

**ASSISTANT TERRITORIAL DE CONSERVATION DU PATRIMOINE ET
DES BIBLIOTHÈQUES PRINCIPAL DE 2^e CLASSE**

CONCOURS EXTERNE, INTERNE ET 3^e CONCOURS

SESSION 2019

ÉPREUVE DE NOTE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Rédaction d'une note à l'aide des éléments d'un dossier portant sur la spécialité choisie par le candidat au moment de l'inscription.

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

SPÉCIALITÉ : BIBLIOTHÈQUE

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 23 pages.

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avvertir le surveillant.

Vous êtes assistant territorial de conservation du patrimoine et des bibliothèques principal de 2^{ème} classe, responsable du pôle multimédia de la médiathèque de Cultureville, 16 000 habitants.

Lors d'un échange récent, l'élu chargé de la culture a évoqué la question de l'inclusion numérique avec votre responsable et la volonté de la ville de développer son action dans ce sens.

Désireux de déterminer la place que la médiathèque pourrait tenir dans cette dynamique, votre responsable vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur le rôle des bibliothèques dans la médiation numérique.

Liste des documents :

- Document 1 :** « Bâtir une société de l'information plus forte de bas en haut : déclaration de l'IFLA sur la maîtrise de l'information numérique » - Conférence annuelle - *ifla.org* - 22 août 2017 - 1 page
- Document 2 :** « En tant que bibliothécaire, on n'a pas un rapport administratif aux gens » - S. Mouillard - *liberation.fr* - 13 septembre 2018 - 2 pages
- Document 3 :** « 3, 2, 1... Bordeaux : grand départ du tour de France des Voyageurs du numérique ! » - *bibliosansfrontieres.org* - 17 juillet 2018 - 1 page
- Document 4 :** « Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion. » (extrait) - Rapport remis à la ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique - *ladocumentationfrancaise.fr* - Octobre 2013 - 3 pages
- Document 5 :** « Dans les Hauts-de-France, le défi de l'illectronisme, l'illettrisme numérique » - *AFP* - 5 juin 2018 - 1 page
- Document 6 :** « Les bibliothèques contre l'"illectronisme" » - J. Desjardins - *BBF* #4 - Juillet 2000 - 2 pages
- Document 7 :** « Inclusion numérique : priorité à la formation et à la mutualisation des outils » - L. Boncourt - *caissedesdepotsdesterritoires.fr* - 12 juin 2018 - 2 pages
- Document 8 :** « "Illectronisme", "abandonnistes" : près d'un quart des Français ne sont pas à l'aise avec le numérique » - E. Chaverou - *franceculture.fr* - 26 juin 2018 - 2 pages
- Document 9 :** « Les bibliothèques face à la difficile équation de l'e-inclusion » - H. Girard – *La Gazette des Communes* n°46 - 26 novembre 2018 - 1 page

- Document 10 :** « La médiation numérique : un projet d'équipe à la Gaîté Lyrique » (extrait) - C. Di Sciullo - *BAO 34 (Jouer en bibliothèque)* - 2015 - 1 page
- Document 11 :** « Les ateliers numériques à la BPI » - F. Hurault, F. Sadaune, F. Patriarche - *pro.bpi.fr* - 24 mars 2017 - 1 page
- Document 12 :** « Lyon : Bibliothèque municipale : des rendez-vous pour innover, créer et partager avec l'outil numérique » - *leprogres.fr* - 16 avril 2018 - 1 page
- Document 13 :** « Morbihan : construire un réseau numérique » (extrait) - *Les cahiers de l'inclusion numérique n°4* - Avril 2018 - 1 page
- Document 14 :** « Les bibliothécaires en plein débat sur l'inclusion numérique » - H. Girard - *lagazettedescommunes.com* - 10 octobre 2018 - 1 page

Documents reproduits avec l'autorisation du CFC

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Bâtir une société de l'information plus forte de bas en haut : déclaration de l'IFLA sur la maîtrise de l'information numérique



Séance de formation à la maîtrise de l'information numérique à la bibliothèque de la ville d'Imus aux Philippines ; Photo: IREX sur Flickr

Nous passons le plus clair de notre temps à naviguer sur Internet. Rester en contact avec nos proches, déclarer nos impôts, tout se fait maintenant en ligne. L'aisance d'utilisation et les aptitudes à maîtriser les technologies numériques pour en tirer le plus de profit sont essentielles à l'épanouissement personnel et à la participation communautaire.

Les bibliothèques ont, de longue date, assisté leurs utilisateurs dans l'apprentissage, la création et la participation. A travers la promotion de l'alphabétisation – la capacité à lire et à comprendre les livres – elles donnent aux populations l'accès à la culture et à l'information. Conformément au Rapport sur le développement et l'accès à l'information, cet accès permet de progresser vers tous les objectifs énoncés dans l'Agenda 2030 de l'ONU.

En gardant cette mission à l'esprit, les bibliothèques ont été pionnières dans la promotion non seulement de l'accès à Internet, mais aussi dans l'assistance aux besoins des usagers. Grâce à elles, des millions de personnes font chaque année leur première expérience de l'Internet, apprennent à créer une adresse électronique, s'informer sur les prévisions météorologiques, maîtriser l'utilisation d'outils spécialisés pour améliorer les rendements agricoles, acquérir un regard critique sur les différentes sources d'information, ou encore, découvrir le codage informatique.

Tout comme l'alphabétisation de base a longtemps permis aux usagers de tirer le meilleur parti des documents imprimés, de même la maîtrise de l'information numérique leur permettra de bénéficier au mieux des outils numériques pour améliorer leur vie. Pour ceux qui ne sont pas encore connectés, il existe une excellente occasion de s'assurer que l'accès aux documents physiques s'accompagne d'initiatives visant à développer leurs compétences, leurs connaissances, leurs attitudes et leurs comportements afin d'être des internautes responsables et avisés.

A une époque où certains appellent à la censure des contenus en ligne, arguant que les gens sont incapables de faire le tri dans le foisonnement de l'information digitale, il est plus important que jamais de mettre l'accent sur le fait que l'accès associé à la maîtrise de l'information numérique est la seule solution durable.

La Déclaration de l'IFLA sur la maîtrise de l'information numérique publiée aujourd'hui, porte sur la maîtrise de l'information numérique à la fois comme facteur de développement et comme alternative à la censure. Il appelle à une définition large, allant des compétences numériques de base au codage et à la pensée critique, et met l'accent sur le rôle des bibliothèques dans l'adéquation de leur soutien avec les besoins des utilisateurs. Et il souligne que les partenariats, avec les écoles, les acteurs économiques et la société civile, nous aideront à aboutir à une société de l'information efficace et durable.

DOCUMENT 2

Libération.fr
Sylvain Mouillard
13 septembre 2018

FRACTURE NUMERIQUE

« En tant que bibliothécaire, on n'a pas un rapport administratif aux gens »

Laurène Pain-Prado est responsable du numérique dans une bibliothèque de Bobigny. Elle raconte à «Libération» comment son service devient peu à peu le dernier recours pour des usagers démunis face au tout-informatique.

Laurène Pain-Prado est bibliothécaire, responsable du numérique à la bibliothèque Elsa-Triolet de Bobigny (Seine-Saint-Denis). Elle est notamment en charge des dix ordinateurs en libre-service au premier étage du bâtiment. Un équipement qui constitue le seul point d'accès gratuit à l'informatique et Internet dans cette ville de 51 000 habitants. Mais le travail de Laurène Pain-Prado, 31 ans, va bien au-delà. Tous les jours, elle aide des usagers, souvent démunis, à remplir des demandes de prestations sociales. CAF, CMU, RSA, autant de sigles qui n'ont (presque) plus de secrets pour elle. Car si la dématérialisation des procédures s'accélère, la fracture numérique, elle, demeure. Tout autant bibliothécaire qu'assistante sociale, la jeune femme raconte à *Libération* ce bricolage permanent pour faire subsister un semblant de service public.

Est-ce que le développement du numérique complique l'accès aux droits sociaux ?

Dès que je suis arrivée à ce poste, il y a six ans et demi, j'ai compris qu'il y avait un problème. On fait face à des demandes qui nous dépassent complètement : écriture de CV, inscription à la caisse d'allocations familiales (CAF), actualisation sur le site de Pôle Emploi. Et cela s'accélère avec la dématérialisation des procédures. Par exemple, il y a deux ans, quand les caisses de retraite sont passées au tout-numérique, on a eu la visite d'une cinquantaine de personnes âgées dans les semaines qui ont suivi. Elles ne maîtrisaient pas du tout l'outil informatique, et il a fallu leur ouvrir des adresses mail. Et comme elles n'avaient pas de numéro de mobile non plus, je donnais donc le mien. On a vraiment l'impression d'être le dernier maillon de la chaîne. Si on n'était pas là, plein de gens ne feraient pas les démarches pour accéder à des prestations auxquelles ils ont droit. On voit aussi souvent des enfants de 10 ou 12 ans faire les démarches de couverture maladie universelle (CMU) ou de RSA de leurs parents, c'est assez incroyable.

Qui sont les gens qui viennent vous demander de l'aide ?

Il s'agit souvent d'un public cumulant les difficultés : des gens à la rue, des handicapés mentaux... On se retrouve aussi à faire des demandes de revenu de solidarité active (RSA) avec des gens qui ne parlent pas bien le français, voire pas du tout. Un exemple : une femme devenue veuve, qui ne sortait jamais de chez elle, et qui a besoin de faire les démarches administratives après le décès de son mari. Le premier endroit où elle va, c'est la bibliothèque. Ou encore un monsieur qui me ramène toutes ses fiches de paie pour monter un dossier de demande de CMU. Evidemment, je l'ai rempli parce que, sinon, il ne pourrait pas se faire soigner.

Pourquoi se tournent-ils vers vous ?

