



**Rencontre du  
23 juin 2022**



# ORDRE DU JOUR

- Points d'actualité
- Préfiguration d'un schéma Métropolitain de Lecture Publique
- Une charte d'inclusion numérique pour qui ? comment ? et pourquoi ?
- Présentation de l'exposition commandée par la Métropole et réalisée par Tuba : « self data » par Mathis Cacheux – Tuba



# POINTS D'ACTUALITE

- Mise en ligne des interventions de la journée pro du 14 avril
- Recrutement BNM
- Actualité territoires



# PREFIGURATION D'UN SCHEMA METROPOLITAIN DE LECTURE PUBLIQUE

## CONTEXTE ET OPPORTUNITES

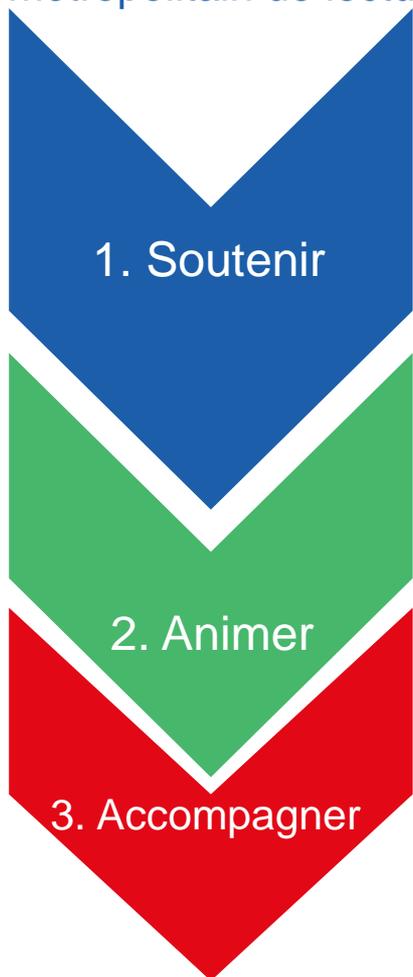
- Loi n°2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique, missions des bibliothèques départementales (couverture territoriale en bibliothèques, mise en réseau des bibliothèques des collectivités territoriales, .... schéma de développement de la lecture publique)
- Développement des coopérations intercommunales
- Intervention renouvelée des bibliothèques départementales dans leurs missions
- Seuil d'intervention des BD en question (+10 à 15 000 hab)
- Métropole de Lyon
  - RMB depuis 2018
  - BNM inscrite au plan de mandat
  - Convention BML Métro #2
- Diagnostic 2021 sur les attentes des directeurs.trices de bib
- Inspection IGéSR
- Stage conservatrice INET

# PREFIGURATION D'UN SCHEMA METROPOLITAIN DE LECTURE PUBLIQUE

## RAPPEL DE LA POLITIQUE METROPOLITAINE

### Trois niveaux d'intervention en lecture publique

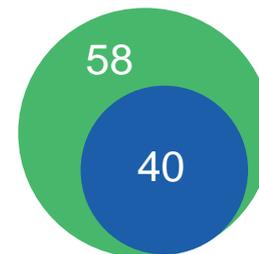
*Conseil du 15 décembre 2017, Délibération n° 2017-2434* : « Prémices » d'un schéma métropolitain de lecture publique.



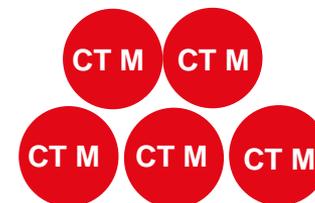
- Prêt de documents
- Mise à disposition de ressources numériques
- Soutien à l'action culturelle
- Conseil / Expertise
- Formation des professionnels et bénévoles



- Animation du RMB
- Accompagnement à l'évolution des usages
- Circulation des projets d'action culturelle
- Développement des partenariats avec les événements métropolitains



