

Bordeaux: quand la bibliothèque pilote le dispositif des conseillers numériques pour la collectivité

BPI – Conseil de la coopération 17 juin 2022



Bibliothèques
Bordeaux

Les bibliothèques de Bordeaux

Les implantations

- 10 bibliothèques
- 1 bibliobus (6 arrêts)
- 1 bibliambule



Quelques chiffres-clés

50 000 inscrits

1,3 million de prêts par an

1 million de documents

100 PC publics

40 000 réservations de postes par an



Médiation numérique dans les bibliothèques de Bordeaux



Ateliers collectifs adultes et enfants :

compétences numériques de base, présentation de sites, de ressources, d'applications...

Rendez-vous individuels (Soluces) :

assistance de base pour résoudre les difficultés (matérielles, logicielles...)

Cafés numériques :

		2019	2020	2021
ateliers	nombre	179	27	31
	inscrits	944	103	118
accompagnement individuel	nombre	214	102	162
	inscrits	694	308	368

Médiateurs numériques : 3 animateurs multimédia titulaires

Contributeurs occasionnels : agents d'autres services

Service civique : contrat de 8 mois de 28h hebdomadaires

1 chargé de projets médiation numérique

Les bibliothèques intégrées dans un réseau de professionnels de l'inclusion numérique

Quelques jalons :

- 2016 : Rédaction du *Livre blanc de la solidarité numérique* de la Ville de Bordeaux
- 2015-2017 : inclusion numérique comme une des orientations stratégiques de la convention-cadre du contrat de ville de la Métropole de Bordeaux

Des réalisations :

- ➔ Création d'un groupe de travail numérique
 - > Un centre de formation de de médiation numériques : Sésame
 - > Un guide « Le numérique pour tous, lieux ressources pour l'inclusion numérique »
 - > Le réseau Aladdin

Objectif : établir un maillage territorial concerté avec l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique (publics, privés et associatifs)

Conseillers numériques France Service

- **Mairie de Bordeaux :**

- 4 postes de conseillers numériques validés + arrivée d'un 5^{ème} au 1/07/2022
- Pilotage du dispositif assuré par le chargé de médiation numérique des Bibliothèques
 - Recrutement et encadrement fonctionnel des CN
 - Relations avec les différentes structures de la Ville