Quand les usagers parlent un peu français et que leur situation n'est pas trop compliquée, la CAF ou Pôle Emploi les aident. Sinon... Souvent, les gens nous disent eux-mêmes qu'ils ont été orientés vers nous par les services sociaux, les conseillers CAF ou Pôle Emploi. J'ai coutume de dire qu'on est des Bisounours en bibliothèque. On n'a pas un rapport administratif aux gens et c'est souvent dans cette brèche qu'ils s'engouffrent. On est victimes de notre succès parce qu'on a dix ordinateurs en accès libre et qu'on est plutôt sympathiques.

Quelle est la nature de vos échanges avec Pôle Emploi ou la CAF ?

On a tenté de monter des partenariats avec eux, mais c'est très compliqué. On a l'impression que les conseillers sont débordés, ils nous donnent rarement de leurs nouvelles. Ce n'est pas un problème de responsabilité individuelle, mais bien plus structurel. Ils ont des portefeuilles de demandeurs d'emploi trop fournis. La CAF vient de nous proposer de former dix bibliothécaires à faire des demandes sur leur site. Je ne pense pas qu'on devrait accepter.

Jusqu'où aidez-vous les gens qui viennent vous voir ?

J'en suis à créer des mots de passe pour les adresses mail des gens, que je leur recopie sur un petit bout de papier pour qu'ils s'en souviennent. Par ailleurs, ma boîte mail est l'adresse de secours de pas mal de personnes. J'ai déjà pris des rendez-vous en ligne à la préfecture sur mon temps personnel, parce que la bibliothèque est fermée le lundi, mais que les créneaux s'ouvrent en début de semaine. Pour les impôts, les gens viennent à la bibliothèque avec leurs bulletins de paie et font leurs déclarations de revenus sur place. Ils n'ont aucun problème avec ça ! Lors d'un atelier de formation au numérique, je me suis déjà retrouvée à faire des simulations du site des impôts sur un vidéoprojecteur avec mon propre numéro fiscal.

Cette fracture numérique peut-elle être accentuée par les sites des administrations eux-mêmes ?

C'est sûr. Certains sites sont de telles usines à gaz que même quand on maîtrise l'informatique, c'est compliqué, sans parler des bugs. A cet égard, le site de la préfecture est le pire. Les télédéclarations de revenus peuvent aussi s'avérer délicates. Par exemple, quand on clique sur «Je déclare», ça ouvre une nouvelle fenêtre. Les gens éloignés du numérique ne captent pas et cliquent plusieurs fois, sans comprendre ce qui se passe.

Votre formation vous a-t-elle préparée au travail que vous effectuez réellement ?

Absolument pas. La situation est insatisfaisante, car ce n'est pas dans nos missions. On n'est ni chargés d'insertion ni travailleurs sociaux. On bricole, et parfois on fait des bêtises. A mes débuts, par exemple, j'ai déclaré des revenus de gens qui avaient bossé au noir, parce que je n'avais pas le réflexe de leur demander si le boulot était déclaré ou non. Et puis ça nous empêche aussi de faire le boulot pour lequel on est formés. Un bibliothécaire fournit un service culturel, pas un service social.



Evènements - 17 juillet 2018

3, 2, 1 ... BORDEAUX : GRAND DEPART DU TOUR DE FRANCE DES VOYAGEURS DU NUMERIQUE !

Trolls, fake news, algorithmes... ces mots font aujourd'hui partie de votre quotidien ! Pour tout apprendre sur ces sujets et devenir un citoyen actif, Bibliothèques Sans Frontières et la Fondation d'entreprise FDJ vous invitent au grand départ de leur tour de France des Voyageurs du Numérique ce mercredi 18 juillet au Quai des Sports à Bordeaux. Cette première étape sera suivie d'une cinquantaine d'autres, près de chez vous, pendant un an dans toute la France.

L'EMERGENCE D'UN MOUVEMENT CITOYEN

Avec les Voyageurs du Numérique, Bibliothèques Sans Frontières souhaite promouvoir l'émergence d'un mouvement citoyen autour de la médiation numérique : permettre à chacun d'accompagner des publics éloignés du numérique dans la prise en main des outils et la compréhension de leurs enjeux. Le programme contribue à renforcer la capacité d'agir de chacun en formant et en accompagnant les structures de proximité (bibliothèques, associations d'éducation populaire, centres socio-culturels) et les citoyens dans la mise en place d'activités numériques. Ces activités ont pour objectif de permettre aux individus de devenir acteurs, utilisateurs éclairés et conscients des enjeux du numérique.

Notre objectif est l'inclusion numérique, soit la réduction de la fracture numérique qui renforce les inégalités sociales. Nous souhaitons que la maîtrise d'un ordinateur, du code, le décryptage de l'information, la recherche d'emploi sur Internet ou encore la protection de sa vie privée sur les réseaux sociaux soient possible pour tout le monde, sans condition de ressources ou de formation. Pour mener à bien cette mission, les Voyageurs du Numérique impulsent un mouvement citoyen de bénévoles, en développant un réseau de clubs. Chaque club adapte ensuite son activité en créant des ateliers en fonction des demandes des habitants, gratuitement et facilement.

3, 2, 1... BORDEAUX !

Face aux défis de l'inclusion numérique en France, Bibliothèques Sans Frontières a fait le choix de multiplier son impact aux côtés d'un consortium d'acteurs, récompensé par l'initiative gouvernementale French Impact : Simplon.co, la Croix Rouge, Emmaüs Connect et Le Comité National de Liaison des Régies de Quartier. L'objectif ? Développer le programme Les bons clics et former 1 million de personnes au numérique d'ici 3 ans !

L'alphabétisation numérique est devenue la porte d'entrée incontournable pour participer pleinement à la société. Les Voyageurs du Numérique, associés à de nombreuses institutions, associations et à la société civile vont porter leur ambition de la connaissance du numérique partout dans l'hexagone.

Le grand départ est en Nouvelle Aquitaine, vous trouverez toutes les étapes sur le site www.voyageursdunumerique.fr

Pour en savoir plus, vous pouvez lire également la carte postale des Voyageurs du Numérique à Bordeaux !

"Il est nécessaire aujourd'hui de ne laisser personne au bord de la route du numérique. Les enjeux sont trop importants pour la vie quotidienne et professionnelle de tou.te.s les Français.es : pour trouver la bonne formation, le bon job, pour trouver son chemin dans le fourmillement d'informations qui circulent, pour participer à la vie citoyenne, construire des liens, et rêver ensemble, les Voyageurs du Numérique vous attendent pour embarquer."

Jérémy Lachal, cofondateur et directeur général de Bibliothèques Sans Frontières

Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion.

UNE AMBITION POUR FAIRE SOCIÉTÉ

S'appuyer sur le numérique pour réduire les inégalités

En moins de 20 ans, le numérique a activement participé à la transformation de la société française.

Des phénomènes sociaux fondamentaux accompagnent les transformations industrielles et économiques. Les sociabilités, la relation aux autres, l'accès aux savoirs et la façon de les créer et de les partager, le rapport au temps et à l'espace, à l'argent, les façons de travailler et de se distraire, l'accès aux administrations et aux services essentiels, la vie publique, la vie citoyenne se métamorphosent en permanence. L'emploi, la formation, la consommation et la production se reconfigurent, directement et indirectement, par le numérique.

Cette profonde transformation appelle une reconfiguration toute aussi radicale de nos approches du lien entre numérique et inclusion sociale. La question de l'accès devient résiduelle – ce qui ne signifie pas qu'elle disparaît. La question de l'appropriation rend mieux compte des inégalités *face au numérique*, mais chacun se rend compte qu'elle est plus complexe, plus multidimensionnelle, que celle de l'accès. Enfin, si le numérique a pris un rôle aussi central dans notre société et notre économie, alors il devient co-responsable de l'état de cette société et l'on doit déplacer la question : et si, au-delà de chercher à éviter que le numérique n'accroisse les inégalités, on s'appuyait sur lui pour les réduire ?

« L'e-inclusion » doit désormais prendre un sens positif, offensif. Le numérique peut se mettre au service d'une société plus équitable, plus juste, plus solidaire, plus participative. Pourvu que l'on en pense les conditions.

Un troisième regard sur la relation « numérique-société »

La perception politique des questions d'inclusion liées au numérique et les actions publiques qui les accompagnent semblent s'être stabilisées autour de deux points de vue distincts de la relation technologie/société.

La première considère que la technologie doit être accessible à tous, quelles que soient les conditions d'âge, d'habitat, de revenus... Cette généralisation cherche à éviter que le numérique ne vienne renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants. Elle cherche également à former une main d'œuvre capable de contribuer à une économie informationnelle dont on attend beaucoup en termes de croissance. La société est représentée de façon binaire : il y aurait ceux qui vivent dans le monde numérique et ceux qui en sont exclus. Il s'agit alors d'amener massivement les populations « **au numérique** », par des politiques européennes, nationales ou territoriales de lutte contre la fracture numérique. Celles-ci s'intéressent principalement à abaisser les barrières pour que le numérique ne crée pas à lui seul de nouvelles inégalités. Historiquement, les politiques d'e-inclusion se portent alors prioritairement sur les questions de l'accès – équipement, réseaux –, puis dans une moindre mesure si l'on compare les dépenses et les dispositifs engagés, sur les questions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement aux usages.

La seconde approche met l'accent sur le nouveau potentiel dont le numérique serait porteur pour les individus comme pour les sociétés. Il s'agit de libérer ce potentiel, en mobilisant le numérique pour améliorer les dispositifs sociaux (entraide sociale, liens sociaux, médiations), politiques (administration, citoyenneté), économiques (e-commerce, innovation ouverte, compétitivité).

L'introduction du numérique, considérée implicitement comme vertueuse par nature, est supposée améliorer ainsi la vie quotidienne des individus et le fonctionnement des organisations publiques comme privées.

Il s'agit alors de penser le changement « **par le numérique** ». Cette approche délègue en grande partie à l'innovation techno-économique du secteur marchand le soin de penser des services mobilisables par une large partie de la population. Les usages massifs et viraux de certains services comme ceux de réseaux sociaux accréditent l'idée que nous sommes dans un cycle naturel de socialisation et de créativité par le numérique qui n'appelle pas d'action publique particulière.