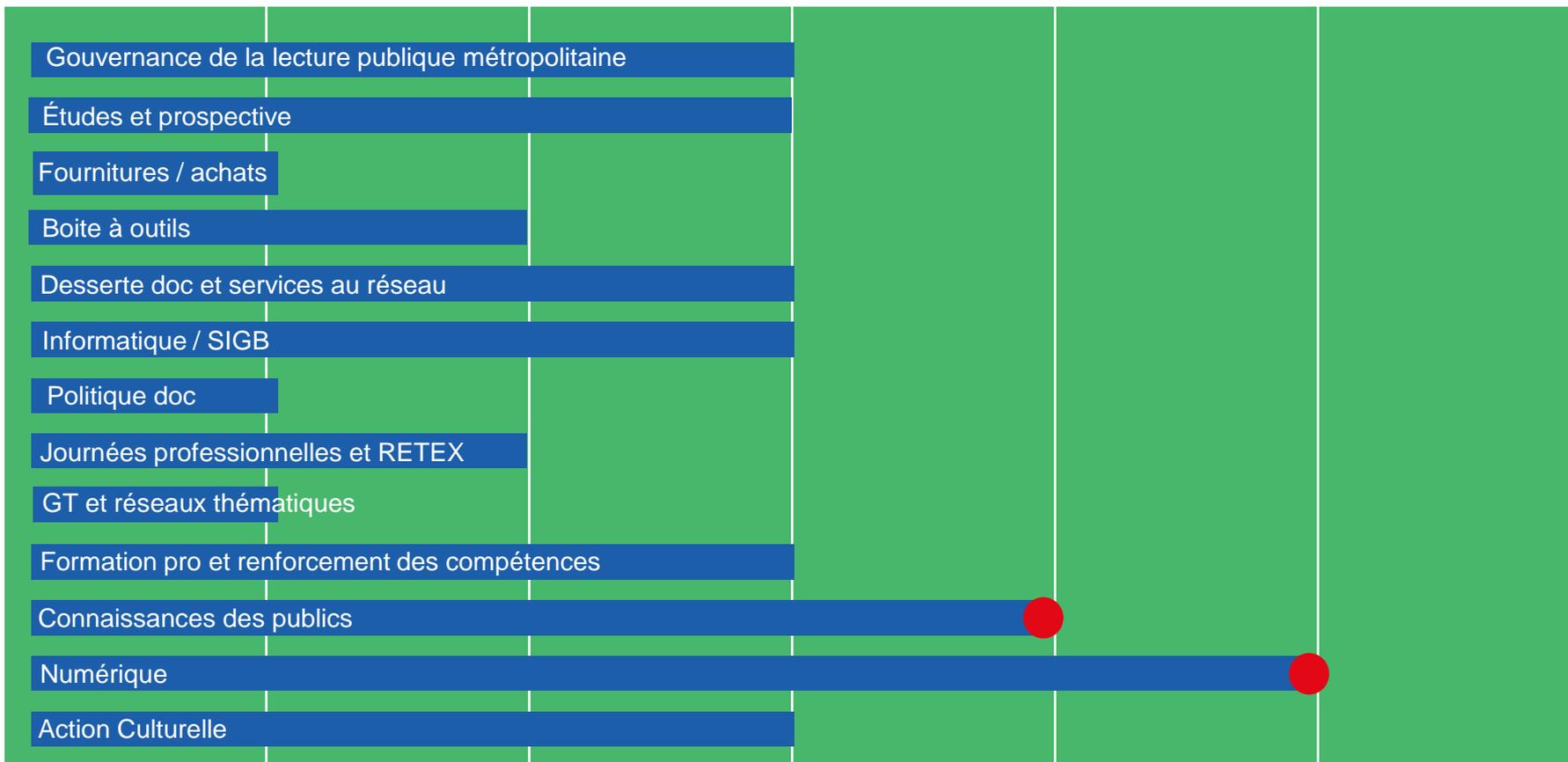
- Accompagnement aux coopérations et réseaux intercommunaux





## PREFIGURATION D'UN SCHEMA METROPOLITAIN DE LECTURE PUBLIQUE RAPPEL DES PROPOSITIONS RECUEILLIES

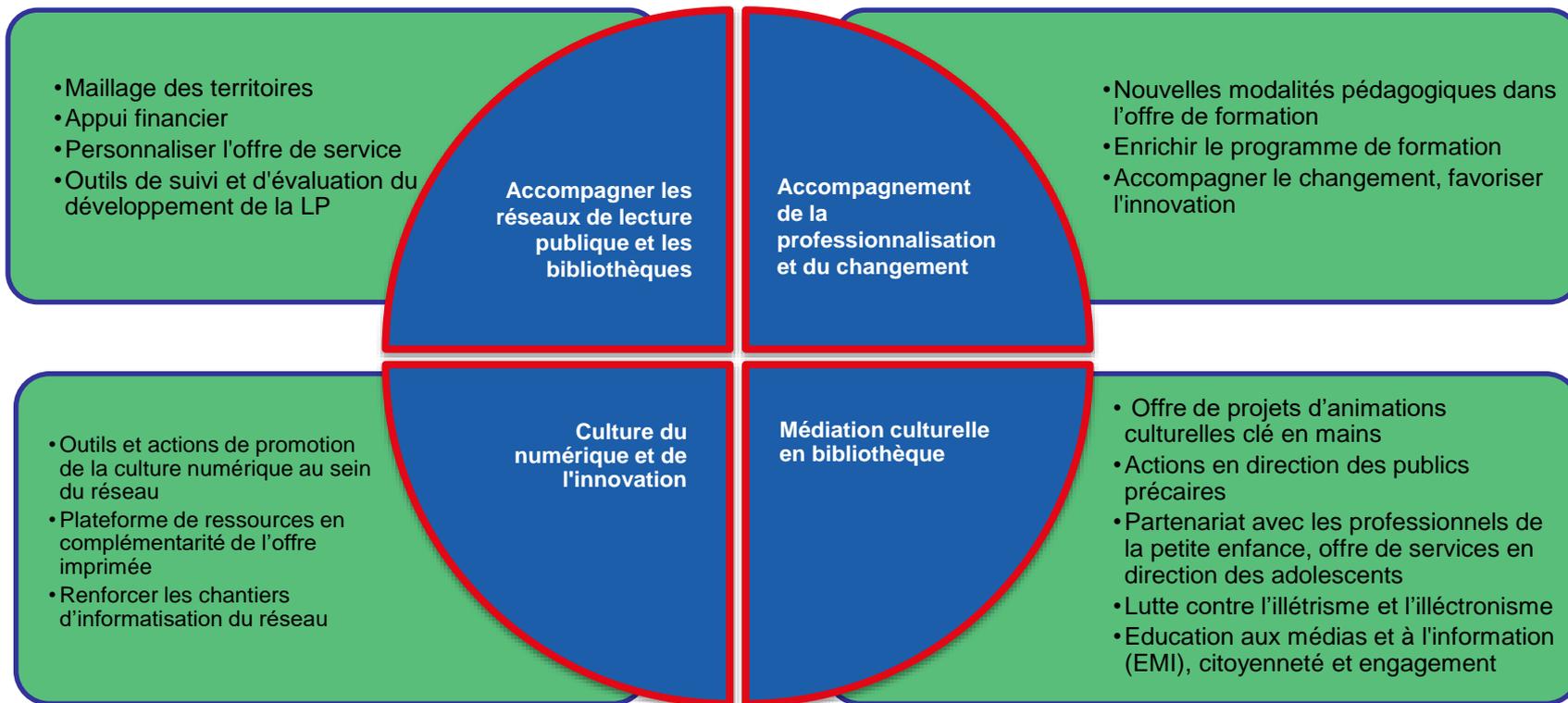
Entretiens avec les bibliothèques de la métropole autour de leurs besoins dans le cadre de l'écriture d'un schéma (2021) : une trentaines de propositions



