est proposé : créer des cartes de vœux ; comment s'inscrire à Facebook et paramétrer les différents accès. Un mémo est donné aux usagers à la fin des ateliers.

## Publics

Ce sont surtout des retraités qui fréquentent les EN Adultes et du Bachut, comme on le remarque ailleurs, et des jeunes lors d'ateliers thématiques sur la musique par exemple. Quelques mamans qui ne travaillent pas profitent des ateliers multimédia pour s'initier à l'informatique et à Internet ; lorsqu'elles disposent d'un ordinateur chez elles, celui-ci est souvent trusté par les papas et les enfants. Elles préfèrent la médiation des animateurs multimédia pour apprendre, leur famille n'ayant ni le temps ni les vertus pédagogiques nécessaires !

Côté publics, les enfants ne sont pas oubliés, qu'il s'agisse des petits ou des adolescents ; les EN se sont également dotés de moyens pour accueillir des publics handicapés. Un mémo est remis aux participants, ce qui leur permet de reprendre certaines notions s'ils le souhaitent. Les usagers disposent à la fois du Pack Office et d'Open Office ; des sessions « Install Party » sont organisées.

Des demandeurs d'emploi s'inscrivent aussi aux ateliers, soit d'eux-mêmes, soit envoyés par le Pôle-Emploi qui ne parvient pas à gérer toutes les demandes de formation. L'identité de chaque structure est cependant bien définie et respectée, la médiathèque ne se substitue pas à l'organe public, elle ne se situe pas dans le cadre de formations qualifiantes, mais assure seulement ses missions d'initiation.

## Modalités d'inscription et communication

L'inscription aux ateliers numériques est gratuite et ne nécessite pas d'inscription préalable à la médiathèque ; elle s'effectue sur place ou par téléphone et est ouverte 15 jours avant la date choisie.

Des plaquettes « papier » sont disponibles dans les médiathèques ; la programmation bimestrielle est accessible sur le site de la BM de Lyon (agenda) : <http://www.bm-lyon.fr/pratique/en/atelier-numerique.pdf> et dans la revue TOPO, le magazine des bibliothèques de Lyon ; enfin, le blog « Vive la culture numérique » recense toute l'actualité des EN : <http://www.vive-laculturenumerique.org>. L'action culturelle dans son ensemble bénéficie d'une bonne couverture et d'une bonne visibilité qui rejaillit naturellement sur les EN.

## Lignes de force

Les missions clairement définies des EN s'inscrivent dans les problématiques de lecture publique.

L'aspect « réseau » constitue une véritable force qui permet de proposer des ateliers numériques diversifiés dans différents EN et à différentes dates afin qu'un maximum d'utilisateurs puisse y avoir accès. En interne, les animateurs multimédia disposent d'un espace réseau commun pour mutualiser des ressources et se rencontrent de temps en temps. Les EN sont regroupés au sein des EPN du lyonnais ; ce label renforce leur visibilité et permet aux animateurs d'échanger entre eux.

Enfin, les EN de la **Part-Dieu** et du **Bachut** (Adultes) proposent au sein du même espace à la fois des postes dédiés aux ateliers et à l'autoformation : la médiation, extrêmement importante dans les deux cas, trouve ainsi un prolongement en amont ou en aval pour ceux qui veulent travailler seul (ou pas) ; en effet, il ne suffit pas d'avoir à sa disposition du matériel chez soi ou dans un lieu comme la médiathèque pour être capable ou avoir envie d'apprendre seul.

### **2.2.3 L'Espace Multimédia de la médiathèque François Mitterrand à Argentan : des partenariats actifs**

#### **Quid des labels ?**

L'espace multimédia de la médiathèque bénéficie du label EPN<sup>24</sup> (Espace Public Numérique) depuis 2005 sous l'égide de la région Basse-Normandie.

Au départ existait le label ECM (avant 2000), avec des compétences culturelles qui incombaient à la Ville. Puis ce label EPN a pris le relais, avec comme objectif de sensibiliser les publics au multimédia.

Deux structures dans la Ville ont bénéficié de ce label : l'espace multimédia de la Médiathèque et la « Cyberbase » : cette dernière est plus en lien avec des formations professionnelles et avec le Pôle Emploi, ce qui n'est pas l'optique de la Médiathèque.

Les activités des deux EPN sont donc complémentaires et ne se recoupent pas.

Aujourd'hui, dans le cadre de l'appel à projets EPNBN 2009-2011 lancé par la Région Basse-Normandie en avril 2009, les 115 EPN de la région bénéficient du label NetPublic.

Le site des EPN de Basse-Normandie (<http://epn.region-basse-normandie.fr/>) recense non seulement les différentes structures labellisées, mais il met également en ligne des ressources mutualisées, à savoir des articles (« Maîtriser son identité numérique sur Facebook ») et des sites qui peuvent être utilisés dans le cadre d'ateliers dans les bibliothèques (« La démocratie locale expliquée aux enfants »).

#### **Profils de postes**

Actuellement, deux collègues (assistants qualifiés), l'un discothécaire et l'autre vidéothécaire consacrent 50% de leur emploi du temps aux ateliers.

Une animatrice multimédia actuellement en congé parental travaillait auparavant à l'EPN ; grâce à son profil professionnel plus spécialisé, elle s'occupait du site Internet de la médiathèque et animait certains ateliers plus techniques en lien avec des diaporamas, de la vidéo. Elle s'occupait aussi d'ateliers avec la tranche d'âge 6-15 ans, ce qui n'est plus le cas depuis son départ.

---

<sup>24</sup> Cf. glossaire

Les deux collègues actuellement en charge des ateliers ont modifié l'offre, car ils ont des profils moins spécialisés. Il s'agit aussi de montrer aux élus que les profils de postes « animateur multimédia » et « assistant qualifié » ne sont pas permutables, qu'il y a de part et d'autre des compétences techniques, des spécificités à faire valoir. C'est un intérêt très fort de leur part pour l'informatique et les multiples usages d'Internet dans la vie quotidienne qui les a conduits à s'intéresser aux ateliers.

### Contenu des ateliers et moyens matériels

Les ateliers dits d'initiation sont programmés à intervalles réguliers car ils répondent à une demande qui ne se dément pas.

Il s'agit de : découvrir les fonctionnalités de l'ordinateur, s'initier au traitement de texte, à Internet, utiliser le courrier électronique, apprendre à rechercher des informations sur Internet.

Parallèlement, de nouveaux ateliers ont été proposés pour diversifier l'offre : scanner une image, transférer des photos sur l'ordinateur, graver des CD, organiser ses dossiers sur l'ordinateur, apprendre à télécharger des logiciels libres.

Le collègue disothécaire a également mis en place des ateliers liés à la musique : télécharger de la musique sur des sites légaux ; expliquer ce qu'est le droit d'auteur et le principe des licences « Creative Commons » ; le streaming ; numériser des vinyles ; convertir des fichiers en MP3. Du lien se crée ainsi entre le multimédia et la Discothèque, ce qui montre que les ateliers multimédia s'inscrivent dans des activités transversales et complémentaires de celles des autres secteurs de la médiathèque.

Deux autres collègues de la médiathèque ont initié des ateliers « e-administration » (administration en ligne) pour faire découvrir des sites : CAF, Impôts, Pôle Emploi, banques en ligne : il s'agit de montrer comment on peut effectuer certaines démarches et télécharger des formulaires utiles, sans avoir à se déplacer.

Les projets sont nombreux : développer un atelier « Internet bébés » avec les parents ; des réflexions sont en cours autour des « digital natives » qui ont grandi avec un environnement informatique et Internet ; élaborer un atelier de recherche documentaire ; proposer un jeu sur Internet pour apprendre aux néophytes à utiliser la souris ; Light Painting (littéralement « peinture de lumière ») : entre peinture, photographie et magie, il s'agit d'une approche ludique de la création ; participation à la fête de l'Internet.

La programmation des ateliers est trimestrielle ; les « incontournables » sont programmés régulièrement, en variant les jours et horaires proposés, pour que tout le monde puisse trouver un créneau horaire qui convienne. Ils ont lieu le mardi, vendredi et samedi, sous forme de séances d'1h30, parfois 2 heures (**cf. Annexe 7**).

Un atelier se déroule en trois temps : une partie théorique, des exercices et des questions à la fin ; un diaporama est projeté dans l'espace multimédia à l'aide d'un vidéoprojecteur pour illustrer le propos de l'animateur.

L'espace multimédia dispose de 6 postes et peut donc accueillir 6 personnes pour les ateliers ; en dehors des ateliers, il est ouvert au public ; les usagers disposent d'Internet : c'est une connexion ADSL pour le moment, un réseau wifi est en prévision pour 2010 ; il y a aussi des logiciels de traitement de texte et de photos ; les logiciels libres sont privilégiés pour que les usagers ne soient pas contraints par une barrière financière.

De plus, deux postes dédiés à l'apprentissage des langues vont être installés dans l'année ; ils proposeront Tell Me More et Balingua (via CAREL). : CAREL est le

Consortium pour l'Acquisition des Ressources Électroniques en Ligne. Son but est de faciliter l'introduction des ressources numériques en bibliothèque de lecture publique. Un poste dédié à l'autoformation en bureautique est également disponible.

### **Liens avec les collections de la médiathèque**

Les revues informatiques sont rangées avec l'ensemble des revues et passent donc inaperçues; quant aux documents sur l'informatique, internet et la formation, ils manquent aussi de visibilité; des réflexions sont en cours pour améliorer cet agencement.

Des animations connexes sont également mises en place comme des conférences : Internet et la presse, Internet et la musique. Là encore elles permettent d'ancrer le multimédia dans la vie des différents secteurs de la médiathèque.

### **Publics**

Ce sont surtout des retraités (80%) qui assistent aux ateliers, ainsi que quelques personnes en recherche d'emploi qui fréquentent plus particulièrement la Cyberbase ; quelques usagers autour de 30 à 40 ans participent à certains ateliers plus techniques comme la numérisation des vinyles.

### **Modalités d'inscriptions**

Il n'est pas nécessaire d'être inscrit à la médiathèque pour participer aux ateliers qui sont gratuits sur inscription préalable par téléphone ou sur place un mois à l'avance.

Les usagers prennent connaissance du « Règlement de l'EPN », qui équivaut à une charte, présentent une pièce d'identité et le signent.

Les collègues vérifient le niveau des usagers lors de l'inscription, mais leur parcours est libre ; ils les rappellent la veille d'un atelier pour être sûrs qu'ils n'ont pas oublié.

### **Réflexions en cours et partenariats**

La médiathèque travaille donc avec la Cyberbase et veille à proposer des horaires et des activités complémentaires.

De plus, un groupe d'une maison de retraite est accueilli une fois par trimestre par deux collègues pour une initiation à l'ordinateur (clavier, souris).

Enfin, un projet autour de la lutte contre l'illettrisme avec l'association « La Maison des Mots » est à l'étude, afin de développer une offre FLE (Français Langue Etrangère).

### **Communication**

Un programme trimestriel d'animations et d'activités, établi entre la Médiathèque et le Conservatoire intercommunal de Musique, de Danse et de Théâtre mentionne le planning des ateliers, ainsi que le site web de la médiathèque (<http://www.mediatheque-argentan.com/>).

Entre communication interne et externe, les ateliers disposent donc d'une très bonne couverture.

### **Les atouts**

L'Espace Multimédia de la médiathèque dispose de nombreux atouts qui lui assurent un bon taux de fréquentation et de satisfaction de ses usagers.

En effet, il n'est pas nécessaire d'être inscrit à la médiathèque pour participer aux ateliers qui sont gratuits ; il est donc plus aisé de toucher des personnes en difficulté qui ne se heurteront pas au frein que peut constituer l'inscription à la médiathèque. Les inscriptions se font sur place ou par téléphone et facilitent les démarches des usagers ; les animateurs rappellent la veille les inscrits à un atelier. Enfin, l'espace multimédia est ouvert au public en dehors des ateliers et permet ainsi aux usagers de prolonger le travail effectué durant les ateliers en s'exerçant sur les postes. L'utilisation de logiciels libres est privilégiée.

Des partenariats sont mis en place avec la cyberbase et une maison de retraite pour que les ateliers bénéficient à des publics moins familiers de la médiathèque. Des liens sont tissés avec la discothèque par exemple, grâce à des ateliers thématiques. Développer des actions hors les murs fait également partie des réflexions en cours ; elles peuvent s'avérer coûteuses (en temps et en personnel) mais seraient intéressantes car elles permettraient de rencontrer des publics qui ne peuvent pas fréquenter la médiathèque : se rendre à l'hôpital pour rencontrer des malades et proposer des ateliers.

En conclusion, des idées à foison qui témoignent de l'investivité de bibliothécaires très investis dans ces missions d'initiation au multimédia sous des formes extrêmement variées qui impliquent les différents secteurs de la médiathèque.

## **2.2.4 Deux établissements en regard pour une offre complémentaire : les formations multimédia à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux et la création numérique au CUBE**

### **Contexte**

Issy a bénéficié jusqu'à maintenant d'une taxe professionnelle importante, ce qui permet à la Ville de disposer de nombreux équipements culturels : une ludothèque, un musée de la carte à jouer, une école d'art, un conservatoire, un cybercafé seniors, le CUBE, deux médiathèques.

Il apparaît utile de comparer les usages un peu différents du multimédia dans ces deux établissements que sont la médiathèque Centre-Ville et le CUBE.

- **Les formations multimédia à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux**

La médiathèque centre-ville est ouverte du mardi au dimanche, soit une amplitude horaire de 44 heures hebdomadaires, et ne bénéficie d'aucun label particulier. Elle propose à ses usagers de nombreux services : autoformation en langues, cours de langues (payants) en anglais et en chinois, prêt de liseuses électroniques, accès à Artevod (téléchargement de programmes) et enfin des ateliers multimédia.

### **Profil de poste**

Un collègue rattaché au secteur Nouvelles Technologies de la médiathèque assure ces ateliers ainsi que des formations en interne sur le SIGB (PortFolio).

Les ateliers à destination des usagers sont ici dispensés par un « bibliothécaire-formateur ». L'accent est donc mis ici sur l'aspect « formation » que revêtent ces ateliers.

### **Offre et moyens matériels**

Les formations courtes et ciblées permettent des parcours indépendants. L'utilisateur choisit librement les ateliers où il souhaite s'inscrire, sous réserve qu'il ait les pré-requis nécessaires qui sont spécifiés sur les plaquettes d'information diffusées à la médiathèque. (cf. **Annexe 6**)

Les ateliers gratuits sont : clic souris (nouvel atelier pour apprendre à manipuler la souris via un jeu) ; découverte d'Internet (naviguer sur des sites) ; recherches sur le web (quelques outils comme les moteurs de recherche) ; création d'une boîte aux lettres électronique (et savoir consulter, envoyer des messages).

Mais sont payants les ateliers suivants : initiation Word ; questions-réponses : qu'est ce qu'un ordinateur ? Gérer ses fichiers sous Windows.

Le choix d'une offre gratuite concerne les initiations liées aux missions générales des bibliothèques.

Quant au choix d'une offre payante, il relève d'ateliers un peu plus spécialisés, pour laquelle il existe une offre commerciale payante.

Les ateliers ont lieu dans une salle qui peut accueillir jusqu'à 8 personnes maximum.

Un mémo est distribué aux usagers, soit des procédures « pas à pas » avec des copies d'écran, soit des supports plus généraux selon le type d'ateliers. La fréquence des ateliers dépend aussi des demandes des usagers.

Il n'y a pas de créneaux dédiés à des questions à la carte, donc pas de SOS comme à Yourcenar, ni d'ateliers du type « comment créer un blog? ». La Ville souhaite en effet que la médiathèque propose les « essentiels » car il existe d'autres structures dans la Ville qui proposent des services complémentaires comme le Cube qui est axé sur la création numérique ; il y a également un cybercafé pour les seniors.

### **Modalités d'inscription et publics**

Le préalable est d'être inscrit à la médiathèque. Les formations sont donc gratuites quand il s'agit d'initiations pures ou bien payantes quand il s'agit d'un niveau plus avancé ; les inscriptions se font soit auprès de la médiathèque Adultes, soit par téléphone. Les ateliers ont lieu de septembre à juin, le mardi soir ou le samedi après-midi, pour permettre aux « actifs » de venir le samedi quand ils travaillent en semaine.

Le public est surtout constitué de retraités qui ont du temps et l'envie d'apprendre, ainsi que de personnes en recherche d'emploi qui veulent combler certaines lacunes ou se perfectionner.

### **Communication**

Les ateliers sont signalés sur le site de la Médiathèque ([http://www.issy.com/index.php/fr/culture/mediatheques/services\\_1/multimedia\\_et\\_initiations/les\\_initiations\\_informatiques](http://www.issy.com/index.php/fr/culture/mediatheques/services_1/multimedia_et_initiations/les_initiations_informatiques)) et dans « Point d'appui », le journal d'information de la Ville ; des plaquettes papier sont également diffusées dans la médiathèque.

Au fil des années, ces ateliers connaissent un succès constant qui démontre qu'une médiation via des « bibliothécaires-formateurs » (c'est ainsi qu'ils se définissent) est

toujours d'actualité pour ce type d'ateliers, comme on peut l'observer dans d'autres bibliothèques qui proposent également ces services.

### **Liens avec les collections**

En lien avec les ateliers, la médiathèque propose un fonds informatique, formation et préparation aux concours, situé près de la formathèque Adultes, visible et facilement accessible.

### **Postes multimédia**

Deux espaces permettent aux usagers d'avoir accès à des postes multimédia : il s'agit de la **formathèque Adultes et Jeunesse**.

La **formathèque Adultes** comprend 14 postes, plus 3 postes de consultation rapide pour internet.

Ces postes en libre accès permettent d'accéder à internet, à des logiciels de bureautique du type « Pack Office » : ceci correspond à la volonté de Jean-François Jacques<sup>25</sup>, l'initiateur de la médiathèque, de mettre à disposition des usagers des logiciels onéreux qu'ils n'ont pas forcément à leur disposition chez eux. Les collègues aimeraient toutefois aussi proposer aux usagers de travailler sur des logiciels libres qu'ils pourraient installer et utiliser chez eux.

Un poste est équipé de Photoshop et est connecté à un scanner. Il est également possible d'imprimer via deux imprimantes, une noir et blanc et une couleur ; le coût est de 0,20€ par page. Il est possible également de faire des photocopies via un système à cartes. Ces services sont très appréciés des usagers.

Ces postes permettent ainsi aux usagers qui le souhaitent de prolonger le travail effectué lors des formations.

La **formathèque Jeunesse** comporte 6 postes et s'adresse à un public de 15 ans au plus. 2 postes sont dédiés à Internet et sont réservables par tranche d'une ½ heure jusqu'à 1 heure maximum. Sur la page d'accueil de ces 2 postes sont installés des liens directs vers des moteurs comme Google et Yahoo ; on trouve aussi le Pack Office sur ces postes et il est possible de travailler avec sa clé USB.

Les 3 postes ludo-éducatifs donnent accès à des sites Internet gratuits très variés ; ils sont répartis selon les différentes tranches d'âge et le quatrième est dédié à Maxicours. Un nom et une couleur sont associés à chaque poste pour qu'ils puissent être identifiés plus facilement par les enfants.

### **Atouts**

In fine, l'offre de services est très riche à la médiathèque d'Issy (à l'instar des services proposés par la Ville), y compris dans ses aspects liés au multimédia et à la formation. Le choix d'une offre gratuite et payante se justifie par les critères retenus et susmentionnés.

Les ateliers multimédia attirent encore et toujours des publics désireux d'apprendre, qu'ils aient ou non les moyens de s'acheter le matériel requis : la médiation du « bibliothécaire-formateur » trouve une fois encore pleinement sa place dans cette

---

<sup>25</sup> JACQUES, Jean-François, « La Formation des adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux ». Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, n° 3 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

logique. Il est toutefois dommage qu'il n'y ait pas d'ateliers pour les enfants alors que la médiathèque dispose d'une salle de formation.

- **La création numérique au CUBE**

Le CUBE s'inscrit dans un créneau un peu différent de celui de la médiathèque. Comme la ville d'Issy dispose de multiples infrastructures culturelles, il est opportun de comparer les usages un peu différents du multimédia dans ces deux établissements.

Créé en 2001 par la ville d'Issy, le CUBE relève désormais de la Communauté d'Agglomération Grand Paris Seine Ouest et est géré par l'association ART3000. Il est ouvert à tous les publics du mardi au samedi (12-19h) ; deux nocturnes sont assurées le mardi et le jeudi jusqu'à 21h. Il a pour mission de former les publics qu'il accueille aux pratiques artistiques et culturelles du numérique et d'offrir une programmation qui présente la diversité des arts multimédia.