Il nous faut aujourd'hui dépasser ces deux approches empreintes l'une comme l'autre d'un déterminisme technologique – négatif pour la première, positif pour la seconde –, pour penser une société « **avec le numérique** », c'est-à-dire une société dans laquelle le numérique a d'ores et déjà pénétré la vie de la large majorité des populations, dans leurs sociabilités, leur travail, leurs loisirs, leurs activités collectives, etc.

Sept bonnes raisons pour changer d'ambition

1. Parce qu'on ne peut plus penser la relation numérique/société de la même manière qu'il y a 10 ans alors qu'aujourd'hui **80% d'une population utilise un ordinateur et Internet au quotidien**.
2. Parce que si le numérique était naturellement vertueux en termes de réduction d'inégalités sociales, nous aurions déjà pu l'observer. Or, comme le constate l'OCDE, la période d'introduction massive des technologies de l'information et de la communication dans les sociétés occidentales correspond à une **période d'accroissement des inégalités sociales et économiques**.

Selon l'OCDE : « Le fossé qui sépare les riches des pauvres dans les pays de l'OCDE est au plus haut depuis plus de 30 ans, et les gouvernements doivent agir sans délai pour combattre les inégalités. »

« Certaines études placent la révolution des technologies de l'information et des communications (TIC) au tout premier plan de leur explication des inégalités. »

Quelles qu'en soient les raisons, certainement multiples, l'inégalité des chances se creuse : en France, plus de 150 000 jeunes sortent chaque année du système scolaire sans diplôme, soit 20 % de chaque classe d'âge, et ce chiffre croît. Selon l'OCDE, durant ces quinze années, le taux de scolarisation des Français âgés de 15 à 19 ans est passé de 89% à 84%.

3. Parce que la diffusion rapide des équipements mobiles, l'expansion des réseaux sociaux, l'informatisation de la plupart des métiers et la progression continue des services en ligne administratifs et marchands font de l'usage du numérique non plus une option mais de plus en plus, *de facto*, une exigence. **Toute la population française est concernée. L'effort d'adaptation auquel elle a consenti et consent chaque jour est considérable.** Mais c'est un effort que tous ne réussissent pas à porter. En revanche, ceux qui sont d'une manière ou d'une autre empêchés d'accéder au numérique, ceux qui peinent à s'adapter aux changements qui accompagnent le numérique (abstraction, formalisation et automatisation des processus, self-service, etc.), se trouvent pénalisés.

La pauvreté, le chômage, l'isolement et la précarité, le manque de diplôme et de formation sont aujourd'hui aggravés et parfois provoqués par le manque d'expérience et de culture numériques. Les handicaps temporaires et durables - le grand âge, la détention, le fait d'être étranger en attente de régularisation - induisent également des empêchements qui combinés au numérique limitent la participation à la société et l'exercice des droits.

4. Parce que cet effort n'est pas transitoire. **Les technologies numériques évoluent en permanence et appelleront un effort d'apprentissage récurrent** pour chacun, tout au long de sa vie. On est régulièrement confronté à un nouveau dispositif numérique – de la caisse de supermarché en self-service à la hot line automatisée en passant par l'application en ligne de demande de fiche d'état civil, demain le compteur intelligent pour adapter sa consommation ou l'application de suivi médicalisé à domicile, etc. –.

5. Parce que la question de **l'accès**, y compris au haut débit, est une question qui devient **résiduelle** : la fracture territoriale s'estompe et la course en avant au débit supérieur ne peut plus servir d'alibi pour « réinventer en permanence la fracture territoriale », absorbant l'énergie des élus dans la lutte pour les réseaux au lieu de la consacrer à une véritable ambition d'inclusion. Par ailleurs, les terminaux mobiles et les tablettes ouvrent progressivement à des publics économiquement défavorisés un accès à de multiples services. Ce qui révèle en creux l'insuffisance de ces politiques d'accès : une population connectée et équipée ne suffit pas à faire une population socialement incluse.
6. Parce que nous **sommes face à « une cible mouvante » : nous ne pouvons plus nous contenter de catégoriser les « exclus du numérique » en fonction de critères simples que seraient l'âge, le lieu de résidence (les milieux ruraux) ou la catégorie sociale**. Certes l'absence de connexion est majoritaire dans trois populations : les retraités, les non-diplômés et ceux dont le revenu est inférieur à 900 euros par mois. Mais les catégories se croisent : les seniors peuvent être parfaitement socialisés mais peu attirés par le numérique ou au contraire socialement et géographiquement isolés mais actifs sur les réseaux ; des jeunes qui vivent dans la rue, sans travail, sans toit, peuvent être complètement à l'aise avec le numérique ; des femmes élevant seules leurs enfants peuvent trouver dans le numérique une opportunité pour ne pas se désocialiser ou au contraire le vivre comme une contrainte supplémentaire dans une vie déjà épuisante ; des personnes qui ne se servent pas d'ordinateur vont accéder à des services en ligne via leur téléviseur, etc.

En 2013, le numérique a toujours des effets majeurs sur l'inclusion et l'exclusion sociale, mais ceux-ci sont devenus à la fois plus complexes, plus profonds, plus imbriqués.

7. Parce que le **mythe des « digital natives » tombe**. Alors qu'il justifie toutes les politiques attentistes (il suffit de laisser les jeunes déjà formés au numérique arriver sur le marché du travail et d'attendre la transition démographique), les travaux scientifiques montrent la diversité des pratiques des outils chez les jeunes et l'écart entre la capacité à l'utiliser et la capacité à comprendre et à maîtriser l'usage d'un outil. Il nous faut nous débarrasser des idées reçues sur les nouvelles générations et leur relation au numérique pour pouvoir prendre au sérieux la question ambitieuse de la littératie numérique des jeunes de tous âges.

AFP
5 juin 2018

Dans les Hauts-de-France, le défi de l'illectronisme, l'illettrisme numérique

Alors que le gouvernement vise la totalité des services publics dématérialisés en 2022, l'illectronisme - pour illettrisme numérique - est un défi majeur à relever en France et particulièrement dans les Hauts-de-France, région la plus touchée en métropole par l'illettrisme avec 11% d'illettrés.

Dans le quartier populaire de **Wazemmes** à Lille, Duval, un camerounais de 39 ans, arrivé en France en septembre, s'est décidé à **franchir les portes d'"Emmaüs Connect"**. Créée en 2013, cette association souhaite contribuer à une société où le numérique **"est également une chance pour les démunis"**.

Face à l'ordinateur, Duval est hésitant. *"Comment je fais pour envoyer un fichier?"* de la boîte mail, demande-t-il à Ipek, une bénévole. Patiemment, cette femme d'origine turque lui explique la manière de glisser la pièce jointe.

*"De nos jours il est **difficile de travailler sans se servir d'un ordinateur** : il y a comme ça une publicité que j'ai écoutée tout récemment qui disait « l'illettré de demain n'est plus celui qui ne sait pas lire ni écrire, mais plutôt celui qui ne sait pas se servir d'un outil informatique »",* opine Duval, bérêt sur la tête.

A la table d'à côté, un autre participant **apprend à taper sur un clavier** et doit appuyer sur les lettres qui défilent devant un écran. *"Utilise bien les deux mains, index majeur, index majeur!"* lui lance un formateur. L'association offre un **"livret de suivi"**, qui permet de noter l'amélioration des compétences, comme savoir envoyer des SMS, utiliser un navigateur sur internet ou répondre à une annonce sur Pôle Emploi. *"On voit beaucoup de gens **qui cherchent du travail** et comme tout passe par internet maintenant, ils ont vraiment besoin d'aide. Certains sont **complètement perdus**",* glisse Ipek.

"Lourdes conséquences"

Le problème de l'illectronisme - pour résumer, le fait de ne pas maîtriser les outils numériques - touche **15% de la population française** selon les autorités, chiffre supérieur à l'illettrisme "classique" (7 %). *"Des personnes peuvent **savoir lire, écrire, mais bloquent devant un ordinateur**. Aujourd'hui, l'informatique est incontournable, notamment pour les démarches administratives : une case mal cochée ou l'absence d'adresse mail peuvent avoir de lourdes conséquences",* prévient Hervé Fernandez, directeur de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

Et contrairement aux idées reçues, cette problématique touche **une frange de la population assez large**. *"Il peut y avoir **des jeunes en situation de précarité** qui certes ont un smartphone et maîtrisent Facebook, mais **n'arrivent pas du tout à faire une démarche en ligne**",* note Maud Allanac à la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS).

Le développement des **Espaces numériques de travail** (ENT), un outil permettant aux parents de suivre la scolarité de leurs enfants via internet, creuse aussi une certaine fracture familiale. A Amiens, **les services sociaux chiffrent à 18 000** le nombre d'habitants en situation d'illettrisme et un "plan numérique" a été lancé en mars 2017.

Au menu : cartographie des services numériques, borne d'accès aux services publics dans chaque quartier, coffre-fort numérique (dossier personnel administratif dans un "cloud"), formation des travailleurs sociaux au numérique ou encore de 800 seniors en un an. Mais prévient, Catherine Girard, directrice du CCAS d'Amiens, les administrations doivent aussi faire **leur aggiornamento pour réussir la dématérialisation**, *"notamment en réécrivant les dispositifs sociaux en les rendant simples à lire, sans jargon et sans faire 25 clics"*, dit-elle. Car, pour les services sociaux, *"l'inclusion numérique"* peut avoir son bon côté de la médaille : lorsqu'il a fallu avertir les seniors de la capitale picarde d'une alerte canicule, **cinq minutes ont été nécessaires pour envoyer plus de 1.000 sms**. *"Auparavant, il fallait 20 personnes pendant trois jours pour appeler tout le monde"*, note Mme Girard.

DOCUMENT 6

BBF #4

Juillet 2000

LES BIBLIOTHEQUES CONTRE L'« ILLECTRONISME »

JEREMIE DESJARDINS

Le développement des ressources documentaires de type électronique dans les bibliothèques pose un

problème crucial : celui de la formation et de la médiation des usagers à ces nouvelles pratiques de recherche. Ce secteur devient alors un enjeu majeur pour les professionnels des bibliothèques qui doivent évaluer exactement leur rôle, mais aussi les moyens nécessaires à la réalisation de leur mission de formation à l'information.

