



Synthèse de l'enquête sur les médiateurs numériques en bibliothèque et hors bibliothèque

note préalable : cette enquête constituée de portraits est déclarative. Dans cet exercice de synthèse, nous avons retenu les éléments permettant de faire ressortir les grandes tendances.

[la rédaction](#)



Contexte :

Une récente [enquête du CREDOC](#) estime que **31,5%** des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine sont plus ou moins **éloignés du numérique**, faute de maîtriser les compétences numériques élémentaires.

Dans ce contexte, différents acteurs publics ou privés se mobilisent pour accompagner les usages.

- Du côté de l'État, deux dispositifs sont déployés : la mise en place des **Espaces France Service** (EFS) et le déploiement des **Conseillers Numériques** (CN). Une feuille de route interministérielle **FRANCE NUMERIQUE ENSEMBLE** (Transition écologique et cohésion des territoires – Transformation et Fonction publiques – Numérique) est en cours de déploiement pour travailler notamment les enjeux de territorialisation consubstantiels d'un bon accompagnement des populations concernées.
- Du côté des **bibliothèques territoriales investies dans la médiation numérique depuis 25 ans** des questions se posent sur leur positionnement ou leur complémentarité dans l'accompagnement des usages et sur leur visibilité dans un écosystème en évolution.

La [commission numérique de l'ABF](#) a ainsi souhaité mener **une enquête nationale** autour de [portraits de médiateurs en et hors bibliothèque](#) : une façon de mieux comprendre le rôle de

chacun.

Plus globalement, **les enjeux de la démarche** étaient de recueillir des données factuelles permettant de dégager de grandes tendances en termes de compétences et de types d'accompagnements des usages dans des contextes pluriels.

Avant de commencer, quelques questions se posaient comme :

- Y-a-t-il des différences dans la façon d'aborder l'inclusion numérique en et hors bibliothèque ?
- Des lignes claires se dégagent-elles dans le positionnement professionnel ?
- Les différents médiateurs numériques connaissent-ils leurs champs d'intervention réciproques quand ils n'évoluent pas dans le même contexte ?

Alors que dit l'enquête ?

Tendances et Réflexions :

Médiateur numérique hors bibliothèque

La question du vocabulaire tout d'abord n'est pas neutre. **Hors bibliothèque**, peu d'acteurs se reconnaissent dans le terme de médiateur. Quand, nous pensions que médiateur était le terme le plus neutre, on se rend compte que les qualificatifs d'**aidants ou de conseillers** sont ce par quoi ils se définissent d'abord. Certains non répondants hors bibliothèque ont formulé qu'ils ne se reconnaissaient pas dans l'intitulé de l'enquête.

Médiateur numérique en bibliothèque

La distinction est à mettre en relation avec, hors bibliothèque, un accompagnement principalement individuel en réponse à un besoin précis. **En bibliothèque**, on répond à des besoins individuels mais on propose également une offre de services collective notamment autour d'ateliers pédagogiques à dimension culturelle et créative. On s'applique à transmettre **une culture numérique**. On travaille sur une transmission de compétences qui couvre tous **les enjeux du numérique** : technique, éducatif, social et culturel.

Autre question de vocabulaire qui rejoint les constats précédents : **hors bibliothèque**, on lutte plutôt contre la fracture numérique ; **en bibliothèque**, on favorise plutôt l'inclusion numérique.

Dans tous les contextes, il s'agit d'**accompagner le citoyen dans ses pratiques numériques** afin de lui permettre d'accéder à l'autonomie, de dédramatiser l'usage du numérique, de faciliter la prise en main des outils.

Dans tous les contextes, le besoin exprimé qui se traduit par un **accompagnement individuel est principalement technique et administratif**. Il s'agit de répondre à une demande immédiate souvent urgente.

Les réponses aux demandes administratives sont majoritairement apportées hors bibliothèque avec quelques exceptions. En bibliothèque, le positionnement est plus nuancé mais penche vers plutôt pas sauf quand il y a au sein de la bibliothèque un ou des conseillers numériques.

La question de faire « **à la place de** » est toujours considérée comme un dernier recours sauf pour les personnes habilitées [Aidants Connect](#).