### **Labels**

Le CUBE a bénéficié à sa création du label ECM et dispose aujourd'hui du label NetPublic, qui lui confère une plus grande visibilité et lui permet de délivrer le Passeport Internet Multimédia (PIM)<sup>26</sup>.

### **Profils de postes**

Trois animateurs multimédia s'occupent des ateliers ; pour des thématiques plus spécialisées, le CUBE fait appel à des intervenants extérieurs.

### **Moyens informatiques et types d'ateliers proposés**

Le CUBE dispose de 80 postes multimédia et a choisi de travailler sur MAC, car ces postes sont jugés plus adaptés à la création numérique et moins sujets aux virus.

Les ateliers se déroulent dans une salle qui peut accueillir 8 personnes et s'adressent à différents publics : enfants, adolescents, adultes. Dans les ateliers d'initiation pour les adultes, un support est donné aux participants et sur le site du CUBE, quelques tutoriels sont mis en ligne ([http://www.lecube.com/fr/accueil-tout-public/ressources\\_4](http://www.lecube.com/fr/accueil-tout-public/ressources_4)).

Quelques exemples d'activités et d'ateliers :

Enfants à partir de 3 ans : petits ateliers multimédias (approche ludo-éducative) : dessins animés, clips vidéo

Ados : ateliers My CUBE, stages de création pendant les vacances scolaires, projets 3D, montage vidéo, blogs

Pour les adultes : consultation Internet, espace documentation, initiations et formations multimédia tous niveaux (débutant à confirmé), création de sites web, retouche d'images (Photoshop), montage vidéo (Final Cut), animation multimédia (Flash et Dreamweaver).

Initiation : découverte de l'ordinateur et d'Internet ; podcast

Création numérique : 3D, Workshop

---

<sup>26</sup> Cf. glossaire

A venir : Vodeclac (des vidéos sur des sujets pratiques).

Comme on le voit à l'aune de ces quelques exemples, le CUBE axe ses ateliers sur la création numérique, ce qui nécessite des compétences spécifiques qu'on ne peut pas exiger des médiathèques. C'est un créneau toutefois complémentaire et tout à fait intéressant qui est exploré là et permet de surcroît de travailler avec les enfants sur des domaines qui suscitent leur créativité, leur imaginaire.

### **Liens avec les collections**

En complément des ateliers ou des postes multimédia en libre accès, un espace documentation est à la disposition du public : on y trouve un fonds documentaire spécialisé sur la culture numérique de plus de 4 000 ouvrages : livres et DVD sont à consulter sur place ; à terme, il est envisagé de les prêter.

### **Modalités d'inscription**

Les inscriptions se font sur place ou par téléphone vers la fin du mois précédent pour le mois suivant ; le planning se remplit très vite. Les ateliers, gratuits ou proposés à des tarifs bas, nécessitent seulement une inscription préalable au CUBE. Il est spécifié que les usagers doivent prévenir en cas d'absence.

### **Publics**

Ce sont surtout des retraités, des personnes en recherche d'emploi qui s'inscrivent aux ateliers, ainsi que des enfants, des adolescents pour des ateliers adaptés à leurs tranches d'âge et des adultes pour des ateliers thématiques plus spécifiques.

### **Partenariats**

Les activités du CUBE, axées sur la création numérique, ne concurrencent pas celles de la médiathèque ni celles du cybercafé seniors de la ville : elles sont complémentaires.

### **Communication**

Un programme « papier » (le CRI) recense les activités du CUBE, qui jouit également d'une bonne couverture sur le web puisqu'il dispose de son propre site ([http://www.lesiteducube.com/fr/accueil-tout-public/activites\\_1](http://www.lesiteducube.com/fr/accueil-tout-public/activites_1)) et apparaît de surcroît sur le site de la ville d'Issy et sur celui de la communauté d'agglomération.

### **Atouts**

Le CUBE s'inscrit dans un créneau spécifique, la création numérique, qui pourrait inspirer les médiathèques, sans pour autant verser dans des thématiques trop spécialisées. Le label NetPublic lui confère une certaine visibilité et lui octroie la possibilité de délivrer le PIM.

Les supports donnés aux participants lors des ateliers adultes leur permettent de prolonger le travail effectué lors des ateliers.

## 2.2.5 Une expérience originale à l'étranger : la bibliothèque publique de Birmingham

Elle est relatée par Brian Gambles<sup>27</sup> qui a intitulé son intervention « Apprendre pour vivre : transformer les vies à la bibliothèque centrale de Birmingham ».

A travers ce programme ambitieux, il offre un nouveau regard sur la bibliothèque en l'ancrant dans la vie sociale et économique.

L'idée initiale qui a prévalu à ce projet a été de créer à l'intérieur de la bibliothèque un centre de formation qui fonctionne avec un personnel non bibliothécaire et qui s'inscrit dans l'optique de la formation tout au long de la vie, avec pour objectif principal de former des communautés de différentes cultures.

Brian Gambles souligne le « rôle spécifique des bibliothèques dans l'éducation de base, l'aide aux enfants et aux apprenants, l'accès à la connaissance et à l'information », ainsi que la force d'une « formation qui encourage créativité, régénération, renouveau urbain et développement rural ».

Pour lui, ce service s'inscrit parfaitement dans les missions des bibliothèques ; il opère cependant un décentrage très fort des collections vers les usagers qui va au-delà des expériences précédemment évoquées en matière d'ateliers ou de formation des usagers dans les bibliothèques municipales (BM) françaises. Même si ce modèle n'est pas directement applicable dans nos bibliothèques (ces deux pays n'ont pas les mêmes traditions ni les mêmes pratiques en matière de lecture publique), il a le mérite de poser la question de l'évaluation des formations à caractère social et économique qui a priori ne relèvent pas directement des compétences des bibliothèques.

En France, les bibliothèques ne se sont donc pas engagées sur le terrain des formations qualifiantes. Toutefois, une expérience innovante est menée à Lille avec les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP)<sup>28</sup> ; il s'agit d'un partenariat entre la médiathèque de Lomme et l'ILEP (Institut Lillois de l'Éducation Permanente).

D'une part, la médiathèque de Lomme a développé un secteur « Actualité, Vie citoyenne » qui comprend des documents relatifs à la formation, l'orientation scolaire, l'emploi, l'informatique, le droit et la vie pratique, les méthodes de langues. L'optique retenue est clairement axée sur la recherche d'emploi et fait écho à un concept de bibliothèque citoyenne de type anglo-saxon. On peut noter que le pourcentage d'inscrits à la médiathèque a augmenté : il est supérieur à 18%, la moyenne nationale.

D'autre part, le relai APP organise à la médiathèque des formations en dehors des horaires d'ouverture qui attirent un grand nombre d'usagers.

C'est donc un autre éclairage possible sur les liens que peuvent tisser médiathèques et formation, médiathèques et médiation. À une plus grande échelle, les 460 structures labellisées APP en France ont formé plus de 200 000 personnes.

---

<sup>27</sup> Directeur de la Birmingham Central Library (Royaume-Uni)

<sup>28</sup> Cf. glossaire

## **2.3 BILAN DE CES INITIATIVES : ELLES RÉPONDENT À DES BESOINS RÉELS DES USAGERS**

### **2.3.1 Bibliothécaires-médiathécaires**

En guise de bilan, il apparaît important de souligner que toutes ces expériences en lecture publique ou dans d'autres structures répondent à des besoins réels des usagers : qu'il s'agisse d'ateliers ou de formations multimédia, les appellations sont diverses mais elles mettent en relief la nécessité d'une médiation, d'un accompagnement de l'utilisateur. Sur ce créneau bien spécifique, le « bibliothécaire multimédia » oscille entre la fonction de médiateur et celle de formateur. Les initiations diverses aux TIC ont trouvé un large écho chez les bibliothécaires et se sont pérennisées.

Côté autoformation, la fréquentation ne décolle pas dans les médiathèques : à Issy par exemple, le nombre de postes dédiés à l'autoformation a été réduit. Ce constat pose question : l'amplitude horaire des médiathèques ne permet-elle pas une appropriation de cet usage ? Le fait que les missions dévolues aux BM soient plus floues que celles des BU serait-il un handicap ? Quoi qu'il en soit, il apparaît clairement que sans aide pédagogique, sans médiation, ces pratiques restent très parcellaires. La démarche de l'autodidacte de nos jours renvoie plus à une démarche liée à des pressions sociales par rapport au monde du travail (remise à niveau) qu'à une démarche personnelle.

De manière plus globale, dans toute formation, dans toute construction de savoir, le livre et la lecture, le multimédia, jouent un grand rôle ; ces supports<sup>29</sup> font en effet office d'objet transitionnel de construction du savoir, et cette construction du savoir est elle-même liée à un espace transitionnel d'accès au savoir ; la médiation joue alors ce rôle de transition via le bibliothécaire-médiathécaire. Les espaces multimédia en BM remplissent pleinement cette mission de médiation qui intervient toujours à un moment donné pour répondre à la question « comment apprendre à apprendre ? »

### **2.3.2 Pourquoi les seniors sont-ils aussi fortement représentés ?**

Un article du Monde<sup>30</sup> intitulé « Pour les seniors, Internet est encore compliqué », illustre parfaitement ce constat et les besoins spécifiques d'une certaine frange de la population en matière de multimédia. Qu'ils disposent de matériel informatique, de périphériques (clé USB par exemple) ou pas, les seniors sont l'exemple type d'utilisateurs qui ont besoin d'une médiation ou d'un accompagnement, relayés par le biais de cours payants (secteur privé commercial), de formations ou d'ateliers (bibliothèques, structures comme le CUBE).

En effet, « les seniors français accusent un grand retard dans l'usage d'Internet, observe le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC). Si 74% de la population dispose d'un ordinateur à domicile, seuls 21% des plus de 70 ans et 62% des 60 à 69 ans sont équipés, selon le dernier baromètre de novembre 2009 sur la diffusion des nouvelles technologies. Seuls 48% des plus de 70 ans disent se connecter

<sup>29</sup> BLANDIN, Pascaline, « De l'autodidaxie à l'autoformation : le rôle des bibliothèques ? », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

<sup>30</sup> RIVAIS, Rafaële, « Pour les seniors, Internet est encore compliqué », Le Monde, 2010 [en ligne] <<http://www.lemonde.fr>> consulté le 23 février 2010

tous les jours, contre 59% des seniors de moins de 70 ans et 71% de la population. Principale raison avancée : c'est trop compliqué ».

Même constat chez Bernard Benhamou, directeur de la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI), qui avance une explication un tant soit peu étonnante a priori : « la France est l'un des pays de l'Union Européenne où les seniors ont le plus de mal à utiliser Internet. C'est sans doute dû à notre absence de culture du clavier. Pendant très longtemps, dans les entreprises, le clavier était confié aux secrétaires, alors qu'aux Etats-Unis les patrons des grandes sociétés répondent eux-mêmes à leurs mails. »

En outre, cet article du Monde mentionne les cours payants (douze cours de trois heures au tarif de 280€) du programme Seniorcité de la RATP qui rencontrent un vif succès ; les formations, assurées par des bénévoles, permettent de proposer ces tarifs relativement bas et sont destinées à des Franciliens de plus de 60 ans qui souhaitent s'initier à des domaines divers : créer une adresse électronique pour « recevoir des photos », s'initier au traitement de texte pour écrire des « lettres de protestation au syndic », apprendre à régler des factures et les impôts par le web, chercher la « musique d'un film », jouer au bridge, découvrir des sites culturels, les moteurs de recherche, les blogs, la généalogie et des « sites de rencontre »...autant de domaines qui reflètent une curiosité très vive de ces usagers à l'esprit alerte.

Enfin, l'article évoque les ordinateurs de type « e-sidor » qui n'ont pas réussi à s'implanter sur le marché ; ce modèle possède pourtant un écran tactile qui permet de l'utiliser sans la souris, gra

nde ennemie des néophytes seniors. Mais il apparaît bien souvent que les personnes qui en ont fait l'acquisition ou qui l'ont reçu en cadeau n'ont pas eu le courage de l'installer seules, ou bien ne l'ont tout bonnement pas sorti du carton ! Sans aide, sans intermédiaire, même le matériel le plus adapté reste inutilisé.

Un autre article du Monde<sup>31</sup> intitulé « Des formations à domicile » mentionne des formations à domicile payantes du secteur privé ; chez Bugbusters, l'heure de cours coûte 70€, chez Orange 130€ ; enfin, en contrepoint apparaissent dans l'article les initiations proposées dans les « espaces publics numériques » ou labellisés NetPublic (bibliothèques ou autres structures) où les coûts sont moindres pour l'utilisateur car bien souvent les initiations sont gratuites ou peu chères.

On comprend alors mieux l'afflux de seniors dans les ateliers multimédia des bibliothèques de lecture publique.

D'autre part, la forte représentativité des retraités<sup>32</sup> est logique compte tenu du fait que la génération d'avant 1939-1945 s'est souvent tenue à l'écart du boom musical et de la révolution numérique. Quant aux « Baby-boomers », ils ont bénéficié de l'ouverture du système scolaire et du développement des industries culturelles. Les 30-40 ans sont eux souvent multi-équipés et ont intégré la culture numérique. Enfin, les moins de 30 ans ont pour ainsi dire grandi avec Internet et les contenus dématérialisés.

### 2.3.3 Synthèse des critères explorés

Des choix quelque peu différents dans des structures diverses, c'est ce qui ressort des exemples analysés ; synthétiser les solutions retenues par rapport aux axes thématiques

---

<sup>31</sup> RIVAIS, Rafaële, « Des formations à domicile », Le Monde, 2010 [en ligne] <<http://www.lemonde.fr>> consulté le 23 février 2010

<sup>32</sup> DONNAT, Olivier, Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique : enquête 2008. Paris : la Découverte, 2009

explorés permet d'esquisser quelques pistes pour les scénarii à développer dans la partie 3 qui va suivre.

### **Côté labels et réseaux**

Différentes structures comme le Carrefour Numérique, le CUBE et la médiathèque d'Argentan bénéficient du label NetPublic<sup>33</sup> qui leur confère une visibilité accrue et leur permet de mutualiser certaines ressources pédagogiques. Les BM de Lyon de leur côté sont fédérées au sein des EPN du lyonnais et bénéficient de la même synergie susmentionnée.

### **Côté profils de postes**

Dans la plupart des médiathèques interrogées, ce sont des « bibliothécaires » au sens générique du terme qui assurent les ateliers multimédia ; c'est le cas à la BnF, à l'espace numérique de la Part-Dieu, à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux et d'Argentan. Un centre d'intérêt très fort pour ces thématiques peut être complété par une « formation de formateur » si besoin est.

Dans des structures plus spécifiques comme le CUBE (création numérique) et le CN (orientation scientifique), ce sont des animateurs multimédia qui jouent ce rôle.

### **Typologie d'ateliers proposés**

On trouve dans tous les cas des ateliers d'initiation à l'informatique, à la recherche d'informations sur Internet, parfois des SOS (questions ponctuelles), comme à Yourcenar ; c'est le cœur de cible des bibliothèques de lecture publique ; de plus, une offre thématique est venue enrichir au fil du temps cette palette ; elle permet de cibler certains publics : ateliers spécifiques pour les enfants ; musique, réseaux sociaux pour les adolescents, outils du web 2.0.

### **Publics**

Beaucoup de retraités fréquentent les ateliers multimédia pour les raisons explicitées plus haut : c'est une donnée démographique et sociologique qu'il faut continuer à prendre en compte ; puis viennent par ordre décroissant des personnes en recherche d'emploi, des particuliers qui veulent se former pour eux-mêmes ou dans le cadre d'une reconversion professionnelle, et enfin plus rarement des enfants et des adolescents, des personnes handicapées, si les espaces le permettent et si les personnels ont pu suivre des formations spécifiques pour ces publics.

Souvent, les statistiques de fréquentation, quand elles existent, sont uniquement quantitatives, elles ne permettent pas de cerner finement le profil des usagers : actifs, personnes en recherche d'emploi ? Il est vrai qu'il est délicat de questionner les usagers sur leurs motivations personnelles lorsqu'ils s'inscrivent à des ateliers. A l'aune de cet exemple, c'est une lacune plus générale en bibliothèque où nous manquons souvent d'indicateurs précis sur les publics.

D'autre part, il ressort de mes observations que les ateliers multimédia accueillent en moyenne 6 à 8 personnes, ce qui semble le maximum car le formateur est souvent seul pour assurer les ateliers : non seulement il faut être pédagogue pour transmettre des connaissances, mais il faut aussi être attentif aux questions et aider les usagers quand ils

---

<sup>33</sup> Cf. glossaire

peinent devant un écran ou leur clavier, ce qui prend du temps et de l'énergie. L'aspect évaluation, satisfaction et besoins des usagers doit également être pris en compte.

### **Côté collections connexes**

L'idéal est de rapprocher les collections connexes lorsque les espaces le permettent, à savoir les revues informatiques, les documents sur Internet, la formation et les concours. Le lien avec les postes d'autoformation est également à prendre en compte, là encore quand les espaces le permettent : cet aspect est très bien appréhendé à l'espace numérique de la Part-Dieu, du Bachut, et à la Formathèque Adultes de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux.

### **Inscriptions**

L'idéal est que les ateliers multimédia soient gratuits, ce qui est très souvent le cas en lecture publique ; la question de l'inscription préalable à la médiathèque reste ouverte : les tendances sont en effet mitigées sur cette pratique ; parfois, pour certains usagers, l'inscription préalable à la médiathèque peut constituer un frein : barrière de la langue, intimidation face au lieu « médiathèque ».

Il est important que les inscriptions puissent se faire sur place et par téléphone avec des personnels identifiés, et que les postes dédiés aux ateliers puissent être utilisés par les usagers en dehors des ateliers comme c'est le cas à la médiathèque de la Part-Dieu, du Bachut et d'Argentan, dont les espaces dédiés aux ateliers sont situés dans les espaces publics de la Médiathèque.

### **Communication**

Il faut au minimum que les usagers disposent à la bibliothèque de flyers avec les programmes des ateliers multimédia. Qu'ils soient mentionnés sur le site web de la médiathèque ou sur le portail de la Ville est un atout intéressant que beaucoup de médiathèques ont perçu.

### **Partenariats**

S'associer avec d'autres structures de la Ville ou des associations permet de toucher des publics qui ne viendraient peut-être pas d'eux-mêmes à la médiathèque ; ainsi, présenter à des groupes FLE les ressources de la médiathèque (ateliers, postes d'autoformation) peut s'avérer très utile pour ces personnes.

## **3 Propositions d'évolutions pour les ateliers multimédia à la médiathèque Marguerite Yourcenar**

---

### **3.1 PROPOSITION 1 : RÉORGANISER LE SECTEUR MULTIMÉDIA POUR L'INSÉRER DANS LA VIE DE LA MÉDIATHÈQUE**

#### **3.1.1 Repenser l'organisation du travail au sein de l'équipe multimédia**

Une des premières actions à mener afin d'insérer le secteur Multimédia dans la vie de la Médiathèque (et réciproquement) consiste à revoir l'organisation du travail de l'équipe. En effet, une des pierres d'achoppement se matérialise dans la méconnaissance des activités des uns et des autres.

Une difficulté cependant réside dans le fait que l'équipe est aujourd'hui encore en cours de constitution ; une collègue BAS a été recrutée fin février pour assurer des ateliers multimédia ; le second recrutement est attendu pour octobre ; pour ma part, je remplace donc la responsable précédente mais je n'occupe pleinement mon poste que depuis mi-juillet.

Toutefois, mes 2 périodes d'affectation m'ont permis d'observer un certain nombre de choses, d'échanger avec l'ensemble des collègues et de prendre la mesure des changements attendus et souhaitables. De plus, mon expérience antérieure (ateliers Internet à la BnF) et les contacts pris dans différentes structures (partie 2) m'ont apporté des éclairages intéressants qui ont fait mûrir ma réflexion.

L'équipe à terme sera à nouveau constituée de 3 personnes : c'est le préalable au canevas de travail ébauché ici pour les mois à venir et qui m'incombe.

#### **Répartition du temps de travail et quotités appliquées**

L'objectif est que les deux collègues multimédia dans un premier temps consacrent 75% de leur temps de travail au multimédia et 25% à un autre secteur de la médiathèque : Image et Son, Jeunesse ou Adultes.

