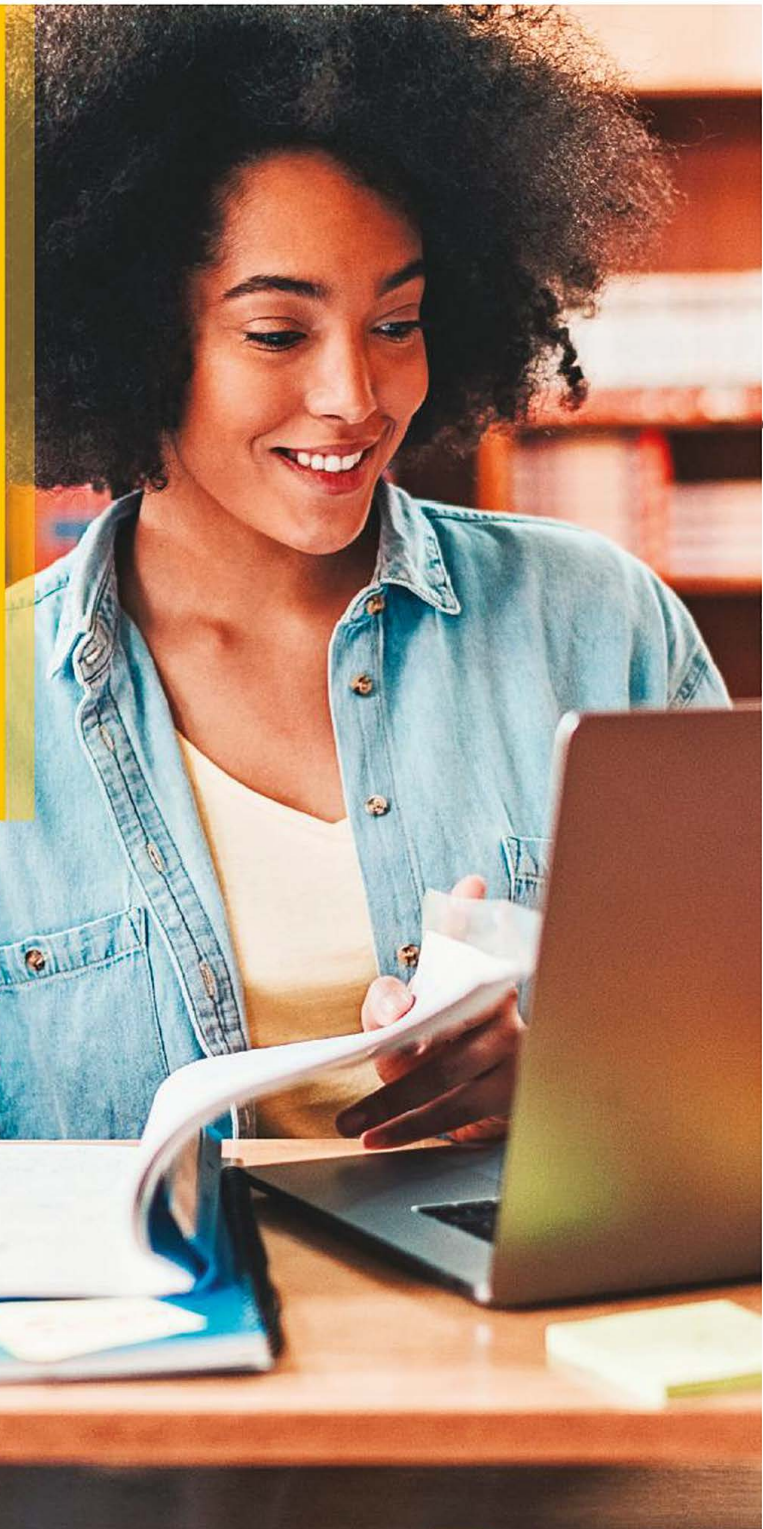


15 OCTOBRE 2021  
NANCY

## JOURNÉE D'ACTUALITÉ

L'INCLUSION NUMÉRIQUE  
EN BIBLIOTHÈQUE :  
ÉTAT DES LIEUX  
ET PERSPECTIVES



© 2021 CNFPT. LE CNFPT EST UN SERVICE PUBLIC. LE CNFPT EST UN SERVICE PUBLIC. LE CNFPT EST UN SERVICE PUBLIC.



QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT

En partenariat avec :



WWW.CNFPT.FR  
RUBRIQUE  
RENDEZ-VOUS

**RETOUR SUR...**

## **JOURNÉE D'ACTUALITÉ**

### **L'INCLUSION NUMERIQUE EN BIBLIOTHEQUE : ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES**

**Vendredi 15 octobre 2021, Nancy**

Institut national spécialisé d'études territoriales (INSET), 1 boulevard d'Austrasie, Nancy

#### **CONTEXTE**

Vendredi 15 octobre 2021, une journée d'étude organisée par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) en partenariat avec le Ministère de la Culture, a eu lieu.

Cette journée a permis de définir l'inclusion numérique dans son acception culturelle, de préciser la manière dont les médiathèques peuvent s'en emparer en tant qu'axe stratégique de leur projet de service et de présenter des projets d'inclusion numérique relevant de la programmation culturelle, de l'Éducation artistique et culturelle (EAC), du numérique créatif et de l'Éducation aux médias et à l'information (EMI).

#### **PUBLICS**

Professionnels/professionnelles du numérique et de la culture.

**EN PARTENARIAT AVEC** le Ministère de la Culture.

### DISCOURS D'OUVERTURE

**Dominique PORNET RIVOIRE**, directrice du CNFPT – INSET de Nancy  
**Nicolas GEORGES**, directeur du livre et de la lecture, Ministère de la culture, Direction générale des médias et des industries culturelles

Les bibliothèques disposent de nombreux atouts pour s'engager dans les politiques d'inclusion numérique : un réseau de proximité densément maillé et largement ouvert, des espaces équipés, des ressources numériques, des publics nombreux et variés, des compétences de médiation affirmées et un rapport de confiance à l'institution, dans tous les territoires, des grandes villes aux territoires ruraux.

Deux enjeux se présentent à elles :

- Faire en sorte qu'elles soient mieux identifiées,
- Définir les spécificités de leur rôle dans le domaine de l'inclusion numérique.

Les bibliothèques n'ont pas vocation à pallier la dématérialisation croissante des services publics en matière d'e-administration : les compétences de médiation et d'accompagnement du public vers de nouvelles pratiques culturelles et informationnelles sont spécifiques et précieuses et gagnent à être réinvesties dans le domaine de l'inclusion numérique.

Des bibliothèques jouent un rôle moteur dans la constitution de réseaux d'acteurs de l'inclusion numérique, elles ont pu intégrer les dispositifs de l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT), notamment à travers le dispositif des conseillers numériques.

### TABLE RONDE

#### Inclusion numérique : de quoi parle-t-on ?

Les médiathèques travaillent depuis longtemps autour des enjeux d'inclusion. L'inclusion numérique doit-elle être abordée différemment ? Que recouvre cette notion, qui semble parfois utilisée de manière protéiforme ?

Cette table ronde ouvrira la réflexion autour de la définition de l'inclusion numérique et du rôle des différents acteurs qui s'en emparent.

#### Intervenants :

**Loïc GERVAIS**, chargé de développement de projets d'action sociale, Département de Haute-Savoie

**Margot APTEL**, cheffe de projet Programme Société Numérique, Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT)

**Olivier CAUDRON**, inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche.

Pascal **PLANTARD**, professeur des Universités, anthropologie des usages

#### Animation :

**Malik DIALLO**, directeur des bibliothèques municipales et de la bibliothèque des Champs Libres, Rennes et Rennes Métropole ; Président de l'Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France (ABDGV)

#### • DEFINITION DE L'INCLUSION NUMERIQUE

Le numérique ne peut pas être considéré comme un simple outil ou un enjeu technique. Il s'agit d'abord d'un phénomène anthropologique, un fait social majeur. Il convient donc d'analyser les représentations, les imaginaires et les usages du numérique.

Le Conseil national du numérique définit l'inclusion numérique comme le fait de permettre à chacun de pouvoir exercer son rôle de citoyen dans une société numérique. De fait, les besoins initiaux des personnes qui demandent un accompagnement ne sont pas des besoins « numériques » mais des besoins de retour à l'emploi, de sortie de la pauvreté, d'accès à l'information, etc.