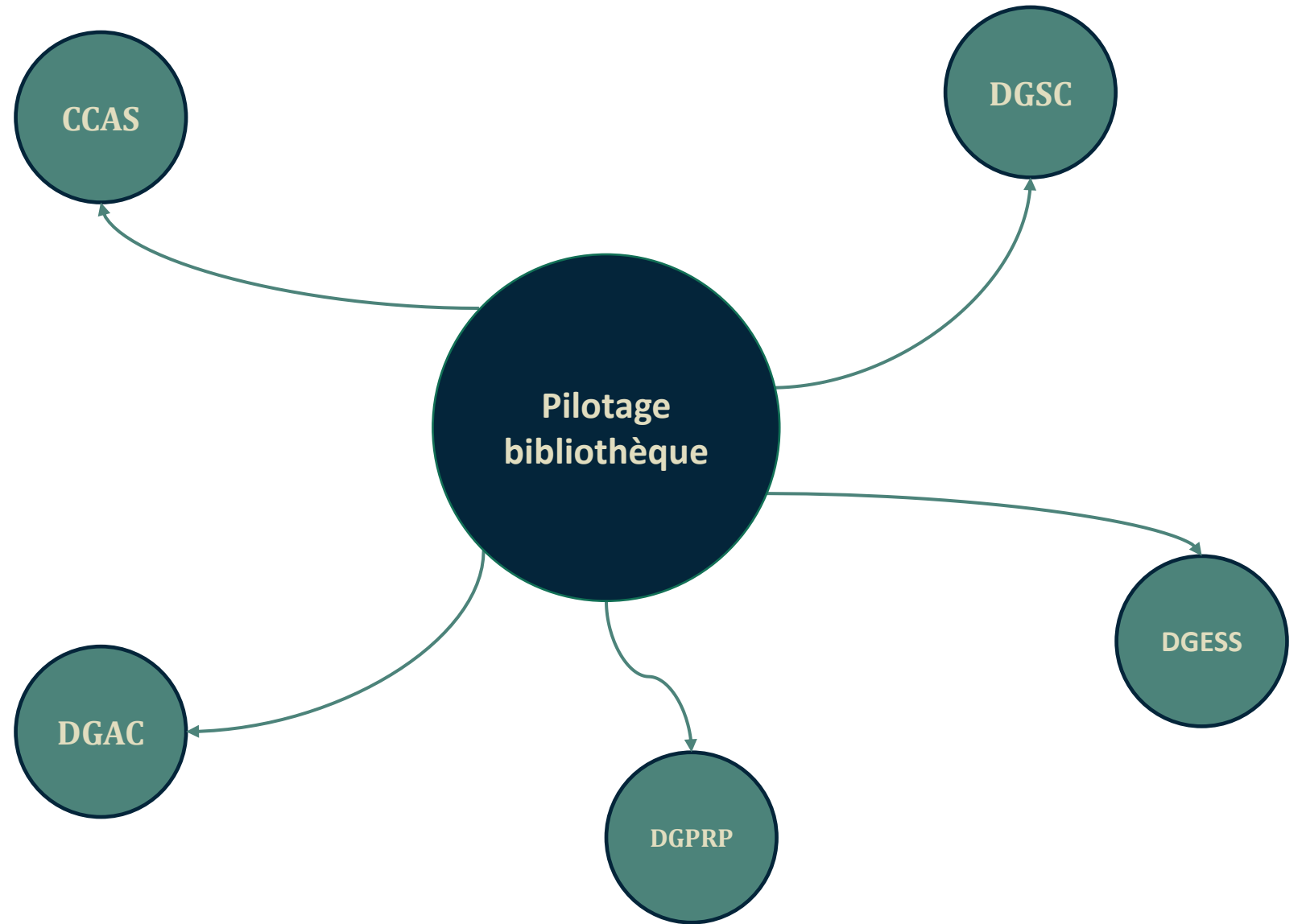
Décembre 2021 – Juin 2022 : Recensement des besoins auprès de l'ensemble des directions générales de la Ville de Bordeaux et du CCAS, en collaboration avec Bordeaux-Métropole

Septembre 2021-Janvier 2021 : priorisation des demandes, planification et organisation des permanences