Et ceci pour une double raison : ces postes de formateurs multimédia sont des postes spécifiques, qui nécessitent des vertus pédagogiques, de la patience, l'envie de transmettre, ce qui est gratifiant, mais ces postes sont moins en lien par nature avec les « collections » ; participer aux activités d'un autre secteur permet donc de garder ce contact avec les collections, par le biais des acquisitions et du traitement des documents, et surtout de créer des passerelles entre le secteur multimédia et les autres secteurs.

Ce principe a été appliqué au profil de poste de la BAS nouvellement recrutée : 75% de son temps de travail est dédié au multimédia, 25% au pôle Image et Son, où elle

s'occupe des acquisitions en « chanson française ». Ce principe sera également appliqué pour l'agent à recruter. De plus, la fiche de poste des 3 agents du secteur Multimédia mentionne également les fonctions de « correspondant informatique » et de « formateur au SMB » (Système Multimédia des Bibliothèques) pour le réseau.

A terme, ce dispositif permettra aux 2 agents d'effectuer des plages de service public en dehors de l'espace multimédia afin de diversifier leurs horizons.

En ce qui me concerne, je m'inscris pleinement dans cette logique et souhaite de surcroît maintenir un contact étroit avec les formations multimédia en prenant également en charge quelques ateliers ; j'effectue déjà des plages de service public dans les autres secteurs et vais aussi m'occuper des acquisitions en informatique (secteur Adultes).

De plus, à la rentrée en septembre nous allons rajouter une ligne sur le planning quotidien de service public afin que les horaires des ateliers et SOS soient visibles de tous.

Idéalement, à plus long terme, nous souhaiterions que les 2 agents multimédia soient affectés à 50% au secteur Multimédia et à 50% à un autre secteur de la médiathèque, comme cela se fait dans d'autres médiathèques.

### **Principe d'interaction : une aide de la part des autres secteurs de la médiathèque pour les ateliers multimédia**

Dans l'équipe précédente, les 2 agents multimédia dédiaient 100% de leur temps au multimédia, soit une quotité de 200%. La responsable assumait d'autres missions « réseau » et ne participait donc pas aux ateliers.

La configuration actuelle à la rentrée permet de dégager une quotité de 175% : 75% pour les 2 agents multimédia, soit 150% ; 25% au maximum de mon temps de travail sera dédié aux ateliers, ce qui représente en tout 175%.

Or, pour maintenir la même qualité de service, à savoir la même amplitude horaire d'ouverture de l'espace multimédia et le même nombre d'ateliers, il faut combler les 25% qui manquent. L'aide de collègues d'autres secteurs de la médiathèque s'avère donc nécessaire.

Différentes actions peuvent être menées dans cette direction ; certaines ont déjà été initiées lors de ma 2<sup>e</sup> période d'affectation, entre mi-mai et mi-juin. Elles ont été bien accueillies par l'équipe dynamique de la médiathèque, et bien comprises, car nous allons nous aussi consacrer une partie de notre temps de travail à d'autres secteurs.

- **Parler d'ateliers plutôt que d'animations**

Tout d'abord, à mon arrivée à Yourcenar en décembre dernier (2009), j'ai observé que les collègues parlaient d'« animations » multimédia, alors que j'employais spontanément le terme d'« ateliers ». La nuance semble minime au premier abord, mais elle est en fait de taille ; en effet, quand on parle d'« animations » en lecture publique, on pense souvent au secteur Jeunesse qui travaille avec les différentes tranches d'âge par le biais de médiations très appréciées : lectures aux petits, présentations de livres à des plus grands, etc...

Mais le terme « animation » semble encore aujourd'hui assez loin des préoccupations des collègues des autres secteurs ; bien souvent, ils n'envisagent pas de mener eux-mêmes des « animations » et considèrent qu'elles ont bien sûr leur place au sein de l'action culturelle de la médiathèque, mais qu'elles relèvent de médiations extérieures. Cette perspective est tout à fait compréhensible.

C'est donc pour ces raisons que je préfère employer le terme « ateliers » auprès de mes collègues, en expliquant que nous nous situons plutôt dans le champ de la formation ; les qualités requises dans ces 2 domaines (animation et formation) ne sont pas les mêmes. Au cours d'un atelier, nous avons un contact direct et actif avec les usagers. La plupart des médiathèques utilisent également les vocables « ateliers » ou « formations multimédia » : BnF, CN, CUBE, BM de Lyon, BM d'Argentan, BM d'Issy ; c'est aussi ce qui apparaît sur les sites de bibliothèques que j'ai consultés.

- **Des présentations de l'espace multimédia**

D'autre part, lors de ma 2<sup>e</sup> période d'affectation, entre mi-mai et mi-juin, ma collègue multimédia et moi avons proposé à nos collègues des présentations de l'espace multimédia qui avaient les objectifs suivants : présenter l'espace physique en lui-même, les postes informatiques dédiés aux usagers, le planning mensuel affiché à l'entrée de l'espace, le contenu des ateliers : initiation, offre thématique, SOS.

En préambule, nous avons expliqué à nos collègues que nous étions des « bibliothécaires » avant tout, pas des informaticiens, et que nos activités transversales concernaient l'ensemble des secteurs de la médiathèque.

Puis nous avons explicité les modalités d'inscription aux ateliers en indiquant que nous apportions un soin particulier en amont au moment des inscriptions, car il faut s'informer avec précision du niveau des usagers afin de les inscrire dans les ateliers qui leur conviennent le mieux ; nous avons aussi détaillé la préparation que requièrent les ateliers : veille documentaire, préparation et actualisation des supports de formation ; et mis l'accent sur les qualités requises : patience, envie de transmettre, goût de la pédagogie.

Enfin, nous avons expliqué à nos collègues les raisons pour lesquelles nous avons besoin d'aide : nous allons nous-mêmes participer au travail dans d'autres secteurs de la médiathèque (acquisitions, service public) ; de plus, ma collègue est actuellement seule et ne peut accueillir que 4 personnes par atelier, contre 6 à 8 auparavant quand l'équipe précédente pouvait travailler en binôme ; c'est son premier poste de formateur multimédia et malgré son dynamisme et ses qualités pédagogiques, il est un peu difficile d'assurer seule les formations et de répondre en même temps aux questions des usagers ; le rôle des « assistants » consiste donc à aider les usagers qui ont besoin d'une aide ponctuelle afin que la formatrice puisse poursuivre sa présentation.

D'autre part, la possibilité à plus long terme a été évoquée pour celles et ceux qui le souhaiteraient de prendre en charge un atelier en rapport avec leurs talents et compétences ; ceci permettrait aux formateurs multimédia de diversifier leurs profils de postes et de se rapprocher de la quotité idéale souhaitée (50%). Dans cette optique, des « formations de formateurs » comme il en existe à Mediadix ou au Carrefour Numérique peuvent être proposées à ceux qui en exprimeraient le besoin.

## **Impact**

L'impact a été très positif puisqu'au fil des 4 présentations de l'espace multimédia, qui n'étaient pas obligatoires, environ une trentaine de collègues (sur un effectif total de 45 personnes) y a assisté, et 3 volontaires dans chaque Secteur (Jeunesse, Adultes, Image et Son) ont proposé leur aide comme « assistant », ce qui fait en tout 9 personnes. Ma collègue a déjà pu faire appel à quelques-uns d'entre eux pour certains ateliers, ce qui est très positif.

## 3.1.2 Revoir l'agencement de l'espace multimédia

### L'espace physique

La médiathèque Yourcenar a la chance de disposer d'un espace multimédia à part entière, un peu à l'écart au premier étage, sur le même plateau que le secteur Jeunesse et le Pôle Son ; les espaces sont ouverts et décloisonnés et invitent à une libre circulation.

L'espace multimédia est rectangulaire : avant l'entrée se trouve le planning mensuel des ateliers multimédia ; puis viennent les 10 postes installés en vis-à-vis (5 et 5). A l'extrémité de l'espace sont installés les formateurs multimédia qui disposent de 2 ordinateurs portables. La configuration actuelle (2 grandes tables : 6 postes plus 4) n'est pas idéale car en dehors des ateliers les formateurs assurent des plages d'inscriptions pour les ateliers, mais ils ne sont pas très visibles de loin pour quiconque ne connaît pas bien l'étage. L'idée serait donc de rapprocher les 2 postes des formateurs vers l'entrée de l'espace afin de faciliter la communication avec les usagers ; il est possible de brancher les 2 ordinateurs portables de ce côté ainsi que l'écran utilisé pendant les ateliers. Enfin, sur le plan technique, la plupart des SOS se déroulent au 2<sup>e</sup> niveau de la médiathèque ; en effet, les usagers viennent souvent avec leur ordinateur portable et des questions liées à Internet, des mises à jour de logiciels, leur courriel, mais l'espace multimédia ne dispose pas de borne wifi, ce qui oblige à s'asseoir à des tables au 2<sup>e</sup> (où le réseau wifi est disponible) et nuit un peu à la tranquillité des lecteurs installés pour travailler. Une demande de borne wifi sera faite en septembre.

Enfin, nous envisageons d'ouvrir l'espace multimédia en dehors des ateliers, ce qui n'est pas le cas pour le moment. L'idée est que ces postes soient en libre accès comme les autres postes multimédia de la médiathèque et que les usagers puissent utiliser Internet, la sitothèque, les logiciels de bureautique. Toutefois, sur le plan technique, ces postes ne sont pas réservables comme les autres, il faudra réfléchir aux solutions possibles avec l'interface Mediaview et à quel terme. Sur ces horaires « hors ateliers », un collègue (tous secteurs confondus) sera toujours présent dans l'espace pour renseigner les usagers comme pour toute plage de service public, qu'il s'agisse de chercher un document sur le catalogue ou des ressources multimédia ; là encore, l'aide de volontaires d'autres secteurs que le multimédia sera sollicitée, afin de varier les plages de service public des uns et des autres.

### Lien avec les collections et domaines connexes

Sur un autre plan, l'idéal serait de rapprocher les collections liées à l'informatique, à Internet et à la formation, car elles sont isolées au 2<sup>e</sup> étage et méconnues des usagers de l'espace multimédia ; mais ceci engage une réflexion à l'échelle de toute la médiathèque sur l'implantation des collections, des pôles documentaires dans les espaces avec les contraintes afférentes (étagères fixes).

De plus, les 6 postes multimédia installés à l'extrémité du 2<sup>e</sup> étage seront bientôt dédiés à une offre d'autoformation, mais ils sont actuellement un peu esseulés et ne trouveront pas seuls leur public sans médiation : lorsque nous aurons des précisions sur les contenus (au moins des méthodes de langue), il s'avèrera utile de présenter ces postes d'autoformation à de petits groupes (appels micro ponctuels ou sur inscription).

De plus, une petite pièce (toujours au 2<sup>e</sup> étage) abrite du matériel à destination des déficients visuels mais il n'y a pas vraiment de formateurs relais à la médiathèque ; la convention avec l'association SESAME a pris fin et nous sommes dans l'attente d'un nouveau marché ; nous pourrions alors nouer des contacts avec le nouvel intermédiaire et

penser à un vrai partenariat : proposer à des déficients visuels des initiations à ces matériels spécifiques nécessite un apprentissage particulier mais serait un service apprécié ; deux personnes de la médiathèque sensibles à ces thématiques pourraient être formées : par exemple une personne du secteur multimédia et un volontaire d'un autre secteur ; ceci n'engage pas de coûts financiers en sus puisque nous travaillerons directement avec le nouveau « prestataire » de la médiathèque.

### **3.1.3 Repenser le déroulement des ateliers**

#### **Durée des ateliers**

J'ai assisté à quelques ateliers avec les 2 collègues de la précédente équipe et avec ma nouvelle collègue : nous constatons que pour certains ateliers, les séances de 2 heures sont un peu trop longues, d'une part pour les usagers, car même pour des adultes, il est difficile de rester concentré durant 2 heures, surtout dans des ateliers d'initiation ou tout est nouveau ou presque ; d'autre part pour les formateurs qui se rendent compte que les contenus à transmettre sont très denses. Ce constat a été fait pour l'atelier sur Gimp (retouche d'images) où il conviendrait mieux de faire un atelier d'initiation d'une durée d'1h30 qui montre les fonctions de base et laisse le temps aux usagers de s'approprier le logiciel et de proposer un autre atelier qui explore les fonctionnalités avancées pour ceux qui veulent aller plus loin. Il en va de même pour l'atelier sur la messagerie électronique, très dense lui aussi : là encore, nous allons le scinder en 2 ateliers : créer lors d'un premier atelier une adresse mail pour ceux qui n'en ont pas, apprendre à envoyer et recevoir des messages sans pièce jointe ; dans un second atelier, les usagers qui ont déjà une adresse électronique pourront poser des questions sur les options (pièces jointes, contacts, paramétrages) car toutes les interfaces n'offrent pas la même ergonomie.

Ceci signifie que le premier travail d'envergure avec la nouvelle équipe consistera à examiner de près les supports de formation et à les restructurer si besoin est par rapport aux attentes et besoins des usagers ; nous avons commencé en août ce travail de longue haleine.

#### **Préparer des mémos**

Ensuite, pour certains ateliers d'initiation à l'informatique, Internet ou Writer, je souhaite préparer des mémos succincts qui pourraient s'intituler « trucs et astuces » afin que les débutants aient à leur disposition un canevas avec les éléments utiles pour les reprendre après l'atelier s'ils le souhaitent : une bibliographie avec quelques titres, des sites « référence » et des liens vers des tutoriels en ligne comme ceux du Carrefour Numérique (CN) seraient utiles : le CN met en effet en ligne des tutoriels très pratiques pour apprendre à manipuler la souris, le clavier. Ce serait aussi l'occasion de montrer aux usagers intéressés où se trouvent les collections sur ces thèmes et de les présenter rapidement. Ces mémos pourront être imprimés à la médiathèque ou confiés aux services centraux et mis en ligne pour les autres bibliothécaires multimédia.

#### **Redéfinir le cadre des SOS**

De plus, nous avons redéfini le cadre des SOS, où les usagers viennent souvent avec leur matériel (ordinateur portable, clé USB, appareil photo numérique) pour mettre à jour un antivirus, télécharger un logiciel libre, transférer des photos... Nous avons rappelé à

l'entrée de l'espace multimédia par le biais d'une affiche qu'ils sont responsables de leur matériel et les laissons eux-mêmes faire les manipulations « sensibles » sur leurs appareils ; nous souhaitons nous prémunir de la sorte contre d'éventuels reproches qui pourraient nous être adressés, ce qui est je pense une sage précaution ; ainsi, à la BnF, les usagers disposent depuis peu de connexions filaires à de nombreuses places mais ils doivent eux-mêmes paramétrer leurs ordinateurs ; le service juridique de la BnF a ainsi préconisé aux « bibliothécaires » en salle de ne pas intervenir sur le matériel des usagers.

### **3.1.4 Communiquer autour des ateliers**

#### **Modalités d'inscription**

Une demande de téléphone vient d'être faite car l'espace multimédia jusqu'alors n'en avait pas ; ceci nous permettra d'élargir les modalités d'inscription pour le moment un peu restrictives puisque les usagers doivent se déplacer jusqu'à l'espace multimédia et d'être aussi joignables par nos collègues, tout simplement, car l'équipe multimédia a aussi un rôle de « correspondant » technique : il s'agit de signaler au service informatique les problèmes réseau, les pannes de matériels. Ainsi, pour les actifs qui travaillent, les personnes qui ont du mal à se déplacer ou qui veulent juste savoir ce qui est proposé, les renseignements donnés par téléphone seront très utiles et permettront de cerner au mieux leurs besoins.

Pour les collègues qui seront amenés à faire du service public dans l'espace multimédia (quand il sera ouvert en dehors des ateliers) et donc potentiellement à prendre des inscriptions, il faudra préparer un vade-mecum : questions à poser aux usagers pour s'assurer de leur niveau, présenter les différents types d'ateliers ; en interne, le « référentiel de service public » élaboré au cours de groupes de travail ces derniers mois a permis de recenser des informations très utiles ; il est accessible en réseau depuis n'importe quel poste et disponible en version « papier » via des classeurs disposés en salle pour le personnel : y sont présentes également les données afférentes aux ateliers, qui seront également disponibles en version « papier ».

D'autre part, la question se pose de savoir si les ateliers pourraient être accessibles aux usagers non inscrits à la médiathèque comme le font certaines bibliothèques : en effet, parfois l'inscription à la médiathèque constitue un frein pour des usagers qui ne maîtrisent pas bien le français.

#### **Communication interne**

A la rentrée, nous allons préparer des plaquettes (feuillet A4 pliés en 2) qui expliquent brièvement les modalités d'inscription et quels types d'ateliers sont proposés ; nous les disposerons sur des présentoirs à l'entrée de la médiathèque et à différents endroits pour que les usagers sachent que ce service existe quand ils entrent dans la médiathèque. En effet, aucune signalétique interne n'indique l'existence d'ateliers, ce qui est un point à améliorer également. Lorsque les usagers posent des questions, ce sont les personnels en salle qui leur indiquent l'espace multimédia et les ateliers.

Ces flyers peuvent être imprimés à la médiathèque directement (en noir et blanc) ou confiés aux services centraux (impression en couleur).

#### **Communication externe**

Enfin, il faut mentionner le fait que le système multimédia a connu des difficultés techniques très importantes sur l'ensemble du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris en début d'année ; elles ont pénalisé les usagers car pendant plusieurs semaines, aucun atelier n'a eu lieu à la médiathèque Yourcenar ; puis les usagers sont revenus au fur et à mesure ; lorsque l'équipe sera au complet à la rentrée et pourra à nouveau accueillir 6 à 8 usagers par atelier, nous nous donnerons le temps d'évaluer la fréquentation des ateliers sur septembre et octobre pour voir si des actions en termes de communication externe seront nécessaires ; pour le moment, les ateliers, très prisés, n'en ont jamais eu besoin.

Différentes pistes pourront cependant être explorées si nécessaire.

Le portail des bibliothèques de la Ville de Paris ([http://www.paris.fr/portail/loisirs/Portal.lut?page\\_id=7973](http://www.paris.fr/portail/loisirs/Portal.lut?page_id=7973)) mentionne les médiathèques qui disposent de postes multimédia et leur nombre mais pas les ateliers.

Quant au magazine « En Vue » de Paris Bibliothèque, qui relaye l'action culturelle des médiathèques du réseau, il permet aussi de mentionner certaines actions ponctuelles (fête de l'internet) ; il est diffusé dans de nombreux lieux et permet de toucher un large public. Le site de la mairie du 15<sup>ème</sup> pourrait aussi relayer ces informations.

Enfin, l'idée d'un blog dédié à la vie de la médiathèque permettrait de mettre en avant les ateliers multimédia, mais aussi l'action culturelle de la médiathèque en général, et les usagers et les différents secteurs de la médiathèque pourraient animer ce blog.

### 3.1.5 Bilan

Ce sont donc des mutations internes qui sont à l'œuvre dans cette proposition 1 ; elles vont permettre de répondre à la première tâche qui m'incombe : créer des passerelles entre les différents secteurs de la médiathèque et ainsi ancrer le secteur Multimédia dans la vie de la médiathèque en le rendant plus visible en interne et auprès des usagers.

Les préalables requis pour cette évolution sont les suivants : disposer d'une équipe de 3 personnes avec une nouvelle répartition du temps de travail ; mettre à jour les tutoriels existants et mettre à disposition des usagers des plaquettes d'information sur les ateliers multimédia font partie des actions déjà initiées à mener en premier lieu pour tendre vers une offre plus lisible.

Côté faisabilité, des collègues « assistants » se sont déjà portés volontaires pour nous aider. Repenser l'agencement de l'espace multimédia ne pose pas de problèmes techniques particuliers et n'engendre pas de coûts financiers majeurs. Enfin, mettre en valeur les ressources de l'espace « déficients visuels » et « autoformation » peut être envisagé à moyen terme.

## **3.2 PROPOSITION 2 : VARIER L'OFFRE THÉMATIQUE POUR DIVERSIFIER LES PUBLICS**

Elle découle en partie de la proposition 1 qui permet de travailler plus étroitement avec les autres secteurs de la médiathèque et donc d'alimenter, de dynamiser la réflexion sur de nouveaux ateliers. Les propositions 1 et 2 sont complémentaires, mais peuvent être menées séparément.

Différents axes de travail permettent de varier la typologie des ateliers proposés et par conséquent les publics qui s'y inscrivent. En effet, des publics diversifiés sont inscrits à la médiathèque et une relative mixité sociale est présente dans l'arrondissement, mais les ateliers ne reflètent pas cette diversité.

### **3.2.1 Des ateliers avec les autres secteurs de la médiathèque**

En effet, les échanges d'idées entre les personnels des différents secteurs ont déjà donné lieu à quelques réalisations concrètes dans le cadre des ateliers « Sciences sur Seine » et « Kiibook ».

