



# Le rôle social d'une bibliothèque territoriale : penser son projet d'établissement au sein de l'écosystème de l'action sociale

*Journée professionnelle du 15 octobre 2024*

**Caroline DURIER**


**Directrice adjointe de l'action sociale et de l'insertion  
Cheffe de service Action et Développement Social**

# Une bibliothèque territoriale c'est ...

## Loi du 21/12/21 :

- Mission de garantir l'égal accès de tous à la lecture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs, ainsi que de favoriser le développement de la lecture
  
- Service public au service de la population
  - L'égalité d'accès / gratuité/ sans condition d'accès
  - La neutralité de traitement de tous les usagers
  - L'évolutivité ou capacité de s'adapter aux usages et pratiques afin de répondre aux besoins des usagers

# Une bibliothèque a une identité auprès du public !



Valeurs de l'accueil  
inconditionnel / service public  
Dans un contexte de  
raréfaction des lieux physiques  
d'accueil et de  
dématérialisation de  
l'administration

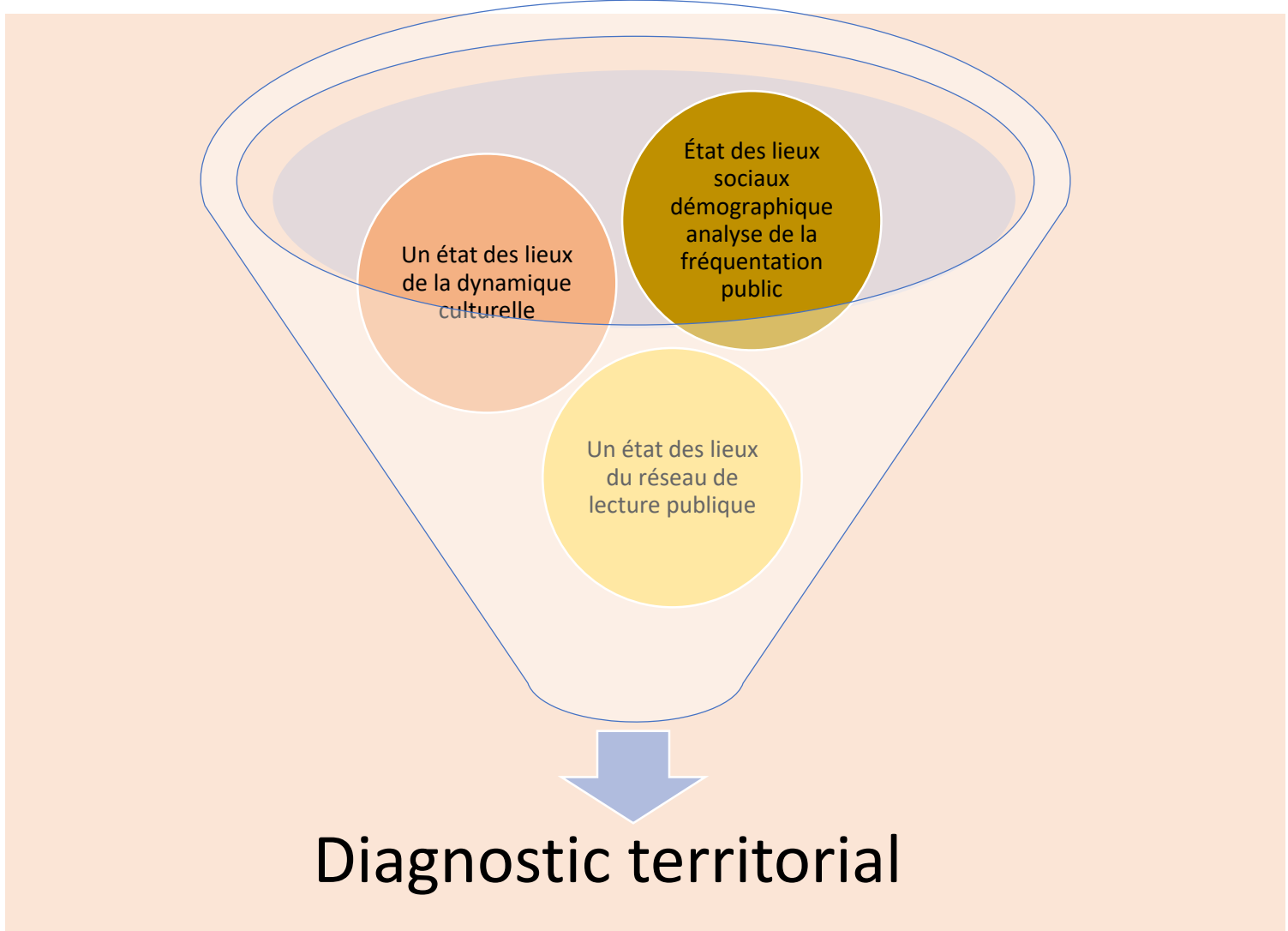
Reconnu comme un lieu:

- Ouvert
- De libre d'accès
- assurant un accueil physique
- Non stigmatisant
- Lieu de savoir et d'information

# Le projet d'établissement: une portée stratégique et opérationnelle

- Document cadre / de référence / structure la vie de l'établissement
- Outil de dialogue et communication / interne et externe
- stratégique / de pilotage des activités
- Contractuel / formalisé sous forme d'objectifs et de programmes d'action / financements
- Descriptif / dans la mise en œuvre des moyens (structurel, organisationnel, RH,...)
- Évalué / bilan d'activité
- Méthodologie d'élaboration / mode projet / participative

# Un document « unique » issu d'un diagnostic territorial



# Diagnostic territorial pour positionner son offre sur son cœur de métier

Un état des lieux du réseau de lecture publique

Dotation du territoire

Répartition / accessibilité offre

Bibliothèque intercommunale

Bibliothèque communale

Bibliothèque associative,...

Un état des lieux de la dynamique culturelle

Médiathèque intercommunale

Bibliothèque communale

Ludothèque

Cinéma

Patrimoine

Conservatoire

Musée,...

État des lieux sociaux démographiques analyse de la fréquentation public

Démographie globale

Superficie/ polarisation du territoire

Mobilité

Caractéristiques sociodémographiques et socio professionnelles

Quartier politique de la ville

Zone prioritaire d'éducation

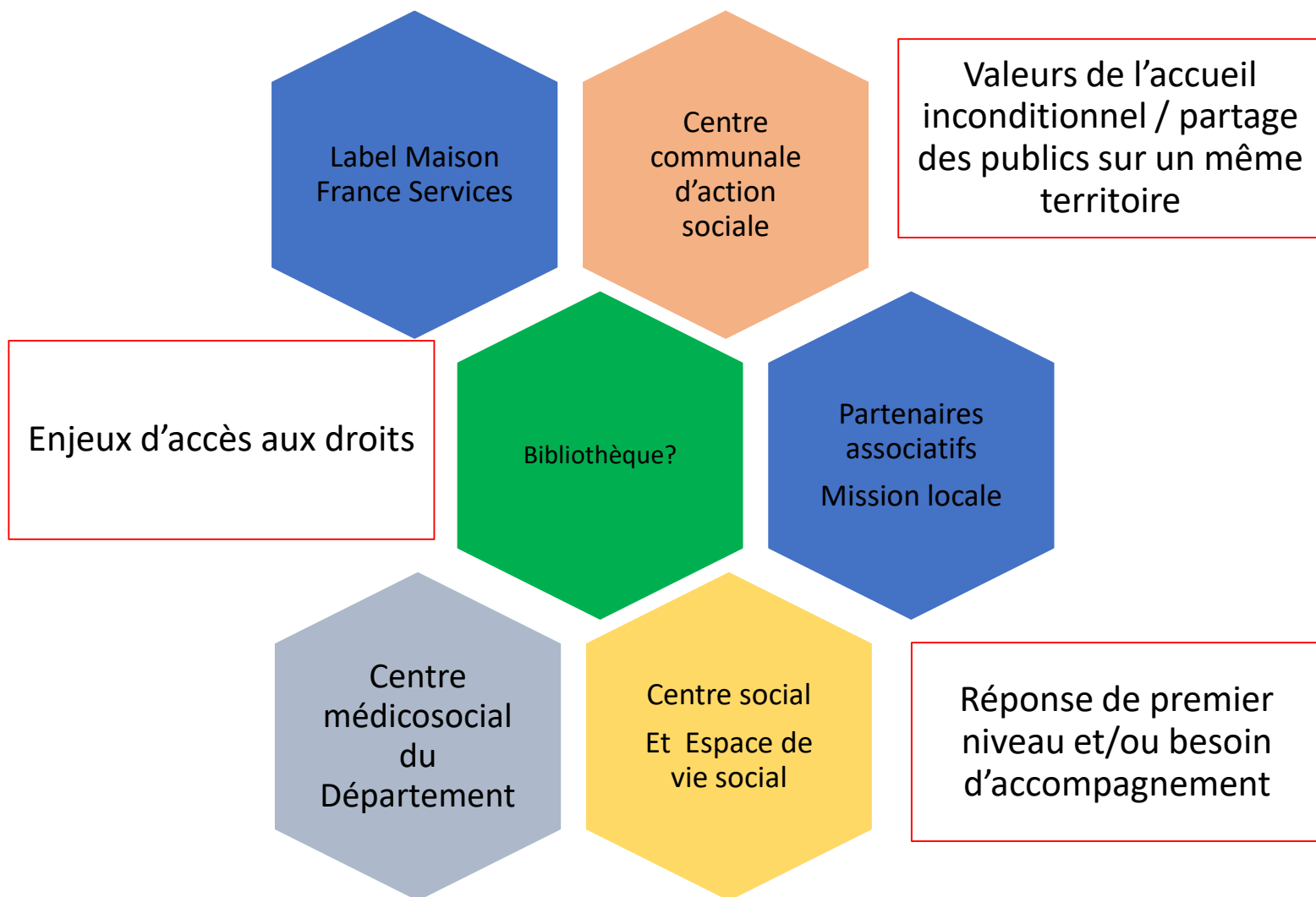
Indice de vulnérabilité / niveau de vie