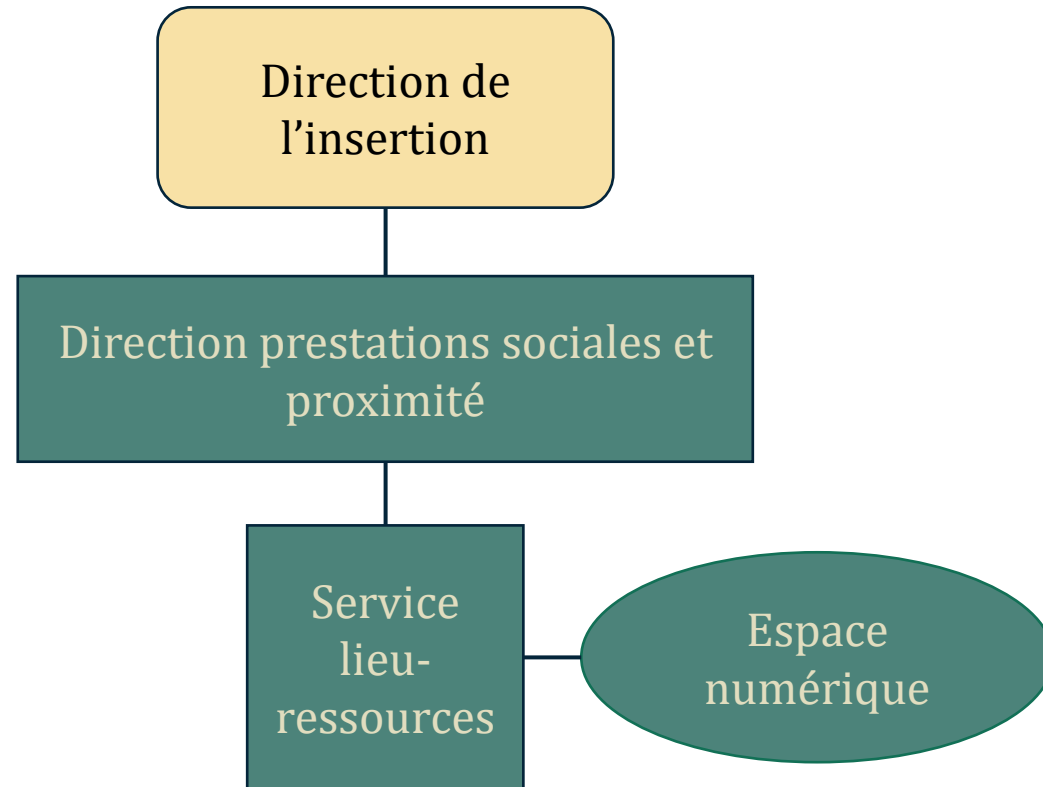
- **Bordeaux Métropole:**

- 46 postes de conseillers numériques validés sur la métropole bordelaise répartis dans 37 structures (18 publiques / 19 privées)
- Coordination du dispositif à l'échelle de la métropole

Phase 1



CCAS



- Demande de logement social : 1ère demande et renouvellement, dossier Adoma, habitat jeune, Action logement
- Création de boîte mail
- Compte Ameli
- Inscription pôle emploi
- Demande d'État Civil
- Assurance retraite
- Démarches Préfecture
- Permis avec l'ANTS sauf si paiement nécessaire
- Dossier CAF / MSA (Rsa, prime d'activité, APL)
- Impôt (création compte et navigation)
- Compte France Connect
- ...

