



Accompagnement individuel aux outils numériques (initiation)

Guide à destination des usagers

La Médiathèque de Saint-Martin-d'Hères met à disposition des adultes inscrits à la médiathèque des accompagnements individuels aux outils numériques, gratuites et sous réserve des disponibilités des deux bibliothécaires en charge de ce service.

L'organisation de ces accompagnements individuels est menée comme suit :

- Les contenus des séances concernent **l'initiation et le développement des connaissances sur les outils informatiques** : utilisation d'un ordinateur fixe ou portable, utilisation et organisation des fichiers et des dossiers, transferts de fichiers sur clé usb ou disque dur, traitement de texte, navigation sur le web, création et utilisation d'une boîte mail, sécurité d'un poste informatique, utilisation de la Numothèque Grenoble-Alpes... Les usagers peuvent faire des demandes personnalisées, et les bibliothécaires étudient leurs demandes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.
- Des séances de 1 heure maximum.
- 5 séances maximum par personne.
- Les bibliothécaires ne font pas de SAV (Service Après vente) : ils ne sont pas techniciens informatiques et ne réparent pas les dysfonctionnements des matériels des usagers. Ils ne font pas non plus de démarches auprès d'opérateurs (par exemple fournisseurs d'accès à internet ou mobile).
- Les bibliothécaires n'accompagnent pas les démarches administratives (déclarations d'impôts, CAF, etc.) : chaque Maison de Quartier dispose de bornes d'accès public, avec un accompagnement si besoin, pour répondre à ce type de demande.
- Si un usager inscrit aux formations individuelles n'honore pas le rendez-vous fixé à plusieurs reprises, les bibliothécaires se réservent le droit de mettre fin à son cycle de formations pour laisser la place aux personnes sur liste d'attente.

- Si les bibliothécaires multimédia et les usagers rencontrent des problèmes de communication en langue française, et que cela génère des difficultés pour transmettre les notions liées à l'outil informatique, les bibliothécaires multimédia seront dans l'incapacité d'assumer l'accompagnement.
- Si un usager adopte un comportement déplacé, les bibliothécaires se réservent le droit de mettre fin à l'accompagnement individuel.

Ces accompagnements sont possibles dans chaque médiathèque :

Le mardi à Romain Rolland : 10h-11h et 11h-12h

Le mercredi à André Malraux : 10h-11h et 11h-12h

Le mercredi à Paul Langevin (ou Gabriel Péri sur demande) : 10h-11h et 11h-12h

Pour faire une demande :

Espace Paul Langevin : 04 76 42 76 88

Espace André Malraux : 04 76 62 88 01

Espace Gabriel Péri : 04 76 42 13 83

Espace Romain Rolland : 04 76 24 84 07

Les bibliothécaires enregistrent votre demande, puis les bibliothécaires multimédia vous rappellent pour convenir d'un rendez-vous s'ils sont en capacité de répondre à votre demande.

En complément de ce service, pour une réponse rapide à un problème précis, la Médiathèque propose une fois par mois des **coups de pouce aux outils numériques** (ordinateurs, tablettes, smartphones, Numothèque...). Demandez des renseignements sur place ou consultez notre agenda (en ligne : <http://biblio.sitpi.fr/>).

Renseignez-vous sur l'intégralité des services proposés par les médiathèques et la ville de Saint-Martin-d'Hères grâce au **Guide martinérois des acteurs et lieux ressources du numérique** (à retrouver en ligne sur saintmartindheres.fr).