Illettrisme/illectronisme

Indice de fragilité numérique

Plan de médiation et d'inclusion numérique

# Un document « unique » qui met en avant sa spécificité au sein de l'écosystème de l'action sociale de son territoire



## Diagnostic territorial: positionner son offre, , définir son périmètre d'intervention « social », formaliser et définir sa spécificité

### ➤ Pré requis :

- **Identifier les acteurs de l'action sociale de son territoire participants à l'accueil inconditionnel et sa cartographie**
- **Connaitre les missions des acteurs de l'action sociale**
  - **Réponse de premier niveau:**
    - Écoute de la demande / urgent/ non urgent
    - Information /orientation
    - Accès aux droits
  - Le besoin d'accompagnement à la levée des freins sociaux
- **Identifier les demandes « sociales » dans les flux d'usagers de sa bibliothèque**
  - Quels sont les publics ? D'où viennent-ils sur le territoire?
  - Quelle est la nature des sollicitations ?
  - Pourquoi s'adresser à la bibliothèque?
  - Quel est la fréquence des sollicitations et le poids de charge pour y répondre?
  - Quelles incidences sur l'activité globale de la bibliothèque ?
  - Quelle plus value pour la bibliothèque ? Directe / indirecte ? Court, moyen, long terme?
  - Quelle marge de manœuvre a-t-on?





SEINE-MARITIME  
- LE DÉPARTEMENT -

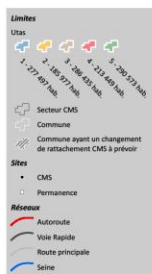
# Les principaux acteurs de proximité de l'Action Sociale