Durant la manifestation « Sciences sur Seine », des groupes d'enfants ont été accueillis à la médiathèque pour voir une exposition sur la science et participer à des ateliers autour du site « Vinz et Lou » (<http://www.vinzelou.net>), conçu autour de thématiques comme l'environnement, l'alimentation, Internet.

Les ateliers « Kiibook » autour des livres d'artistes ont permis quant à eux de travailler étroitement avec la Jeunesse et de monter une action culturelle en plusieurs temps : 3 créneaux horaires de 3 heures sur 3 jours. Dans un premier temps, des livres d'artistes ont été présentés aux enfants par 2 collègues Jeunesse ; les enfants ont eu le temps de se les approprier, de les lire ; puis lors des 2 séances suivantes à l'espace multimédia, les enfants ont illustré une poésie libre de droit de leur choix ou un texte de leur composition à l'aide du site « Kiibook » (<http://www.kiibook.com>) qui permet non pas de dessiner mais d'illustrer un texte en le suggérant. Puis les enfants sont revenus à la médiathèque chercher leur travail imprimé sous forme de livre et relié à l'atelier de la médiathèque. Cette expérience positive qui a associé collègues Multimédia et Jeunesse est à renouveler et à mener avec le secteur Adultes et Image et Son.

Des événements ponctuels comme la semaine du développement durable, la fête de l'Internet pourront donner lieu à des collaborations de ce type.

### **3.2.2 Intéresser des publics qui fréquentent déjà la médiathèque**

En effet, la médiathèque Yourcenar est très fréquentée par toutes les tranches d'âge et le nombre de prêts, tous secteurs confondus, est très important : les statistiques qui émanent du SPR (Service des Publics et des Réseaux) sont éloquentes et la placent régulièrement en tête des prêts. Un manque cependant : je ne dispose pas de rapport annuel d'activités qui pourrait m'éclairer plus précisément ; en effet, la médiathèque a ouvert récemment (en février 2008) et la nouvelle équipe de direction (directrice et directrice-adjointe) est en poste depuis environ un an ; l'organisation des services s'est considérablement améliorée depuis.

## **Des publics présents dans la médiathèque**

Des publics diversifiés sont donc déjà présents dans la médiathèque, ce qui est la première étape sine qua non ; il reste à faire connaître les ateliers par le biais des moyens de communication susmentionnés ; d'autres vecteurs comme les « appels micro » s'avèrent très pratiques : des appels sont lancés pour indiquer par exemple aux usagers les horaires de fermeture mais aussi mentionner des interventions comme une conférence sur un sujet donné.

Nous comptons utiliser ce moyen pour mettre en avant le créneau réservé à la Jeunesse le mercredi après-midi et indiquer que durant la tranche horaire en question, les 10-14 ans par exemple sont invités à se présenter à l'espace multimédia pour un atelier sur « l'écoute et le téléchargement de musique sur internet » ; à d'autres moments de la semaine, une présentation inopinée de l'espace multimédia et des modalités d'inscriptions aux ateliers peut facilement être proposée. Mettre l'accent sur des genres très prisés de certains usagers comme les mangas trouverait aussi un écho favorable dans le public. Enfin, le côté culturel du Net (blogs littéraires) pourrait aussi se rattacher à des projets plus globaux de la médiathèque et intéresser les usagers.

### **3.2.3 Des stratégies pour sensibiliser d'autres usagers potentiels**

Mais, comme cela a été évoqué plus haut, certains publics viennent plus difficilement à la médiathèque, soit parce qu'ils se déplacent avec difficulté, soit parce que le lieu « médiathèque » les intimide ou qu'ils jugent qu'ils n'ont pas une maîtrise suffisante de la langue pour venir s'inscrire seul ; les freins sont nombreux, invisibles, parfois ténus mais souvent tenaces.

Contacteur les associations du 15<sup>e</sup> arrondissement peut être un levier pour proposer des visites de la médiathèque (modalités d'inscription, services disponibles comme les ateliers multimédia) à des personnes en difficulté. Dans cette optique, un groupe de femmes encadré par une association a été accueilli à Yourcenar en mai dernier et a bénéficié d'une visite en plusieurs temps : présentation de la médiathèque : secteur Jeunesse, Adultes, Image et Son, modalités d'inscription ; puis lors d'une 3<sup>e</sup> séance nous avons présenté les postes multimédia (Internet, ressources en ligne) et les ateliers à l'espace multimédia. Dans cette optique, nous avons rencontré début septembre la responsable de la « maison des associations » du 15<sup>e</sup> arrondissement afin de nouer des contacts.

Travailler avec des maisons de retraite comme le fait la médiathèque d'Argentan et proposer là aussi des initiations à l'informatique pourrait intéresser des personnes souvent désœuvrées qui s'ennuient.

Enfin, il me semblerait utile de proposer une forme de « soutien scolaire » à la médiathèque, en partenariat avec une association ; l'espace multimédia pourrait dédier un créneau horaire à cette activité et proposer des initiations « bureautique » et aux ressources multimédia adaptées aux besoins des enfants (cours en ligne).

### **3.2.4 Des exemples d'ateliers nouveaux ou à étoffer pour renouveler l'offre**

Certains ne sont pas figés dans les catégories qui sont proposées à titre d'exemples seulement, comme l'illustre l'atelier suivant.

- **A destination de tous les publics (mais à adapter pour les enfants)**

Le constat est fait par les personnels et auprès des publics que l'interface multimédia pour accéder aux différents contenus est difficile à appréhender et nécessite souvent une médiation.

Atelier d'initiation à la recherche sur le catalogue (livres, DVD) ; présentation du portail des bibliothèques de la Ville de Paris ; initiation aux ressources proposées par la médiathèque : sitothèque, bases de données ; réserver un poste multimédia (internet, ressources multimédia)

- **A destination des enfants et des adolescents**

Apprendre aux enfants à utiliser la souris, le clavier via des tutoriels en ligne (CN)
Expliquer comment fonctionnent les réseaux sociaux de type « Facebook » en lien avec le « serious game » « 2025 ex machina » qui montre les risques de dérive
Création de BD en ligne
« Light Painting » : associe photographie, lumière et peinture dans une approche ludique

- **A destination des adultes**

Démarches administratives en ligne : Sécurité Sociale, CAF, Impôts, Banques en ligne, Pôle Emploi ; comment télécharger des formulaires ?
La presse en ligne et s'inscrire à un flux RSS
Chercher horaires et lieux d'une séance de cinéma, d'une pièce de théâtre
S'inscrire à la newsletter (lettre d'information) d'un musée, d'un éditeur
Effectuer des achats sécurisés en ligne : billet de train, de spectacle ; quelles précautions prendre ?
Wikipédia : principes de cette encyclopédie participative ; comment créer un wiki ?
Apprendre à télécharger des logiciels libres : bureautique, antivirus
Apprendre à des seniors à utiliser la souris, le clavier via des tutoriels en ligne (CN)

- **En lien avec la musique et la vidéo**

Comment écouter et télécharger (légalement) de la musique ; créer une « playlist » ; les radios en ligne ; streaming ; podcast
Comment regarder des films libres de droit ?
Comment mettre des photos, des vidéos en ligne ? Paramétrer les accès à un album en ligne

### 3.2.5 Bilan

Cette proposition 2 est liée aux publics et découle en partie de la proposition 1 (mutations internes) ; elle permet de répondre à la deuxième partie de la mission qui m'est échue : diversifier les publics qui s'inscrivent aux ateliers. En effet, la diversité des publics inscrits à la médiathèque et présents dans le 15<sup>e</sup> ne se reflète pas à l'espace multimédia.

Différentes actions peuvent être menées, comme des ateliers transversaux qui font appel aux autres secteurs de la médiathèque, des ateliers qui ciblent des publics déjà présents dans la médiathèque ou dans l'arrondissement.

Des nouveaux ateliers vont se mettre en place au fur et à mesure (ateliers « enfants », administration en ligne, initiation au portail multimédia), tout comme les contacts avec des associations.

### **3.3 PROPOSITION 3 : VALORISER L'ASPECT « RÉSEAU » SOUS-EXPLOITÉ**

En effet, pour le domaine « ateliers multimédia » qui nous intéresse dans ce Dossier d'Aide à la Décision, l'aspect « réseau » est pour le moment un peu occulté.

#### **3.3.1 La notion de « réseau » au sein des médiathèques de la Ville de Paris**

**Préalable : recenser « qui fait quoi ? »**

A l'heure actuelle, il est difficile d'avoir une vue d'ensemble des actions menées sur le réseau ; sur les indications de quelques collègues, j'ai joint par téléphone en début d'année quelques médiathèques qui proposaient soit des ateliers, Adultes souvent, soit des rendez-vous « SOS » afin d'avoir quelques éclairages sur leur fonctionnement (cf. partie 1). Ces premières recherches ont montré que peu d'établissements proposaient des activités de ce type ; en effet, la plupart des médiathèques disposent maintenant de postes multimédia, mais peu d'un espace dédié et d'un personnel formé à ces postes spécifiques.

Pour avoir une idée plus précise de la situation, j'ai demandé (en août) à ma responsable (directrice-adjointe) d'adresser un mail aux chefs d'établissement qui comportait les questions suivantes : existe-t-il des ateliers multimédia Adultes / Jeunesse et des SOS dans votre médiathèque ? Si oui, qui contacter pour de plus amples renseignements ? Grâce aux retours, j'ai découvert l'existence de quelques pratiques éparses dans le réseau.

#### **Echanger sur nos pratiques**

Dans un deuxième temps, il serait utile d'organiser une réunion entre les bibliothécaires multimédia des différentes médiathèques, afin que nous puissions échanger sur nos pratiques, nos organisations respectives, le type d'ateliers proposés.

Proposer des initiatives communes sur des thématiques particulières pendant l'année (fête de l'Internet, semaine du développement durable) pourrait nous permettre de mettre en avant ce service très prisé des usagers que sont les ateliers mais encore méconnu alors que les demandes abondent.

D'autre part, la plupart des bibliothécaires multimédia ont également la fonction de « formateur multimédia » au SMB (Système Multimédia des Bibliothèques) et participent aux « comités de ressources électroniques », où des temps de réunions et d'échanges sont prévus. Il semblerait donc logique et opportun que les bibliothécaires multimédia puissent se rencontrer pour échanger sur leur activité principale : les ateliers.

Toutefois, il importe que chaque médiathèque conserve ses spécificités (espaces, publics) ; il ne s'agit pas que tout le monde fasse la même chose ni d'imposer un mode de fonctionnement unique.

### **Mutualiser les ressources**

Un espace sur le réseau (accessible sur demande) permet aux bibliothécaires multimédia de déposer des supports de formation pour les ateliers, des documents afin qu'ils soient accessibles à tous, ce qui permet de s'informer sur ce qui est fait et de ne pas refaire les mêmes choses ; il pourrait aussi servir à mettre en ligne des articles de veille documentaire utiles à la communauté.

Il est à ce jour sous-utilisé puisque peu exploité récemment ; il serait donc utile de le mentionner en réunion afin de réactiver ses possibilités.

### **3.3.2 Quid des labels en bibliothèque ? Des ECM au label NetPublic : une autre voie possible de valorisation**

Les labels concernent les bibliothèques et d'autres structures ; en bibliothèque, ils ont toute leur place et apportent une visibilité accrue côté tutelle et côté usagers. Pour se repérer et mieux cerner les enjeux, il importe de tracer les contours des différents labels qui ont préexisté au label NetPublic.

#### **Des Espaces Culture Multimédia (ECM) au label NetPublic : quelle application dans les médiathèques ?**

- **Les Espaces Culture Multimédia (ECM) : les précurseurs en 1997**

##### *Origines du programme*

Le programme ECM, initié en 1997 par le Ministère de la Culture et de la Communication, a pérennisé toute une série d'actions à destination du grand public dans le domaine du multimédia. Il a pris son envol à partir de 1998 après avoir été intégré au PAGSI (Programme d'Action Gouvernemental pour préparer l'entrée de la France dans la Société de l'Information) et grâce aussi au contrat « Emploi-Jeunes » qui a permis de recruter la plupart des animateurs des ECM.

##### *Critères pour obtenir ce label et objectifs*

Un ECM est un espace dédié au multimédia qui comprend au moins 5 ordinateurs connectés à internet dans une structure (socio)culturelle : bibliothèques, centres culturels municipaux et MJC, centres de culture scientifique et technique, etc...

Ces lieux d'accès public aux NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) ont pour vocation de mettre en œuvre des actions de sensibilisation, d'initiation ou de formation à celles-ci, de réduire la « fracture numérique » en privilégiant la sphère de pratiques amateurs. L'objectif in fine est de développer progressivement des contenus culturels et artistiques.

### *Quels résultats et quelle place pour les médiathèques ?*

Fin 2001, 150 ECM sont répartis équitablement sur le territoire et les bibliothèques représentent la catégorie culturelle la plus représentée (40% du total). La médiathèque François Mitterrand à Argentan (Basse-Normandie) a bénéficié de ce label pour son espace multimédia, ainsi que la maison des sciences Mendès France qui elle est tournée vers la création artistique.

De plus, différentes mesures d'accompagnement sont prévues : formations, rencontres, mutualisation des expériences et des projets. Ce label ECM a eu un rôle déterminant car c'est le seul à intégrer des subventions de fonctionnement reconductibles.

- **Le programme ECM évolue vers le label transversal Espace Public Numérique (EPN) en 2002**

### *Des partenariats entre différents programmes*

La coopération initiée avec d'autres programmes nés en 2000 comme celui du Ministère de la Jeunesse et des Sports (« [Les points Cyb](#) ») et celui de la Caisse des Dépôts et Consignations (« [les Cyberbases](#) ») s'intensifie, en lien avec la MAPI (Mission interministérielle pour l'Accès Public à la micro-informatique, l'Internet et le multimédia), et aboutit à la mise en place du label transversal « Espace Public Numérique » (EPN) en 2002.

D'autres programmes sont aussi associés aux EPN : les « Points d'accès à la téléformation » ([P@t](#)), initiés par le Ministère du Travail, sont des lieux de formation tutorée à distance dédiés aux NTIC ; ainsi que les Ateliers de Pédagogie Personnalisée ([APP](#)), axés sur l'autoformation.

Ce label EPN repose sur une charte que les 3 000 lieux d'accès public à Internet s'engagent à respecter.

Le site des EPN du lyonnais par exemple regroupe différentes structures : espaces numériques des BM de Lyon, centres d'animation ; il permet aux animateurs multimédia de partager des ressources et d'échanger sur leurs pratiques professionnelles.

- **Depuis 2003, les EPN sont fédérés sous le label « NetPublic »**

Ce label NetPublic englobe donc toutes les structures précédemment citées, à savoir EPN (l'expression perdue au sens générique), ECM, Points Cyb et Cyberbases notamment, qui conservent leur dénomination d'origine. Il repose non plus sur un système État-espaces numériques, mais désormais sur une charte État-Collectivités Territoriales qui reconnaît enfin le rôle prépondérant de ces dernières dans la politique d'accès public à Internet, c'est là la grande nouveauté.

### *Un maillage dynamique sur l'ensemble du territoire : Ville, Département, Région, et au-delà*

Le site des EPN de Basse-Normandie regroupe ainsi 120 structures, 170 animateurs et leur offre la possibilité de mutualiser des articles de veille, des ressources pédagogiques sur les services administratifs en ligne.

De plus, des programmes européens, [IRIS](#) et [FEDER](#), ont vu le jour et une coopération internationale a été mise en place.

### *Comment adhérer à la charte NetPublic ?*

Il suffit pour une Collectivité Territoriale, un organisme public ou associatif d'intérêt général de télécharger la charte sur le site NetPublic, puis de la signer, de la transmettre au Préfet de Région à l'attention du chargé de mission TIC, et enfin de s'identifier après validation dans la [base nationale de référencement](#) qui compte plus de 1 500 espaces labellisés NetPublic.

### ***Des avantages multiples pour les espaces NetPublic***

La mise en place d'une signalétique commune NetPublic accroît leur visibilité sur le territoire en uniformisant la diversité des entités précédemment citées.

De plus, les espaces NetPublic comme le [CUBE](#), axé sur la création numérique, sont compétents pour délivrer le PIM (Passport Internet Multimédia), qui est complémentaire du B2I (Brevet Informatique et Internet) ; ils ont également accès à une assistance juridique en ligne sur des questions relatives aux TIC et au droit d'auteur, ainsi qu'à des tarifs préférentiels pour l'achat de logiciels et de matériels. Enfin, les animateurs peuvent bénéficier de formations à distance diplômantes.

Ce label NetPublic a donc le mérite d'unifier enfin une kyrielle de structures éparses et de les recenser, ce qui accroît la lisibilité de leurs actions et leur efficacité, dans les médiathèques comme ailleurs. La logique initiale d'équipement et d'accompagnement a évolué vers une logique de valorisation et de réseau.

### **Quels apports au niveau du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris ?**

Au niveau de la Région Île-de-France, il serait intéressant que les médiathèques de la Ville de Paris intègrent ce label NetPublic, comme l'ont fait le CUBE ou la médiathèque d'Argentan.

En effet, ce label recense toutes les structures qui dispensent des formations multimédia, ce qui conférerait une visibilité accrue aux actions menées par les médiathèques. D'autre part, les usagers qui souhaitent des formations plus spécialisées, plus techniques pourraient être orientés plus facilement vers d'autres structures susceptibles de répondre à des besoins différents.

Côté personnels, il serait intéressant d'échanger avec des collègues d'autres structures, de s'inspirer de certaines expériences, de mutualiser des articles de veille, des ressources pédagogiques à plus grande échelle. Les possibilités de partenariats seraient aussi plus étendues.

Enfin, côté tutelle, une plus grande lisibilité des ateliers multimédia proposés dans les médiathèques de la Ville de Paris serait un atout très positif.

### **3.3.3 Bilan**

La proposition 3 est indépendante des propositions 1 et 2 ; elle permet d'aller plus loin et met en exergue l'aspect « réseau ». Elle est aussi complémentaire des propositions 1 et 2.

De fait, elle place les ateliers multimédia de la médiathèque Yourcenar au sein d'une perspective plus large qui permet de prendre en compte d'autres enjeux, où échanges et mutualisation des ressources ont toute leur place au sein du réseau des médiathèques de la Ville de Paris ou à une plus grande échelle.

## **Échéancier**

Un échéancier succinct peut se présenter de la manière suivante : d'ores et déjà, différentes mesures ont été initiées et sont déjà effectives pour certaines : présenter l'espace multimédia à l'équipe, revoir les profils de postes et la répartition du temps de travail, travailler plus avec les autres secteurs de la médiathèque, solliciter l'aide de collègues pour les ateliers (« assistants »), demander un poste téléphonique pour l'espace multimédia (pour les inscriptions notamment), préparer des outils de communication interne (flyers sur les ateliers).

**A court terme (d'ici la fin de l'année) :** mettre à jour progressivement les supports de formation des bibliothécaires multimédia (et créer des mémos) ; revoir l'agencement de l'espace multimédia ; demander une borne wifi ; varier l'offre thématique pour diversifier les publics (ateliers « enfants », initiation à la recherche documentaire) ; identifier et échanger avec les autres bibliothécaires multimédia de la Ville de Paris ; nouer des contacts avec des associations pour proposer des visites adaptées à des groupes ciblés.

**A moyen terme (d'ici un an) :** ouvrir l'espace multimédia en dehors des ateliers ; présenter les ressources d'autoformation et le matériel disponible pour les déficients visuels ; participer à des actions de soutien scolaire en lien avec une association.

**A plus long terme :** rapprocher les collections connexes de l'espace multimédia et penser à l'aspect « réseau » dans un sens plus large (label NetPublic) afin d'élargir les perspectives.



## Conclusion

---

La médiathèque Marguerite Yourcenar évolue au sein d'un réseau conséquent qui s'est considérablement modernisé ces dernières années pour combler son retard : informatisation, nouveaux projets de médiathèques. Ses ateliers multimédia sont très prisés du public et répondent aux missions d'initiation qui lui incombent.

Des expériences multiples dans des bibliothèques et d'autres structures témoignent d'une part de la créativité et de l'imagination des équipes en place pour varier les ateliers et d'autre part de la nécessité d'une médiation, d'un accompagnement via le bibliothécaire multimédia.

Mieux intégrer le secteur Multimédia dans la vie de la médiathèque et varier les publics qui s'inscrivent aux ateliers : pour répondre à cette double exigence, différentes stratégies peuvent être mises en place ; repenser les profils de postes ; renouveler la typologie des ateliers et enfin valoriser l'aspect « réseau » au niveau des bibliothèques de la Ville de Paris ou au niveau du label NetPublic sont des pistes à explorer.