# PREFIGURATION D'UN SCHEMA METROPOLITAIN DE LECTURE PUBLIQUE

## LES INVARIANTS DES SCHÉMAS

### DÉPARTEMENTAUX DE LECTURE PUBLIQUE





## PREFIGURATION D'UN SCHEMA METROPOLITAIN DE LECTURE PUBLIQUE TRAVAIL EN ATELIERS

### 3 groupes sur le sujet

*Propositions pour renforcer la dynamique de coopération entre les bibliothèques*

#### Pistes de travail :

- Comment favoriser la coopération et la mutualisation de l'offre au public (carte commune, complémentarité de l'offre documentaire et de l'offre de services .....)
- Comment favoriser la coopération et la mutualisation des moyens (SIGB communs, RH, formation, action culturelle....)
- Quel rôle pour les bibliothèques des communes de + de 15000 dans l'accompagnement des bibliothèques de - de 15 000 H situés dans leur CTM ?
- Quel rôle pour la Métropole ?



**pause**



# CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE



# CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE PARTENAIRES



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
AUVERGNE-  
RHÔNE-ALPES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE

# RAPPEL DES OBJECTIFS

- Définir le champ d'intervention et les missions des bibliothèques
- Définir plusieurs niveaux de réponse et de responsabilité avec un service minimum commun
- Valoriser les actions et projets existants
- Identifier les bibliothèques comme acteurs de la médiation numérique



## CHARTE D'INCLUSION NUMERIQUE

# Une charte pour qui ?

- Les usagers
- Les professionnels qui interviennent dans le champ de la médiation numérique
- Les élus
- Les autres services de la collectivité

# Une charte pour qui ?

## AGIR À GRANDE ÉCHELLE TOUT EN S'ADAPTANT AUX BESOINS DES PUBLICS



**40% des Français**  
ne se disent pas complètement autonomes dans leurs usages numériques

**7%**

sont **EXCLUS DU NUMÉRIQUE** et nécessitent une assistance

**19%**

soit **13 MILLIONS DE FRANÇAIS** à former

**14%**

sont **PROCHES DE L'AUTONOMIE** mais doivent être rassurés

## Une charte pour qui ?

Dématérialisation : un usager sur trois renonce à effectuer une démarche en ligne en 2021 ([INSEE](#))

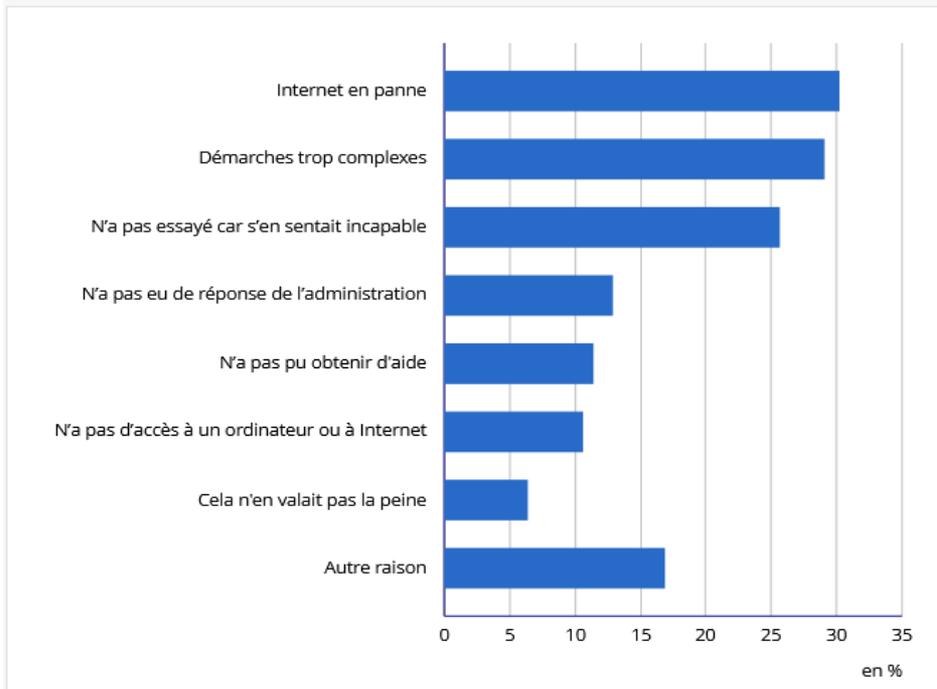
### 32 % des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne

Les contraintes liées à la dématérialisation peuvent s'avérer un véritable obstacle et conduire les personnes les plus vulnérables à renoncer à certaines démarches administratives. Ainsi, 32 % des personnes de 18 ans ou plus vivant en France métropolitaine déclarent avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois (elles ont pu renoncer à certaines démarches en ligne mais aller au bout d'autres). Les trois quarts d'entre elles ont pu effectuer ces démarches autrement (par téléphone, sur place, etc.), mais un quart, soit 8 % de la population totale, a renoncé définitivement à les accomplir. Les raisons invoquées pour avoir renoncé à une démarche en ligne sont le plus souvent des blocages ou pannes d'Internet ou la trop grande complexité de la démarche à accomplir (**figure 2**). Un quart des personnes ayant renoncé à une démarche en ligne déclare même ne pas avoir essayé par faiblesse ou manque de compétences numériques.