Sans rendez-vous

DG PROXIMITÉ ET RELATIONS AVEC LA POPULATION

Direction de la
proximité

MAIRIES DE QUARTIER

BORDEAUX-
MARITIME

BASTIDE

CAUDÉRAN

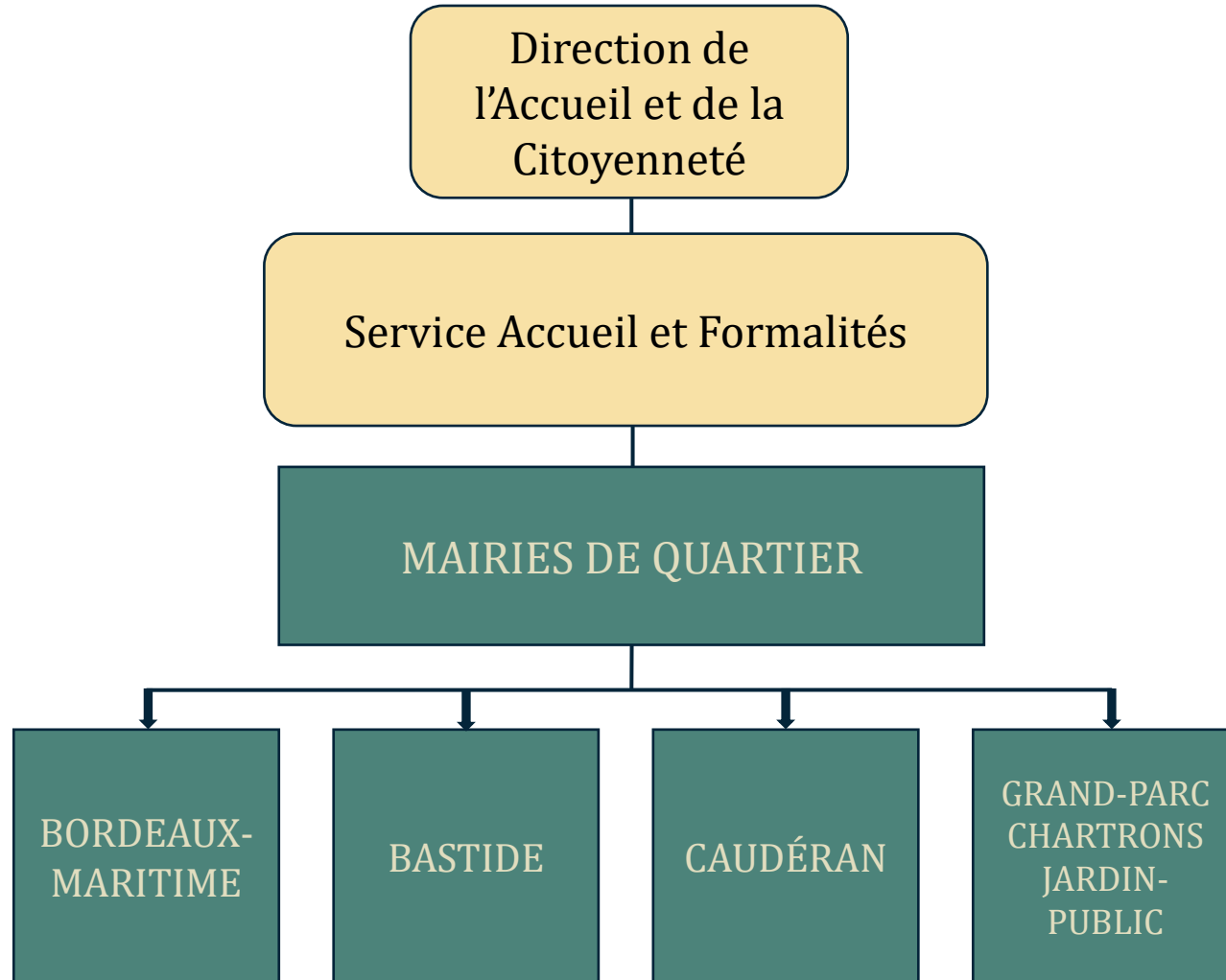
GRAND-PARC
CHARTRONS
JARDIN-
PUBLIC

Direction de la
police municipale

STATIONNEMENT RÉSIDENT

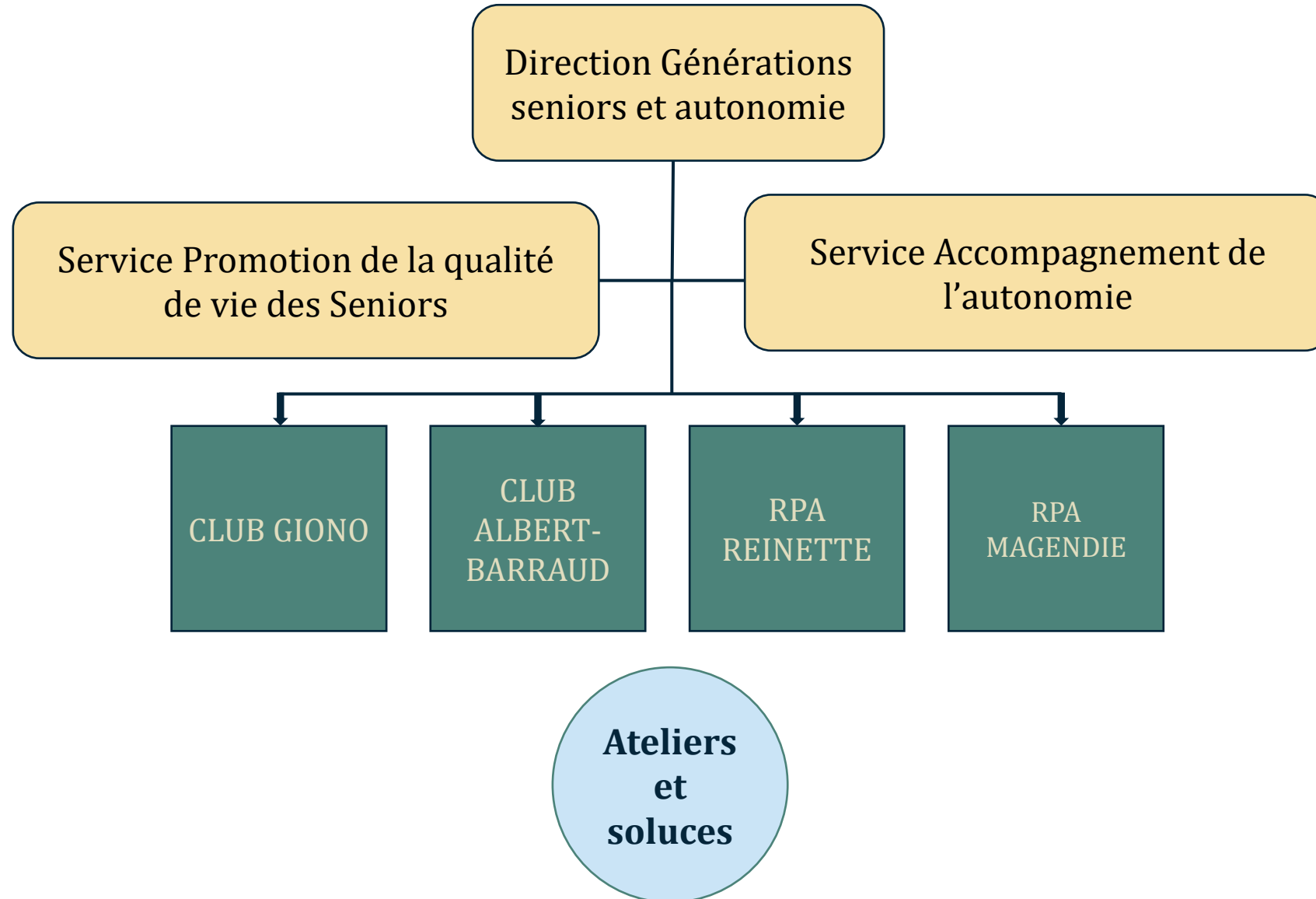