De plus, il est nécessaire de prioriser les actions à mener et de les échelonner dans le temps : certaines peuvent se mettre en place facilement avec un minimum d'énergie et de temps. Il faudra aussi penser à l'évaluation (statistiques de fréquentation, bilan) pour juger de la pertinence, de l'adéquation des actions menées avec les objectifs fixés.

De plus, qu'il s'agisse d'ateliers multimédia, d'ateliers numériques ou de formations multimédia, les appellations sont diverses, mais l'interface du bibliothécaire multimédia a toute sa place ; celui-ci s'inscrit dans le champ de la médiation, de la formation, de l'accompagnement. En effet, une logique de services a supplanté la logique de collections ; Internet a modifié l'accès aux ressources et une demande sociétale très forte perdure pour apprendre à utiliser les nouvelles technologies : c'est une « médiation d'accompagnement en temps réel »<sup>34</sup> qui est à l'œuvre ici pour accéder aux ressources. L'un des enjeux majeurs de notre société où les moyens de communication abondent est donc d'apprendre à évaluer l'information pour garder un esprit critique.

Enfin, « réaliser un espace européen de l'éducation et de la formation tout au long de la vie » fait partie des projets de l'Union Européenne<sup>35</sup>.

Ce proverbe chinois de Guanzi (environ 645 avant JC), cité dans un rapport de la Commission des Communautés européennes (2001) en illustre parfaitement l'esprit et nous montre le chemin à parcourir :

« Si tu veux une année de prospérité, cultive du riz.  
Si tu veux dix années de prospérité, cultive des arbres.  
Si tu veux cent ans de prospérité, éduque des hommes. »

---

<sup>34</sup> BLANDIN, Bernard : directeur de recherches au CESI (Centre d'études supérieures industrielles)

<sup>35</sup> COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES, Communication de la commission : réaliser un espace européen de l'éducation et de la formation tout au long de la vie [en ligne] <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:FR:PDF>> consulté le 2 septembre 2010



## Bibliographie

---

**ARBOIT, Gérald**, « La maîtrise de l'information par les adultes », Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 4 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**BARLUET, Sophie**, Rapport Livre 2010 : pour que vive la politique du livre, Paris : Centre National du Livre, 2007 [en ligne] <[http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport\\_livre\\_2010.pdf](http://www.centrenationaldulivre.fr/IMG/pdf/Rapport_livre_2010.pdf)> consulté le 2 septembre 2010

**BELLECC, Angélique, PEYRÉ, Élisabeth**, « La formation des usagers en bibliothèques publiques : quels outils ? Pour quels apprentissages ? », Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, n° 4 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**BENOIST, David, SORET, David**, « De la question à la réponse », Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 4 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**BERTRAND, Anne-Marie**, Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2002

**BEUDON, Nicolas**, Apprendre et se former dans les bibliothèques : la mission éducative des bibliothèques municipales, Mémoire d'étude, janvier 2009, diplôme de conservateur de bibliothèque

**BLANC-MONTMAYEUR, Martine**, « De l'espace de langues à l'autoformation ou de l'offre de collections à l'offre de services », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**BLANDIN, Pascaline**, « De l'autodidaxie à l'autoformation : le rôle des bibliothèques ? », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**BODEUR-CRÉMIEUX, Clément**, « Heurs et malheurs d'un maître d'ouvrage : construire des bibliothèques à Paris », Bulletin des Bibliothèques de France, 2008, n° 4 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**BOYER, Anne-Marie**, « L'expérience de la bibliothèque municipale de Lyon », Bibliothèques et emploi : le rôle des bibliothèques dans l'information sur l'emploi. Paris : BPI, Centre Georges Pompidou, 1998

**CALENGE, Bertrand**, Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1999

**CAMUS-VIGUÉ, Agnès**, « Rapport d'enquête sur le public de l'espace autoformation de la BPI », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**CARRÉ, Philippe**, L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir. Paris : Dunod, 2005

**CARRÉ, Philippe**, « L'autoformation, pratique sociale et objet de recherche », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**CARRIER, Christine**, « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens », Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, n° 1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**CHARTIER, Anne-Marie ; HÉBRARD, Jean**, Discours sur la lecture. Paris : BPI Centre Pompidou / Fayard, 2000

**CHOURROT, Olivier**, « Le bibliothécaire est-il un médiateur ? », Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 6, [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**CHOURROT, Olivier, MELLER-LIRON, Élisabeth**, « Bibliothèques et insertion professionnelle », Bulletin des Bibliothèques de France, 2009, n° 2 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES**, Communication de la commission : réaliser un espace européen de l'éducation et de la formation tout au long de la vie [en ligne] <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:FR:PDF>> consulté le 2 septembre 2010

**COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES**, Mémoire sur l'éducation et la formation tout au long de la vie [En ligne] <<http://www2.cfwb.be/III/charger/memorandum.pdf>> consulté le 2 septembre 2010

**COMMISSION EUROPÉENNE**, Les bibliothèques publiques et la société de l'information. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 1998

**CONSTANTIN, Daniel**, « L'opération villes-lecture : en région Provence-Alpes-Côte d'Azur », Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, n° 5 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**DELORS, Jacques**, L'éducation : un trésor est caché dedans : rapport à l'UNESCO de la commission internationale pour l'éducation pour le XXI<sup>e</sup> siècle, Paris : Odile Jacob, 1996

**DESRICHARD, Yves**, « Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ? ». Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n°1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**DOGLIANI, Sergio**, « Les Idea Stores : une nouvelle approche de la bibliothèque et de l'accès à la connaissance », Bulletin des Bibliothèques de France, 2008, n° 1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**DONNAT, Olivier**, Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique : enquête 2008. Paris : la Découverte, 2009

**DURAND, Jean-Pierre ; PEYRIÈRE, Monique, SEYBAG Joyce**, Bibliothécaires en prospective, Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, 2006

**EBLIDA**, « The role of libraries in lifelong learning » [En ligne] <<http://www.eblida.org/uploads/eblida/13/1167686623.pdf>> consulté le 2 septembre 2010

**EBRAHIMI, Reza**, « L'autoformation au Carrefour Numérique de la Cité des Sciences et de l'Industrie : un espace d'apprentissage en autonomie », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**EVANS, Christophe**, « Nouvelles demandes en médiathèque : approche sociologique », Bibliothèques et emploi : le rôle des bibliothèques dans l'information sur l'emploi. Paris : Bibliothèque Publique d'Information, Centre Georges Pompidou, 1998

**GAMBLES, Brian**, « Learning for life : changing lives in Birmingham's Central Library », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**GARION-ROCHE, Marie –Françoise**, « La médiathèque Marguerite Yourcenar : rue d'Alleray, Paris XVe ». Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**GIAPPICONI, Thierry**, « La programmation de la nouvelle bibliothèque municipale de Fresnes : une recherche de rationalisation », Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, n° 3 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**GUICHARD, Eric**, La « fracture numérique » existe-t-elle ? / Traduction française de l'article Does the 'Digital Divide' Exist? publié dans l'ouvrage Globalization and its new divides: malcontents, recipes, and reform. Amsterdam : Dutch University Press, 2003 [en ligne] <<http://barthes.enssib.fr/atelier/geo/Tilburg.html>> consulté le 2 septembre 2010

**HÄGGSTRÖM, Britt Marie**, « Bibliothèques publiques scandinaves et formation tout au long de la vie », BBF, 2002, n° 3 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**HECQUARD, Françoise ; MIRIBEL, Marielle de**, Devenir bibliothécaire-formateur : organiser, animer, évaluer. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2003

**JACQUES, Jean-François**, « La Formation des adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux ». Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, n° 3 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**JAY, Anne**, « L'espace autoformation de la BPI : 2000-2005, évolutions et projets », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**LAOT, Françoise**, « Éducation permanente : trois éclairages sur l'histoire d'une idée », Actualité de la formation permanente, n°180, septembre - octobre 2002

**LOPEZ, Caroline ; YON-CASSAT, Françoise**, « Prisme, au service des demandeurs d'emploi et des créateurs d'entreprise : un pôle de ressources et d'information sur le monde de l'entreprise à la BnF », Bulletin des Bibliothèques de France, 2009, n° 2 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**MARESCA, Bruno**, Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet. Paris : Bibliothèque publique d'information, 2005

**MOURABY, Claire**, « Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ? », Bulletin des Bibliothèques de France, 2005, n° 6 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**MUNAIN, Corinne de**, « Union européenne et bibliothèques : quelles opportunités pour les prochaines années ? », Bulletin des Bibliothèques de France, 2008, n° 1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**OCDE**, La littératie à l'ère de l'information, Rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes. Paris : OCDE, 2000

**OTEN-IRIS**, « Maison des Savoirs d'Agde, médiathèque et lieu ressources TIC pour l'insertion et la formation » [en ligne] <[http://www.oten.fr/IMG/article\\_PDF/article\\_947.pdf](http://www.oten.fr/IMG/article_PDF/article_947.pdf)> consulté le 2 septembre 2010

**PARLEMENT EUROPÉEN** - Commission de la Culture, de la Jeunesse, de l'Éducation et des Médias. Rapport sur le rôle des bibliothèques dans la société moderne, 1998 [en ligne] <<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A4-1998-0248+0+DOC+XML+V0//FR>> consulté le 2 septembre 2010

**PURAVET, Odile**, « Nouveaux publics, nouveaux usages : tendances nationales et réalités locales », Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 2 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**RIVAIS, Rafaële**, « Des formations à domicile », Le Monde, 2010 [en ligne] <<http://www.lemonde.fr>> consulté le 23 février 2010

**RIVAIS, Rafaële**, « Pour les seniors, Internet est encore compliqué », Le Monde, 2010 [en ligne] <<http://www.lemonde.fr>> consulté le 23 février 2010

**SCHMIDT, Anne-Marie**, « Open Learning Centres in Public Libraries. Experiences from the PuLLS project ». Bibliothek, 2007, vol. 31, n°3

**SÉNÉ, Christophe**, « Le programme national des médiathèques de proximité, les Ruches », Bulletin des Bibliothèques de France, 2007, n° 1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**TEILLARD, Sylviane, OUDJAUDI, Maryse**, « Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble ». Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, n° 3 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**THÉOBALT, Jean-Christophe**, « Les espaces culture multimédia », Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, n°1 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

**VERBEKE, Pierre ; LOUNICI, Chérif**, « Lille : Atelier de pédagogie personnalisée et médiathèque, l'odyssée d'un partenariat », Bibliothèques et autoformation. La formation tout au long de la vie : quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia ?, Paris : Bibliothèque publique d'information, 2006

**VERRIER, Christian**, « Éléments pour une approche de l'autodidaxie », Bulletin des Bibliothèques de France, 2002, n° 3 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr>> consulté le 2 septembre 2010

### **SUR LE WEB : quelques sites professionnels et institutionnels**

Le site de l'ADDNB (Association pour le Développement des documents numériques en bibliothèque) propose des informations sur la création numérique : <<http://www.addnb.fr>>

Le site Educnet (Ministère de l'Education Nationale) présente des ressources liées au numérique : <<http://www.educnet.education.fr/formation>>

Le site NetPublic : accompagner l'accès de tous à l'Internet présente le label NetPublic et différentes ressources : <<http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/presentation>>



## GLOSSAIRE

---

**APP** : Atelier de pédagogie personnalisée, lieu de formation organisé autour d'un centre de ressources pédagogiques

**Apprenance** : désir et capacité d'apprendre

**Autodidaxie** : apprendre seul (notion ancienne apparue au 16e siècle)

**Autoformation** : apprendre en autonomie

**Autoformation accompagnée** : apprendre dans un cadre formel avec des personnes ressources (formateur, enseignant, tuteur, accompagnateur relais)

**B2I** : Brevet informatique et internet

**CAREL** : Consortium pour l'Acquisition des Ressources Électroniques en Ligne

**Cyberbase** : lieu pour faciliter l'accès à Internet et aux nouvelles technologies

**ECM** : Espace Culture Multimédia, lieu d'initiation et de formation au multimédia à partir de contenus culturels, éducatifs et artistiques

**EPN** : Espace Public Numérique

**FLE** : Français Langue Étrangère

**Formation tout au long de la vie** : apprendre tout au long de la vie

**Label NetPublic** : label unique qui fédère les labels antérieurs (ECM, EPN...)

**NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

**P@T** : Point d'accès à la téléformation, formation à distance en liaison avec un formateur

**PIM** : Passeport Internet Multimédia délivré dans les espaces NetPublic

**Points Cyb** : lieu pour faciliter l'accès à Internet et aux nouvelles technologies

**Solo-formation** : se former seul



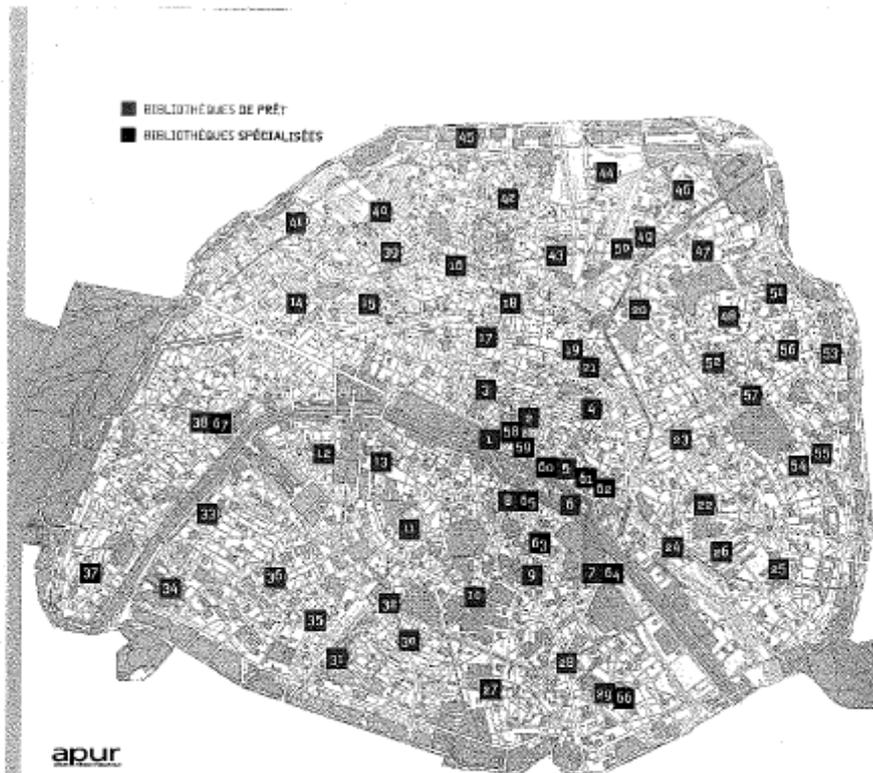
## **Table des annexes**

---

<b>ANNEXE 1 : CARTE DU RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE PARIS.....</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATHÈQUE MARGUERITE YOURCENAR (ÉQUIPE DE DIRECTION).....</b>	<b>78</b>
<b>ANNEXE 3 : GRILLE « TYPE » DE QUESTIONS SUR LES ATELIERS MULTIMÉDIA.....</b>	<b>79</b>
<b>ANNEXE 4 : PLANNING DES ATELIERS MULTIMÉDIA À YOURCENAR.....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXE 5 : PLANNING DES ATELIERS NUMÉRIQUES DES BM DE LYON .</b>	<b>82</b>
<b>ANNEXE 6 : PLANNING DES FORMATIONS MULTIMÉDIA À LA BM D'ISSY-LES-MOULINEAUX.....</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE 7 : PLANNING DES ATELIERS MULTIMÉDIA À LA BM D'ARGENTAN.....</b>	<b>85</b>
<b>ANNEXE 8 : PLAQUETTE DES ACTIVITÉS DU CARREFOUR NUMÉRIQUE</b>	<b>87</b>



# Annexe 1 : carte du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris



apur

## BIBLIOTHÈQUES DE PRÊT

**1<sup>er</sup> BIBLIOTHÈQUE LOUVRE**   
Mairie, 4, place du Louvre  
Tél. 01 44 50 75 35  
bibliotheque.louvre@paris.fr  
Métro : Pont-Neuf, Louvre-Rivoli  
adultes  
mardi 10h - 17h  
mercredi 10h - 17h  
jeudi 12h - 19h  
vendredi 10h - 17h  
samedi 10h - 12h

**1<sup>er</sup> BIBLIOTHÈQUE DE LA FONTAINE**   
En raison des travaux du Forum des Halles, la bibliothèque fermera ses portes à la mi-octobre 2010. Une nouvelle bibliothèque, plus grande, est prévue dans le programme de la Canopée.  
terrasse du Forum des Halles  
91, rue Rambuteau  
Tél. 01 55 34 97 90

Métro : Les Halles  
**Jeunesse**  
mardi 10h30 - 18h30  
mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
jeudi 13h30 - 18h30  
vendredi 13h30 - 18h30  
samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

**2<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE CHARLOTTE DELBO**   
2, passage des Petits Pères  
Tél. 01 53 29 74 30  
bibliotheque.charlotte-delbo@paris.fr  
Métro : Bourse, Palais-Royal  
adultes, jeunesse & vidéo  
mardi 13h - 19h  
mercredi 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 18h  
» fonds de littérature contemporaine & érotique

**3<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE MARGUERITE AUDOUX**   
10, rue Portefoin  
Tél. 01 44 78 55 20  
bibliotheque.marguerite-audoux@paris.fr  
Métro : Temple, Arts et Métiers  
adultes, jeunesse & vidéo  
mardi 13h - 19h  
mercredi 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 18h  
» fonds Judaïca - fonds histoires ouvrières - fonds poésie

**4<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE BAUDOYER**   
Mairie, 2, place Baudoyer  
Tél. 01 44 54 76 70  
bibliotheque.baudoyer@paris.fr  
Métro : Hôtel de Ville

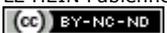
adultes & jeunesse  
mardi 13h - 19h  
mercredi 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 12h30 & 14h - 17h

**4<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE ISLE SAINT-LOUIS**   
21, rue Saint-Louis-en-l'Île  
Tél. 01 56 81 28 10  
bibliotheque.isle-saint-louis@paris.fr  
Métro : Pont-Marie  
**Jeunesse**  
mardi 16h30 - 18h30  
mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
jeudi 16h30 - 18h30  
vendredi 16h30 - 18h30  
samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

**5<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE BUFFON**   
15 bis, rue Buffon  
Tél. 01 55 43 25 25  
bibliotheque.buffon@paris.fr  
Métro : Gare d'Austerlitz  
adultes, discothèque, CDML / jeunesse  
mardi 10h30 - 19h / 14h - 18h30  
mercredi 10h30 - 19h / 10h30 - 18h30  
jeudi 14h - 19h / 14h - 18h30  
vendredi 10h30 - 19h / 14h - 18h30  
samedi 10h30 - 18h / 10h30 - 18h  
» pôle de langues\* - pôle musique\*\* - histoire & vie locale du 5<sup>e</sup>  
CDML : Centre de Documentation sur les Métiers du Livre, voir bibliothèques spécialisées

**5<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE L'HEURE JOYEUSE**   
6-12, rue des Prêtres Saint Séverin  
Tél. 01 56 81 15 60  
bibliotheque.heure-joyeuse@paris.fr  
Métro : Saint-Michel, Cluny  
bibliothèque & discothèque jeunesse  
mardi 15h30 - 18h15  
mercredi 10h30 - 18h15  
jeudi 15h30 - 18h15  
vendredi 15h30 - 18h15  
samedi 10h30 - 18h15  
» fonds historique & documentation sur la littérature jeunesse, voir bibliothèques spécialisées

**5<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE MOUFFETARD-CONTRESCARPE**   
74-76, rue Mouffetard  
Tél. 01 43 37 96 54  
bibliotheque.mouffetard@paris.fr  
Métro : Monge, Cardinal Lemoine  
adultes & discothèque / jeunesse  
mardi 10h - 19h / 10h - 15h  
mercredi 10h - 19h / 10h - 15h  
jeudi 14h - 22h / 14h - 19h  
vendredi 14h - 19h / 14h - 19h  
samedi 10h - 18h / 10h - 18h  
» romans policiers



adultes & jeunesse  
 mardi 13h - 19h  
 mercredi 10h - 19h  
 jeudi 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h  
 samedi 10h - 12h30 & 14h - 17h