# Une charte pour qui ?

Dématérialisation : un usager sur trois renonce à effectuer une démarche en ligne en 2021 (INSEE)

Figure 2 – Raisons invoquées pour expliquer le renoncement aux démarches administratives en ligne en 2021



Lecture : 29,1 % des personnes qui ont déclaré avoir renoncé à une démarche administrative en ligne ont invoqué comme raison la trop grande complexité des démarches.

Champ : France métropolitaine, personnes vivant en logement ordinaire de 18 ans ou plus.

Source : Insee, enquête TIC 2021.

INCLUSION NUMÉRIQUE

## Inclusion numérique : comment construire un écosystème cohérent ?

Publié le 03/06/2022 • Par [Gabriel Thierry](#) • dans : [France](#)



Flickr by CC Dude Pascalou

Lors des Assises du numérique organisées par Seine et Yvelines numérique, plusieurs associations et collectivités ont présenté les actions engagées pour lutter contre l'illectronisme, une problématique qui souffre d'un manque de pilotage harmonisé.



## CHARTE D'INCLUSION NUMERIQUE

# Une charte pour quoi faire ?

- Formaliser et rendre visible l'offre de la bibliothèque :  
offre matérielle, offre de service
- Pouvoir se fixer des objectifs à partir d'un existant :  
quelle progression ?
- Pouvoir établir des points de comparaison entre  
établissements
- Afficher pour les usagers une offre claire avec ses  
possibles et ses limites
- Développer des axes de coopération et de  
mutualisation
- ...



## CHARTE D'INCLUSION NUMERIQUE

# Une charte : comment ?

Charte départementale d'Inclusion Numérique 2020-2024 de la Vienne

## Une charte pour une stratégie départementale d'inclusion numérique 2020-2024

Construite autour de 3 engagements et 10 axes, le signataire s'engage à participer à la mise en œuvre et à l'évaluation des différents projets. On compte à ce jour, 16 signataires.

### Engagement 1 : Faciliter et renforcer l'accès à l'internet, aux connexions et aux équipements

- 1/ Permettre l'accès à une connexion internet
- 2/ Faciliter l'accès à l'équipement individuel à moindre coût
- 3/ Mailler le territoire de lieux ressources numériques

### Engagement 2 : Accompagner aux usages en prenant en compte la diversité des publics et des territoires

- 4/ Répondre aux besoins numériques, notamment pour les démarches d'accès aux droits
- 5/ Organiser des actions pour développer l'autonomie digitale
- 6/ Faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale

### Engagement 3 : Structurer le travail des différents acteurs et partenaires

- 7/ Structurer des réseaux par bassin de vie
- 8/ Contribuer à une gouvernance partagée
- 9/ Professionnaliser les acteurs
- 10/ Communiquer pour mieux faire en commun

Ville de Paris : charte de l'aidant numérique



### CHARTE DE L'AIDANT NUMÉRIQUE

#### PRÉAMBULE

La transformation digitale de la société s'accompagne d'une numérisation croissante des services quotidiens essentiels à l'emploi, la mobilité, la santé, le logement, la consommation, le lien social ou encore l'éducation.

Les démarches se dématérialisent et impactent le quotidien des personnes connectées.

Pourtant, près d'un Français-se sur cinq se considère en difficulté dans son accès ou usage numérique et on estime à 5 millions le nombre des personnes qui voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion : le numérique.

Faute de connaissances, de ressources ou d'inclinaisons pour ces outils, certaines personnes rencontrent des difficultés supplémentaires dans leurs parcours d'insertion qu'il s'agisse de rechercher un emploi ou de réaliser des démarches administratives : accès à l'information, ouverture de droits sociaux, déclaration de situation, renouvellement de papiers, etc.

#### ARTICLE 1 : OBJECTIFS DE LA CHARTE

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne. L'objectif est double :

## Une charte : comment ?

### LES RÈGLES D'OR DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE

Quelques rappels sur les postures et les bonnes pratiques pour :

- faciliter l'accompagnement de l'usager dans ses usages du numériques et notamment pour ses démarches en ligne.
- préserver des relations claires et sécurisées avec les personnes que vous accueillez individuellement et avec vos partenaires.
- clarifier ce que vous pouvez, devez ou ne devez pas faire, et proposer des solutions concrètes dans un cadre adapté.

#### J'accueille >>>>>>>>>>

- J'adopte une **posture neutre** par rapport à la personne accompagnée sans m'impliquer personnellement.
- Je conserve une **distance professionnelle** en toute circonstance. Je n'extrapole pas sur une situation, je reste objectif.
- Je m'adresse à un usager et non à une connaissance.
- J'informe en toute **transparence** l'usager de mon rôle à ses côtés et de mes limites.