Le panel observé :

- 52 réponses : 25 femmes et 27 hommes.
- 37 en bibliothèque dont 16 femmes et 21 hommes.
- 15 hors bibliothèque dont 9 femmes et 6 hommes.
- 31 territoires différents représentés avec des territoires urbains dont des métropoles et des territoires ruraux.

Zoom sur les médiateurs numériques hors bibliothèques :

Intitulés des postes :

- 10 Conseillers Numériques (France Service)
- 1 médiatrice sociale et numérique
- 1 médiatrice numérique
- 1 responsable d'espace numérique
- 1 responsable d'espace de coworking
- 1 chargée de communication, avec mission service civique et junior association.

Structures :

- 1 SCOP
- 3 centres socio-culturels
- 2 communautés de communes
- 2 communautés d'agglomération
- 1 espace Public Numérique / France service
- 1 espace de co-working
- 1 fédération d'éducation populaire (Ligue de l'enseignement)
- 4 communes

Niveau d'études :

- 3 niveau BAC ou BAC pro ou Brevet professionnel
- 6 niveau BAC + 2 (DEUG/BTS)
- 4 niveau BAC + 3
- 2 niveau BAC + 5 ou +

Dans des domaines variés :

Communication et gestion de logiciels libres ; ingénierie de la culture, médiation des savoirs scientifiques, organisation d'espaces et d'événements culturels / accessibilité numérique, RGPD,

numérique responsable, outils no code ; développement et animation des territoires ruraux (services à la personne), économie sociale et familiale, BP JEPS ; École d'art, agro-alimentaire, biotechnologies, sociologie, électricité.

Parcours professionnels :

Tous ont exercé d'autres métiers avant en rapport avec le numérique ou pas.

Légitimité :

Tous déclarent se sentir légitime dans leur posture d'accompagnant numérique en valorisant leur rôle social.

Missions et périmètre :

La principale mission est d'**autonomiser les individus** en leur permettant d'appréhender l'outil numérique. Plus précisément il s'agit de dédramatiser l'usage des outils numériques et de répondre aux besoins individuels par des solutions d'accompagnement.

La mention permettre le développement de l'esprit critique quant aux usages numériques apparaît une fois.

Les mots clés pour qualifier le périmètre sont : **s'adapter à la demande** ; ce qui recouvre un périmètre large majoritairement lié à des demandes techniques ou administratives. Il existe [250 procédures administratives dématérialisées dites essentielles](#) pour chaque aidant ou conseiller, il y en a forcément quelques-unes hors champ d'intervention.

Les répondants déclarent faire le plus souvent « ensemble » et non « à la place de », excepté ceux habilités **Aidants connect**. Toutefois, hors habilitation faire « à la place de » est dit nécessaire avec les publics allophones notamment.

Place dans l'équipe ou la structure :

Les répondants se disent totalement **intégrés à leur équipe** ou leur structure. Quand ils sont conseillers numériques, ils soulignent bien travailler avec les autres conseillers numériques de leur territoire.

A la question, la médiation numérique de demain sera ?

Ils répondent :

- Que ses contours seront liés au contexte politique local et national
- Que le besoin sera de plus en plus prégnant avec une nécessité de renforcer la formation au numérique dès l'école primaire et les moyens pour consolider les démarches d'accompagnement.
- Qu'elle sera solidaire, avec la nécessité d'unir les différents acteurs de la médiation numérique d'un même bassin de vie pour mieux accompagner les populations.

Les publics et leurs besoins

Tous les publics peuvent être concernés mais principalement des adultes avec une majorité de **séniors**, de personnes étrangères **allophones**, de **demandeurs d'emploi** ou en reconversion professionnelle.

Majoritairement, il s'agit d'une **demande d'aide ponctuelle** sur des questions **pratiques et administratives** : faire un CV et lettre de motivation, faire sa déclaration d'impôts, renouveler son permis de conduire, comprendre l'utilisation d'une boîte mail, finaliser la commande d'un voyage, être conseillé sur des achats en ligne, être conseillé sur l'utilisation des réseaux sociaux, se connecter sur son compte CPF, aider à l'utilisation ou à l'achat d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette, apprendre les outils bureautiques, imprimer ... **Des démarches liées aux loisirs font donc partie du besoin.**

En centre social, l'accompagnement est plus varié avec un public de jeunes et de familles comprenant toujours des animations autour de la sensibilisation aux contenus numériques, à la maîtrise d'un PC mais aussi des temps conviviaux autour de jeux vidéo avec les parents dans l'idée de dédramatiser ces contenus ou des temps parents/collégiens de prise en main de l'**ENT** (espace numérique de travail).