# Le Département chef de file de l'action sociale

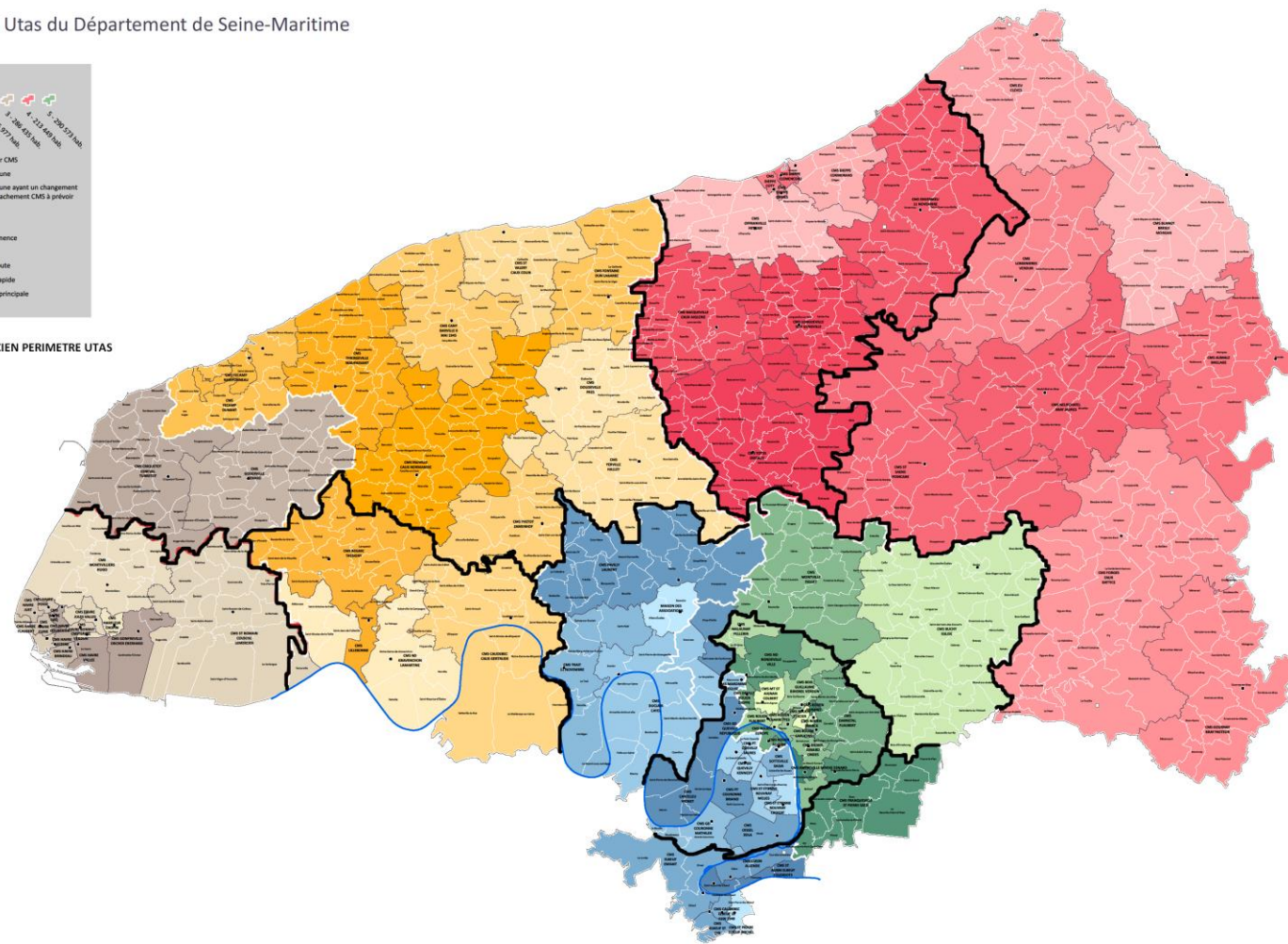
- Le Département est responsable des services suivants:
  - Action sociale et l'insertion,
  - Autonomie et Maison Départementale des Personnes Handicapées
  - Aide sociale à l'enfance (compétence exclusive)
  - Protection maternelle et infantile
- Le Département organise ces services sur la base territoriale rattachée au Pôle des Solidarités:
  - 5 Unités Territoriales d'Action Sociale (UTAS)
  - 23 groupements de centres médico-sociaux (CMS)
  - 89 CMS

# Cartographie

Cms et Utas du Département de Seine-Maritime



— ANCIEN PERIMETRE UTAS



# Le centre médico-social : 89 sur le département

- **Le CMS** est un espace de parole et d'écoute ouvert à tous. Dans ce lieu unique, on trouve gratuitement :
  - Des conseils, de l'information...
  - Un soutien pour l'accès aux droits
  - Un accompagnement à la levée des freins sociaux : budget, logement, insertion,...
- **Ses spécificités :**
  - Évaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux, prévention et lutte contre les maltraitances, protection de l'enfance
  - Compétence santé territorialisée: la protection maternelle et infantile
    - Les parents et les enfants de 0 à 6 ans : 17/20 examens obligatoires possibles en PMI
    - Les femmes : suivi gynécologique, contraception et suivi prénatal

# Le centre social

Chaque centre social élabore tous les 3-4 ans un projet d'action sociale globale sur son territoire, validé par la Caisse d'Allocations Familiales dont il dépend.