C'est de ces thèmes que, le mardi 21 mars 2000, Odile Validire, pour la Bibliothèque publique d'information (BPI), Catherine Bonhomme, pour la Bibliothèque nationale de France (BnF), Élisabeth Noël, pour l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), et Odile Riondet, de l'université de Mulhouse et modérateur de ce débat, ont débattu lors d'une table ronde – « Les bibliothèques contre l'« illectronisme » – organisée par la cellule Formist de l'Enssib, dans le cadre du *Village e-book* au Salon du livre de Paris.

L'« ILLECTRONISME »

La définition du néologisme « illectronisme », qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique, fut donnée par Élisabeth Noël : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques. On peut recenser deux types de difficultés éprouvées par le lecteur dans l'accès à ces ressources : celles qui sont liées à la pratique et à la manipulation de ces nouveaux outils et celles qui sont liées au contenu et à la vérification des informations véhiculées. Il faut alors distinguer deux sortes de bibliothèques : celles qui proposent l'approche bureautique de la formation à l'information dite « électronique » (comme à Issy-les-Moulineaux ou à la BPI dans une certaine mesure), et celles qui privilégient une approche bibliographique de ces supports, à l'exemple de la BnF.

L'appropriation de nouveaux moyens de recherche de l'information, tel qu'un catalogue informatisé par exemple, par les usagers, n'est pas une évidence : il peut exister des handicaps d'ordre pratique – la manipulation des outils informatiques –, mais aussi des obstacles venant du contenu, et notamment de la structuration de l'information spécifique à ces supports. À la BnF, 200 postes permettent à la fois d'accéder à Internet, de consulter le catalogue de la bibliothèque et les cédéroms. Les lecteurs ont alors parfois du mal à identifier les supports et manquent de repères dans les différentes interfaces offertes : il est donc indispensable de les informer sur la masse d'informations accessibles et de bien différencier les niveaux. À la BPI également, Internet pose aux non-initiés de réels problèmes d'utilisation : dans la structure de l'information véhiculée sur la « toile », mais aussi en ce qui concerne l'identification et la validité scientifique de cette information.

Le rôle des bibliothèques dans l'accès au document de type électronique est donc essentiel, notamment pour l'évaluation et la sélection des sites et l'offre éventuelle de signets 1.

LA FORMATION DES USAGERS

Outre un accès réfléchi aux ressources, de nombreuses bibliothèques aident les usagers à maîtriser et à chercher l'information par des formations spécifiques.

C'est le cas des bibliothèques universitaires, décrit par Élisabeth Noël. Depuis la réforme Bayrou des enseignements de 1er cycle, les étudiants de 1re année de DEUG (diplôme d'études universitaires générales) doivent suivre une « unité d'enseignement de méthodologie du travail universitaire », à laquelle la bibliothèque participe, selon les textes officiels. Cela peut aller d'une simple visite à une véritable initiation à l'utilisation du catalogue ou d'Internet. Au cours des 2e et 3e cycles, sont ponctuellement proposées des formations à la recherche bibliographique, à l'exemple du CADIST (centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique) des sciences de la terre de l'université de Jussieu, qui forme à l'utilisation des bases de données en sciences de la mer ou en géologie.

Élisabeth Noël a ensuite présenté le site Web Formist (hébergé par l'Enssib) 2, dédié à la formation à l'information scientifique et technique, mis en place par la Sous-direction des bibliothèques et de la documentation du ministère de l'Éducation nationale à destination des usagers et des professionnels effectuant des formations des usagers. Ce site propose des supports de cours autour de l'information – recherche, évaluation, traitement – accessibles par thèmes (recherche sur le cédérom Pascal) ou disciplines (l'Internet pour

les juristes : panorama des ressources) –, ainsi que des espaces d'échanges et de recherche. Il a pour vocation de fédérer et de mutualiser les efforts des bibliothèques en matière de formation des usagers. Son accès est libre et gratuit.

À la BnF, le public est en majorité composé d'étudiants. Depuis 1997, des ateliers d'initiation à Internet ont été mis en place pour des groupes de dix personnes. Puis, après enquête auprès des lecteurs, des ateliers d'approfondissement et de méthodologie ont été lancés pour la recherche sur le réseau sur des thèmes tels que formulation des questions et logique booléenne, ou identification et analyse de sites Web. Cependant, il n'existe pas d'ateliers disciplinaires, la formation reste de nature encyclopédique, la difficulté tenant essentiellement à la variété du public et à l'hétérogénéité de ses besoins³. La BnF dispense également des formations à l'utilisation du catalogue de la bibliothèque, ainsi que sur les recherches en magasin pour la consultation de collections de type patrimonial ou de périodiques anciens. Enfin, un guide de recherche en bibliothèque a été mis en ligne, sur le modèle de ce qui se fait aux États-Unis⁴ : ce *vade-mecum* décrit les étapes basiques d'une recherche en bibliothèque. Catherine Bonhomme a également tenu à souligner que, malgré la sélection de signets effectuée par la BnF, l'identification et la validation des sites demandaient un travail énorme et devaient nécessairement s'effectuer avec la collaboration de tous, notamment des chercheurs. L'évolution rapide de ces nouveaux outils oblige les bibliothécaires à une adaptation permanente.

La BPI, qui vient juste de rouvrir ses portes, a deux projets de formation à Internet, décrits par Odile Validire : des séances d'initiation à la recherche documentaire à partir d'outils tels que les moteurs de recherche ou les répertoires; et des formations plus spécialisées sur les entreprises ou la recherche d'emploi. Un travail de sélection de sites – classés selon la classification décimale universelle – est en cours de réalisation.

Pour conclure, Odile Riondet s'est interrogée sur les évaluations faites à l'issue de ces séances de formation, de nature très diverse. À la BnF, le taux de satisfaction à la fin des ateliers d'initiation est de 80 %, mais certains éprouvent le besoin de revenir. Satisfaction également constatée à la BPI, mais aucune réelle évaluation n'y a été menée. L'évaluation dans le domaine de la formation est difficile, a ajouté Élisabeth Noël; selon une étude réalisée par Alain Coulon à l'université de Paris 8, les étudiants de DEUG y ayant suivi le module de méthodologie et de recherche documentaire auraient plus de réussite dans la suite de leur cursus universitaire⁵. Odile Riondet a rappelé les performances toujours renouvelées du tutorat en matière de suivi méthodologique auprès des étudiants.

LA MEDIATION EN BIBLIOTHEQUE

Les mutations de l'information imposent une nouvelle relation avec les usagers et placent le professionnel des bibliothèques aux frontières de la recherche, dans la mesure où il est chargé, par un travail d'identification et de sélection, d'ajouter une valeur propre à l'information mise à la disposition du lecteur. C'est là son rôle de médiateur. Un rôle qui, pour Catherine Bonhomme, n'est pas nouveau dans les bibliothèques, un rôle qui se matérialise depuis toujours dans le choix des collections, un rôle confirmé par la nécessaire adaptation des professionnels aux nouvelles technologies : le travail de formation demeure toutefois énorme et les moyens ne suivent pas toujours. Odile Validire, qui partageait ce point de vue, a souhaité qu'Internet continue à être offert aux lecteurs : la bibliothèque, *a fortiori* si elle est de lecture publique, doit assumer son rôle de médiation, au même titre que l'Éducation nationale par exemple.

Pour Élisabeth Noël, les bibliothécaires ont des compétences spécifiques dans le domaine de la recherche d'informations, compétences qui s'appliquent parfaitement à des supports électroniques tels qu'Internet. L'information véhiculée, contrairement aux apparences, n'est pas toujours directement utilisable par le lecteur : elle doit être sélectionnée, validée, structurée, en somme médiatisée.

1. La BnF et la BPI ont chacune effectué un travail d'identification et de sélection des sites Web : les signets de la BnF répertorient environ 1700 sites (<http://www.bnf.fr/web-bnf/liens/index.htm>); la BPI en a sélectionné 600 (<http://www.bpi.fr/11/index.html>)
2. <http://formist.enssib.fr> Cf. l'article d'Alain Colas, « La Formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur », *BBF*, 1999, t. 44, n° 1, p. 24-29 (Ndlr).
3. Guide de recherche en bibliothèques (BnF) : <http://www.bnf.fr/web-bnf/guides/marelle/index.htm>
4. Guide de recherche en bibliothèques (BnF) : <http://www.bnf.fr/web-bnf/guides/marelle/index.htm>
5. Alain Coulon, Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires : le cas de l'université de Paris 8, Paris, Laboratoire de recherches ethnométhodologiques de l'université de Paris 8, 1999. Cf. l'article d'Alain Coulon, « Un Instrument d'affiliation intellectuelle : l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires », *BBF*, 1999, t. 44, n° 1, p. 36-42 (Ndlr)

caissedesdepotsdesterritoires.fr
12 juin 2018
Lucas Boncourt

Inclusion numérique : priorité à la formation et à la mutualisation des outils

Dans la foulée de la remise du rapport sur l'inclusion numérique remis fin mai, le secrétariat d'Etat au Numérique a lancé une plateforme proposant une boîte à outils "inclusion numérique" à destination des collectivités locales.

Pour trouver un emploi, un logement, s'inscrire à l'université ou encore demander une aide publique, le numérique est devenu incontournable. Or, selon le rapport remis le 31 mai au secrétaire d'Etat au Numérique, Mounir Mahjoubi, plus de 13 millions de Français rencontrent des difficultés dans l'usage des outils numériques. Et au-delà des personnes souffrant "d'illectronisme", 40% des Français se disent angoissés à l'idée de devoir effectuer des démarches administratives en ligne et 34% des habitants des villes moyennes disent ne pas profiter du tout des opportunités d'internet... Et si la "génération internet" est familière du smartphone et des réseaux sociaux, nombreux sont les jeunes à ne pas maîtriser les outils bureautiques et les usages professionnels.