Matériel et logiciels :

Les interventions se font très majoritairement sur le matériel du public et donc avec leurs logiciels.

La mise à disposition d'un parc de matériels par le lieu d'accueil est peu fréquente dans cette enquête.

Il peut arriver que l'accompagnant doive recourir à son matériel ou à des logiciels personnels pour pallier un manque.

Niveau de moyens techniques :

Le niveau de moyens est plutôt bon. Seuls 3 répondants sur 15 déclarent n'avoir pas assez de matériel ou du matériel vieillissant.

Rayon géographique d'intervention :

Le rayon d'intervention est d'abord local ou intercommunal. Il est parfois aussi départemental (1/15) ou régional (2/15).

Médiation autre que numérique :

La majorité des répondants (10/15) déclarent **ne pas faire** ou que très ponctuellement d'autre type de médiation que numérique. Les autres (5/15) font de la **médiation sociale**.

Différences déclarées entre en bibliothèque et hors bibliothèque :

Quand les répondants connaissent l'activité numérique des bibliothèques, ils considèrent que **la place de la culture** constitue une ligne de partage entre hors bibliothèque et en bibliothèque. La bibliothèque étant du côté de l'accompagnement des **usages numériques culturels** impliquant une offre constituée d'**ateliers collectifs**. Ils considèrent également que la bibliothèque touche un public plus large et peut mettre à disposition un parc de matériels en libre accès.

Conseillez-vous à vos publics d'aller en bibliothèque :

La réponse est oui mais majoritairement pas pour les services numériques. Plutôt pour (10/15) : l'emprunt de livres, la lecture sur place, un écrivain public, ressources en FLE ou ateliers de conversation en Français, pour l'offre culturelle et la praticité et la gratuité du lieu.

Et parfois (5/15) pour : les ressources en ligne (presse ou autoformation), les ateliers jeux vidéo, la prise en main de tablettes et de smartphones ou les PC en libre accès ainsi que le Wifi public.

Fréquentez-vous les bibliothèques ?

Majoritairement, les répondants fréquentent les bibliothèques (10/15).

Pourquoi ?

Quand ils n'y vont pas : ils déclarent ne pas en avoir besoin, manquer de temps, lire en format numérique et ne pas connaître les autres services proposés, ou que la lecture ne fait pas partie de leurs hobbies.

Quand ils y vont : majoritairement pour l'emprunt de livres papier ou de DVD, pour les ressources numériques, parfois (1) pour la recherche d'informations ou pour le lieu de travail, parfois (2) pour les animations/expositions.

Zoom sur les médiateurs numériques en bibliothèque :

Intitulés des postes :

- 1 agent de médiation culturelle
- 1 chargée de ressources numériques
- 5 conseillers Numériques France Service
- 1 bénévole chargée du numérique
- 1 coordinatrice informatique et multimédia
- 1 coordinatrice informatique Fablab
- 3 fabmanagers
- 1 médiateur culturel attaché au numérique
- 18 médiateurs ou médiatrices numériques
- 1 médiatrice de fabrication numérique
- 1 médiathécaire animation numérique et jeux de société
- 1 responsable du pôle numérique et de l'action culturelle
- 1 responsable des espaces multimédia

- 1 référent numérique

Structures

- 7 médiathèques départementales
- 30 bibliothèques municipales

Niveau d'études :

- 5 Niveau BAC ou BAC pro ou Brevet professionnel
- 13 BAC + 2 (DEUG/BTS)
- 9 BAC + 3
- 5 BAC + 4
- 3 BAC + 5 ou +
- 2 NR

Parcours professionnels :

- 16 répondants sur 37 ont toujours travaillé en **bibliothèque**.
- Pour les autres, les parcours sont variés mais majoritairement à composante **informatique** ou **éducative** ou **socio-culturelle**.

Légitimité :

La grande majorité se déclare légitime. [La loi Robert](#) est citée comme facteur de **reconnaissance**.

Plusieurs expriment la nécessité de se remettre en question souvent, de se former en continu voire d'accepter d'**apprendre par l'échec**.