- **Un lieu de proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle**, qui accueille toute la population en veillant à la mixité sociale; Il est ouvert à l'ensemble de la population à qui il offre un accueil, des activités et des services ; par là même il est en capacité de déceler les besoins et les attentes des usagers et des habitants. C'est un lieu de rencontre et d'échange entre les générations, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux.
- **Un lieu d'animation de la vie sociale** permettant aux habitant d'exprimer, de concevoir et de réaliser leurs projets : il prend en compte l'expression des demandes et des initiatives des usagers et des habitants, et favorise la vie sociale et la vie associative. Il propose des activités ou des services à finalité sociale, éducative, culturelle ou de loisirs, ainsi que des actions spécifiques pour répondre aux 9 problématiques sociales du territoire. Il favorise le développement des initiatives des usagers en mettant des moyens humains et logistiques à leur disposition.

# Le centre social

## ➤ Mission générale :

- rompre l'isolement des habitants, de prévenir et réduire les exclusions, de renforcer les solidarités entre les personnes en les intégrant dans des projets collectifs, leur permettant d'être acteurs et d'assumer un rôle social au sein d'un collectif ou sur leur territoire d'habitation.

## ➤ Missions complémentaires :

- organiser une fonction d'accueil et d'écoute des usagers-habitants, des familles et des groupes ou des associations ;
- assurer une attention particulière aux familles et aux publics fragilisés ;
- développer des actions d'intervention sociale adaptées aux besoins de la population sur le territoire ;
- développer la participation et la prise de responsabilité des usagers et des bénévoles ;
- organiser la concertation et la coordination avec les professionnels et les acteurs impliqués dans les problématiques sociales du territoire et / ou sur leurs axes d'intervention prioritaires.

# Le centre social

## ➤ La spécificité

- Le soutien à la parentalité :
- le projet « familles » du centre social répond aux problématiques familiales repérées
- permet de développer des actions, principalement collectives, favorisant l'épanouissement des parents et des enfants, le renforcement de la cohésion au sein de la famille et les relations et solidarités entre les familles d'un même territoire.



# L'espace de vie sociale

- Les espaces de vie sociale ont vocation à **renforcer les liens sociaux**, familiaux et les solidarités de voisinage, à coordonner et à encourager les initiatives favorisant la vie collective et la prise de responsabilité des usagers.
  
- **Un lieu d'animation de la vie sociale :**  
Les espaces de vie sociale sont, en finalité, la traduction du projet social élaboré dans le cadre d'une démarche participative. Ils sont gérés exclusivement par des associations locales.



# Le centre communale d'action sociale

- Au sein d'une commune ( plus de 1 500 habitants), il existe un établissement public dont le rôle est de venir [en aide aux personnes en difficulté financière](#) et/ou fragilisées socialement.
- **Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)** ou Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) lorsque plusieurs communes de petite taille se rapprochent pour créer un centre unique.
- Les CCAS constituent l'outil principal des municipalités pour mettre en œuvre les solidarités et organiser l'aide sociale au profit des habitants de la commune. Ainsi, les CCAS ont pour rôle de lutter contre l'exclusion, d'accompagner les personnes âgées, de soutenir les personnes souffrant de handicap et de gérer différentes structures destinées aux enfants .
- Une double fonction : **accompagner l'attribution de l'aide sociale légale** (instruction des dossiers de demande, aide aux démarches administratives...) et **dispenser l'aide sociale facultative** (aide alimentaire, micro crédit social...), fruit de la politique d'action sociale de la commune.

# Les missions locales (1/2)

Les missions locales accompagnent les jeunes sur les problématiques suivantes :

- Emploi, formation, santé et logement
- Elles favorisent l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle en les accompagnant dans leur démarche
- Un entretien d'évaluation des besoins
- Un accompagnement individuel ou collectif
- Public cible : jeune déscolarisé