#### J'accompagne

- Je fais preuve de **pédagogie** et j'adapte mon discours à la personne présente
- « Laisser faire », « Faire avec », « Faire à la place » : **J'adapte ma posture** aux besoins et aux compétences de la personne en veillant à ce qu'elle puisse **gagner en autonomie** et s'approprier progressivement une culture numérique.
- Si nécessaire, je **l'oriente vers d'autres structures** en m'appuyant notamment sur le réseau départemental et la cartographie des acteurs de l'inclusion numérique.
- Avant de créer une adresse mail avec un usager, je m'assure qu'il aura la possibilité de la consulter régulièrement. Je l'alerte sur le fait que le passage à une adresse électronique peut entraîner l'arrêt de certains envois de courriers... C'est souvent une cause de rupture de l'accès aux droits.

#### Je ne m'engage pas à la place d'un partenaire tiers

- Chacun ses compétences : je ne me substitue pas à l'expertise d'un partenaire tiers et je me protège en tant qu'accompagnant.
- Je ne m'engage pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.
  - Je ne m'engage pas sur une prise en charge par un tiers.
  - Je ne m'engage pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.
  - Je ne m'engage pas sur un délai de réponse qui n'est pas de mon ressort.

#### La confidentialité, c'est primordial !

Je suis soumis à une obligation de confidentialité, je ne divulgue jamais les données personnelles des usagers à une tierce personne (mails, identifiants, mots de passe, données administratives, vie personnelle, etc)...même pour rendre service !



#### Je protège les données des personnes accompagnées

Je sensibilise les usagers à l'importance de sécuriser leurs démarches et de limiter leurs traces.

- Sur les postes informatiques, je veille à :
- disposer de postes équipés d'outils de sécurité (pare-feu, anti-virus...),
  - ne jamais enregistrer les mots de passe dans le navigateur.
  - effacer les traces de navigation et les pièces numérisées, déconnecter toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement à la fin de celui-ci,
  - ne conserver aucun identifiant ou mot de passe personnel des usagers

Je sensibilise les usagers à l'importance des mots de passe (et des moyens mnémotechniques pour ne pas les oublier), je leur rappelle la procédure possible « Mot de passe oublié », je leur parle de la double authentification (par SMS notamment) pour sécuriser l'accès à leurs comptes.

Je leur rappelle, conformément à la loi « Informatique et Libertés » qu'ils peuvent à tout moment exercer leurs droits concernant leurs données personnelles : droits d'information, d'opposition, de vérification, de suppressions...

Inclusion numérique en Haute-Vienne

Ce document est le fruit d'un groupe de travail rassemblant des acteurs de la médiation numérique et des professionnels municipaux de Haute-Vienne. Il a été réalisé en Juin 2022 à partir de diverses sources documentaires.



**ACTEURS DE L'INCLUSION NUMERIQUE**  
réseau Haute-Vienne

Charte de l'accompagnement numérique - En partenariat : Mission Société Numérique  
Charte de l'accès numérique Dacia 47 Réseau Inclusion Numérique de Lot-et-Garonne  
Les 10 règles d'or de l'accompagnement en Matières de Services au Public  
Kit d'accompagnement de la Commission Nationale Informatique et Libertés

## LES 10 RÈGLES D'OR DE L'ACCOMPAGNEMENT



Au fil des échanges avec les opérateurs nationaux, quelques « bonnes pratiques » se dégagent pour accompagner au mieux les usagers.

Ces règles d'or devraient vous aider à préserver des relations claires et harmonieuses avec les usagers que vous accueillez et avec vos partenaires.

Vous connaissez sans doute déjà ces règles...Il s'agit là avant tout d'un pense-bête.

Respecter le périmètre de chacun et être attentif au caractère confidentiel des situations de vos usagers vous éviteront d'engager votre responsabilité au-delà de vos missions et contribueront à anticiper des incivilités !

### PRENDRE DE LA DISTANCE

1. Évitez si vous le pouvez de vous impliquer personnellement dans le dossier d'une personne que vous connaissez, vous pourriez vous trouver mutuellement dans une position inconfortable.
2. Si vous n'avez pas le choix, montrez-vous professionnel : n'extrapolez pas sur sa situation, soyez objectif et prenez du recul : il s'agit d'un usager et non d'une connaissance !

Accompagnement  
numérique dans  
Les maisons de  
service public

## Une charte : comment ?

### LA CHARTRE DE L'AIDANT NUMERIQUE



#### Les règles d'or de l'accompagnement

Posture d'une personne qui reçoit l'utilisateur **individuellement**

Cette charte définit un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les Usagers en difficulté numérique pour réaliser leurs démarches en ligne. L'objectif est double :

- donner aux aidants numériques (volontaires numériques, intervenants sociaux, services civiques, bénévoles, etc.) un cadre éthique et déontologique pour accompagner les publics en difficulté numérique,
- sensibiliser le public aidé sur la protection des données personnelles.

Les aidants numériques doivent veiller à garantir la confidentialité des informations données par les usagers en référence aux règles édictées par la Loi (Convention nationale de l'informatique et des libertés) et au regard de leur fonction et statut.

#### 1 j'accueille

- J'adopte une posture neutre par rapport à la personne accompagnée.
- Je reste professionnel en toute circonstance. Je m'extrémise pas sur une situation, je reste objectif.
- Je m'adresse à un usager et non à une connaissance !

#### 2 j'accompagne

- Je fais preuve de pédagogie et j'adapte mes discours à la personne présente (« laisser faire », « faire avec », « faire à la place »). Elle doit pouvoir se diriger progressivement vers une culture numérique et être autonome.
- En cas de besoin, je l'oriente vers d'autres structures en m'appuyant sur la cartographie départementale des acteurs de l'inclusion numérique et le catalogue.
- J'informe les personnes accompagnées des conséquences que chaque action peut avoir sur leurs droits (ex : adresse mail).