L'enjeu essentiel pour un équipement proposant une médiation numérique est de déterminer comment le numérique peut contribuer à la mise en œuvre de ses missions initiales.

L'inclusion numérique relève d'un double mouvement : l'effort réalisé par les publics éloignés de ces formes d'usages (qui ne sauraient être réduits à de l'illectronisme) et une mobilisation collective pour que les normes sociales du numérique ne soient pas excluantes.

L'Etat, poursuit un double objectif : accompagner les citoyens éloignés du numérique, (maîtrise des outils, accès aux droits) dans le développement de la culture numérique afin qu'ils puissent faire des choix éclairés dans un environnement numérique.

- **LES PUBLICS DE L'INCLUSION NUMERIQUE**

Le chiffre de 13 millions de personnes en difficulté avec le numérique, souvent évoqué, est fondé sur une étude déclarative et ne recouvre pas toutes les difficultés d'usages. Le terme de « fracture numérique » est trompeur car il laisse penser qu'il existe d'un côté, les exclus et de l'autre côté, les inclus du numérique. Or, l'inclusion numérique recouvre des usages si variés que tout le monde est concerné à un moment donné. La question est donc moins de déterminer qui serait inclus ou exclus que d'objectiver la proximité/distance que le public entretient avec les normes sociales d'usage. Par exemple, on considère souvent à tort que les « *digital natives* » disposent des compétences nécessaires, par confusion entre immersion et maîtrise.

Certains publics sont pourtant plus en difficulté que d'autres. Des études ont identifié l'inégalité entre les grands bénéficiaires de la dématérialisation, qui se trouvent plutôt dans les catégories socio-professionnelles supérieures et vivent en milieu urbain et ceux que cette dématérialisation dessert le plus, qui sont plutôt pauvres, avec enfants et vivent dans des zones isolées. Pour les premiers, cette évolution est aidante, pour les seconds, elle est facteur d'exclusion et de non accès aux droits. On peut ainsi identifier trois publics à viser dans l'inclusion numérique : les élus et décideurs, les aidants (bénévoles, professionnels) et l'ensemble des habitants.

Evaluer les besoins en inclusion numérique est difficile et nécessite de s'appuyer, au-delà des statistiques, sur des enquêtes qualitatives longues. Si l'on suit le référentiel européen de compétences numériques qui liste 8 compétences pour lesquelles un niveau moyen est requis, ce sont bien plus que 13 millions de Français qui sont concernés par l'inclusion numérique.

- **LES ESPACES DE L'ACCOMPAGNEMENT NUMERIQUE**

Lorsque l'on demande aux Français qui peut les aider en matière de numérique, la première réponse concerne les proches, la seconde les bibliothèques, identifiées par 63 % d'entre eux comme le premier lieu d'inclusion numérique. De fait, les centres sociaux et espaces publics numériques sont non seulement souvent plus éloignés géographiquement mais également plus stigmatisants du point de vue social. Cela montre la nécessité de mobiliser les territoires et de dépasser les silos du travail de médiation numérique. Les besoins numériques peuvent prendre un caractère d'urgence pour les personnes qui ont besoin d'aide. Les équipements publics tendent à accompagner ces situations d'urgence : cependant, l'urgence ne doit pas prendre le pas sur l'accompagnement social de long terme qui vise à redonner de l'autonomie, du pouvoir d'agir et de la dignité à la personne.

- **L'IDENTIFICATION DES BIBLIOTHEQUES COMME ACTRICES DE L'INCLUSION NUMERIQUE**

En 2019, un groupe de travail interministériel a identifié les bibliothèques comme acteur de l'inclusion numérique et prévu l'élaboration d'une charte de l'inclusion numérique en bibliothèque qui permette de définir leur rôle et leurs limites. Une partie des 4000 conseillers numériques déployés par l'ANCT seront présents dans les bibliothèques : plus de 40 bibliothèques ont fait une demande directe de conseillers, et presque 1500 collectivités prévoient de positionner au moins partiellement les conseillers dans les bibliothèques.