## ➤ **Spécificité**

- **Concerne tous les jeunes de 16 à 25 ans ayant fini leurs études**

# Les missions locales (2/2)

- Le PACEA (Parcours d'Accompagnement Contractualisé vers l'Emploi et l'Autonomie) : c'est un contrat entre la Mission Locale et le jeune pour l'aider dans son insertion professionnelle. Pour savoir s'il est pertinent de mettre en place ce contrat et qu'il est adapté au projet professionnel du jeune, un diagnostic est effectué au préalable. Le PACEA ne peut pas excéder 24 mois et le jeune peut recevoir une allocation dont le montant dépend de sa situation. Il ne doit pas percevoir d'autre rémunération pour recevoir un versement du PACEA.
- Le FAJ (Fonds d'Aide aux Jeunes) : ce fonds a été créé pour aider financièrement les jeunes sans revenu ou avec de très faibles ressources. Ce fonds concerne des aides ponctuelles qui interviennent pour des besoins particuliers : **emploi, santé, logement, mobilité**. Ces aides ne peuvent pas dépasser 1 000 euros par an et par jeune.
- Les aides à la mobilité : selon votre mission locale, vous pouvez peut-être bénéficier de chèques mobilité entre 4 et 8 euros qui peuvent s'échanger contre des tickets de transports. Il existe aussi des aides pour financer votre permis de conduire si vos ressources sont insuffisantes.
- Le CEJ (Contrat d'Engagement Jeune) : il remplace la Garantie Jeunes et est mis en œuvre par France Travail et les Missions Locales. Le CEJ propose **un accompagnement individuel et intensif** aux jeunes qui ne sont pas étudiants, ne suivent pas une formation et présentent des difficultés d'accès à l'emploi durable.

# Le label France Service

## Un nouveau modèle d'accès aux services publics pour les démarches du quotidien :

- Un modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.
- Guichet unique, qui permet d'accompagner sur les démarches de **9 partenaires de l'État** : La Poste, Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales (CAF), Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Agirs-Arrco, Mutualité sociale agricole, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques.
- Accompagnement de premier niveau par les agents des France Services,

# Le label France Service: 37 MFS sur le département

Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont par exemple formés pour :

- délivrer une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches et sollicitations quotidiennes, réponses aux questions) ;
- proposer et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs) ;
- aider aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) ;
- résoudre les cas les plus complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, et le cas échéant via la prise de rendez-vous.



# Identifier les demandes « sociales » dans les flux d'usagers de sa bibliothèque: retour d'expérience

# Positionner son offre « rôle social » et définir sa spécificité au sein de l'écosystème de l'action sociale de son territoire

Définir son périmètre d'intervention sociale autour de 3 enjeux ?

Label Maison France Services

Centre communale d'action sociale

Valeurs de l'Accueil inconditionnel / partage des publics sur un même territoire

Enjeux d'accès aux droits

Bibliothèque?

Partenaires associatifs  
Mission locale

Centre médicosocial du Département

Centre social  
Espace de vie social

Réponse de premier niveau et/ou besoin d'accompagnement

# 3 séquences et leurs outils

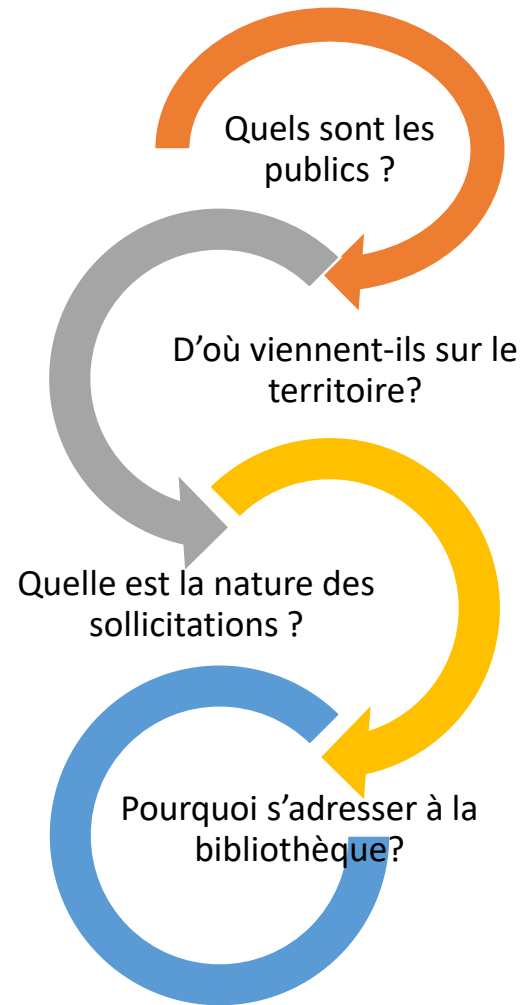
Organiser la concertation en interne et externe