**ATTENTION :** avant de créer une adresse mail avec un usager, je m'assure d'abord la possibilité de la consulter régulièrement. Je fais sûr de lui que le passage à une adresse électronique peut entraîner l'arrêt de certains modes de contacts... c'est souvent aux cas de rupture de liens qui sont concernés.

#### 3

#### 4 je ne m'engage pas à la place d'un partenaire tiers

- Je ne m'engage pas sur la recevabilité d'un dossier, l'accès à un droit.
- Je ne m'engage pas sur une prise en charge par un tiers.
- Je ne m'engage pas sur un montant qui résulterait d'un outil de simulation.
- Je ne m'engage pas sur un délai de réponse qui n'est pas de mon ressort.

#### 5 la confidentialité, c'est primordial !

- Je ne divulgue jamais les données personnelles des usagers à un tiers (mail, identifiants, mots de passe, données administratives, etc.).

#### 6 je protège mes données et les données des personnes accompagnées

*elle*

Pour les postes en libre accès, je m'assure :

- de disposer de postes « isolés » du réseau professionnel et équipés d'outils de sécurité (pare-feu, anti-virus...),
- que toutes les sessions ouvertes au cours de l'accompagnement soient déconnectées à la fin de celui-ci,
- d'effacer les traces de navigation et les pièces téléchargées et/ou d'installer des solutions permettant de le faire automatiquement et de ne jamais enregistrer les mots de passe,
- de favoriser un usage exclusif de la navigation « en mode privé ».

#### 7

- Je propose aux usagers des moyens mnémotechniques afin qu'ils retrouvent seuls leurs codes d'accès !

**ATTENTION :** je ne conserve aucun identifiant ou mot de passe personnel des usagers

Charte de l'aidant numérique Déclic 47 – Réseau Inclusion Numérique du Lot-et-Garonne »

# CHARTE D'INCLUSION NUMERIQUE

## Une charte : comment ?



### Charte « Territoire d'Actions pour un numérique inclusif »

Les rapporteurs de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif ont remis leur rapport au Secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargé du numérique, le 28 mai 2018. Celui-ci intègre 11 recommandations principales pour favoriser la montée en compétences des 13 millions de Français éloignés du numérique. Les travaux et auditions menés dans le cadre de l'élaboration de cette Stratégie ont permis de **recenser de nombreuses initiatives publiques et expérimentations en faveur d'un numérique inclusif, mises en œuvre dans les territoires ruraux comme urbains**. Les rapporteurs ont construit leurs recommandations sur la base de certaines d'entre elles.

Le Secrétariat d'État chargé du numérique souhaite donc **renforcer la visibilité de ces dispositifs et de permettre le soutien et la montée à l'échelle des initiatives locales** ainsi que la mise en réseau des porteurs de projets. Cette démarche nécessite de documenter les initiatives et les possibilités d'amélioration des dispositifs entrepris afin d'en favoriser la diffusion vers d'autres territoires.

#### Article 1 - Structures éligibles

La présente Charte peut être signée par des collectivités territoriales, des services déconcentrés de l'État, des structures de coopération (syndicats mixtes...) et d'autres structures à participation publique (GIP...).

Le dispositif valorise des démarches dites «partenariales», dont le porteur de projet identifié associe les parties prenantes de l'inclusion numérique de son territoire.

Charte « Territoire d'Actions  
pour un numérique inclusif  
» Région Hauts-de-France /  
Amiens





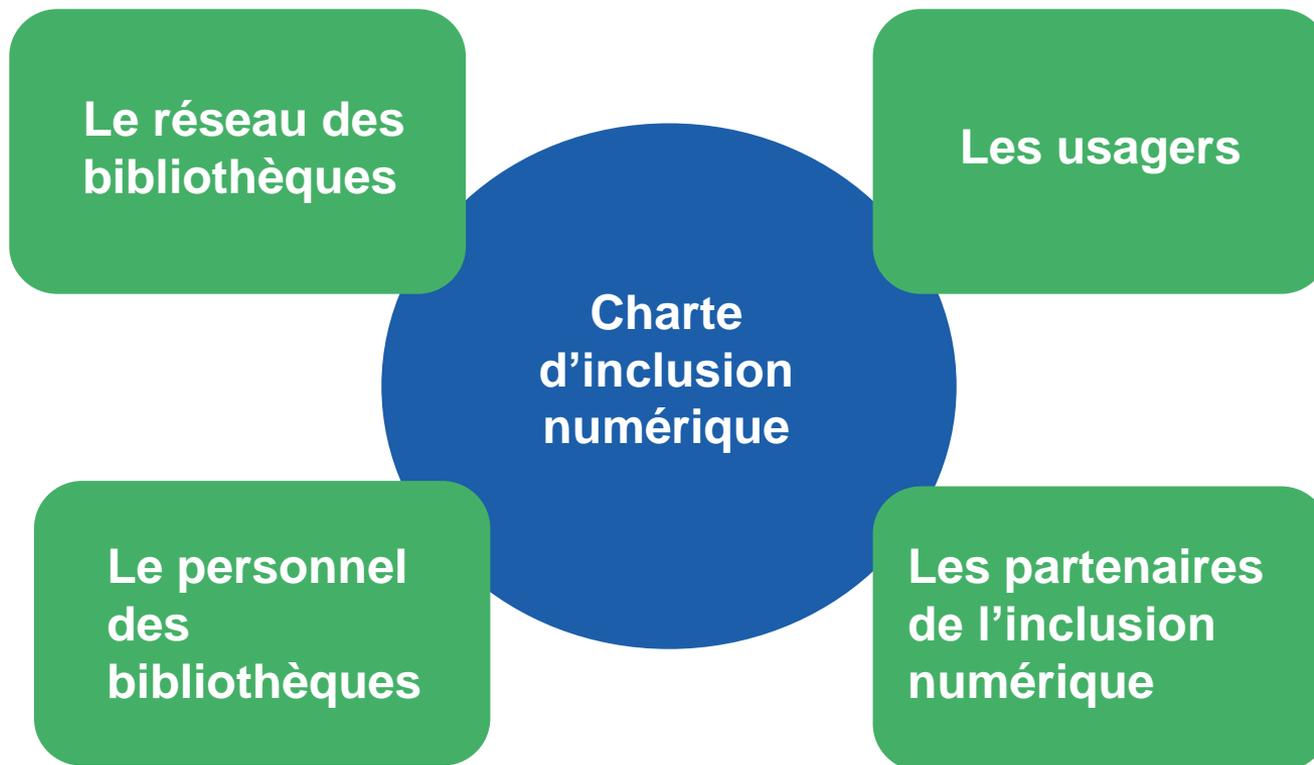
## CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE

# POINTS DE VIGILANCE

- Disposer d'un outil qui s'adapte aux projets d'établissement
- S'adapter à chaque situation et offre de service
- Pouvoir mieux négocier auprès de sa hiérarchie
- Travailler en co-construction forte avec les équipes
- Définir les axes de développement et les limites du champ d'intervention des médiateurs ou conseillers numériques

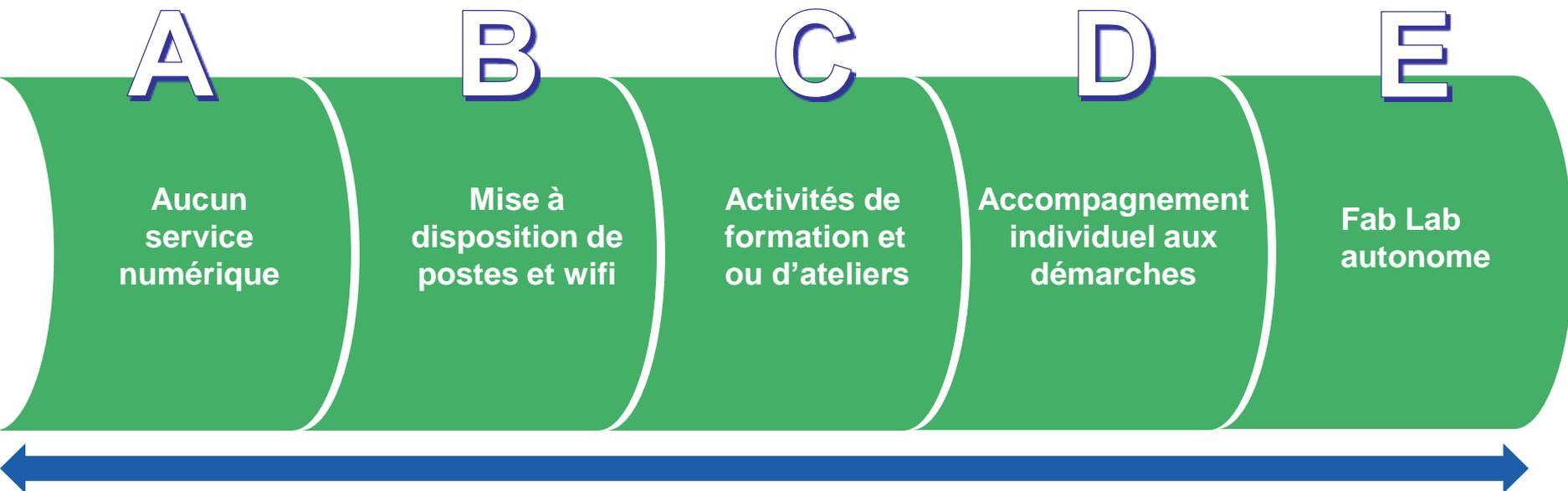
# CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE

## CHAMPS D'INTERVENTION



# CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE

## NIVEAUX D'INTERVENTION



Niveaux indépendants

Offre  
Moyens nécessaires  
Formation  
Partenaires

Lancement

Écriture  
GT

Retour aux  
RMB

Journée  
créative

Signature

23 juin

29 août  
15 sept  
07 oct

Octobre

Novembre

Janvier

RMB

GT  
stratégique

Acteurs de  
l'inclusion

RMB

# CHARTRE D'INCLUSION NUMERIQUE GROUPE DE TRAVAIL



Constitution du groupe  
de travail portant sur  
l'inclusion numérique



# Exposition « Self Data »

# Legeode " Self Data "

## Urbaine



# sommaire

1

origine

“ Ça va c’est rien qu’un clic ”