**4°**  
**BIBLIOTHÈQUE ISLE SAINT-LOUIS**   
 21, rue Saint-Louis-en-l'Île  
 Tél. 01 56 81 28 10  
 bibliotheque.isle-saint-louis@paris.fr  
 Métro : Pont-Marie  
**Jeunesse**  
 mardi 16h30 - 18h30  
 mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
 jeudi 18h30 - 18h30  
 vendredi 16h30 - 18h30  
 samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

**5°**  
**BIBLIOTHÈQUE BUFFON**   
 15 bis, rue Buffon  
 Tél. 01 55 43 25 25  
 bibliotheque.buffon@paris.fr  
 Métro : Gare d'Austerlitz  
 adultes, discothèque, CDML / jeunesse  
 mardi 10h30 - 19h / 14h - 18h30  
 mercredi 10h30 - 19h / 10h30 - 18h30  
 jeudi 14h - 19h / 14h - 18h30  
 vendredi 10h30 - 19h / 14h - 18h30  
 samedi 10h30 - 18h / 10h30 - 18h  
 >> pôle de langues\* - pôle musique\*\* -  
 histoire & vie locale du 5°  
 CDML : Centre de Documentation sur  
 les Métiers du Livre, voir bibliothèques  
 spécialisées

**5°**  
**BIBLIOTHÈQUE L'HEURE JOYEUSE**   
 6-12, rue des Prêtres Saint Séverin  
 Tél. 01 56 81 15 60  
 bibliotheque.heure-joyeuse@paris.fr  
 Métro : Saint-Michel, Cluny  
 bibliothèque & discothèque jeunesse  
 mardi 15h30 - 18h15  
 mercredi 10h30 - 18h15  
 jeudi 15h30 - 18h15  
 vendredi 15h30 - 18h15  
 samedi 10h30 - 18h15  
 >> fonds historique & documentation  
 sur la littérature jeunesse, voir  
 bibliothèques spécialisées

**5°**  
**BIBLIOTHÈQUE MOUFFETARD-CONTRESCARPE**   
 74-76, rue Mouffetard  
 Tél. 01 43 37 96 54  
 bibliotheque.mouffetard@paris.fr  
 Métro : Monge, Cardinal Lemoine  
 adultes & discothèque / jeunesse  
 mardi 10h - 19h / 10h - 19h  
 mercredi 10h - 19h / 10h - 19h  
 jeudi 14h - 22h / 14h - 19h  
 vendredi 14h - 19h / 14h - 19h  
 samedi 10h - 18h / 10h - 18h  
 >> romans policiers

**5°**  
**BIBLIOTHÈQUE PORT-ROYAL / RAINER MARIA RILKE**   
 88 ter, boulevard de Port-Royal  
 Tél. 01 56 81 10 70  
 bibliotheque.port-royal@paris.fr  
 RER : Port-Royal  
 adultes, jeunesse, discothèque & vidéos\*  
 mardi 10h - 19h  
 mercredi 10h - 19h  
 jeudi 14h - 19h  
 vendredi 14h - 19h  
 samedi 10h - 18h  
 >> fonds de science-fiction (livres, revues, BD & DVD)

**6°**  
**BIBLIOTHÈQUE ANDRÉ MALRAUX**   
 112, rue de Rennes  
 Tél. 01 45 44 53 85  
 bibliotheque.andre-malraux@paris.fr  
 Métro : Rennes, Saint-Placide  
 adultes, discothèque & vidéo /  
**jeunesse**  
 mardi 10h - 19h / 16h - 19h  
 mercredi 13h - 18h / 10h - 13h & 14h - 19h  
 jeudi 14h - 19h / 16h - 19h  
 vendredi 10h - 19h / 16h - 19h  
 samedi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h  
 >> histoire & vie locale du 6°  
 livres sur André Malraux

**7°**  
**BIBLIOTHÈQUE AMÉLIE**   
 164, rue de Grenelle  
 Tél. 01 47 05 89 66  
 bibliotheque.amelie@paris.fr  
 Métro : Latour Maubourg  
 adultes & discothèque / jeunesse  
 mardi 10h - 19h / 14h - 18h30  
 mercredi 10h - 19h / 10h - 18h30  
 jeudi 13h - 19h / 14h - 18h30  
 vendredi 13h - 19h / 14h - 18h30  
 samedi 10h - 17h / 10h - 17h

**7°**  
**BIBLIOTHÈQUE SAINT-SIMON**   
 Mairie, 116, rue de Grenelle  
 Tél. 01 53 58 76 40  
 bibliotheque.saint-simon@paris.fr  
 Métro : Solferino, Varenne  
 adultes & discothèque / jeunesse  
 mardi 10h - 19h / 13h30 - 18h30  
 mercredi 10h - 19h / 10h - 18h30  
 jeudi 12h - 19h / 13h30 - 18h30  
 vendredi 12h - 19h / 13h30 - 18h30  
 samedi 10h - 13h / 10h - 13h

**8°**  
**BIBLIOTHÈQUE COURCELLES**   
 17 ter, avenue Beaucour  
 (au fond de la voie privée)  
 Tél. 01 47 63 22 61  
 bibliotheque.courcelles@paris.fr  
 Métro : Ternes, Étoile  
**Jeunesse**  
 mardi 12h30 - 18h30  
 mercredi 10h - 18h  
 jeudi 12h30 - 18h30  
 vendredi 12h30 - 18h30  
 samedi 10h - 18h

**8°**  
**BIBLIOTHÈQUE EUROPE**   
 Mairie, 3, rue de Lisbonne  
 Tél. 01 44 90 75 45  
 bibliotheque.europe@paris.fr  
 Métro : Europe  
 adultes & discothèque  
 mardi 10h - 19h  
 mercredi 10h - 19h  
 jeudi 12h - 19h  
 vendredi 12h - 19h  
 samedi 10h - 13h

**9°**  
**BIBLIOTHÈQUE CHAPTAL**   
 26, rue Chaptal  
 Tél. 01 49 70 92 80  
 bibliotheque.chaptal@paris.fr  
 Métro : Blanche, Liège, Saint-Georges  
 jeunesse, adultes, discothèque  
 & vidéo jeunesse  
 mardi 13h - 19h  
 mercredi 10h - 19h  
 jeudi 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h  
 samedi 10h - 18h

**9°**  
**BIBLIOTHÈQUE DROUOT**   
 11, rue Drouot  
 Tél. 01 42 46 97 78  
 bibliotheque.drouot@paris.fr  
 Métro : Richelieu-Drouot, Le Peletier  
 adultes  
 mardi 12h30 - 19h  
 mercredi 10h - 18h  
 jeudi 12h30 - 18h30  
 vendredi 12h30 - 18h30  
 samedi 10h - 18h  
 >> pôle de langues (livres en anglais\*)  
 documentation sur le marché de l'art

**9°**  
**BIBLIOTHÈQUE VALEYRE**   
 24, rue de Rochechouart  
 Tél. 01 42 85 27 56  
 bibliotheque.valleyre@paris.fr  
 Métro : Cadet  
 adultes & discothèque / jeunesse  
 mardi 12h - 19h / 16h - 19h  
 mercredi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h  
 jeudi 12h - 19h / 16h - 19h  
 vendredi 12h - 19h / 16h - 19h  
 samedi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h  
 >> pôle de langues\*

**10°**  
**BIBLIOTHÈQUE CHÂTEAU-D'EAU**   
 Mairie, 72, rue du Fg Saint-Martin  
 Tél. 01 53 72 11 75  
 bibliotheque.chateau-d'eau@paris.fr  
 Métro : Château-d'Eau  
 adultes  
 mardi 10h - 19h  
 mercredi 10h - 18h  
 jeudi 14h - 19h  
 vendredi 10h - 19h  
 samedi 9h30 - 12h30  
 >> fonds de livres sur la photographie

**10°**  
**BIBLIOTHÈQUE FRANÇOIS VILLON**   
 81, boulevard de la Villette  
 Tél. 01 42 41 54 30  
 bibliotheque.francois-villon@paris.fr  
 Métro : Colonel Fabien  
 adultes, discothèque & vidéo / jeunesse  
 mardi 14h - 19h / 16h - 19h  
 mercredi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h  
 jeudi 14h - 19h / 16h - 19h  
 vendredi 10h - 19h / 14h - 19h  
 samedi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h  
 >> fonds informatique - fonds INFODO  
 (enseignements administratifs,  
 juridiques & sociaux)

**10°**  
**BIBLIOTHÈQUE LANCRY**   
 fermeture pour travaux du 18 mai  
 au 31 août  
 11, rue de Lancry  
 Tél. 01 42 03 25 98  
 bibliotheque.lancry@paris.fr  
 Métro : République, Jacques  
 Bonsergent, Château-d'Eau  
 discothèque / jeunesse  
 mardi 14h - 19h / 16h30 - 18h30  
 mercredi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h  
 jeudi 14h - 19h / 16h30 - 18h30  
 vendredi 10h - 19h / 14h - 18h30  
 samedi 10h - 18h / 10h - 13h & 14h - 18h

**11°**  
**BIBLIOTHÈQUE FAIDHERBE**   
 18-20, rue Faidherbe  
 Tél. 01 55 25 80 20  
 bibliotheque.faidherbe@paris.fr  
 Métro : Faidherbe-Chaligny  
 adultes, discothèque & vidéo\* / jeunesse  
 mardi 13h - 19h / 13h - 19h  
 mercredi 10h - 18h / 10h - 18h  
 jeudi 13h - 22h / 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h / 13h - 19h  
 samedi 10h - 18h / 10h - 18h  
 >> français langue étrangère (FLE) -  
 histoire & vie locale du 11°  
 \*DVD documentaires & d'animation

**11°**  
**BIBLIOTHÈQUE PARMENTIER**   
 20 bis, avenue Parmentier  
 Tél. 01 55 28 30 15  
 bibliotheque.parmentier@paris.fr  
 Métro : Voltaire  
 adultes, discothèque, jeunesse & vidéo  
 mardi 12h - 19h  
 mercredi 10h - 18h  
 jeudi 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h  
 samedi 10h - 18h

**12°**  
**BIBLIOTHÈQUE DIDEROT**   
 42, avenue Daumesnil  
 Tél. 01 43 40 69 94  
 bibliotheque.diderot@paris.fr  
 Métro : Gare de Lyon  
**Jeunesse**  
 mardi 16h30 - 18h30  
 mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
 jeudi 16h30 - 18h30  
 vendredi 16h30 - 18h30  
 samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

Métro : Deumesnil, Nation, Bel Air  
adultes, discothèque, vidéo & jeunesse  
mardi 13h - 19h  
mercredi 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 18h  
» pôle musique\*\* - histoire & vie locale du 12<sup>e</sup>

**12<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE SAINT-ELOI** 23  
23, rue du Colonel Rozanoff  
Tél. 01 53 44 70 30  
bibliotheque.saint-eloi@paris.fr  
Métro : Reuilly-Diderot, Montgallet  
adultes, discothèque & jeunesse  
mardi 14h - 19h  
mercredi 11h - 19h  
jeudi 14h - 19h  
vendredi 14h - 19h  
samedi 11h - 18h  
» pôle de langues\*

**13<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE GLACIÈRE** 97  
132, rue de la Glacière  
Tél. 01 45 89 55 47  
bibliotheque.glaciere@paris.fr  
Métro : Glacière  
adultes & discothèque / jeunesse  
mardi 10h - 19h / 14h - 18h30  
mercredi 10h - 19h / 10h - 18h30  
jeudi 13h - 19h / 16h - 18h30  
vendredi 13h - 19h / 16h - 18h30  
samedi 10h - 18h / 10h - 18h

**13<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE ITALIE** 90  
211-213, boulevard Vincent-Auriol  
Tél. 01 56 61 34 30  
bibliotheque.italie@paris.fr  
Métro : Place d'Italie  
adultes & discothèque / jeunesse  
mardi 10h - 19h / 16h - 19h  
mercredi 10h - 19h / 10h - 19h  
jeudi 14h - 19h / 16h - 19h  
vendredi 14h - 19h / 16h - 19h  
samedi 10h - 19h / 10h - 19h  
» fonds de psychologie - fonds de littérature italienne

**13<sup>e</sup>**  
**MÉDIATHÈQUE JEAN-PIERRE MELVILLE** 90  
79, rue Nationale  
Tél. 01 53 82 76 76  
mediatheque.jean-pierre-melville@paris.fr  
Métro : Olympiades, Tolbiac, Nationale  
adultes, discothèque & vidéo / jeunesse  
mardi 10h30 - 19h / 16h - 19h  
mercredi 10h30 - 19h / 10h30 - 13h & 14h - 19h  
jeudi 13h - 19h / 16h - 19h  
vendredi 10h30 - 19h / 16h - 19h  
samedi 10h30 - 19h / 10h30 - 13h & 14h - 19h  
» pôle de langues\* asiatiques : chinois, vietnamien

Métro : Denfert Rochereau, Mouton-Duvernet  
adultes & vidéo / jeunesse  
mardi 10h - 19h / 16h - 19h  
mercredi 10h - 19h / 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h / 16h - 19h  
vendredi 13h - 19h / 16h - 19h  
samedi 10h - 18h / 10h - 18h

**14<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE PLAISANCE / AIMÉ CÉSAIRE** 91  
5, rue de Ridder  
Tél. 01 45 41 24 74  
bibliotheque.plaisance@paris.fr  
Métro : Plaisance  
adultes, discothèque & jeunesse  
mardi 12h - 19h  
mercredi 10h - 19h  
jeudi 12h - 19h  
vendredi 12h - 19h  
samedi 10h - 17h

**14<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE VANDAMME** 91  
80, avenue du Maine  
Tél. 01 43 22 42 18  
bibliotheque.vandamme@paris.fr  
Métro : Gaité  
adultes, discothèque & jeunesse  
mardi 12h - 19h  
mercredi 11h - 19h  
jeudi 12h - 19h  
vendredi 12h - 19h  
samedi 11h - 18h  
» pôle de langues\*

**15<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE BEAUGRENELLE** 92  
36-40, rue Emeriau  
Tél. 01 45 77 63 40  
bibliotheque.beaugrenelle@paris.fr  
Métro : Charles-Michels, Duplex, Bir-Hakeim  
adultes, discothèque & vidéo / jeunesse  
mardi 12h - 19h / 16h - 19h  
mercredi 10h - 19h / 10h - 19h  
jeudi 12h - 19h / 16h - 19h  
vendredi 12h - 19h / 16h - 19h  
samedi 10h - 18h / 10h - 18h  
» pôle musique\*\*

**15<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE GUTENBERG** 92  
8, rue de la Montagne d'Aulas  
Tél. 01 45 54 69 76  
bibliotheque.gutenberg@paris.fr  
Métro : Balard, Javel  
jeunesse  
mardi 13h30 - 18h30  
mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
jeudi 12h30 - 18h30  
vendredi 13h30 - 18h30  
samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

Métro : Vaugirard, Convention  
adultes, discothèque, vidéo & jeunesse  
mardi 13h - 19h  
mercredi 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 18h  
dimanche 11h - 18h  
» pôle de langues\*  
fonds spécialisé écologie citoyenne & développement durable

**15<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE VAUGIRARD** 92  
154, rue Lecourbe  
Tél. 01 48 28 77 42  
bibliotheque.vaugirard@paris.fr  
Métro : Vaugirard  
adultes & discothèque / jeunesse  
mardi 12h30 - 19h30 / 16h - 18h  
mercredi 10h - 17h30 / 10h - 13h & 14h - 17h30  
jeudi 12h30 - 19h30 / 16h - 18h  
vendredi 12h30 - 19h30 / 16h - 18h  
samedi 10h - 17h30 / 10h - 13h & 14h - 17h30

**16<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE MUSSET** 92  
20, rue de Musset  
Tél. 01 45 25 69 83  
bibliotheque.musset@paris.fr  
Métro : Exelmans  
adultes & jeunesse  
mardi 12h - 19h  
mercredi 10h - 13h & 14h - 19h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 13h & 14h - 18h

**16<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE GERMAINE TILLION / TROCADERO** 92  
6, rue du Commandant Schœssling  
Tél. 01 47 04 70 85  
bibliotheque.trocadero@paris.fr  
Métro : Trocadero  
adultes, discothèque / jeunesse  
mardi 13h - 19h / 16h - 19h  
mercredi 10h - 19h / 10h - 19h  
jeudi 13h - 19h / 16h - 19h  
vendredi 13h - 19h / 16h - 19h  
samedi 10h - 18h / 10h - 18h  
» pôle de langues\*

Bibliothèque du tourisme & des voyages, voir bibliothèques spécialisées  
**17<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE BATIGNOLLES** 92  
Mairie, 18, rue des Batignolles  
Tél. 01 44 69 18 30  
bibliotheque.batignolles@paris.fr  
Métro : Rome, Place de Cligny  
adultes, discothèque & jeunesse  
mardi 10h30 - 19h  
mercredi 10h30 - 19h  
jeudi 12h30 - 19h  
vendredi 10h30 - 19h  
samedi 10h - 12h

bibliotheque.brochant@paris.fr  
Métro : Brochant  
jeunesse  
mardi 13h30 - 18h30  
mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
jeudi 13h30 - 18h30  
vendredi 13h30 - 18h30  
samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
**17<sup>e</sup>**  
**MÉDIATHÈQUE EDMOND ROSTAND** 92  
fermeture pour travaux du 29 mai 2010 à avril 2011  
11, rue Nicolas Chuquet  
Tél. provisoire 01 49 29 36 00  
mediatheque.edmond-rostand@paris.fr

**18<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE CLIGNANCOURT** 92  
29, rue Hermel  
Tél. 01 53 41 35 60  
bibliotheque.clignancourt@paris.fr  
Métro : Jules Joffrin  
adultes / discothèque & vidéo / jeunesse  
mardi 12h - 19h / 13h - 19h / 16h30 - 18h  
mercredi 10h - 20h / 10h - 20h / 10h - 12h45 & 14h - 19h  
jeudi 13h - 19h / 13h - 19h / 16h30 - 19h  
vendredi 10h - 20h / 13h - 20h / 16h30 - 19h  
samedi 10h - 19h / 10h - 19h & 14h - 19h

**18<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE GOUTTE D'OR** 92  
2-4, rue Fleury  
Tél. 01 53 09 26 10  
bibliotheque.goutte-dor@paris.fr  
Métro : Barbès-Rochechouart, La Chapelle  
adultes, discothèque & jeunesse  
mardi 13h - 19h  
mercredi 10h - 18h  
jeudi 13h - 19h  
vendredi 13h - 19h  
samedi 10h - 18h  
» fonds INFODOR (orientation, métiers & recherche d'emploi)

**18<sup>e</sup>**  
**BIBLIOTHÈQUE MAURICE GENEVOIX** 92  
19, rue Tristan Tzara  
Tél. 01 46 07 35 05  
bibliotheque.maurice-genevoix@paris.fr  
Métro : Marx-Dormoy, Porte de la Chapelle / Bus : 60, 65  
jeunesse  
mardi 16h - 18h  
mercredi 12h - 18h  
jeudi 16h - 18h  
vendredi 12h - 18h  
samedi 10h - 18h

**18°**  
**BIBLIOTHÈQUE**  
**PORTE-MONTMARTRE**   
 30, avenue de la Porte-Montmartre  
 ☎ Tél. 01 42 55 60 20  
 bibliotheque.porte-montmartre@paris.fr  
 Métro : Porte de Clignancourt,  
 Porte de Saint-Ouan  
 Bus : 60, 95, 137, PC  
**adultes & jeunesse**  
 mardi 14h - 18h  
 mercredi 10h - 18h  
 jeudi 14h - 19h  
 vendredi 10h - 18h  
 samedi 10h - 18h

**19°**  
**BIBLIOTHÈQUE**  
**BENJAMIN RABIER**   
 141, avenue de Flandre  
 ☎ Tél. 01 42 09 31 24  
 bibliotheque.benjamin-rabier@paris.fr  
 Métro : Crimée  
**jeunesse**  
 mardi 16h - 18h30  
 mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
 jeudi 16h - 18h30  
 vendredi 13h30 - 18h30  
 samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

**19°**  
**BIBLIOTHÈQUE CRIMÉE**   
 42-44, rue Petit  
 ☎ Tél. 01 42 45 56 40  
 bibliotheque.crimée@paris.fr  
 Métro : Laumière  
**jeunesse**  
 mardi 16h - 18h30  
 mercredi 10h - 13h & 14h - 18h  
 jeudi 16h - 18h30  
 vendredi 14h - 18h30  
 samedi 10h - 13h & 14h - 18h