définir sa plus value dans l'écosystème

Définir ses orientations et formaliser le projet



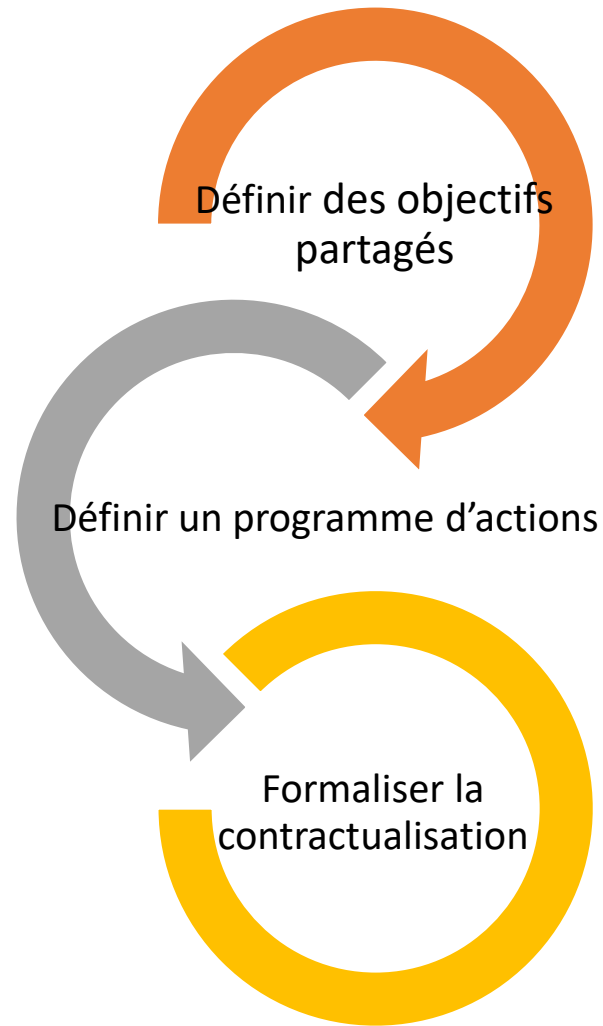
# La concertation en externe : la participation des usagers