Sans rendez-
vous

DG SOLIDARITÉ ET CITOYENNETÉ

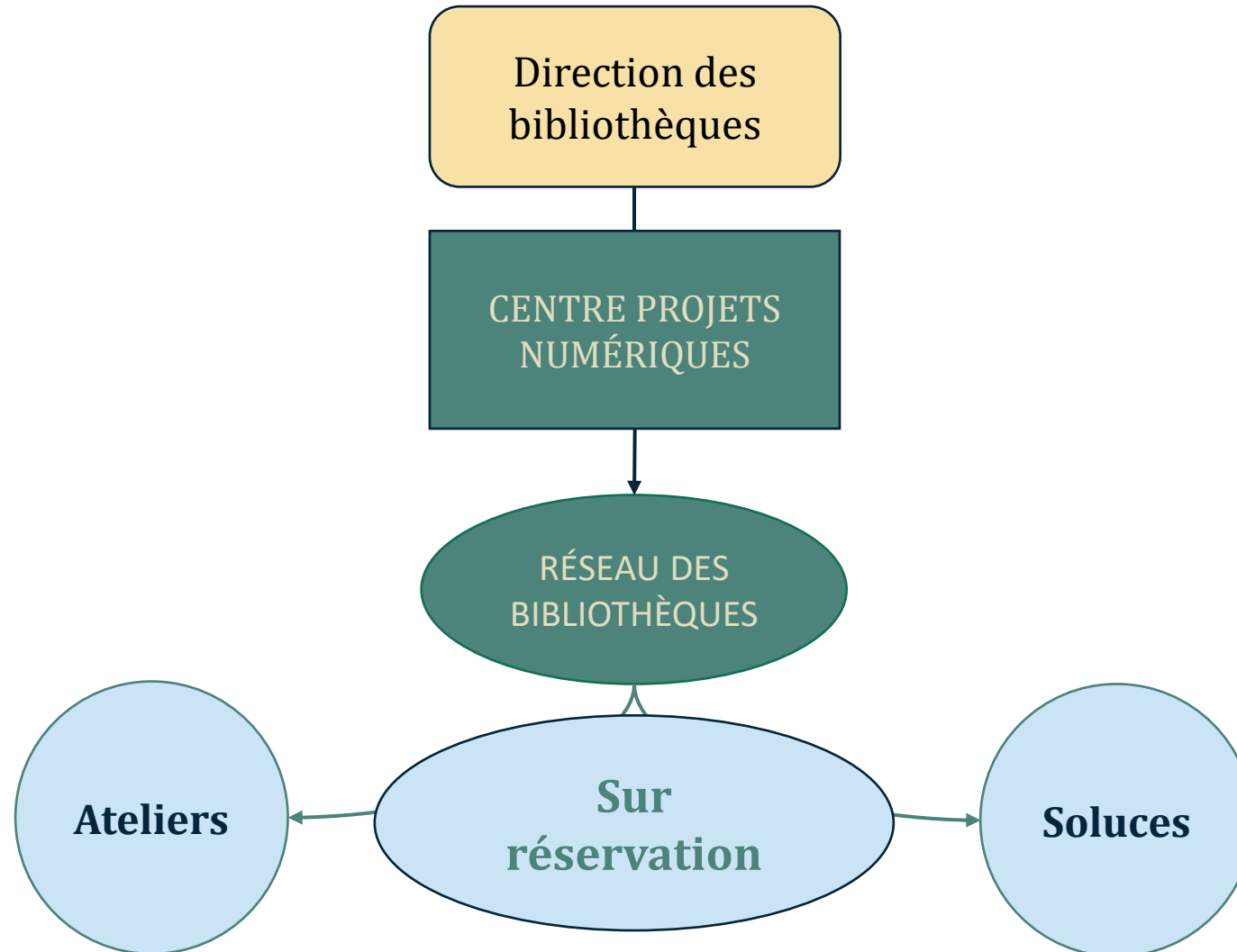


- Achat billets/cartes transports en commun (TBM, sncf...)
- ANTS (carte identité, passeport, permis...)
- Dossier demande de logement
- CAF, Pôle Emploi, Ameli.fr
- Création boîte mail et aide à l'utilisation
- Demandes présentes sur Bordeaux.fr (recensement, inscription école, inscription liste électorale...)
- Contestations amendes
- Prise de rendez-vous en ligne (Doctolib, mairies...)
- Accompagnement sur smartphone ou PC basique et rapide (si besoin d'un rdv long : prise de RDV en bibliothèque)
- ...