**19°**  
**BIBLIOTHÈQUE FESSART**   
 6, rue Fessart  
 ☎ Tél. 01 42 08 49 15  
 bibliotheque.fessart@paris.fr  
 Métro : Jourdain  
**adultes / Jeunesse**  
 mardi 13h - 19h / 16h30 - 19h  
 mercredi 10h30 - 17h30 / 10h30 - 13h  
 & 14h - 17h30  
 jeudi 13h - 19h / 16h30 - 19h  
 vendredi 13h - 19h / 16h30 - 19h  
 samedi 10h30 - 17h30 / 10h30 - 13h  
 & 14h - 17h30

**19°**  
**BIBLIOTHÈQUE FLANDRE /**  
**CLAUDE LEVI-STRAUSS**   
 41, avenue de Flandre  
 ☎ Tél. 01 40 35 96 46  
 bibliotheque.flandre@paris.fr  
 Métro : Stalingrad, Riquet  
**adultes & vidéo**  
 mardi 13h - 19h  
 mercredi 10h - 19h  
 jeudi 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h  
 samedi 10h - 18h

**19°**  
**BIBLIOTHÈQUE HERGÉ**   
 2-4, rue du Département  
 ☎ Tél. 01 40 38 18 08  
 bibliotheque.herge@paris.fr  
 Métro : Stalingrad  
**discothèque / jeunesse**  
 mardi 13h - 18h30 / 15h - 18h30  
 mercredi 10h - 13h & 14h - 18h /  
 10h - 13h & 14h - 18h  
 jeudi 13h - 18h30 / 16h - 18h30  
 vendredi 13h - 18h30 / 14h - 18h30  
 samedi 10h - 18h / 10h - 13h  
 & 14h - 18h  
 >> pôle musique\*\*

**19°**  
**BIBLIOTHÈQUE**  
**PLACE DES FÊTES**   
 18, rue Janssen  
 ☎ Tél. 01 42 49 55 90  
 bibliotheque.place-des-fetes@paris.fr  
 Métro : Place des Fêtes,  
 Pré Saint-Gervais  
**adultes & discothèque / jeunesse**  
 mardi 13h - 19h / 15h - 19h  
 mercredi 10h - 19h / 11h - 19h  
 jeudi 13h - 19h / 15h - 19h  
 vendredi 13h - 19h / 15h - 19h  
 samedi 11h - 18h / 11h - 18h

**20°**  
**BIBLIOTHÈQUE COURONNES**   
 66, rue des Couronnes  
 ☎ Tél. 01 40 33 26 01  
 bibliotheque.couronnes@paris.fr  
 Métro : Couronnes  
**adultes & discothèque / jeunesse**  
 mardi 13h - 19h / 16h - 19h  
 mercredi 10h - 18h / 10h - 12h30  
 & 14h - 18h  
 jeudi 13h - 19h / 16h - 19h  
 vendredi 13h - 19h / 14h - 19h  
 samedi 10h - 18h / 10h - 12h30  
 & 14h - 18h  
 >> fonds Afrique noire & monde arabe

**20°**  
**BIBLIOTHÈQUE MORTIER**   
 109, boulevard Mortier  
 ☎ Tél. 01 43 61 74 64  
 bibliotheque.mortier@paris.fr  
 Métro : Porte des Lilas  
**jeunesse**  
 mardi 14h - 18h15  
 mercredi 10h30 - 18h15  
 jeudi 14h - 18h15  
 vendredi 14h - 18h15  
 samedi 14h - 18h15

**20°**  
**BIBLIOTHÈQUE RÉUNION**   
 en cours de construction  
 dans l'attente de cette ouverture en  
 décembre 2010, comptoir de prêt au  
 40 rue des Orteaux jusqu'au 3 juillet  
 2010. Tél. 01 43 72 88 79  
 bibliotheque.reunion@paris.fr  
 mardi, jeudi, vendredi : 16h30 - 18h30,  
 mercredi : 14h30 - 18h30  
 samedi 10h - 13h

**20°**  
**MÉDIATHÈQUE**  
**MARGUERITE DURAS**   
 115 rue de Bagnolet  
 ☎ Tél. 01 55 25 49 10  
 mediatheque.marguerite-duras@paris.fr  
 Métro : Alexandre Dumas, Porte  
 de Bagnolet  
 Bus : 26, 64, 76  
 mardi 13h - 19h  
 mercredi 13h - 19h  
 jeudi 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h  
 samedi 10h - 18h  
 >> fonds découverte de l'Est parisien -  
 fonds infos emploi ; orientation,  
 parascolaire, métiers, recherche  
 d'emploi - fonds art contemporain

**20°**  
**BIBLIOTHÈQUE**  
**SAINT-FARGEAU**   
 12, rue du Télégraphe  
 ☎ Tél. 01 43 66 84 29  
 bibliotheque.saint-fargeau@paris.fr  
 Métro : Télégraphe  
**adultes, discothèque & jeunesse**  
 mardi 13h - 19h  
 mercredi 10h - 13h & 14h - 18h  
 jeudi 13h - 19h  
 vendredi 13h - 19h  
 samedi 10h - 13h & 14h - 18h  
 >> fonds de théâtre contemporain

**20°**  
**BIBLIOTHÈQUE SORBIER**   
 17, rue Sorbier  
 ☎ Tél. 01 46 36 17 79  
 bibliotheque.sorbier@paris.fr  
 Métro : Gambetta  
**adultes & jeunesse**  
 mardi 13h30 - 18h30  
 mercredi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h  
 jeudi 13h30 - 18h30  
 vendredi 13h30 - 18h30  
 samedi 10h - 12h30 & 13h30 - 18h

pôles de langue\* : méthodes de lecture - livres en langue étrangère et...

# BIBLIOTHÈQUES SPÉCIALISÉES ET PATRIMONIALES

## 1<sup>er</sup> BIBLIOTHÈQUE DU CINÉMA

### FRANÇOIS TRUFFAUT

Forum des Halles,  
4, rue du Cinéma

Tél. 01 40 26 29 33

bibliotheque.cinema@paris.fr

Métro : Les Halles, Châtelet

RER : Les Halles

du mardi au dimanche de 12h à 19h

» Documentation sur le cinéma et

l'audiovisuel : imprimés, DVD, CD.

Prêt et consultation sur place.

## 1<sup>er</sup> MÉDIATHÈQUE MUSICALE DE PARIS

Forum des Halles,  
8, Porte Saint Eustache

Tél. 01 55 80 75 30

mmp@paris.fr

Métro : Les Halles, station

Châtelet

RER : Les Halles

du mardi au samedi de 12h à 19h.

» Musique et danse.

Prêt et consultation sur place

(CD, livres & revues sur la musique,

partitions, vidéos).

Archives sonores en écoute sur place.

## 4<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE PARIS (BAVP)

Fermée pour travaux de rénovation,

réouverture prévue en octobre 2010

Hôtel de Ville / entrée 5, rue

Lobau

Métro : Hôtel de Ville

du lundi au vendredi de 9h30 à 18h

» Administration. Droit. Histoire.

Paris.

Consultation sur place.

## 4<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE FORNEY

Hôtel de Sens

1, rue du Figuier

Tél. 01 42 78 14 60

Métro : Pont-Marie, Saint-Paul

mardi, vendredi, samedi 13h - 19h30

mercredi, jeudi 10h - 19h30

Expositions de 13h à 19h

» Beaux-arts, arts décoratifs, arts

graphiques, métiers d'art.

Consultation sur place et prêt.

Fonds de la bibliothèque des Arts

Graphiques.

## 4<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE HISTORIQUE DE LA VILLE DE PARIS

(BHVP)

Hôtel de Lamoignon

24, rue Pavée

Tél. 01 44 59 29 40

bavp@paris.fr

Métro : Saint-Paul

du lundi au samedi de 10h à 18h.

» Histoire de Paris, fonds particuliers

sur le théâtre, fonds littéraires.

Consultation sur place.

## 5<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE DES LITTÉRATURES POLICIÈRES

(BILIPO)

48-50, rue du Cardinal-Lemoine

Tél. 01 42 34 93 00

bilipo@paris.fr

Métro : Cardinal Lemoine

du mardi au vendredi de 14h à 18h,

le samedi : 10h - 17h & sur rendez-vous.

» fonds de littérature policière et

domaines annexes (criminologie,

espionnage, cinéma policier).

Consultation sur place.

## 5<sup>e</sup> CENTRE DE DOCUMENTATION SUR LES MÉTIERS DU LIVRE

(CDML),

BIBLIOTHÈQUE BUFFON

15 bis, rue Buffon

Tél. 01 55 43 25 15

cdml@paris.fr

Métro : Gare d'Austerlitz

mardi, mercredi, vendredi :

10h30 - 19h / jeudi : 14h - 19h /

samedi : 10h30 - 18h

» Sciences de l'information,

bibliothèques, documentation, histoire

et techniques du livre, lecture, édition,

librairie, presse, politiques et

pratiques culturelles.

Consultation sur place et prêt.

## 5<sup>e</sup> FONDS HISTORIQUE & DOCUMENTATION SUR LA LITTÉRATURE JEUNESSE,BIBLIOTHÈQUE

L'HEURE JOYEUSE

6-12, rue des Prêtres Saint-Séverin

Tél. 01 56 81 15 60

bibliotheque.heurejoyeuse@paris.fr

Métro : Saint-Michel, Cluny

sur rendez-vous du mardi au samedi

» fonds de littérature pour la jeunesse

du 18<sup>e</sup> siècle à nos jours.

Consultation sur place et en différé.

## 13<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE MARGUERITE DURAND

79, rue Nationale

Tél. 01 53 82 76 77

bmd@paris.fr

Métro : Olympiades, Nationale,

Toilbac,

du mardi au samedi de 14h à 18h.

» Documentation sur les femmes

et le féminisme.

Consultation sur place.

## 16<sup>e</sup> BIBLIOTHÈQUE DU TOURISME & DES VOYAGES, BIBLIOTHÈQUE TROCADÉRO

6, rue du Commandant

Schlesing

Tél. 01 47 04 70 85

btv@paris.fr

Métro : Trocadéro

mardi, jeudi, vendredi : 13h - 19h

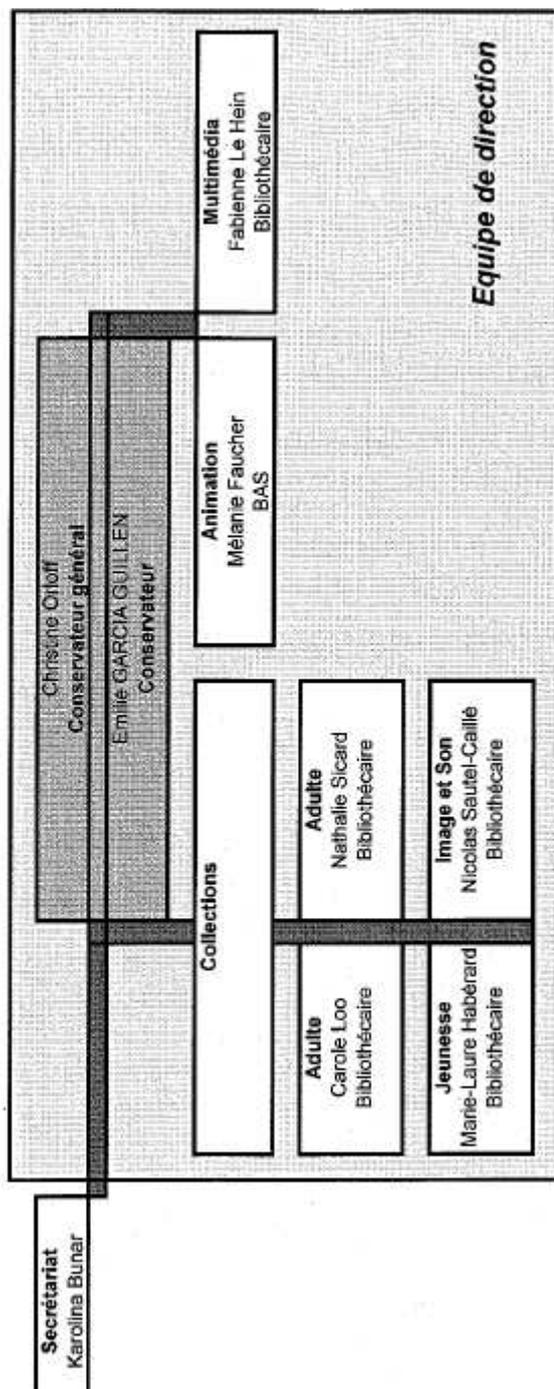
mercredi : 10h - 19h

samedi : 10h - 18h

» Tourisme, voyages, guides.

Consultation sur place et prêt.

## **Annexe 2 : organigramme de la médiathèque Marguerite Yourcenar (équipe de direction)**



Médiathèque Marguerite YOURCENAR  
Direction

# **Annexe 3 : grille « type » de questions sur les ateliers multimédia**

## **GRILLE TYPE DE QUESTIONS (médiathèques et autres structures)**

### **Présence d'un label ECM, EPN, NetPublic ?**

- Si oui, apporte quoi ?
- Réunions, mutualisation de ressources ?

### **Organisation des ateliers**

- Un secteur de la médiathèque à part entière ? Des fonctions transversales ?
- Qui fait quoi ? Les collègues du service multimédia participent-ils au travail des autres sections ? Et vice-versa ?
- Des profils spécialisés (en informatique ?) ou pas ?
- Comment se forment les collègues ? De manière empirique ; formation de formateurs ?

### **Contenu des ateliers ?**

- Ateliers d'initiation et offre thématique ?
- Qui élabore les supports de formation ?
- Un support donné aux participants ?
- Comment se fait le choix des ateliers proposés ? Prise en compte des demandes des lecteurs ?
- Durée et fréquence des ateliers ?

### **Liens avec les collections connexes ?**

- Revues informatiques ? Collections relatives à : informatique, internet, formation ?

### **Quels publics s'inscrivent aux ateliers ? Modalités d'inscription ?**

- Retraités ? Personnes en recherche d'emploi ? Actifs ? Enfants ?
- Les participants doivent-ils être inscrits à la Médiathèque ou pas ?
- Ateliers gratuits-payants ?

### **Quels moyens matériels ?**

- Combien de postes ?
- Un espace multimédia dans la médiathèque ? Une salle de formation à part ? Des postes dans les espaces publics de la médiathèque ?
- Choix de logiciels libres et/ou propriétaires ? Raisons ?
- Si présence d'un espace dédié aux ateliers : espace ouvert en dehors des ateliers, en libre accès ?

### **Une offre d'autoformation ?**

- Bureautique, méthodes de langues ? Via CAREL ?
- Quel accompagnement ?

### **Comment sont signalées les ressources, les ateliers ?**

- Communication interne et externe ?
- Affichage dans la bibliothèque ; plaquettes d'information ; site web de la bibliothèque, de la Ville ?

### **Présence de postes spécifiques à destination des personnes handicapées : malvoyantes, non-voyantes, sourdes ?**

- Quels matériels ? Vocale Presse ?
- Quel accompagnement ? Des ateliers spécifiques ?

### **Des partenariats avec d'autres structures dans la Ville ?**

- Maisons de retraites, associations ?

### **Atouts et limites ?**

### **Exemples d'ateliers nouveaux ?**

### **Réflexions en cours et projets ?**

## **Annexe 4 : planning des ateliers multimédia à Yourcenar**

### Semaine type 1: Secteur Multimédia avec 2 personnes (situation en août 2010)

	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
10h30					
11h30					Blog?
12h30					
13h30					
14h30	Initiation Internet		Initiation Email	Internet avancé	
15h30		Atelier Enfants			
16h30	SOS			SOS	
17h30		SOS			SOS
18h30					

### Semaine type 2 : Secteur Multimédia avec 3 personnes (situation antérieure)

	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
10h30					
11h30					Web 2.0 (Internet)
12h30					
13h30					
14h30	Initiation Internet		Blog?	Initiation informatique	
15h30		Atelier Enfants			
16h30	SOS			SOS	
17h30	Initiation Email		Clé USB	Achat ordinateur	SOS
18h30					

# Annexe 5 : planning des ateliers numériques des BM de Lyon

## LES ATELIERS NUMÉRIQUES

ESPACES NUMÉRIQUES, DE MAI À JUIN

Apprendre à surfer sur le net, créer son blog, retoucher ses photos ou tout simplement apprendre à se servir d'un ordinateur... les Espaces numériques des bibliothèques de Lyon sont ouverts à tous et proposent de nombreux ateliers, en groupe ou individuel, à date fixe ou sur rendez-vous. Toutes les initiations sont sur inscription auprès de chaque bibliothèque. Pour les initiations en groupe, les inscriptions sont ouvertes 15 jours avant la date.

Inscription sur place ou par téléphone :

BM Part-Dieu :  
04 78 62 19 79 / WIFI

BM 2<sup>e</sup> : 04 78 38 60 09

BM 4<sup>e</sup> : 04 72 10 65 43 / WIFI

BM 5<sup>e</sup> Point du Jour :  
04 37 20 19 49 / WIFI

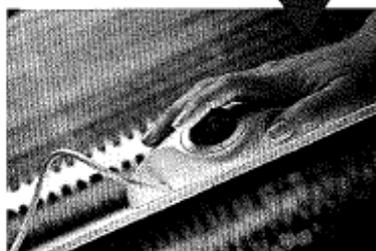
BM 7<sup>e</sup> Guillotière :  
04 78 69 01 15 / 99 20

BM 7<sup>e</sup> Jean Macé :  
04 78 96 48 30 / WIFI

Médiathèque du Bachut :  
04 78 78 11 97/94 / WiFi

BM 9<sup>e</sup> La Duchère :  
04 78 64 07 45

Médiathèque de Vaise :  
04 72 85 66 20



### DÉBUTER

#### Premiers pas avec la souris et le clavier

Initiation individuelle / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour

#### Découvrir l'ordinateur

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ vendredi 21 mai à 16h / BM Part-Dieu  
→ vendredi 7 & 28 mai à 17h / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour  
→ mercredi à 10h, jeudi à 14h ou vendredi à 17h / médiathèque Bachut

Initiation individuelle / BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Surfer sur Internet

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ vendredi 11 juin à 9h30 / BM 7<sup>e</sup> J. Macé  
→ vendredi 21 mai & 4 juin à 17h / BM 5<sup>e</sup> Pt Jour  
→ jeudi 10 juin à 17h / méd. de Vaise  
→ vendredi 21 mai à 10h / BM 2<sup>e</sup>  
→ mercredi à 10h, jeudi à 14h ou vendredi à 17h / médiathèque Bachut

Initiation individuelle / BM Part-Dieu - BM 2<sup>e</sup> - BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Créer sa messagerie électronique

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ mercredi à 10h, jeudi à 14h ou vendredi à 17h / médiathèque Bachut

Initiation individuelle / BM Part-Dieu - BM 2<sup>e</sup> - BM 5<sup>e</sup> Point du Jour - BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Mettre en page un document

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ jeudi 10 juin à 10h / BM 2<sup>e</sup>  
→ mercredi à 10h, jeudi 14h, vendredi 17h / médiathèque du Bachut

Initiation individuelle / BM 2<sup>e</sup> - BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Utiliser un tableur

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ vendredi 11 juin à 10h / BM 2<sup>e</sup>

Initiation individuelle / BM 2<sup>e</sup> - BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Découvrir la recherche documentaire

Initiation individuelle / BM 2<sup>e</sup> - BM 7<sup>e</sup> Guillotière

### PROGRESSER

#### Chercher un emploi sur Internet

Initiation individuelle / BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Créer un blog (à partir de 13 ans)

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ jeudi 17 juin à 10h / BM 2<sup>e</sup>  
→ vendredi 21 mai à 17h / BM 4<sup>e</sup>  
→ samedi 19 juin à 14h / méd. Bachut

Initiation individuelle / BM Part-Dieu - BM 2<sup>e</sup> - BM 7<sup>e</sup> Guillotière

#### Utiliser un appareil photo numérique avec un PC

Initiation individuelle / BM 2<sup>e</sup>

#### Retoucher ses photos

Avec le logiciel gratuit Gimp

Initiation individuelle / BM 2<sup>e</sup>

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ vendredi 11 juin à 17h / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour  
→ vendredi 4 juin à 17h / BM du 4<sup>e</sup>

#### Partager ses photos sur Internet

Avec le logiciel gratuit Picasa

Initiation en groupe (6-8 personnes - durée 2h)

→ mardi 25 mai et vendredi 28 mai à 10h / BM 4<sup>e</sup>  
→ samedi 22 mai à 10h30 / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour

**Créer un diaporama**

**Initiation en groupe**  
(6-8 personnes - durée 2h)  
→ vendredi 18 juin à 10h / BM 2<sup>e</sup>  
**Initiation individuelle** / BM 7<sup>e</sup> Guillotière

**Créer une page web**

**Initiation individuelle** / BM 2<sup>e</sup>

**Discuter sur Internet**

**Initiation en groupe** (6 personnes - durée 3h)  
→ vendredi 11 juin à 16h / BM Part-Dieu

**DÉCOUVRIR**

**La fabrique des images : cinéma & numérique**

Cycle de 4 rencontres avec des réalisateurs afin qu'ils nous expliquent la manière dont ils fabriquent aujourd'hui leurs images.