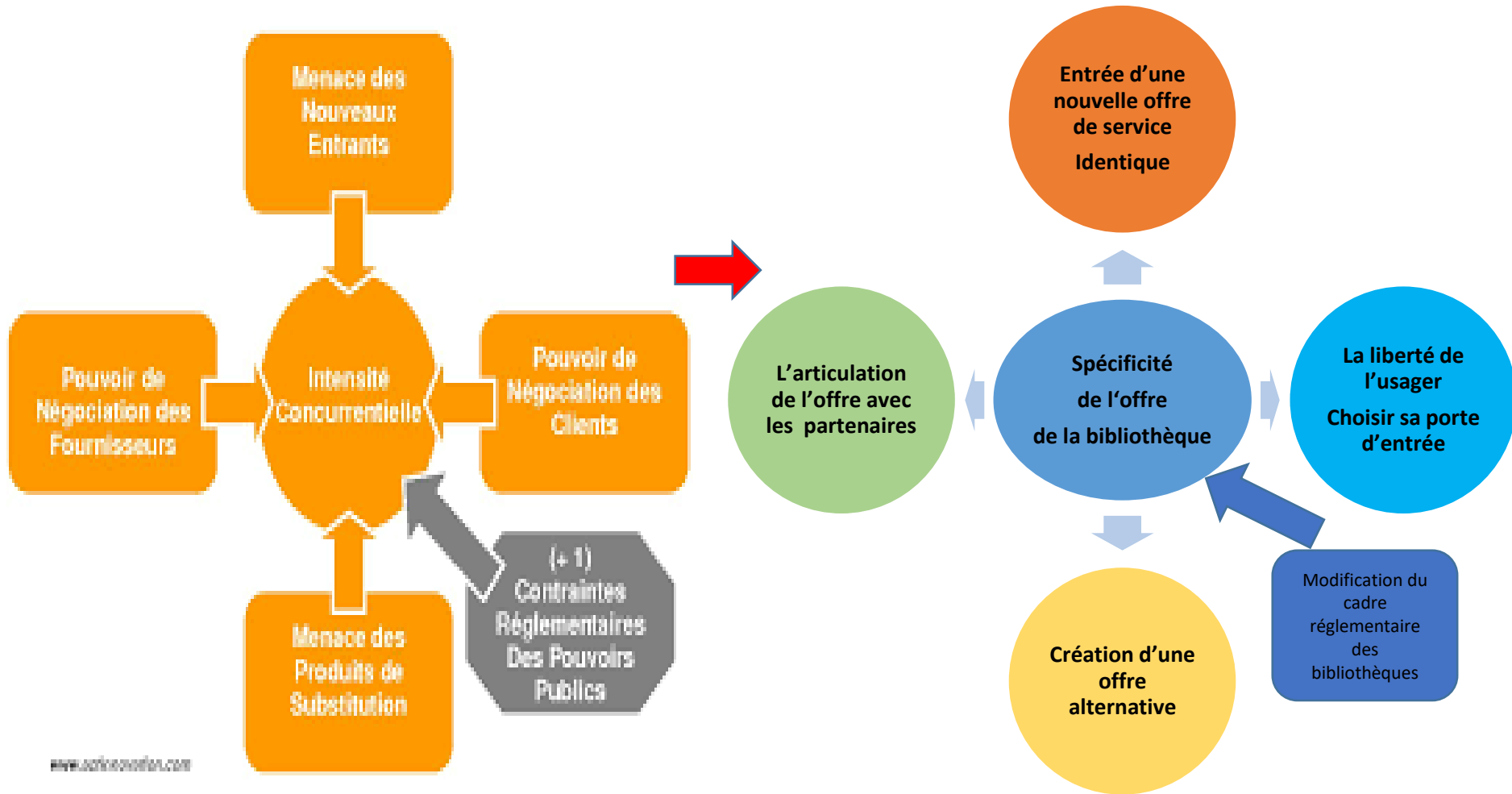
# La concertation en interne autour de l'analyse du diagnostic SWOT

Opportunités	Risques
<p>Exercice des missions?            Captation des publics?            Travailler son identité?            Attractivité des bénévoles ?            ....</p>	<p>Perte de sens / activités bibliothèque ?            Pas les compétences pour répondre aux besoins?            .....</p>
Force	faiblesse
<p>Implantation?            Son rayonnement?            Ses bénévoles?            Les partenaires ?            ....</p>	<p>Effectifs salariés / bénévoles ?            Son organisation?            Interconnaissance / territoire?            ....</p>

# La concertation en externe: La participation des partenaires



# L'analyse stratégique pour définir son rôle social et sa spécificité



# Définir ses orientations



## L'analyse de la chaîne de la valeur: identifier les activités qui offrent le plus de plus-value dans son projet d'établissement

- Deux types d'activités créent de la valeur :
  - Les activités principales ou fonctions opérationnelles « cœur des missions »
  - Les activités de soutien ou fonctions support « vient en appui »
- Connaitre la valeur de son offre de service permet:
  - De renforcer son implantation
  - De développer son attractivité
  - De se différencier / renforcer son positionnement
- Permet également de repérer les activités qui n'apportent pas de valeur ajoutée voire qui peuvent être contre productive
  - Pour une entreprise c'est choisir d'externaliser ou sous traiter !
  - Pour une bibliothèque, c'est définir des pratiques collaboratives ou accord de partenariat de son territoire

# La déclinaison des orientations (axes) en objectifs opérationnel SMART

S

- **S pour Spécifique**
- décrit ce qui doit être accompli, par qui comment
- Clair , précis , simple; Verbe d'action

M

- **M pour Mesurable**
- Décrit le résultat visé: ce qui est attendu
- qualitative

A

- **A pour atteignable**
- Doit être atteint avec les ressources disponibles

R

- **R pour réaliste**
- Relié à la pertinence en terme de réponse au besoin ou au sens de l'action : bon moment? bon public? tendances sociales?

T

- **T pour temporel**
- Délai clair pour atteindre l'objectif



**SEINE-MARITIME**  
- LE DÉPARTEMENT -

# En conclusion

## Échanges avec la salle



# Inscrire son projet dans la durée

## PRINCIPE DE LA ROUE DE DEMING