Seuls 2 répondants sur 37 déclarent ne pas se sentir légitime avec comme arguments : le **manque de formation** et le **fait d'être seul** sur ce type de poste dans leur structure.

Plusieurs expriment des bémols en distinguant l'accompagnement culturel et l'accompagnement social et administratif. Le sentiment de légitimité recouvre essentiellement les missions de médiation numérique culturelle et créative.

Missions et périmètre :

En bibliothèque aussi la **mission d'accompagnement** vers l'autonomie est importante tout comme le fait de transmettre des bonnes pratiques et des compétences de base en informatique. Il s'agit plus d'assistance à l'apprentissage et à la résolution de problèmes liés à la technologie que de dépannage technique proprement dit.

Elle se double d'une **mission de sensibilisation** ou de transmission d'une culture numérique qui touche tout à la fois aux ressources numériques de la bibliothèque, à des **ateliers de création numérique** (Fablab, programmation robotique, MAO, création de jeux vidéo, etc.), à **l'Éducation aux médias et à l'information**.

Enfin, les répondants précisent qu'ils ont aussi une **mission de formation des autres agents de la bibliothèque** dans l'optique de partager les bases d'une **culture numérique commune**.

Les démarches administratives sont majoritairement mentionnées comme hors périmètre à l'exception des Conseillers Numériques en bibliothèque.

Le point de vue n'est toutefois pas unanime :

« Les missions d'un médiateur numérique sont l'accueil des publics, les rendez-vous personnalisés et les ateliers collectifs autour du numérique. Pour moi, le numérique est vaste et doit comprendre aussi bien l'aide aux démarches administratives que les loisirs numériques (exemples : atelier Canva pour la création de design ; valorisation de la place du jeu vidéo en médiathèque pour une reconnaissance comme bien culturel, etc.). »

Place dans l'équipe ou la structure :

Plusieurs précisent qu'ils sont **d'abord bibliothécaires** et que le numérique n'est qu'une spécificité de leur poste. Ils peuvent par ailleurs assurer d'autres tâches. La polyvalence est souvent citée. Majoritairement ils sont en relation avec l'ensemble des agents de l'équipe soit pour prendre le relais sur une demande du public qui concerne leur champ d'intervention soit dans une logique de formation et de partage de compétences.

A la question, la médiation numérique de demain sera ?

Ils répondent :

- Que **les médiateurs numériques** joueront un rôle essentiel dans la facilitation de l'accès aux ressources numériques, dans l'éducation des usagers et dans la promotion d'une utilisation responsable et éthique des technologies ;
- Que **la médiation numérique** évoluera vers une sensibilisation accrue aux médias et au développement de l'esprit critique, afin de permettre aux gens de faire le tri, de remettre en contexte, de conscientiser et de développer un regard critique ;
- Que **les partenariats** avec les autres acteurs du numérique sur un même territoire vont se développer ce qui pourrait positionner les médiateurs numériques en bibliothèque plus sur des tâches d'animation et de formation liées au numérique créatif et culturel que sur des tâches de dépannage ;
- Que la clarification **des missions et des compétences** des différents acteurs de la médiation numérique sera nécessaire pour pouvoir coopérer ;
- Que **des objectifs de formation** seront à développer pour chaque type d'acteurs avec un socle commun sur **la pédagogie capacitante et la culture numérique** ;
- **Que dans le futur tous les bibliothécaires seront de fait des médiateurs numériques ;**
- Que **la sobriété numérique et l'IA** prendront plus de place dans les activités de médiation.

Les publics et leurs besoins :

Tous les publics sont représentés en bibliothèque dans les actions de médiation numérique.

Pour les demandes individuelles, les publics sont majoritairement les séniors ou des personnes en précarité et isolées comme les populations allophones, adultes porteurs de handicap, demandeurs d'emplois, personnes au RSA. Plus ponctuellement ce sont des étudiants.

Pour les ateliers créatifs et culturels, le public est majoritairement jeune ou familial.

Matériel et logiciels :

Les matériels et les logiciels sont variés. Les répondants soulignent l'utilisation des **logiciels libres** pour permettre aux publics une utilisation par la suite et pour soutenir **l'utilisation de ce bien commun**.

Le matériel est majoritairement celui de la structure et ponctuellement celui du public.

