

ROLE SOCIAL DES BIBLIOTHEQUES

ATELIER 3 / LA BIBLIOTHEQUE, LIEU D'INSERTION

Avec :

Cécile LEBLANC, coordinatrice départementale France Services

Emmanuelle MINEL, coordinatrice départementale des conseillers numériques

Elodie ROUSSET, responsable section adulte de la bibliothèque du Chatelet (Rouen)

Suzy ALMANSA, assistante social CMS Bihorel

Modération : Magdalena ROQUES (MDSM)

Présentation des Maisons France Services (MFS)

- 38 structures en Seine-Maritime. Cécile Leblanc vient d'être recrutée pour en assurer la coordination

- 4 missions principales pour la coordinatrice :

- Assurer le suivi de la qualité de service
- Renforcer les relations partenariales (au niveau national et local)
- Accompagner et fédérer le réseau des Maisons France Services
- Renforcer la notoriété (auprès des habitants et des partenaires)

- France Services est un label, qui donne lieu à une certification et à un cahier des charges :

- Ouverture mini de 24h/semaine
- Au moins 2 conseillers formés
- 1 signalétique extérieure
- 1 délai de réponse de 72h max
- 1 bureau confidentiel
- Gratuit
- Accessibilité

- les MFS proposent des services garantis auprès de 11 partenaires (ou opérateurs) nationaux (Allocations familiales, ANTS, Assurance retraite, Assurance Maladie, Chèque énergie, Finances publiques, France Travail, France Rénov', La Poste, MSA, et point-justice). Élargi à 13 en 2025 (Ursaff et Agirc-Arco)

- Rôles et missions des conseillers FS :

- Proposer un accès aux services publics
- Être facilitateur
- Accueil et aide de 1^{er} niveau
- Si le conseiller ne peut pas répondre (demande ou dossier complexe), il dispose d'un interlocuteur privilégié chez chacun des opérateurs qu'il peut joindre par tél ou mail.

→ Les conseillers FS reçoivent une formation de 3 jours par le CNFPT + 2 jours par les opérateurs

- il existe 1 cartographie (ambition d'avoir une MFS à moins de 20mn de chaque habitants) mais attention, elle ne répertorie pas les lieux de passage des bus mais seulement l'adresse de la structure pilote.

Les prochaines créations sont priorisées vers les zones QPV, villes nouvelles et projet d'itinérance.

Présentation des conseillers numériques

Emmanuelle Minel est coordinatrice des 10 conseillers numériques itinérants localisés dans les CMS de Seine Maritime + des 40 autres conseillers numériques dans d'autres structures publiques ou privées.

- Missions :

- Soutenir la pratique du numérique
- Sensibiliser aux enjeux du numérique
- Accompagner vers l'autonomie des usagers
- Avec ou sans rdv
- En structure ou hors les murs
- En individuel ou collectif
- Écouter et rassurer les publics
- Évaluer les compétences des usagers
- Accompagner dans des démarches simples et ponctuelles
- Former les usagers via des ateliers thématiques

- ils reçoivent une formation en animation/médiation. Ils ne sont pas formés pour faire les démarches administratives et n'ont pas d'accès pro.

Articulation et complémentarité forte entre les 2 dispositifs

L'interconnaissance est primordiale pour bien orienter les usagers.

Un exemple mené à la bibliothèque du Chatelet : SOS paperasse

- le projet existe depuis 2017

- Partenariat entre la bibliothèque + 2 CMS + 1 CCAS + 1 asso locale (Solidarité Plateau) + des habitants du quartier bénévoles

- Objectif : apporter une aide administrative dans un quartier avec une forte demande

Ne font pas de demandes d'aides financières, ni 1 accompagnement à long terme mais font tout le reste.

- Modalités :

- Animé par des professionnels (1 secrétaire médico-sociale, 2 assistantes sociales, 1 conseiller numérique) et 8 bénévoles (retraités / qualifiés)
- 1 vendredi sur 2, hors vacances scolaires
- Pendant 2h30
- Sans rdv
- 1 moment convivial (musique, café, viennoiserie) / Sortir du cadre administratif rigide
- La bibliothèque apporte un soutien technique (mise à dispo des locaux, ordinateurs)

- Accueil environ 15 personnes par sessions

En 2023 : 250 personnes accueillies et 300 démarches effectuées

- Plus-value pour la bibliothèque :

- Proposer une réponse car beaucoup de demandes et pas les compétences
- Permet de bien clarifier le rôle de chacun : les bibliothécaires ne font pas d'aide administratives mais renvoient vers le dispositif
- Faire venir des publics qui ne seraient pas entré sinon

- Plus-value pour le CMS :

- Répondre à un besoin évident
- Désengorger le CMS (délai d'un mois pour avoir 1 rdv)

De manière générale :

- Facilite l'interconnaissance avec des partenaires locaux et une meilleure compréhension de leurs missions

Le projet commence à s'exporter !