2

présentation

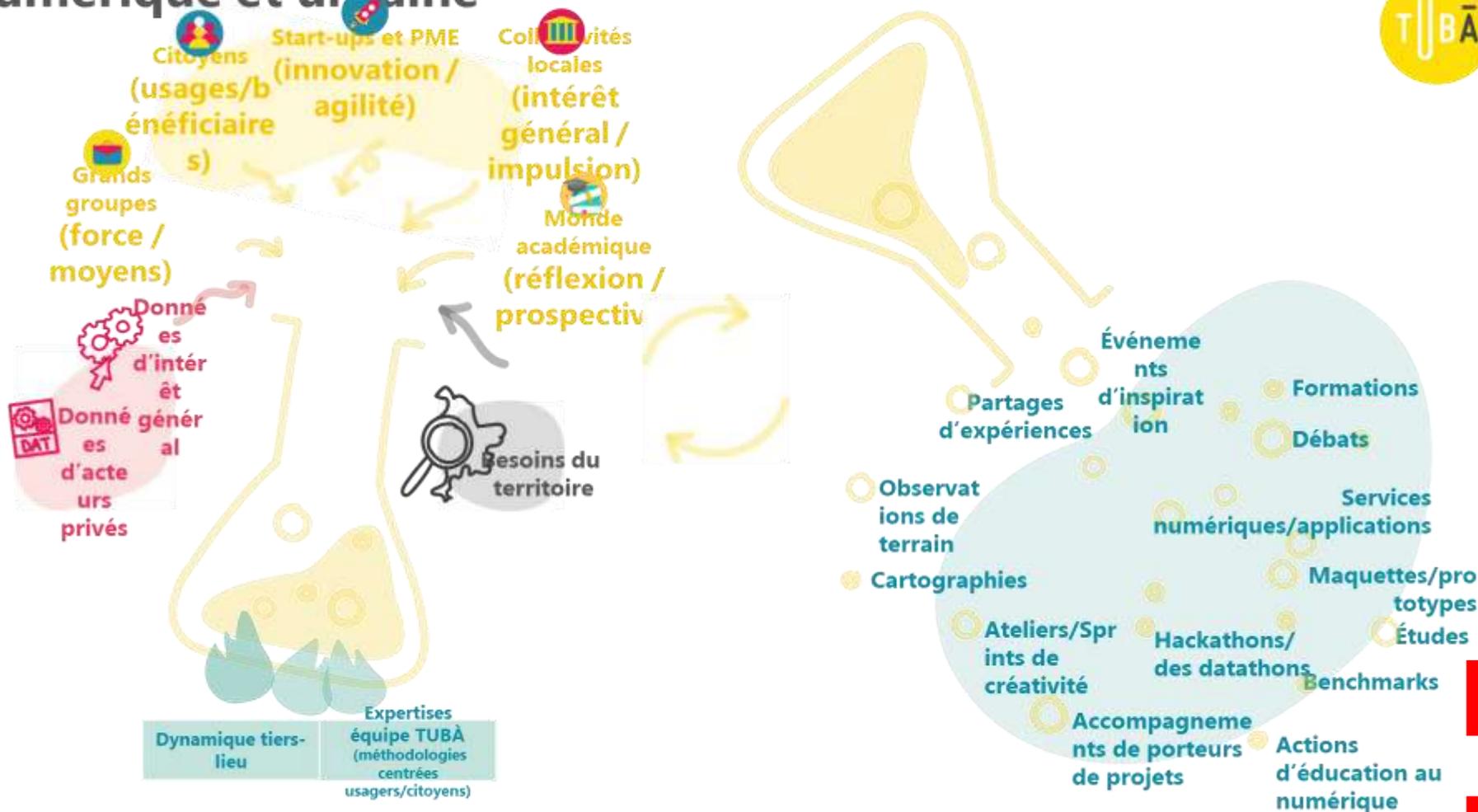
“ Self Data ”

3

déploiement

Formats

# Tube à expérimentations d'innovation numérique et urbaine





## Légende Urbaine

Un format de médiation itinérant qui questionne les idées reçues

Légende Urbaine est une exposition itinérante, ludique et interactive ayant pour objectif de déconstruire des idées reçues, d'apporter de la transparence et de créer des espaces de dialogue sur le territoire.

Sensibiliser

Interagir

Dialoguer

Aller vers





## Légende Urbaine « Ça va c'est rien qu'un clic »

Installation 1<sup>ère</sup> édition



« Ça va c'est rien qu'un clic » Parc Champvert Lyon 5<sup>e</sup>



« Ça va c'est rien qu'un clic » Mairie Lyon 7<sup>e</sup>



# présentation

Une exposition itinérante qui questionne les données personnelles

L'exposition Légende urbaine dédiée aux données personnelles et au Self Data\* vous propose de découvrir les enjeux liés aux données numériques et personnelles. Immergez-vous dans une expérience ludique et interactive, qui déconstruit les idées reçues sur les données personnelles, leur exploitation et partage.

Une exposition à retrouver dans les espaces publics du Grand Lyon : Parcs, collèges, Bibliothèques etc.

---

\* Le Self Data se définit comme « la production, l'exploitation et le partage de données personnelles par les individus, sous leur contrôle et à leurs propres fins ». [fing.org](http://fing.org)

### Panneaux, murs, grilles

Lot de 10 à 12 panneaux imprimés à fixer sur surface plane, murs ou grilles. Livré avec une notice d'installation, et un kit de fixation (œilletons, crochets, ...).

Environ 10m de longueur

Le transport des panneaux est pris en charge par la Métropole de Lyon.



## Contacts



### Équipe TUBÀ

Mathis Cacheux [mathis.cacheux@tuba-lyon.com](mailto:mathis.cacheux@tuba-lyon.com)  
Mathilde Romand [mathilde.romand@tuba-lyon.com](mailto:mathilde.romand@tuba-lyon.com)

### Équipe Métropole de Lyon

Myriam Jegat [mjogat@grandlyon.com](mailto:mjogat@grandlyon.com)  
Sarah Ladon [sladon@grandlyon.com](mailto:sladon@grandlyon.com)  
Maria Inès Leal [mleal@grandlyon.com](mailto:mleal@grandlyon.com)



GRANDLYON  
la métropole  
NOVA 7