Niveau de moyens techniques :

Le niveau de moyens techniques est globalement bon. Les bémols sont l'absence de **réseau WIFI** parfois et les dispositifs sécuritaires des **DSI** pas toujours compatibles avec les activités.

Rayon géographique d'intervention :

Pour le panel de répondants, le champ d'intervention est majoritairement **municipal** souvent à l'échelle du réseau. Pour les autres, il s'agit d'un champ **intercommunal ou départemental**.

Médiation autre que numérique :

En très grande majorité, les médiateurs numériques en bibliothèque ne font pas que de la médiation numérique.

Ils font plus globalement de la **médiation culturelle**. Ils assurent par exemple des animations de type lectures à voix haute, des ateliers créatifs, des animations jeux de société, de la médiation de collections autres que numériques.

Différences déclarées entre en bibliothèque et hors bibliothèque :

Quand les répondants connaissent l'activité de médiation numérique hors bibliothèque, ils considèrent que les demandes sont liées à la résolution d'un problème technique ou administratif (accès aux droits, accès aux soins, etc.). Ils pensent que l'approche est essentiellement pragmatique liée à un besoin souvent urgent quand en bibliothèque on construit une offre plus large de services permettant au public de trouver des réponses à un besoin mais aussi de découvrir des services lui permettant de **s'acculturer plus globalement au numérique**.

Fréquentiez-vous les bibliothèques avant d'y travailler ?

Avant d'y travailler, la plupart des répondants fréquentaient les bibliothèques.

Pourquoi ?

Pour ceux qui ne les fréquentaient pas les arguments avancés sont que cela ne correspondait pas à un besoin, que la bibliothèque n'était pas dans leur culture familiale de l'époque – « J'avais mes propres livres » – ou qu'ils avaient **une image désuète** des bibliothèques : « J'avais l'image des bibliothèques poussiéreuses où les livres attendent sur les étagères que quelqu'un passe les prendre dans le plus strict silence imposé par des bibliothécaires qui ne savaient pas sourire. Quelle erreur ! »

En guise de conclusion :

Les enjeux d'encapacitation sont partagés hors et en bibliothèque. L'objectif étant l'autonomie du public, le faire avec est l'objectif premier. Ensuite il y a les réalités et leurs facteurs limitants. L'accompagnement des personnes allophones, celui des personnes porteuses de handicaps, comme celui des personnes à faible niveau d'études ...**impliquent de faire « à la place de ».**

Sur les besoins techniques de premier niveau (prise en main des outils et bases numériques) **les publics sont les mêmes en et hors bibliothèque** : des publics fragiles voire en grande précarité. Un public plus varié est touché par les actions en bibliothèque car une offre de services est proposée autour d'**enjeux de transmission d'une culture numérique commune.**

L'interconnaissance des différents acteurs de la médiation numérique reste à construire même si le réflexe de renvoyer vers une [Maison France Services](#) un individu qui aurait une demande administrative qu'on ne peut satisfaire est assez partagée.

La délimitation de ce qui est hors champ d'intervention et de ce qui est dans son périmètre est assez claire du côté des aidants et des conseillers. Elle est plus intuitive voire personnelle du côté des médiateurs numériques en bibliothèque. Dans tous les cas, les lignes de partage sont en partie contextuelles (ancrées dans une réalité territoriale et son ensemble de services) avec comme objectif premier la qualité de l'accompagnement du public et la réponse aux différents besoins d'accompagnement.

Enquête réalisée par **Julia Morineau-Eboli, Carole Frattini, Clara Baravel et Cyrille Jaouan.**

Synthèse rédigée par **Julia Morineau-Eboli**

[Commission numérique ABF](#)

En savoir plus :

Interviews de médiateurs numériques :

<https://lab-en-bib.abf.asso.fr/tag/interview>

Programme Société numérique :

<https://www.credoc.fr/download/pdf/Sou/Sou2023-4880.pdf>

Baromètre du numérique 2024 :

Aidants Connect :

<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr>

Démarches dématérialisées essentielles :

<https://observatoire.numerique.gouv.fr/Main>

France Services :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services>

Loi Robert, Mode d'emploi :

<https://www.abf.asso.fr/6/214/984/ABF/mode-d-emploi-de-la-loi-robert-sur-les-bibliotheques-territoriales>

Tags: [bibliothèque](#), [hors bibliothèque](#), [médiateur numérique](#), [mediation](#)