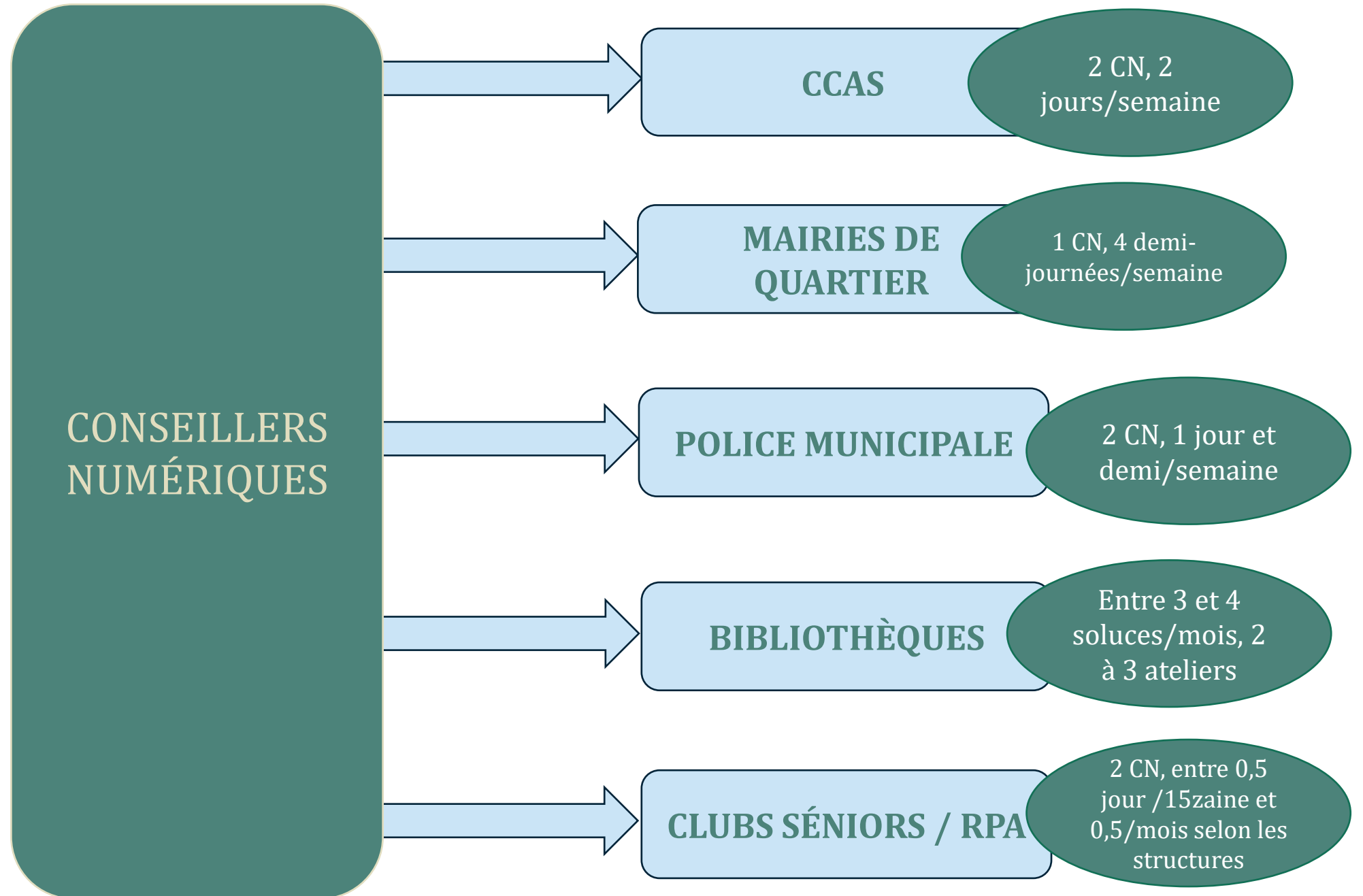
DG SOLIDARITÉ ET CITOYENNETÉ



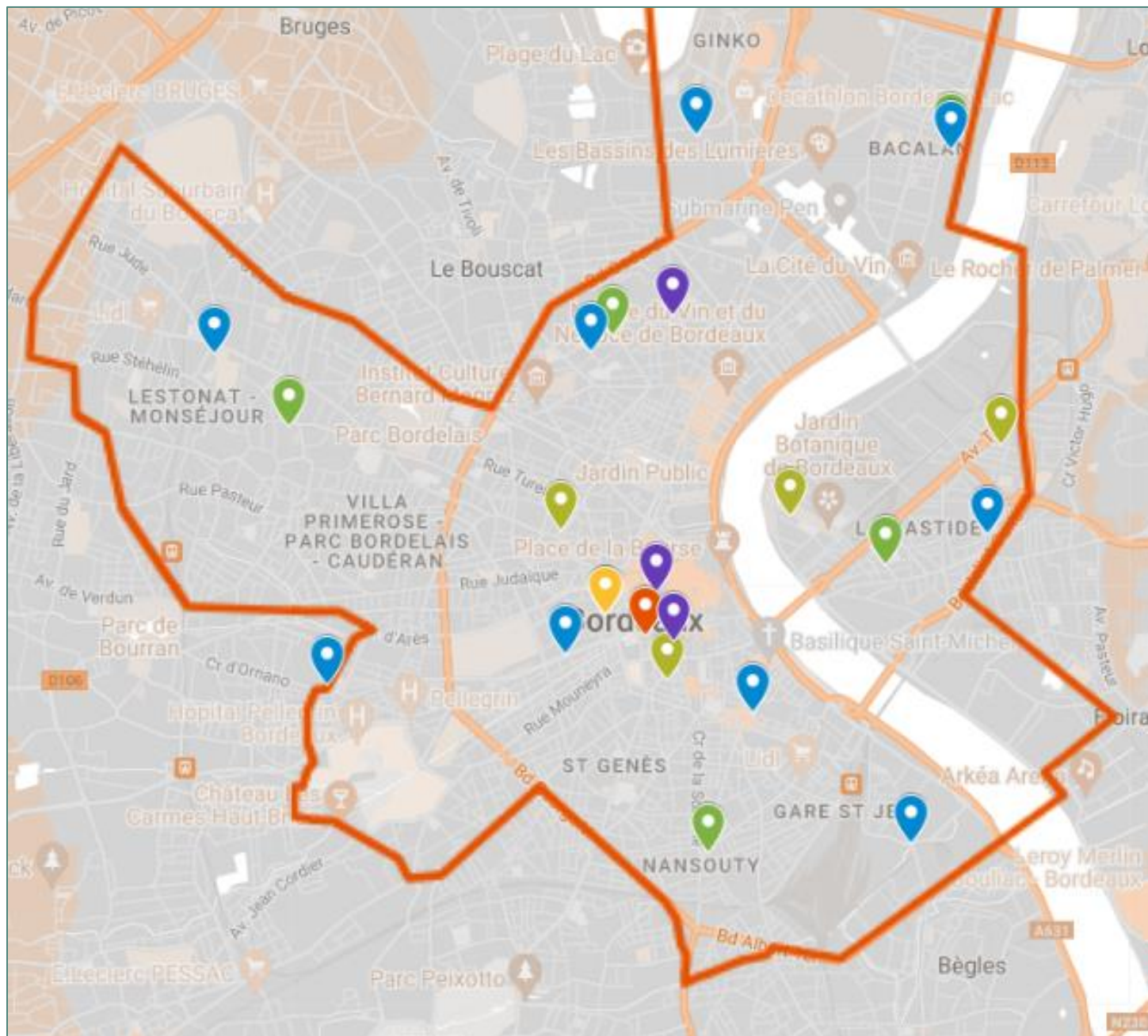
DG AFFAIRES CULTURELLES



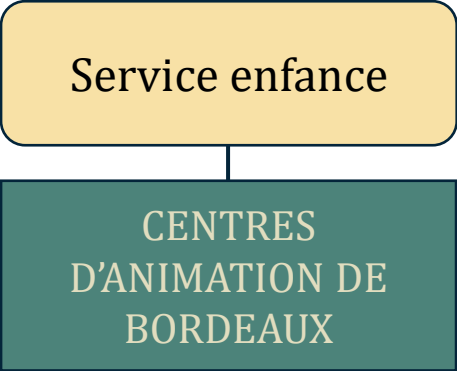
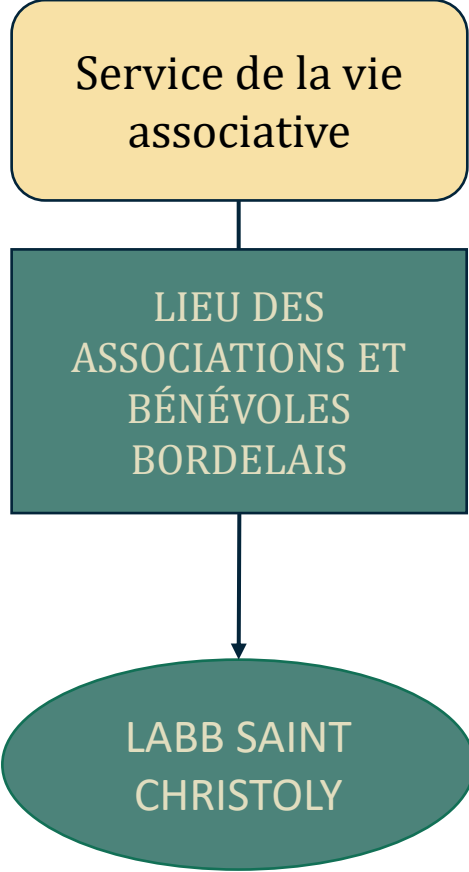
Phase 1
fév. 2022-



Cartographie des lieux d'intervention des CNFS



DG ÉDUCATION, SPORT ET SOCIÉTÉ



phase 2 :
extension du
dispositif
à partir de sept.
2022 ou janvier
2023

CONSEILLERS
NUMÉRIQUES

CCAS

MAIRIES DE QUARTIER

POLICE MUNICIPALE

CLUBS SÉNIORS / RPA

BIBLIOTHÈQUES

LABB ST CHRISTOLY

CENTRES D'ANIMATION

MISSION LOCALE

MAISON DE L'EMPLOI

+ 1 mairie de quartier:
Bordeaux-Nansouty

1^{er} bilan

Opportunités

- Meilleure interconnaissance des services
- Identification des bibliothèques comme lieux ressources
- Montée en compétences

Points de vigilance

- Logique de flux/accompagnement
- Gestion des urgences/autonomisation
- Jusqu'où aller dans l'accompagnement ? (question de la responsabilité)

Merci de votre attention.

Stéphanie Espagnet – Bibliothèques de Bordeaux
Service développement du numérique



Bibliothèques
Bordeaux