Une demande d'accompagnement non satisfaite

Des constats qui ont de quoi alarmer les pouvoirs publics à un moment où de plus en plus de démarches administratives, comme la déclaration d'impôt sur le revenu ou la demande de carte grise, ne passent plus que par internet. Le groupe d'experts de la mission inclusion numérique lancée en décembre 2017, nourris de 25 ateliers territoriaux, 500 questionnaires adressés à des collectivités et 300 contributions en ligne, invite à prendre le sujet à bras le corps. Car si "le besoin de formation de la population aux usages du numérique est massif, les réponses actuelles sont insuffisantes, tant en termes d'offre de services que d'aidants numériques formés à la prise en charge", souligne le rapport. Les secrétaires de mairie, les travailleurs sociaux, les aidants familiaux sont ainsi de plus en plus souvent amenés à intervenir pour répondre aux demandes des usagers sans aucune formation ni cadre déontologique. Les services de médiation numérique s'avèrent ensuite peu efficaces, le rapport invitant à cibler les financements "vers les acteurs ayant un impact avéré" et à permettre aux structures de médiation existantes de bénéficier des dispositifs de financement de la formation continue. Pour pérenniser les politiques d'inclusion numérique, le rapport appelle enfin à mettre en œuvre une "gouvernance de long terme, centrée sur la mise en réseau des acteurs qui facilite la diffusion des usages numériques au sein de la société" avec un pilotage national, des relais intermédiaires de coordination et une mise en œuvre locale.

Plan inclusion numérique mode d'emploi

Le rapport a produit onze recommandations (voir encadré ci-dessous) centrées sur la mutualisation des ressources, la professionnalisation et la formation des aidants ainsi que la structuration de l'action publique. Très concrètement, le secrétariat au numérique a mis en ligne, début juin, le site inclusion.societenumerique.gouv.fr dont la vocation est d'animer la stratégie nationale, de mettre à disposition une boîte à outils et de partager des expériences inspirantes. Les collectivités y trouveront notamment une méthodologie en cinq étapes pour élaborer leur stratégie locale d'inclusion numérique, de l'identification des publics cibles au déploiement de dispositifs d'e-inclusion en passant par la recherche de partenaires et de financements. Le site propose également des bonnes pratiques et propose à toutes les collectivités qui le souhaitent de partager leur expérience. On y trouvera par exemple les stratégies mises en œuvre par les départements des Pyrénées-Atlantique et du Gard ou de Rennes Métropole.

Les onze recommandations du rapport :

1. Outiller les collectivités locales par la mise à disposition d'une plateforme en ligne agrégeant des orientations, des outils, des ressources et des bonnes pratiques.
2. Mettre à disposition un kit d'intervention rapide pour les aidants numériques.
3. Proposer des sites administratifs "miroirs" pour simuler les démarches en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée.
4. Mettre en place un parcours de compétences "PIX Grands Débutants" avec la plateforme en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques PIX.
5. Accélérer la formation des aidants numériques par la mise en place d'un plan de formation des volontaires bénévoles et services civiques.
6. Soutenir le développement et l'attractivité des métiers de la médiation numérique.
7. Agréger des moyens publics et privés dans le cadre d'une mobilisation collective de type "fonds de soutien pour l'inclusion numérique".
8. Déployer nationalement le dispositif de "chèque culture numérique" pour aiguiller les financements vers les demandeurs et soutenir les lieux de médiation.
9. Favoriser l'émergence de structures interdépartementales sur l'inclusion et les cultures numériques.
10. Inscrire l'inclusion numérique dans les instances de dialogue préexistantes au niveau territorial.
11. Mettre en place un événement national "Numérique en commun" dédié à l'inclusion et aux cultures numériques

"Illectronisme", "abandonnistes" : près d'un quart des Français ne sont pas à l'aise avec le numérique

Entretien / Une très grande majorité de Français possèdent les outils pour accéder au numérique. Mais les usages se révèlent beaucoup plus compliqués. Une étude à l'initiative du syndicat de la presse sociale souhaite sensibiliser sur une "nouvelle fracture sociale" : l'illectronisme, l'illettrisme du numérique.

Près d'un quart des Français interrogés par l'Institut CSA ne sont "pas à l'aise avec le numérique". Cet "illectronisme" s'établit à 23% des personnes sollicitées par téléphone en février dernier, quand les chiffres officiels évoquent 15% de la population touchée et 7% pour l'illettrisme "classique". Le syndicat de la presse sociale, qui représente une centaine de publications, est à l'origine de cette étude inédite. **Philippe Marchal, son président**, s'alarme d'"une nouvelle fracture sociale", avec des "abandonnistes" dans toutes les catégories de la population. Alors que le gouvernement envisage des services publics totalement dématérialisés en 2022.

Comment vous est venue l'idée de cette étude ?

Notre syndicat travaille depuis de très nombreuses années sur l'illettrisme, un problème qui ne nous semble d'ailleurs pas totalement résolu, même s'il y a des progrès. Nous avons mis en évidence dans ce cadre un nouveau volet : la difficulté des gens à appréhender l'environnement du monde digital et d'internet. Nous avons voulu en avoir le coeur net et nous avons demandé cette enquête, précise, statistique, à l'Institut CSA. Les résultats ont un peu dépassé nos craintes.

En quoi les révélations de cette enquête ont-elles dépassé vos craintes ?

"L'illectronisme" touche 23% des personnes interrogées. Soit 11 millions de Français si l'on rapporte cela à l'ensemble de la population. Elles se sentent mal à l'aise avec le numérique, avec des difficultés, voire l'impossibilité à accéder à ce monde numérique et à internet. Ce n'est pas une majorité, loin de là, mais c'est une minorité dont l'importance est particulièrement préoccupante.

Nous n'avons pas d'étude qualitative sur le sujet, mais ce n'est pas une question d'équipement. Pendant longtemps, on parlait de fracture numérique qui était davantage liée à

l'équipement. On pensait le numérique économiquement difficile d'accès, il y a dix ans. Mais ce n'est plus vraiment le cas parce que, d'après notre étude, 89% de la population est équipée au moins d'un outil, le plus simple étant un smartphone. Même si cela veut dire que 11% n'a aucun outil, ce qui est non négligeable.

Les choses se compliquent sérieusement dans les usages.

Ce serait une question de formation, d'éducation ?

Tout rentre en ligne de compte. Il y a effectivement l'éducation, l'apprentissage, l'accès. C'est plus facile pour les gens amenés par leur travail à accéder quasi quotidiennement à internet. Beaucoup de monde ne vit pas forcément dans ce cadre professionnel.

Ce monde numérique apparaît aussi trop compliqué, les cheminements des sites sont parfois un peu abscons. Nous souhaitons notamment, en alertant les pouvoirs publics, l'opinion publique et l'ensemble du monde digital, conduire à l'élaboration de sites plus clairs, plus limpides dans leur cheminement. Avec *in fine* un guide des bonnes pratiques établi avec les producteurs et éditeurs de sites. Nous considérons que certains sites, de l'administration comme du secteur privé et commercial, manquent considérablement de facilité d'accès.

Il existe aussi une certaine défiance. Le monde digital n'est pas tout rose et son image conduit des gens à s'en méfier. Avec une information qui n'est pas toujours contrôlée, des fausses nouvelles, les réseaux sociaux qui partent dans tous les sens. Cela contribue probablement également à une forme de résistance ou au choix de devenir réfractaire. Une position d'opinion, de résistance, presque de rébellion.

A partir de septembre, en partenariat avec la Fédération nationale des radios libres, nous

sensibiliserons à "l'illectronisme", en particulier les jeunes.

Vous vous êtes en particulier intéressés aux personnes de plus de 70 ans.

D'abord, elles sont un peu moins équipées que les autres : il n'y a plus que 67% d'entre elles qui ont un outil d'accès au numérique. Quant aux usages, nous avons constaté des distorsions parfois très importantes : des gens qui à plus de 50% sont mal à l'aise avec le numérique, quand ils ne se positionnent pas purement et simplement comme réfractaires. Ils refusent complètement ces sites, cela leur semble trop compliqué, et ils ne veulent même pas en entendre parler. Mais ce sont des citoyens, amenés à être en relation dématérialisée avec l'administration et on se dit qu'il y a des problèmes à venir.

Votre étude met en avant aussi les "abandonnistes" ?

Ce n'est pas un très joli mot là aussi, mais ce sont des gens qui d'une façon ou d'une autre ont été amenés à abandonner un recours à travers internet. Dans l'année écoulée, ils ont renoncé à une recherche d'informations, à une requête, à une démarche administrative, à des relations suivies, à des achats, etc. Tout ce qui fait aujourd'hui le monde numérique. Pratiquement un tiers des personnes interrogées est concerné (32%). Ces gens se découragent au bout d'un moment et vont par exemple pour acheter un billet de train jusqu'au guichet de la gare.

Cela nous semble assez grave en termes d'égalité des citoyens à l'accès normal à l'information ou aux démarches administratives. Quand des personnes renoncent ainsi à une démarche administrative et se retrouvent privées d'un accès à un droit, nous considérons que c'est grave.

Avec un profil surprenant

Les "abandonnistes" se retrouvent effectivement parmi toutes les catégories socio-professionnelles, toutes les tranches d'âge, tous les genres, avec pratiquement autant d'hommes que de femmes, des gens de milieu urbain comme rural. C'est pratiquement le reflet de l'ensemble de la population française. Nous ne sommes pas dans des schémas habituels avec des personnes plus vulnérables ou moins familiarisées à internet, notamment en fonction de leur âge.

Et même les jeunes sont concernés, même les "digital natives" ?

C'est un des paradoxes. Les jeunes de plus de 18 ans interrogés sont très équipés en matière

de smartphones, mais pas toujours des autres outils, et ils s'avèrent parfaitement à l'aise avec leur manipulation. Mais ils apparaissent moins à l'aise dans les usages, en particulier les usages complexes. Pour les réseaux sociaux et quelques applications ludiques, basiques, pas de problème. En revanche, pour des recherches administratives par exemple, cela se complique.

Vous parleriez d'un tabou chez les Français à ce sujet ?

