

# **L'accompagnement numérique des usagers en bibliothèque**

**Enquête en ligne par la BDLA  
13 mars – 6 avril 2025**

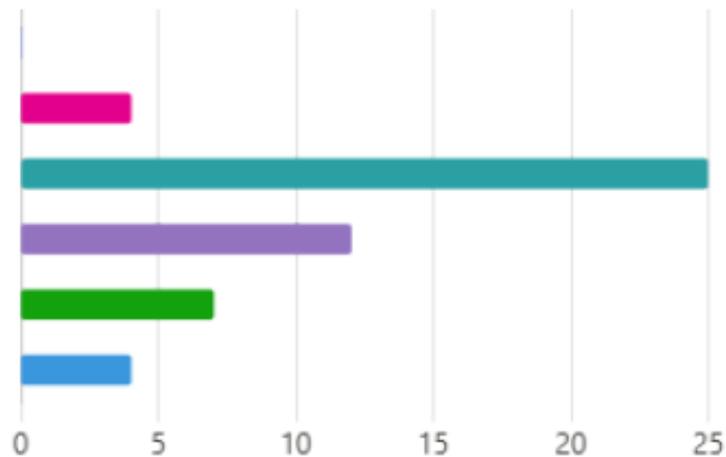
**La BDLA vous remercie d'avoir participé.  
Vous êtes 52 à avoir pris le temps de répondre au sondage.**



# Taille des communes des bibliothèques répondantes

En nombre d'habitants

● Moins de 1000 habitants	0
● Entre 1000 et 2500 habitants	4
● Entre 2500 et 5000 habitants	25
● Entre 5000 et 7500 habitants	12
● Entre 7500 et 10 000 habitants	7
● Plus de 10 000 habitants	4

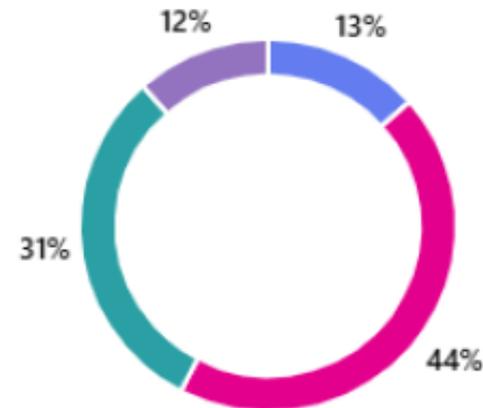


# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

Ce que l'on vous demande à la médiathèque :

Accéder au matériel et/ou de l'aide à la manipulation (ordinateur, imprimante, scanner, Internet)

● Pas du tout	7
● Ponctuellement	23
● Régulièrement	16
● Beaucoup	6

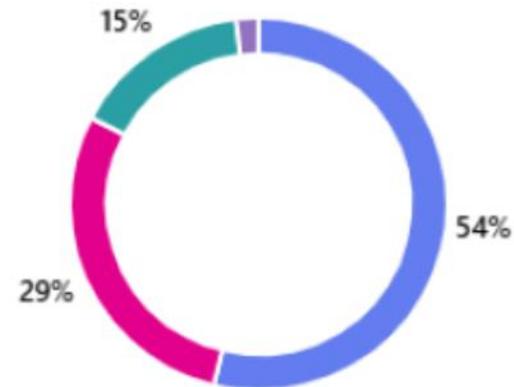


# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

Ce que l'on vous demande à la médiathèque :

Effectuer des démarches administratives en ligne (CAF, France Travail, Impôts, Ameli, RSA, Doctolib)

● Pas du tout	28
● Ponctuellement	15
● Régulièrement	8
● Beaucoup	1

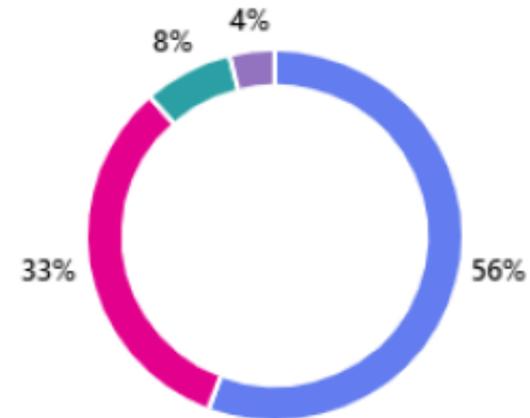


# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

Ce que l'on vous demande à la médiathèque :

Aide à la bureautique (rédaction, traitement de texte, enregistrer des fichiers, créer des dossiers)

● Pas du tout	29
● Ponctuellement	17
● Régulièrement	4
● Beaucoup	2

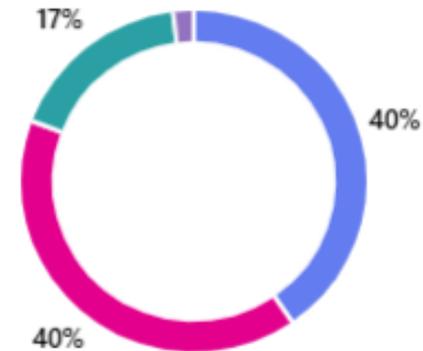


# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

## Ce que l'on vous demande à la médiathèque :

Avez-vous des demandes pour de la navigation sur Internet : recherches, gestion de la boîte mail, gestion de contenus numériques ex : envoyer un mail, envoyer une pièce jointe, télécharger un document)