Le cinéma est né à Lyon voilà plus de 100 ans. La pellicule, qui était la matière première des visions du cinéma, est aujourd'hui en train de laisser la place au numérique.

médiathèque de Vaise

→ Séance 3 / jeudi 6 mai de 18h à 19h30 /

**Julien Gourbelx, Travail sur le fragment, la déconstruction et la re-composition visuelle et rythmique**

→ Séance 4 / jeudi 3 juin de 18h à 19h30 /

**Karim Aitouna, L'image et le son comme questionnement du quotidien**

**Préparez vos vacances sur Internet**

Venez choisir votre destination, votre hébergement, votre mode de transport...

**Initiation en groupe** (6-8 personnes - 2h)

→ vendredi 7 mai à 17h / BM Part-Dieu

→ samedi 12 juin à 16h / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour

**Les séjours de vacances pour ados sur Internet : conseils pour s'y retrouver !**

Aujourd'hui, l'offre des colonies de vacances s'est beaucoup diversifiée pour répondre aux attentes des parents et des enfants. Venez découvrir les différents types de séjours proposés sur Internet...

**Initiation en groupe** (6-8 personnes - 1h)

→ vendredi 21 mai à 18h30 / BM 7<sup>e</sup> Jean Macé

**Musiques en ligne**

Pour la Fête de la musique, venez découvrir les émissions de radios en ligne et créer vos playlist musicales sur Deezer.

**Initiation en groupe** (6-8 personnes - 2h)

→ vendredi 18 juin à 17h / BM Part-Dieu

**Viens mixer tes morceaux sur Audacity !**

Pour fêter la musique, venez utiliser le logiciel libre Audacity qui vous permettra de mélanger les sons et créer votre propre composition sonore.

Pour tous, à partir de 13 ans

**Initiation en groupe** (6-8 personnes - 2h)

→ mercredi 23 juin à 15h / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour

**Vidéo performance**

Avec un groupe de 3 adolescents, il s'agira de rejouer à la médiathèque cette phrase « l'art, c'est la vie ». Nous partirons de gestes anodins observés dans les différents étages de la médiathèque et nous les transformerons en performance filmée.

Pour tous, à partir de 11 ans

**Initiation en groupe** (3 personnes - 2h)

→ mercredi 5 mai à 14h à 16h /

médiathèque Vaise

**Personnalisez vos enveloppes et votre papier à lettre**

Venez créer des enveloppes personnalisées et le papier à lettre assorti.

Pour tous, à partir de 13 ans

**Initiation en groupe** (6-8 personnes - 3h)

→ samedi 22 mai à 14h / méd. Bachut

**Découvrir l'autoformation en ligne**

Venez découvrir les ressources d'autoformation en ligne de la Bibliothèque de Lyon.

- Informatique : système d'exploitation (Windows Seven, Mac), outils de bureautique, Internet, messagerie...

- Code de la route : tests et examens blancs, révision des panneaux

- Comptabilité-gestion : analyse financière, gestion, fiscalité...

**Initiation en groupe** (6-8 personnes - 2h)

→ jeudi 27 mai à 17h / médiathèque de Vaise

→ jeudi 17 juin à 17h / BM 5<sup>e</sup> Point du Jour



**LES GRANDS ÉCRANS DU NUMÉRIQUE**

**JEUDI 20 MAI À 17H30**

**NUMÉRIDANSE**

Rencontre avec **Charles Picq** qui viendra nous présenter le projet *Numéridanse - La vidéothèque de danse en ligne*.

Initié par la Maison de la Danse de Lyon et dirigé par Charles Picq, ce projet se donne pour objectif la constitution d'une base de données numérique d'informations audiovisuelles relatives au monde de la danse et de la chorégraphie. Il a pour but de rendre ces données accessibles au grand public, aux professionnels et au monde de l'éducation, à travers des outils spécifiques de présentation et de consultation qui respectent la qualité artistique des œuvres et les droits de diffusion et d'accès aux contenus.

**JEUDI 17 JUIN À 17H30**

**ERASME**

Rencontre autour de ce centre d'expérimentation multimédia du département du Rhône.

**JEUDI 24 JUIN À 18H30**

**TIMELINE**

Un Grand écran du numérique « Hors série », avec des projections/performances proposées par l'Enba Lyon.

Invité par la médiathèque de Vaise, l'ARCTimeline de l'École nationale des beaux-arts de Lyon (Enba) propose une sélection de travaux de ses étudiants. À travers ce programme, fait de pièces d'une durée variable, sélectionnées par Timeline, nous vous proposons de découvrir la diversité des postures de jeunes artistes qui utilisent la vidéo, l'audio et la performance comme matière ou support de leur travail.

ENBA / [www.enba-lyon.fr](http://www.enba-lyon.fr)

# Annexe 6 : planning des formations multimédia à la BM d'Issy-les-Moulineaux

## En informatique...

### Clic Souris !

**Durée:** 1h30  
**Gratuite**

**Objectifs**  
Savoir utiliser la souris afin de pouvoir suivre les autres formations

**PRE-REQUIS** ► Cette formation s'adresse aux débutants n'ayant jamais utilisé d'ordinateur.

### Découverte Internet

**Durée:** 1h30  
**Gratuite**

**Objectifs**  
Savoir consulter les pages d'information d'un site  
Savoir utiliser les fonctions de base d'un navigateur  
Savoir faire une recherche simple d'information

**PRE-REQUIS** ► Cette formation s'adresse aux débutants n'ayant jamais utilisé Internet mais sachant se servir d'une souris.

### Rechercher sur le Web

**Durée:** 2h  
**Gratuite**

**Objectifs**  
Savoir utiliser moteurs et annuaires de recherche  
Savoir utiliser quelques fonctions avancées de recherche  
Explorer et comprendre les différences entre quelques outils

**PRE-REQUIS** ► Cette formation s'adresse aux personnes déjà initiées à Internet et souhaitant mieux utiliser la recherche d'information sur le web.

### Créer et utiliser une boîte aux lettres électronique

**Durée:** 2h  
**Gratuite**

**Objectifs**  
Créer sa boîte aux lettres  
Savoir consulter, écrire et envoyer des messages

**PRE-REQUIS** ► Cette formation s'adresse aux personnes déjà initiées à Internet : savoir accéder à un site en tapant son adresse, naviguer de pages en pages.

**POUR VOUS INSCRIRE:** Assurez-vous de posséder les pré-requis indiqués. Munissez-vous de votre carte d'emprunteur et présentez vous à la formation adultes, ou bien appelez le 014 123 80 61.

### Initiation au traitement de texte Word 2007

**Durée:** 3h  
**Payante**

**Objectifs**  
Découvrir l'environnement de Word  
Savoir utiliser les fonctions de base (mise en forme des paragraphes, du texte, insérer une image)

**PRE-REQUIS** ► Cette formation s'adresse aux débutants sachant se servir d'une souris.  
Note: ce cours n'est pas un cours de dactylographie.

### Questions réponses : qu'est-ce qu'un ordinateur ?

**Durée:** 1h30  
**Payante**

**Objectifs**  
Comprendre le fonctionnement interne de la machine (processeur, mémoire vive, disque dur...) pour décrypter les offres commerciales

**Déroulement**  
Cette formation se fait sous forme de conférence, sans manipuler les ordinateurs. De petits exposés seront l'occasion de répondre à vos questions.

**PRE-REQUIS** ► Avoir déjà utilisé un ordinateur. Si ce n'est pas le cas, il est conseillé de suivre la formation « Clic Souris » ou bien « découverte d'internet ».

### Ranger ses documents : gérer les fichiers sous Windows

**Durée:** 1h30  
**Payante**

**Objectifs**  
Savoir ranger ses fichiers dans «Mes documents» : créer un dossier, déplacer, supprimer un fichier...

**PRE-REQUIS** ► Utiliser déjà un peu un ordinateur (consultation internet...). Pour ceux qui ne connaissent pas l'informatique, il est conseillé d'avoir suivi la formation « Clic Souris » ainsi que la « découverte d'internet ».



Les cours ont lieu de septembre à juin.

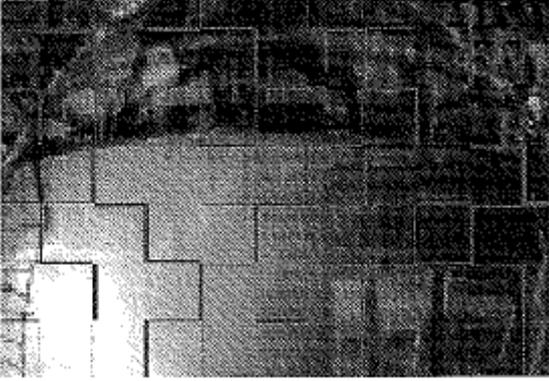
Ils sont réservés aux personnes titulaires d'une carte d'emprunteur.

TARIFS	Cours de 1 heure 30	Cours de 3 heures
Isséen et Arc de Seine	12 €	24 €
Tarif réduit	6 €	12 €
Non Isséen	23,25 €	46,50 €

Applicés du 01/09/2009 au 30/09/2010

Nous vous remercions que vous disposiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art.30 et suivants de la loi « Informatique et Libertés »).  
Pour l'exercer, adressez-vous à iss@iss-issy.fr

## **Annexe 7 : planning des ateliers multimédia à la BM d'Argentan**



**MULTIMEDIA**

**LES PREMIERS PAS**

DÉCOUVRIR L'ORDINATEUR	GÉRER SES DOSSIERS SUR ORDINATEUR
Vendredi 15 janvier de 14h à 16h	Vendredi 29 janvier de 14h à 15h30
Samedi 13 février de 10h à 12h	Samedi 13 mars de 10h à 11h30
Mardi 30 mars de 16h à 18h	Mardi 27 avril de 16h à 17h30
TÉLÉCHARGER DES LOGICIELS LIBRES	GRABER UN CD
Mardi 5 janvier de 16h à 17h30	Vendredi 8 janvier de 14h à 15h30
Mardi 2 février de 16h à 17h30	Vendredi 5 février de 14h à 15h30
Vendredi 19 mars de 14h à 15h30	Samedi 20 mars de 10h à 11h30

**LE TRAITEMENT DE TEXTE**

INITIATION NIVEAU 1	INITIATION NIVEAU 2
Samedi 15 janvier de 10h à 11h30	Mardi 19 janvier de 16h à 17h30
Mardi 2 mars de 16h à 17h30	Vendredi 5 mars de 14h à 15h30
Vendredi 2 avril de 14h à 15h30	Samedi 3 avril de 10h à 11h30

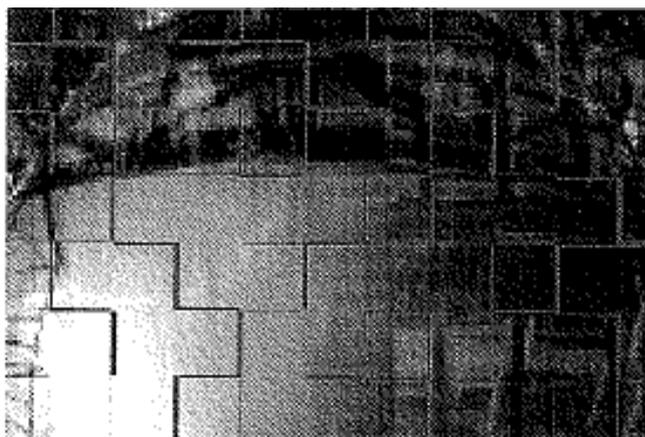
**LA MUSIQUE**

CONVERTIR EN MP3	NUMÉRISER DES VHS/CD
Samedi 6 février de 10h à 11h30	Mardi 23 mars de 16h à 17h30

**Espace multimedia (galerie)    Sur inscription**

20



## MULTIMEDIA

### INTERNET

INITIATION INTERNET	INITIATION AUX RESEAU
Vendredi 22 janvier de 14h à 15h30	Mardi 26 janvier de 16h à 17h30
Samedi 6 mars de 10h à 11h30	Vendredi 12 mars de 14h à 15h30
Mardi 6 avril de 16h à 17h30	Samedi 10 avril de 10h à 11h30
APPROFONDISSEMENT INTERNET	
Samedi 23 janvier de 10h à 11h30	Mardi 9 mars de 16h à 17h30
Vendredi 9 avril de 14h à 15h30	

### E-ADMINISTRATION

Vendredi 22 janvier de 17h à 18h	Vendredi 12 février de 17h à 18h
Vendredi 26 mars de 17h à 18h	Vendredi 9 avril de 17h à 18h

### LES IMAGES NUMÉRIQUES

SCANNER UNE IMAGE	RETOUCHER UNE IMAGE
Samedi 9 janvier de 10h à 11h30	Mardi 12 janvier de 16h à 17h30
Mardi 9 février de 16h à 17h30	Vendredi 12 février de 14h à 15h30
Vendredi 26 mars de 14h à 15h30	Samedi 27 mars de 10h à 11h30
TRANSFÉRER SES PHOTOS SUR ORDINATEUR	
Samedi 30 janvier de 10h à 11h30	Mardi 16 mars de 16h à 17h30
Vendredi 30 avril de 14h à 15h30	

Espace multimedia (galerie) [Sur inscription](#)

# Annexe 8 : plaquette des activités du Carrefour Numérique

<p><b>VOUS ÊTES ACCOMPAGNÉS D'ENFANTS OU D'ADOLESCENTS</b></p> <p>Vous souhaitez que vos enfants aient accès à des ateliers en ateliers ? Ou à l'après midi ? Ou à la fois ? Ou tout simplement pour aller avec vous ? Selon votre demande, nous avons prévu des ateliers adaptés à votre demande.</p>	<p><b>ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE (à la demande)</b></p> <p>Réviser les maths avec l'animateur Accompagnement individuel pour les élèves de la 6<sup>e</sup> à la terminale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les mer. de 17h à 18h30</li> </ul> <p>À la bibliothèque</p> <p>Accompagnement scolaire individuel Accompagnement gratuit pour collégiens et lycéens proposé dans les matières scientifiques, l'organisation du travail et la méthodologie de recherche documentaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les sam. et dim. de 14h à 18h</li> </ul> <p>(à marquer pendant les vacances scolaires)</p>
<p><b>VOUS VEULEZ PROGRESSER</b></p> <p>Vous êtes à la recherche de nouvelles idées et de nouvelles compétences pour améliorer votre entreprise ? Vous souhaitez développer votre activité ? Vous souhaitez améliorer votre image ? Vous souhaitez améliorer votre service ? Vous souhaitez améliorer votre processus ?</p>	<p><b>RETOUR À LA PRATIQUE</b></p> <p>Réviser les maths avec l'animateur Accompagnement individuel pour les élèves de la 6<sup>e</sup> à la terminale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les mer. de 17h à 18h30</li> </ul> <p>À la bibliothèque</p> <p>Accompagnement scolaire individuel Accompagnement gratuit pour collégiens et lycéens proposé dans les matières scientifiques, l'organisation du travail et la méthodologie de recherche documentaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les sam. et dim. de 14h à 18h</li> </ul> <p>(à marquer pendant les vacances scolaires)</p>
<p><b>VOUS DÉBUTEZ</b></p> <p>Vous souhaitez découvrir les services numériques ? Vous souhaitez découvrir les services numériques ? Vous souhaitez découvrir les services numériques ?</p>	<p><b>ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE (à la demande)</b></p> <p>Réviser les maths avec l'animateur Accompagnement individuel pour les élèves de la 6<sup>e</sup> à la terminale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les mer. de 17h à 18h30</li> </ul> <p>À la bibliothèque</p> <p>Accompagnement scolaire individuel Accompagnement gratuit pour collégiens et lycéens proposé dans les matières scientifiques, l'organisation du travail et la méthodologie de recherche documentaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les sam. et dim. de 14h à 18h</li> </ul> <p>(à marquer pendant les vacances scolaires)</p>

# PROGRAMME

du 2 février au 4 juillet 2010



# CARRÉFOUR NUMÉRIQUE

en accès gratuit



## MODE D'EMPLOI

Le Carréfour numérique est une base de données en ligne accessible à tous les citoyens. Elle est destinée à faciliter l'accès à l'information et à promouvoir les services numériques. Elle est ouverte à tous les citoyens.

- 1. Comment s'inscrire à un atelier ?**  
L'accès est gratuit sur inscription obligatoire à l'accueil du Carréfour numérique.
- 2. Comment accéder à l'espace d'information ?**  
L'accès est gratuit sur inscription obligatoire à l'accueil du Carréfour numérique.
- 3. Comment naviguer sur Internet, librement ?**  
L'accès est réservé aux titulaires d'un titre-accès. Remarque : vous êtes à l'accueil de la bibliothèque (niveau -1).
- 4. Comment venir avec une classe ?**  
Contactez [admo-numérique@cité-numérique.fr](mailto:admo-numérique@cité-numérique.fr)

**5. Comment utiliser le site Loris-Bralle, équipée pour les mal- et non-voyants ?**  
Pour naviguer sur le web, numériser des documents, utiliser les logiciels de bureautique, consulter son courrier électronique, imprimer en braille et en relief et s'inscrire à l'internet : appelez le service sur le web, à créer et gérer une boîte électronique. L'accès est gratuit sur réservation au 01 40 05 78 42.

**Le Carréfour numérique fait partie du réseau Cyber-base :**  
[www.cyberbase.org](http://www.cyberbase.org)

**<http://carrrefour-numerique.cite-sciences.fr/>**  
Le site web pour retrouver le programme détaillé et découvrir des ressources en ligne pour vous former, commencer un apprentissage à l'aide de fiches pratiques et de tutoriels. Les tables rondes sont diffusées en podcast, vous pouvez les écouter en ligne et/ou les télécharger chez vous.

## Les vraies découvertes sont sur

# universcience.tv

LA RÉPUBLIQUE VALENTIN SCHEFFÉ (1850) - 1914 - 1918 - 1919 - 1920 - 1921 - 1922 - 1923 - 1924 - 1925 - 1926 - 1927 - 1928 - 1929 - 1930 - 1931 - 1932 - 1933 - 1934 - 1935 - 1936 - 1937 - 1938 - 1939 - 1940 - 1941 - 1942 - 1943 - 1944 - 1945 - 1946 - 1947 - 1948 - 1949 - 1950 - 1951 - 1952 - 1953 - 1954 - 1955 - 1956 - 1957 - 1958 - 1959 - 1960 - 1961 - 1962 - 1963 - 1964 - 1965 - 1966 - 1967 - 1968 - 1969 - 1970 - 1971 - 1972 - 1973 - 1974 - 1975 - 1976 - 1977 - 1978 - 1979 - 1980 - 1981 - 1982 - 1983 - 1984 - 1985 - 1986 - 1987 - 1988 - 1989 - 1990 - 1991 - 1992 - 1993 - 1994 - 1995 - 1996 - 1997 - 1998 - 1999 - 2000 - 2001 - 2002 - 2003 - 2004 - 2005 - 2006 - 2007 - 2008 - 2009 - 2010

**Carréfour numérique**  
Ouvert tous les jours sauf le lundi, de 12h à 18h45 (jusqu'à 19h45 le mardi).  
Pour les vacances scolaires, voir dépliant spécifique.

**Cité des sciences et de l'industrie**  
30, avenue Corentin-Laroux - 75019 Paris  
10 Porte de la Villette (ligne 7) - 75, 139, 150, 152, PC  
un site **universcience**

## PLANNING HEBDOMADAIRE DES ATELIERS (hors vacances scolaires)

inscriptions pour ateliers sur inscription d'après 10h30 de 12h à 13h30

JOUR	12h-14h	14h-16h	16h-18h	18h-20h
<b>MARDI</b>	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques
<b>MERCREDI</b>	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques
<b>JEUDI</b>	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques
<b>VENDREDI</b>	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques
<b>SAMEDI</b>	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques
<b>DIMANCHE</b>	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques	10h30-12h30 : ateliers pratiques 12h30-14h30 : ateliers pratiques 14h30-16h30 : ateliers pratiques 16h30-18h30 : ateliers pratiques 18h30-20h30 : ateliers pratiques