Statistiquement, cette enquête menée par téléphone est parfaitement fiable. Mais cela mériterait des approfondissements qualitatifs. Parce que, comme pour l'illettrisme, il y a certainement une forme de tabou, pas spécifiquement français, à admettre que l'on est pas totalement à l'aise, que cela nous semble compliqué, que l'on se considère comme pas compétent.

Pour approfondir ces données et étudier les freins actuels, nous souhaitons mettre en place une sorte de laboratoire d'idées, avec des chercheurs, des sociologues, des psychologues, des concepteurs de site. A ma connaissance, il n'existait même pas jusqu'à présent une enquête comme celle-ci.

Mais un peu plus de la moitié des "abandonnistes" ne baissent pas pour autant les bras. Ils cherchent à se faire accompagner.

C'est vrai. C'est une des vertus d'internet : cela encourage aussi à des échanges. Des échanges essentiellement au sein de la famille se développent pour se faire aider et progresser dans l'usage d'internet. Mais ce n'est pas toujours suffisamment important pour que les "abandonnistes" deviennent des personnes aguerries et à l'aise. C'est souvent pour une fonction précise, comme envoyer des photos ou échanger des mails.

Un fossé se creuse entre votre constat et les aspirations gouvernementales ?

Oui, oui, un fossé se creuse. Il y a une forme de fracture, tout à fait. La dématérialisation généralisée qui se met en place nous préoccupe particulièrement parce que le citoyen est vraiment mis en cause. Si demain, même des scrutins électoraux se font de manière dématérialisée nous sommes vraiment en droit de nous poser quelques questions sur la démocratie de nos pays, parce que nous ne sommes pas les seuls concernés.

C'est un problème à la fois d'accompagnement, de sensibilisation et de prise de conscience.

REPÉRAGES

Lecture publique

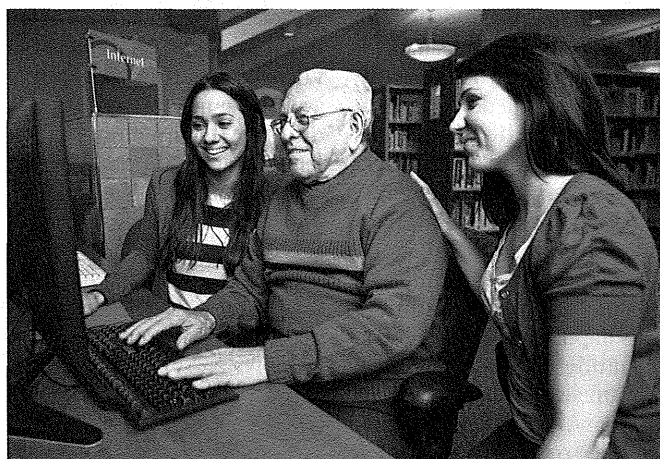
Les bibliothèques face à la difficile équation de l'e-inclusion

Les bibliothèques sont encouragées à inclure dans leurs missions l'aide aux personnes en difficulté face au numérique.

Où va-t-on quand on n'a pas d'ordinateur connecté ? A la bibliothèque. Dans beaucoup de communes, c'est là que se trouve au moins un poste informatique accessible à tous gratuitement. Jusqu'à présent, ce service informel n'a pas fait débat. Avec la montée en puissance de l'e-administration et 13 millions de citoyens en situation d'exclusion numérique (*), la question change d'échelle. Dans son Plan national pour un numérique inclusif, présenté fin 2017, le gouvernement invite les collectivités à élaborer des « stratégies territoriales ». Les bibliothèques figurent sur la liste des acteurs à réunir autour de la table. Le ministère de la Culture incite les équipements de lecture publique à s'investir dans ce plan, en créant des « espaces numériques ». Les usagers y trouveraient, outre des ordinateurs, de l'aide pour leurs besoins culturels et administratifs. La Rue de Valois en a fait un axe de son plan « bibliothèques », élaboré au printemps.

PAS DE BRICOLAGE

« Nous avons conscience que l'inclusion numérique est une urgence », souligne Malik Diallo, président de l'Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France, qui a organisé à Grenoble, en octobre, un séminaire sur le sujet. Dans le contexte budgétaire actuel,



Les bibliothécaires n'ont pas vocation à être des médiateurs numériques mais orientent les usagers, leur font découvrir les outils et usages de la bibliothèque.

cette ambition peut vite tourner au défi. Car pour être crédible, l'inclusion numérique ne souffre pas le bricolage : elle passe par un système informatique à la hauteur des besoins, la formation d'agents disponibles, voire le recrutement de médiateurs.

De plus, selon les usagers, l'éventail des réponses est large : de la découverte des outils à l'appropriation des ressources dématérialisées de la bibliothèque, en passant par les démarches en ligne.

« Peut-on demander à des bibliothécaires d'être des médiateurs numériques ? Non, estime Juliane Casier, chargée de projets numériques à la médiathèque de Roubaix [96 000 hab.]. Mais tout le monde, direction comprise, doit être capable d'orienter l'utilisateur et savoir comment dire "non" à certaines demandes. » Des professionnels repoussent en effet l'idée de l'aide aux démarches en ligne, pour des raisons d'insécurité juridique potentielle. La crainte existe aussi de voir

les bibliothèques « se dissoudre dans l'accompagnement de l'e-administration », selon la formule d'Agnès Marcetteau, directrice des bibliothèques de Nantes (303 400 hab.). « Avant tout, nous devons nous demander quelle est la place de ces activités dans le projet global

de l'équipement », conseille Marine Bedel, directrice de la bibliothèque Les Champs libres de la métropole de Rennes (43 communes, 438 900 hab.).

DÉCOUVERTE CULTURELLE

Une réflexion qui, vu l'investissement matériel et humain à prévoir, gagne aussi les élus. « A Grenoble [438 900 hab.], nous nous posons la question : faut-il tout faire ? Ou nous appuyer sur des réseaux ? », témoigne Corinne Bernard, adjointe au maire chargée des cultures. En tout état de cause, « l'objectif est de favoriser l'acculturation des publics non-usagers de la bibliothèque grâce à des usages très pratiques, estime Christelle Di Pietro, directrice des bibliothèques de Rouen (110 150 hab.). Nous les réintégrons dans un cadre de citoyenneté. Et là, nous sommes dans nos missions. » ●

Hélène Girard

(*) Source : Mission société numérique.

LA RÉACTION

« Il faut tenir compte du contexte territorial »

MALIK DIALLO,
président
de l'ADBGV (*)

« A minima, la bibliothèque peut faire de la mise en relation avec des structures ou services publics pouvant aider l'utilisateur dans ses démarches. Lorsque la bibliothèque a autour d'elle des partenaires potentiels, associations, autres services publics, elle a aussi vocation à les faire venir sur place. Cela peut être le cas d'agents des impôts venant aider les usagers à remplir une déclaration de revenus en ligne.

Mais il arrive aussi que la bibliothèque soit, dans son quartier, le seul service public susceptible d'apporter une aide en matière de numérique. Certains professionnels estiment alors que l'aide aux démarches en ligne s'impose. D'autres considèrent que c'est aller trop loin. Tous ces cas de figure montrent que chaque bibliothèque devra prendre en compte le contexte territorial. »

(*) Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France.

La médiation numérique : un projet d'équipe à la Gaîté Lyrique
par Catherine Di Sciullo

(...)

L'AUTOFORMATION : UN DYNAMISME À ENCLENCHER

(...)

Ici comme ailleurs le temps et les finances manquent et le recrutement fait défaut. Sans acquisition de nouvelles compétences, pas de nouveaux services ! Il s'agit alors de réfléchir ensemble à un mode de fonctionnement qui fasse la part belle aux désirs de chacun pour impulser de l'énergie. Ainsi, les ateliers menés au CDR sont-ils conçus et animés par l'équipe de documentalistes. Les ateliers tablettes par exemple, appelés «*Appli'quons-nous !* » ont été possibles grâce à la mobilisation et à l'auto formation de deux documentalistes. Pas à pas, elles ont appris à connaître le monde de la création numérique indépendante, ont établi des relations de confiance avec les éditeurs et créateurs de livres interactifs ou d'applications créatives, ont construit un référentiel pour évaluer les applications les plus belles, les plus riches, les plus aptes à développer l'imaginaire chez les jeunes enfants et à fabriquer des objets numériques interactifs. L'accompagnement du responsable est primordial dans ce long cheminement. Il s'agit pour lui, me semble-t-il, de tracer une voie, de convaincre, de faire participer, de responsabiliser, de rendre les personnels autonomes et confiants.

LA MISE EN PLACE D'ATELIERS DE DÉCOUVERTE D'APPLICATIONS SUR TABLETTE

Egrc"guv'r ctv'kf)p'r tgo lgt"eqpuvcv"<tc"o lug"<"f ktr quklqp" f gu'IRcf avec un choix d'applications en lien avec notre programmation n'était pas satisfaisante. Même dans un lieu comme la Gaîté, le fait de demander un iPad pour consulter l'offre d'applications ne va pas de soi. Que vais-je trouver sur la tablette ? Que vais-je en faire ? Vais-je savoir me débrouiller dans la sélection ? Ai-je assez de temps pour cela ? Le deuxième constat est très pragmatique : tous les parents ayant testé la tablette avec leurs enfants ont tous livré leur étonnement de trouver de si belles et si créatives applications.

Très vite se pose la question de l'accès à la création numérique de qualité et aux outils critiques sur l'édition numérique jeunesse. L'intérêt des parents et éducateurs est toujours vivant face à la publication pléthorique de jeux tous très inégaux. Seule la médiation, notamment en bibliothèque, peut apporter des réponses, aiguïser le regard, aider à se forger ses propres critères d'évaluation, faire prendre conscience qu'il peut y avoir un rapport plus créatif aux écrans des tablettes et que des applications qualitatives peuvent permettre à l'enfant et à l'adulte de changer ses perceptions du monde.

Deux axes ont été suivis : des ateliers où "le faire" est prépondérant et des rencontres publiques avec les créateurs d'applications.