Dans certains territoires, la bibliothèque est le seul acteur présent, il est important qu'elle prenne en charge ce rôle que personne d'autre ne peut assumer. Dans d'autres territoires, les acteurs sont pluriels et on attend de la bibliothèque une plus-value, une complémentarité dans son approche de l'inclusion numérique. Ainsi on n'orientera pas le public vers la bibliothèque ou l'Espace public numérique avec les mêmes attentes.

Il est possible de travailler prioritairement en bibliothèque sur les usages culturels du numérique : cela fait appel aux compétences des bibliothécaires en matière de transmission et de partenariats. Les bibliothèques contribuent à réduire les inégalités sociales en contribuant à développer les pratiques culturelles et l'accès à l'information : l'enjeu est de renforcer leur rôle dans ces missions traditionnelles, mais avec de nouvelles manières de faire et en intégrant les enjeux numériques.

## TABLE RONDE

### La bibliothèque, actrice de l'inclusion numérique

Comment l'inclusion numérique peut-elle s'intégrer au sein du projet d'établissement ? Quelles questions cela pose-t-il en matière de compétences et d'organisation ? Comment coopérer au sein de réseaux d'acteurs ?

#### Intervenants :

**Julien DEVRIENDT**, responsable numérique du réseau des médiathèques de L'Hay-les-Roses

**Nathalie CACLARD**, chargée de mission inclusion numérique, Ville de Créteil

**Mélanie LE TORREC**, responsable du développement numérique, bibliothèque de Lyon

Animation : **Loïc GERVAIS**, chargé de développement de projets d'action sociale, Département de Haute-Savoie

- **L'INCLUSION NUMERIQUE, EN TANT QU'INCLUSION, CONCERNE TOUTES LES POLITIQUES PUBLIQUES**

Il s'agit de pouvoir développer la culture numérique de toutes les directions de la collectivité, des élus et de la direction générale. On peut privilégier pour cela une approche culturelle, des rencontres avec des chercheurs, un travail sur le langage. La présence d'un élu au numérique est un facteur facilitant pour développer une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle de la collectivité, s'appuyant sur une cartographie, un travail sur la complémentarité des acteurs et sur leur mise en lien. Ces acteurs sont institutionnels, associatifs, culturels, sociaux, etc. Etre présent dans l'espace public et aller à la rencontre du public sont également intéressants.

- **LE MANIFESTE DE L'UNESCO STIPULE QUE LES MEDIATHEQUES SONT DES INTERMEDIAIRES ACTIFS ENTRE LES USAGERS ET LES RESSOURCES. POURTANT, QUAND LES RESSOURCES SONT NUMERIQUES, CELA SEMBLE PARFOIS COMPLIQUE...**

L'enjeu en bibliothèque est de pouvoir proposer un usage créatif des technologies, de faire émerger de nouvelles interrogations, de permettre aux publics de pouvoir s'exprimer à travers le langage, le code, le graphisme, la musique. Les habitants peuvent ensuite réinvestir les outils découverts dans leurs démarches personnelles, qu'elles soient créatives, administratives ou professionnelles par exemple. Lorsque l'on propose un rendez-vous numérique, celui-ci doit être adapté aux missions de service public de l'équipement, afin de faire sens. On ne proposera pas un atelier de robotique de la même manière dans une maison de la jeunesse, une médiathèque ou un centre social par exemple. En médiathèque, ce type de rendez-vous peut être conçu de manière à travailler sur les compétences en littératies numériques, sur les notions de bien commun, de droit d'auteur, etc.

- **AU SEIN D'UNE MEDIATHEQUE, LE DEVELOPPEMENT DE LA CULTURE NUMERIQUE DES AGENTS RELEVE DU MANAGEMENT TRANSVERSAL ET SE CO-CONSTRUIT DANS L'ENSEMBLE DES CHAMPS D'ACTIVITE DE LA MEDIATHEQUE.**

Certaines actions, comme des festivals du numérique, permettent plus facilement aux agents de s'emparer de ces enjeux. Il peut être intéressant également, pour acculturer les collègues peu intéressés par le numérique de partir de leurs usages personnels du numérique, de se pencher sur leurs activités professionnelles pour les hybrider : par exemple on peut proposer la création d'un blog sur lequel retrouver histoires, chansons et mélodies pour prolonger les séances d'histoires dédiées aux tout-petits. Cette hybridation des formats permet aussi bien aux collègues spécialisés dans le numérique de s'acculturer aux pratiques de médiation autour des supports culturels qu'aux collègues de formation « bibliothécaire » de se former aux compétences numériques. Il est également intéressant de documenter ce qui est réalisé afin de pouvoir le partager, au sein de l'équipe de la médiathèque ou à l'échelle du territoire, en formant des relais de la même manière que l'on forme parfois des relais « lecture » au sein des animateurs de centres de loisirs.