● Pas du tout	21
● Ponctuellement	21
● Régulièrement	9
● Beaucoup	1

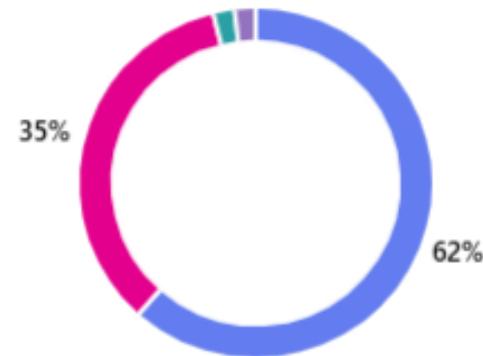


# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

Ce que l'on vous demande à la médiathèque :

Avez-vous des demandes d'accompagnement numérique sur d'autres sujets ex : emploi, santé, logiciels, fraudes, cyberharcèlement, protection des données, gestion des mots de passe ?

● Pas du tout	32
● Ponctuellement	18
● Régulièrement	1
● Beaucoup	1



# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

On note que la majorité des réponses révèle que la situation la plus fréquente est que les usagers ne demandent pas d'accompagnement numérique en bibliothèque.

Plusieurs raisons citées :

- la bibliothèque ne communique pas dans ce sens
- la bibliothèque n'est pas identifiée comme pouvant rendre ce type de service
- la bibliothèque a la capacité de réorienter
- la bibliothèque a noué un partenariat avec une structure compétente
- la bibliothèque n'a pas les ressources humaines et/ou matérielles pour rendre ce service

# Les typologies des demandes d'accompagnement numérique

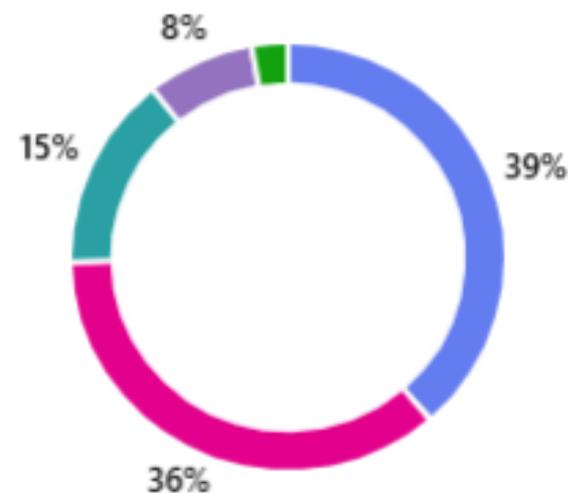
Le cas d'accompagnement le plus demandé est la demande d'accès au matériel et/ou de l'aide dans sa manipulation suivi par les demandes d'aide à la navigation Internet et l'aide bureautique mais restent majoritairement ponctuelles.

Dans les cas où vous avez répondu beaucoup ou régulièrement, on constate une nette proportion de médiathèques situées dans les communes de plus de 7500 habitants, et donc la probabilité d'un agent dédié à ce type de missions.

# Les acteurs de l'inclusion numérique sur un territoire

Connaissez-vous les acteurs de l'inclusion numérique sur votre territoire ?

● Sur votre commune	29
● Sur votre intercommunalité	27
● Sur le département	11
● Non	6
● Autre	2



# Les acteurs de l'inclusion numérique sur un territoire

Les réponses montrent une connaissance exhaustive des acteurs de proximité sur les différents niveaux territoriaux:

- Les conseillers numériques
- Les Maisons France Service
- Les CCAS
- Les CLIC
- Des cybercentres et des centres socio-culturels
- Des associations ou clubs d'informatiques
- Des maisons de l'emploi
- Les Espaces Départementaux de Solidarité (EDS)
- Les services informatiques des communes ou intercommunalités

Ceci vient appuyer la forte proportion de « pas du tout » aux 5 questions précédentes : d'autres acteurs sont identifiés par les usagers et par le personnel de la bibliothèque.

# Les acteurs de l'inclusion numérique sur un territoire

Malgré une bonne connaissance de l'existence de ces partenaires, dans vos réponses libres, vous soulignez qu'il peut être difficile de saisir l'étendue de leurs missions et parfois rencontrez des difficultés de coordination avec ces structures.