LES ATELIERS « APPLAB »

Les documentalistes ont dû apprendre à manier les tablettes, à sélectionner les meilleures applications selon les thèmes de chaque grande exposition transdisciplinaire, gérer la partie technique du parc de tablettes, réfléchir à un dispositif scénique (nous avons confié au designer Eric Benqué le soin de fabriquer un "Applab"), acquérir des connaissances pointues en matière d'édition numérique en France et à l'étranger, appréhender le potentiel créatif de chaque application pour pouvoir concevoir *ex nihilo* un atelier thématique à partir de 3 ou 4 applications, s'adapter à chaque groupe de public (écoliers dans le cadre des aménagements des rythmes éducatifs, familles le mercredi et week-end, étudiants, collégiens, lycéens sur demande de l'enseignant, primo-arrivants dans le cadre de partenariats avec des associations notamment les foyers Croix-Rouge et Bibliothèques sans frontières, enseignants, écoliers dans le cadre des cycles "Enfance et cinéma", centres aérés, bibliothécaires...), élaborer une politique d'indexation documentaire des applications (nous avons 250 applications indexées dans notre catalogue en ligne) et créer nos propres pages web pour annoncer le contenu de chaque atelier.

Cette mobilisation de l'équipe a permis de mener 200 ateliers en un an et demi. Tous ont été proposés gratuitement et sans inscription. Le "Applab" fonctionne à plein chaque jour. Des dizaines d'enfants et parents, adolescents ou jeunes adultes viennent spontanément jouer et découvrir semaine après semaine les sélections mises en avant. Des enfants du quartier ne ratent aucun rendez-vous du mercredi et reviennent par la suite pour continuer leur expérience hors atelier, accompagnés de leurs frères ou sœurs ou copains. Aujourd'hui, les documentalistes sont sollicitées pour animer des ateliers tablettes hors les murs. (...)

Appartient au dossier : **Ateliers numériques** Publié le 24/03/2017 ILLECTRONISME

Les ateliers numériques à la Bpi

Literacy 2.0 (**Dlit 2.0**) a pour finalité la diffusion de la culture numérique et la transmission de compétences, favorisant l'e-inclusion et la cohésion sociale.

Le projet Dlit 2.0

Dlit 2.0 est un projet collaboratif européen. Le constat suivant lui sert de levier d'action : l'utilisation de l'internet dans la vie quotidienne est de plus en plus courante et préconisée. Le citoyen européen se doit d'acquérir des compétences clés dans ce domaine sous peine de n'avoir plus accès aux informations et d'être marginalisé. La finalité du programme, via la formation à l'appui d'un curriculum, est la diffusion de la culture numérique et la transmission de compétences, favorisant l'e-inclusion et la cohésion sociale. Suite aux rencontres suscitées par ce projet, la Bpi a engagé un partenariat avec Emmaüs Connect et participé à leur forum sur l'inclusion numérique le 13 septembre 2014.

Organisation des ateliers et évolution de l'offre

Les bibliothécaires animent des sessions d'1h30 en binôme pour un public de 8 personnes maximum. En termes d'horaires, une réflexion a été engagée pour proposer dans la mesure du possible des ateliers à 14h, 16h et 18h les lundis, mercredis et jeudis. Lors de leur redémarrage en janvier 2014, les ateliers numériques ont proposé une offre de base répondant aux besoins d'un public débutant découvrant l'ordinateur et l'internet. L'offre s'est ensuite enrichie thématiquement. Rapidement, et selon les demandes du public et des formateurs, des niveaux supérieurs (intermédiaires) ont été proposés pour compléter l'offre du début. Le nombre d'ateliers est passé de 4 en janvier 2014 à 17 début 2017. Par un hasard cocasse, le nombre de formateurs est également passé de 4 à 17 entre janvier 2014 et début 2017, la plupart ayant pu suivre une formation de formateur. Les 17 ateliers sont proposés en alternance à un rythme d'environ 8 par mois.

Mise en place de permanences et de séance de culture numérique

En 2016, le constat suivant s'impose : l'injonction sociale et administrative à utiliser les nouvelles technologies et l'internet est extrêmement forte. En parallèle les formateurs, soucieux d'atteindre les objectifs pédagogiques de leur séance, ne peuvent pas faire du cas par cas. En conséquence, l'équipe de formateurs pense à

deux nouvelles offres :

1. Une permanence permettant aux usagers de venir poser des questions et d'obtenir une réponse personnalisée. Ces permanences, reprenant le nom de **déclics informatiques**, ont débuté en octobre 2016 et sont depuis proposées au public un mercredi sur deux de 17h30 à 19h. Les besoins d'informations exprimés concernent le téléchargement de photos, l'achat de tablettes, l'usage des téléphones portables et smartphones, le paramétrage des réseaux sociaux, la confidentialité.
2. Une séance d'échange sur le vocabulaire de la culture numérique. Le projet est toujours en cours d'élaboration sous le nom de « Selfie, cookies et Cie ». Des thématiques ont été dégagées : les réseaux sociaux, le vocabulaire du net, le web alternatif, les blogs, la sécurité numérique, les nouveaux outils, etc...

Statistiques

Les ateliers numériques accueillent annuellement près de 500 apprenants. L'âge médian des participants est de 61 ans. Le public est presque à parité, légèrement plus de femmes. La moitié est composée de retraités, puis ¼ d'employés (en progression), des demandeurs d'emploi et quelques étudiants à la marge. Comme au niveau national, le taux d'équipement est important (+de 60%) et la moitié des participants possèdent une connexion Internet.

Coordination avec le service Etudes et recherche de la Bpi

Les formateurs et le service Etudes et recherche de la Bpi travaillent étroitement ensemble. Le but de cette collaboration est de pouvoir mesurer l'impact des médiations numériques auprès des publics et de les connaître plus finement : rapport à l'informatique en terme de représentations, pratique, compétences. Cela permet également d'analyser les attentes exprimées (se familiariser avec les outils, structurer ses connaissances, apprendre des savoir-faire, se sécuriser, apprendre à apprendre) et les enjeux sous-jacents à leurs participations (socialisation : médiation et remédiation, restauration de l'estime de soi, sociabilité).

leprogres.fr
16 avril 2018

Lyon : Bibliothèque municipale : des rendez-vous pour innover, créer et partager avec l'outil numérique

L'opération Printemps du numérique commence cette semaine



En avril, la Bibliothèque municipale de Lyon organise la 2e édition du Printemps du numérique autour du thème "Innover, créer, partager" au sein de ses bibliothèques et espaces numériques. Explorez un monde créatif à travers les conférences, débats, ateliers proposés. Petite sélection...

Photo : Sylvie GUILLARME

La machine à poèmes

- Découvrez les créations poétiques imaginées lors du Printemps des poètes numériques à la bibliothèque de la Part-Dieu du mardi 17 avril au samedi 28 avril.

A la bibliothèque de Gerland (Lyon 7e), du jeudi 19 au samedi 21 avril.

Une imprimante 3D, comment ça marche ?

- Atelier d'initiation pour les adultes mardi 17 avril de 17 à 19 heures (bibliothèque du 6e) à l'utilisation de ces outils révolutionnaires. Imprimez votre premier objet ! Tél. 04.72.53.58.32.

Programmer son jeu vidéo avec Scratch

- Une initiation pour les 8-13 ans à la programmation informatique à travers l'univers du jeu vidéo.

Mercredi 18 avril de 10 à 12 heures à la bibliothèque du 2e. Gratuit sur inscription.

Découvrir le hack pour les 8-16 ans

- Créer avec de l'électronique, prototyper, découvrir le hack, s'initier à la bidouille et créer grâce à des outils et logiciels de création numérique.

Mercredi 18 avril de 14 à 17 heures, bibliothèque du 4e. Tél. 04.72.10.65.41.

Créer un baby-foot connecté

- Il vous faudra deux séances de trois heures les 18 et 19 avril à la bibliothèque du 3e Lacassagne pour voir les scores s'afficher dès les buts marqués. Gratuit sur inscription au 04.72.53.58.97.

On s'interroge sur la réalité augmentée

- On débat vendredi 20 avril de 10 heures à midi à la bibliothèque du 4e en expérimentant sur la « réalité augmentée, réalité virtuelle : quelle différence ? » Comment créer de nouvelles interfaces homme-machine avec un outil simple ?

Sur inscription, gratuit au 04.72.10.65.41.

Jeunes et numérique : savoir les accompagner

- A quel âge les enfants peuvent consulter des écrans ? Les jeux vidéo ? Quel impact sur les enfants. Et Internet dans tout cela ?

Un café débat numérique vendredi 20 avril dès 18 heures à la bibliothèque du 6e qui s'adresse aux parents, enfants et aux professionnels de l'Éducation.

MORBIHAN : CONSTRUIRE UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE

(extrait)

En 2016, alors que la numérisation des premières démarches administratives simplifie le quotidien des Français les plus initiés, partout en France, les professionnels du secteur social assistent à une hausse des demandes d'accompagnement et déplorent la perte d'autonomie des publics les moins connectés. S'ils regrettent de ne pas être suffisamment formés ni dotés des outils adéquats pour y faire face, ils ajustent, à tâtons, leurs pratiques professionnelles, et font souvent « à la place » des usagers – ce qui soulève des questions.

C'est dans ce contexte que le département du Morbihan a voulu fédérer tout un réseau d'acteurs – la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), Pôle Emploi, la Préfecture, l'Union départementale des CCAS (UDCCAS) et les services sociaux du département – autour d'un projet aussi nécessaire qu'ambitieux : mailler le territoire pour offrir une solution d'accompagnement numérique de proximité à chaque Morbihannais en difficulté.

LE RÉSEAU FAIT LA FORCE

Convaincu que la lutte contre l'exclusion numérique est une priorité, le département du Morbihan s'est rapproché, en 2016, de WeTechCare pour mettre en place un plan d'inclusion numérique sur son territoire. « *Nous étions confrontés à des flux de personnes venant frapper aux portes des mairies et des centres communaux d'actions sociales (CCAS) parce qu'elles avaient des difficultés d'accès et d'usage numérique*, raconte Christine Penhouët, élue au conseil départemental du Morbihan et présidente de l'UDCCAS. *Ce constat nous n'étions pas les seuls à le faire, mais il fallait entraîner une*

On s'est dit « Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique »

mobilisation concertée pour pouvoir y apporter une réponse adaptée. »

Pour sortir d'une situation complexe où chacun se renvoyait la balle, le département a alors réuni autour de la table les représentants des acteurs et opérateurs concernés par la dématérialisation des démarches administratives ou au contact des publics les moins connectés (entre autres, la CAF, la CPAM, l'UDCCAS et Pôle Emploi).