- **EN TERME D'ORGANISATION DU TRAVAIL, FAUT-IL PRIVILEGIER DES POSTES SPECIALISES, OU TOUT LE MONDE DOIT-IL S'EMPARER DU NUMERIQUE ?**

Idéalement, il ne faudrait ni responsable numérique, ni médiateur numérique, car on a plus à faire à une compétence qu'à un métier propre. De la même manière que le bibliothécaire peut remplir un rôle social sans devenir travailleur social, il devrait pouvoir travailler sur le numérique sans devenir médiateur numérique. Dans un premier temps, le recrutement d'un responsable numérique positionné au sein de la direction permet cependant de faire du numérique un axe stratégique qui puisse irriguer l'ensemble de l'activité de la médiathèque et d'impulser l'acculturation des agents. On souligne souvent le manque de formation des agents, mais il faudrait en contrepartie interroger aussi les compétences de médiation culturelle des agents spécialisés dans le numérique. Cela est essentiel pour que le numérique ne se constitue pas en « silo » hermétique dans l'organisation du travail. Il peut être intéressant de faire « tourner » les agents faisant partie d'un groupe de travail numérique.

Une organisation du travail « apprenante » peut aussi contribuer à l'acculturation au numérique, par exemple en favorisant les interactions entre collègues disposant de compétences différentes, en les mélangeant dans les bureaux, en les faisant travailler à des projets communs. Des cycles de formation interne peuvent aussi être proposés, notamment l'été. Cela vient compléter dans le temps quotidien les sessions de formation qui peuvent par exemple être suivies au CNFPT.

- **COMMENT TROUVER LE TEMPS NECESSAIRE AU DEVELOPPEMENT DU NUMERIQUE ?**

C'est une question de priorisation, cela peut impliquer de supprimer certaines activités et missions, mais il ne faut pas en faire un tabou. De la même manière, travailler sur la question des communs, du libre ou de la souveraineté peut être un axe de travail jugé prioritaire.

Il peut être intéressant de s'appuyer sur les attentes des publics : à Lyon, ceux-ci ont exprimé un besoin de rendez-vous sur la robotique ou la formation à certains logiciels plutôt qu'à l'e-administration par exemple.

## PRESENTATION DE PROJETS

- ✚ Le festival *Sans décoder* et le bus numérique, un partenariat entre la bibliothèque départementale et la direction des solidarités, par Bérangère Mérigot, direction des réseaux de lecture publique, bibliothèque de Saône-et-Loire.
- ✚ Projet de récit cartographique et de vidéomapping, le laboratoire des usages numériques, par Alexandre Simonet, Chef de projet, prospective et médiation, arts et cultures numériques. Responsable Labo<sup>2</sup>. Carré d'Art Bibliothèques, Nîmes.
- ✚ Le Mobilab, un laboratoire numérique créatif et itinérant, par Kevin Doassans, Responsable Hors les murs, réseau des médiathèques de Plaine Commune.
- ✚ Un programme d'Education aux médias et à l'information multicanal et multi publics, par Johann Gillium, directeur adjoint en charge de la stratégie numérique, Bibliothèques de Nancy

## Ressources documentaires



E-COMMUNAUTÉ

**CULTURE &  
TERRITOIRES**

Le rendez-vous des professionnel.le.s  
territoriaux.ales de la culture



## CONTACTS

**Anne-Laure EXBRAYAT**, responsable du service de spécialité Actions culturelles  
Tél : 03.83.19.22.38 – [annelaure.exbrayat@cnfpt.fr](mailto:annelaure.exbrayat@cnfpt.fr)

**Claudette GUERY**, assistante Actions culturelles  
Tél : 03.83.19.22.08 – [claudette.guery@cnfpt.fr](mailto:claudette.guery@cnfpt.fr)