Des structures moins récurrentes mentionnées par quelques bibliothèques :

Conumm niveau de la Région pays de la Loire

UDAF : statut association loi 1901 au niveau départemental

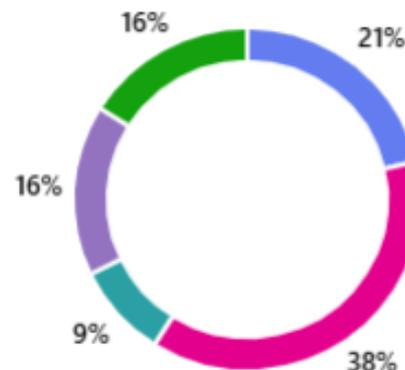
ASEPT : caisses de retraite niveau régional

Harmonie Mutuelle : mutuelle française

# Le temps de formation pour faire de l'accompagnement numérique

## Vos préférences

● 1/2 journée	12
● 1 jour	21
● 2 jours à la suite	5
● Plusieurs journées dans l'année	9
● Autre	9



# Catalogue de formations 2025-2026

Pour répondre à la préférence d'une formation d'1 journée, la BDLA vous propose en 2025-2026 deux formations sous le module « Digital Mardi »



Mardi 14 octobre 2025 de 9h à 16h30 sur Excel et les statistiques

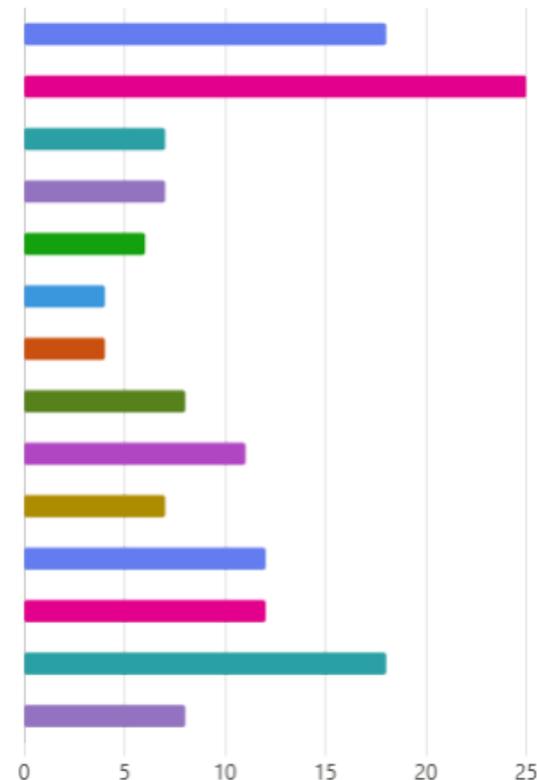


Mardi 28 avril 2026 de 9h à 16h30 sur l'accompagnement numérique en bibliothèque

# Les souhaits de formation exprimés

17. Sur quelle(s) thématique(s) souhaiteriez-vous que la BDLA puisse vous accompagner quant aux problématiques de l'accès de tous au numérique ?

- Évaluer le besoin en accompagnement numérique sur le territoire 18
- Cartographier les acteurs de l'inclusion numérique sur mon territoire 25
- Diagnostiquer un niveau numérique (autonomie, coup de pouce, formation, assistance) 7
- Élaborer un projet d'accompagnement numérique à la bibliothèque avec des... 7
- Monter un projet d'inclusion numérique en milieu rural car la médiathèque est la seule... 6
- Accompagner la maîtrise du matériel numérique : PC, imprimante, scanner, tablette, smartphone 4
- Faire l'aide ponctuelle de premier niveau : se connecter à Internet, imprimer ou scanner un... 4
- Accompagner ponctuellement une démarche en ligne sur des sites administratifs (CAF, impôts,... 8
- Proposer un programme d'ateliers collectifs pour de la gestion bureautique et la navigation... 11
- Proposer un programme d'ateliers collectifs pour les démarches administratives en ligne,... 7
- Proposer un programme d'ateliers sur le « numérique du quotidien » : télécharger des... 12
- Proposer des accompagnements individuels au cas par cas 12
- Acquérir une méthode pour choisir le bon positionnement face aux problématiques... 18
- Autre 8



# Digital Mardi : l'accompagnement numérique

3 thématiques ressortent :

- Cartographier les acteurs de l'inclusion numérique

Objectifs : Les connaître et décrypter leurs missions, créer des partenariats.

- Évaluer le besoin en accompagnement numérique

Objectifs : Déterminer le niveau d'une personne, ses difficultés sont-elles purement au niveau numérique ou autre. Connaître les ressources pour s'auto-former

- Acquérir une méthode pour choisir le bon positionnement face aux problématiques des usagers

Objectifs : savoir où mettre le curseur : faire à la place de, faire avec, réorienter



Digital Mardi 28 avril 2026 : l'accompagnement numérique en bibliothèque

# Autres souhaits de formation exprimés

Traitement des données personnelles

Bureautique

Créer un sondage

Outils de partage des documents

Traitement des images

Extraire des statistiques

La sécurité et la protection des données

Réseaux sociaux



Digital Mardi : 14 octobre 2025 sur Excel et les stats

La BDLA vous propose une journée de formation sur la création de tableaux et graphiques Excel utiles à la gestion quotidienne et pour faire des statistiques.

# L'accompagnement personnalisé

La BDLA propose un accompagnement personnalisé si vous souhaitez mettre en place un projet d'inclusion numérique dans votre bibliothèque qui peut prendre des formes très variées.

2 contacts ressources :

Quentin Chevillon : directeur adjoint en charge du développement du numérique (02.40.30.31.78)

Sarah Meslage : référente de territoire et médiatrice numérique (02.40.30.30.06)