« *On s'est dit « Soit on se fâche tous, soit on essaye de trouver une manière de travailler ensemble autour du numérique »*, se souvient Jeannine Le Courtois, directrice du développement social et de l'insertion du département. Seule la prise de conscience de notre responsabilité collective a permis à tous ces acteurs d'avancer main dans la main vers un objectif commun : parvenir à un tel maillage du territoire que chaque Morbihannais sollicitant un soutien dans ses démarches en ligne pourra évaluer son niveau puis être orienté vers la structure la plus à même de lui offrir un accompagnement adapté.

COMPRENDRE LES BESOINS DES PUBLICS, IDENTIFIER LES FORCES EN PRÉSENCE

Avant de penser aux solutions, il a été indispensable d'évaluer les besoins des habitants. Le département a alors mené, avec l'appui de WeTechCare, une étude des publics qui fréquentent les guichets des services sociaux et des opérateurs de services publics sur le territoire. Résultat : sur les 1 250 personnes interrogées, 56 % étaient autonomes, 31 % avaient un niveau de compétences insuffisant pour réaliser seuls des démarches administratives en ligne, et 13 % n'utilisaient jamais Internet. Le diagnostic a aussi mis en avant l'importance des freins liés à la peur de se tromper ou au manque de maîtrise du langage administratif. Même les usagers à l'aise avec le numérique avaient besoin, pour 80 % d'entre eux, de réassurance quant à l'utilisation des sites de l'administration française. Un diagnostic primordial

► pour les acteurs comme la CPAM, qui n'avaient jusqu'à alors « *aucune visibilité sur l'autonomie des usagers* », admet Martine Normand-Grall, directrice des services à la clientèle et d'appui à la performance. Et celle-ci d'ajouter : « *Jusqu'ici, quand on lançait un nouveau service, on croisait les doigts... mais il faut savoir que l'Assurance maladie ne rend aucun service en ligne obligatoire et assure un accompagnement dans tous ses accueils* ».

En parallèle, pour mieux appréhender les forces vives du territoire, un travail de recensement et de cartographie des structures mobilisables dans le département

(médiathèques, centres sociaux, agences des opérateurs de services publics, associations...) a été lancé. L'objectif ? Évaluer leurs capacités d'accompagnement, leur rôle et leurs modalités d'engagement au sein du réseau, ainsi que leurs besoins en termes de formation et d'outils. Si 70 % des 143 structures interrogées recevaient déjà des demandes concrètes d'accompagnement numérique, la bonne surprise était ailleurs : les trois quarts d'entre elles ont exprimé le souhait de faire partie d'un réseau. « *Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe* », raconte Jeannine Le Courtois. « *Et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble.* »

EXPÉRIMENTER POUR MIEUX FÉDÉRER LES ACTEURS

Une fois cet état des lieux réalisé, deux réseaux pilotes ont vu le jour : un premier en zone urbaine, à Vannes,

Les trois semaines d'enquêtes ont soudé l'équipe et nous avons réalisé que nous pouvions passer le cap ensemble.

et un second en zone rurale, dans le pays de Ploërmel. De nombreux ateliers ont été organisés afin que les acteurs puissent apprendre à se connaître et commencent à imaginer les rôles de chacun. « *Le fait de cheminer ensemble nous a permis de construire immédiatement des réponses concrètes* ». L'attention a aussi été portée aux outils nécessaires au bon fonctionnement du réseau. L'ensemble des outils collaboratifs et des ressources pédagogiques à destination des « *aidants numériques* », sont aujourd'hui hébergés sur le site Les Bons Clics – au même titre que l'indicateur d'autonomie numérique, véritable « *point de repère commun* », insiste la directrice du développement social et de l'insertion du département, « *qui évite de balancer les gens d'un guichet à l'autre en ayant l'impression de perdre du temps et d'en faire perdre aux autres.* »

UNE OPPORTUNITÉ DE SE RÉINVENTER

Cette expérimentation a aussi permis d'ancrer la motivation des différents acteurs, et de les aider à se projeter dans les changements à venir : « *Nous savons désormais que les travailleurs sociaux peuvent trouver de nouvelles manières d'exercer leurs métiers qui les enthousiasment. Un travailleur social a, par exemple, co-animé un atelier avec un bénévole d'Orange Solidarité, et un autre a décidé d'aller faire sa permanence à la médiathèque.* » (...)



Les bibliothécaires en plein débat sur l'inclusion numérique

Invités par le ministère de la Culture à s'impliquer dans le plan d'inclusion numérique du gouvernement, les responsables de bibliothèque s'interrogent sur les modalités de leur engagement.

Jusqu'où les bibliothécaires peuvent-ils aller en matière de médiation numérique ? La question taraude nombre de responsables d'équipements, notamment ceux des bibliothèques numériques de référence (BNR), qui sont en première ligne. L'Association des directeurs des bibliothèques municipales et des groupements intercommunaux (ADBGV) y a consacré une journée d'études le 9 octobre à Grenoble.

Numérique : 13 millions d'exclus

D'un côté, il y a les bibliothèques, lieux publics ouverts gratuitement à tous et dotés d'ordinateurs et d'accès wifi. De l'autre, il y a 13 millions de Français en situation d'exclusion numérique, faute d'accès à Internet et/ou de pratique des outils numériques. Au printemps dernier, le ministère de la Culture a donc préconisé un croisement de son plan pour les bibliothèques avec celui de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, pour faire des bibliothèques des lieux d'inclusion numérique.

Emballage du numérique

A priori, la démarche n'est pas nouvelle : les bibliothèques sont « un lieu historique de la médiation numérique, comme le souligne Pascal Plantard, anthropologue des usages des TIC et enseignant-chercheur à l'Université de Rennes. Cela a commencé il y a 20 ans avec des ateliers numériques divers et variés ». Seulement, aujourd'hui, « nous sommes dans une phase d'emballage du numérique », poursuit Pascal Plantard, qui évoque un processus de massification des pratiques, alors que les innovations continuent à vitesse grand V. Autre changement depuis les années 2000 : le contexte budgétaire des collectivités, qui contraint les bibliothèques à des arbitrages permanents et brident les recrutements.

En outre, l'accélération de la dématérialisation de l'administration fait de l'inclusion numérique une urgence et implique un accompagnement des usagers pour leurs e-démarches (prestations sociales, impôts, recherches d'emploi etc.).

Insécurité juridique

A Roubaix, Juliane Casier, chargée de projets numériques à la bibliothèque, travaille sur l'élaboration de formations pour les agents, qui comme le reste de la population, présentent des niveaux de familiarité avec l'ordinateur très variables. « Peut-on demander à des bibliothécaires de devenir des médiateurs numériques ? La réponse est non », estime Juliane Casier. Mais « tout le monde (direction comprise) doit être capable d'orienter l'utilisateur sur nos ordinateurs et savoir comment répondre non à certaines demandes », qui dépassent le rôle des bibliothécaires. Mais où se situe la limite pour les professionnels de la lecture publique ? Tous les professionnels ne font pas la même analyse.

A Rouen, les projets d'inclusion numérique des bibliothèques sont tous ciblés sur les quartiers en

politique de la ville, « là où il y a le plus de demandes et de besoins, souligne la directrice Christelle Di Petrio. Les bibliothèques travaillent entre autres avec les services sociaux du département pour l'aide aux démarches administratives (SOS paperasses). « L'objectif est de faire venir des publics non usagers grâce à des usages très pratiques et de favoriser ainsi une acculturation », plaide-t-elle.

Pour Agnès Marcetteau, directrice des bibliothèques de Nantes, le travail autour de l'inclusion numérique doit favoriser l'accès aux contenus, cœur de métier des bibliothécaires. En revanche, l'aide aux démarches administratives lui semble en-dehors de leurs missions : « les bibliothèques doivent-elles se dissoudre dans l'accompagnement de l'e-administration ? »

« Certes, cela n'est pas au cœur de nos missions et cela nous met même dans une certaine insécurité juridique, convient Christelle Di Pietro, qui prône le pragmatisme : « nous remettons des gens en contact avec une institution, nous les réintégrons dans un cadre de citoyenneté. Et cela, ça fait partie de nos missions. »

Cohérence des projets

« Les bibliothécaires s'interrogent sur tous ces projets sans qu'ils sachent toujours dans quel cadre ils se situent, constate Marine Bedel, directrice de la bibliothèque des Champs Libres de Rennes Métropole. Il faut sans cesse rappeler quelle est la place de ces projets dans le projet global de l'établissement. »

La bibliothèque de Lille s'est penchée sur cette question de la cohérence, mais à l'échelle de la ville. Son projet d'inclusion numérique se situe dans la démarche globale de la municipalité, qui prévoit un plan d'action coordonné sur le numérique entre tous les services. Après avoir constaté le foisonnement d'initiatives locales, mais aussi leur manque criant de coordination, la bibliothèque municipale a élaboré une « grille de positionnement » de l'équipement remise le 8 octobre au DGS.

« Chaque service devait dire non pas ce qu'il fait mais ce qu'il est en capacité de faire, et formaliser son périmètre d'action. A partir de là, la ville va identifier les lacunes et essayer d'y remédier », explique Catherine Dhérent, directrice de bibliothèque.

La fiche de positionnement explicite ce que les bibliothécaires estiment hors de leurs missions : par exemple le diagnostic de compétences numériques, les démarches à la place de l'utilisateur, etc... En revanche, l'orientation du public vers les services compétents, l'adaptation des acquisitions numériques selon les besoins des usagers, l'intégration des compétences numériques de base dans les fiches de poste des bibliothécaires font partie des actions envisagées. Mais, en tout état de cause, pour Catherine Dhérent, « il n'est pas question de développer de nouvelles missions sans moyens humains et sans budget spécifique. »