



L'illectronisme en bibliothèque : l'utilisateur, tu accompagneras ?

Journée d'étude du 11 février 2021

Visio-conférence

Table des matières

1. L'e-inclusion en bibliothèque.....	2
2. Place de l'inclusion numérique en bibliothèque.....	6
3. Illectronisme et questions juridiques.....	10
4. Illectronisme et compétences.....	13
5. Les acteurs de l'inclusion numérique. Quels partenariats possibles ?.....	17
6. Synthèse.....	19

L'ABF remercie les bibliothécaires qui ont participé à l'élaboration de cette synthèse.

1. L'e-inclusion en bibliothèque

Malik Diallo, directeur des bibliothèques municipales de Rennes et de la bibliothèque des Champs libres / président de l'Association des directrices et directeurs des bibliothèques municipales et groupements intercommunaux des villes de France (ADBGV).

Intervention modérée par Manuela Leprince, responsable de la médiathèque de Domloup.

Cette journée est introduite par Malik Diallo, nouvellement arrivé en poste à la direction du réseau des bibliothèques de la ville de Rennes et de la bibliothèques des Champs libres. Celui-ci recontextualise la problématique de l'inclusion numérique du point de vue des bibliothèques. Sujet qui soulève de nombreuses questions et auxquelles Malik Diallo va essayer d'apporter des premiers éléments de réponse.

● Le contexte

C'est un enjeu d'actualité devenu sujet de société débordant du cadre professionnel. La presse et le cinéma s'emparent des exclus du numérique, des personnes éloignées du numérique. Les termes de fracture et d'exclusion sociale reviennent assez souvent. C'est un thème aussi très politisé dans le débat public avec des rapports sur cette question, alertant différents acteurs de l'État et de l'administration. Malik Diallo cite entre autres le « *rapport sur un numérique inclusif* » de l'agence du numérique publié en 2018, un rapport de Jacques Toubon, défenseur des droits ainsi que le rapport du Sénat sur la lutte contre l'illectronisme avec des propositions d'actions. Ce sujet est souligné également par les bibliothèques depuis plusieurs années comme un véritable enjeu. Le constat de cette réalité semble donc partagé et mesuré avec le chiffre souvent cité de 13 millions d'exclus du numérique. La vraie question porte donc sur les moyens d'action globale et plus particulièrement au niveau de bibliothèques.

Mais de quoi parle-t-on exactement quand on parle d'exclusion numérique, d'inclusion numérique, de fracture ?

2 pôles sont à travailler :

- la manipulation des outils numériques et informatiques, l'habileté à manipuler ces outils ;
- l'habileté intellectuelle, la littératie numérique (manipulation des concepts et des enjeux autour de ces outils). Ne pas simplement savoir utiliser un navigateur web, mais comprendre comment cela marche, de quoi il s'agit, la réalité que recouvre le net.

● Les enjeux pour les bibliothèques

1/ Le périmètre d'action

Jusqu'où va-t-on ? Dans quelle mesure cette lutte contre l'illectronisme et l'accompagnement des usagers s'inscrivent dans les objectifs de la bibliothèque ? C'est un sujet souvent posé dans la profession.

Il fait apparaître le côté utilitaire de la bibliothèque, son rôle social, d'accompagnement des citoyens dans leurs démarches pratiques (imprimer des documents, remplir des formulaires, se former). La bibliothèque s'inscrit dans un quotidien « vie pratique » et de proximité.

On retrouve aussi la bibliothèque éducative : son rôle dans l'émancipation des citoyens. On a par exemple les actions autour de l'éducation aux médias et à l'information, esprit critique, compréhension de l'environnement, qui entrent pleinement dans cette démarche d'inclusion numérique. C'est un tout.

En termes d'objectifs culturels, la bibliothèque donne accès à des contenus, des ressources, des expériences culturelles partagées. C'est ce qui se fait tout le temps dans beaucoup de domaines sans outils numériques mais aussi de plus en plus avec. Malik Diallo insiste particulièrement sur ce point. Lorsque l'on parle d'inclusion numérique on pense souvent e-administration. Toutefois, quand dans les bibliothèques, on met à disposition des tablettes pour lire la presse, des jeux vidéos ou quand on propose des ateliers de fabrication numérique, c'est la preuve que la bibliothèque travaille cette question. Elle est abordée par ses missions de base : c'est l'inclusion numérique par la culture. Démontrer qu'il y a des usages culturels possibles avec des outils numériques, c'est lutter contre les fractures numériques. Ce volet culturel est très important puisque traité par les seuls acteurs culturels.

Le rôle social et le rôle culturel de la bibliothèque sont évidemment très imbriqués. Aux Champs Libres, par exemple, le public vient dans l'espace Vie du Citoyen avec des problématiques d'aide informatique mais il ne fréquente pas forcément d'autres espaces dédiés dans la ville de Rennes. Ce public vient au Champs Libres parce que c'est un lieu culturel et pas étiqueté seulement informatique ou social. C'est un espace neutre dans lequel tous ces champs sont présents et s'alimentent avec des pratiques variées.

Tout ceci est à l'avantage des bibliothèques de par leur capacité à proposer toute cette variété d'usages.

2/ La visibilité et la communication

Comment faire connaître ce que font les bibliothèques dans ce domaine ? Les pratiques existent depuis longtemps, mais l'enjeu de visibilité est fort au sein des collectivités. Il faut repérer et montrer les actions (très inégales certes) des bibliothèques dans ce domaine.

La profession s'est saisie de la question sur un mode alerte puisque les personnes viennent dans les bibliothèques avec leurs questions et leurs problématiques. Cela montre l'insertion des bibliothèques dans les quartiers, les villages, au plus près des habitants et le côté capteur sensible des bibliothèques au cœur de la population. Elles ont donc un rôle d'alerte au niveau des collectivités, des partenaires et des autres acteurs du territoire.

Un autre enjeu est de faire connaître ce que l'on fait dans les bibliothèques pour traiter ce problème de l'inclusion numérique car ce n'est pas évident pour tout le monde. Cela dépend des territoires. Il faut vraiment se signaler comme acteur sur ce plan, avec toutes les facettes sociales, utilitaires et culturelles propres aux bibliothèques. La bibliothèque doit être identifiée (par l'administration et le public) sur son territoire et montrer qu'elle a un rôle à jouer dans cette démarche d'inclusion. Cet enjeu de visibilité est aussi une condition pour que le relai avec les partenaires fonctionne. Les partenaires sont nécessaires qu'ils soient culturels, administratifs, sociaux...

3/ Les outils et les moyens pour répondre à tous ces objectifs

Quelles compétences ? Quels moyens financiers ? Quels outils professionnels pour atteindre les objectifs liés à l'inclusion numérique ?

Les bibliothèques se sont saisies depuis longtemps du sujet du numérique. Les médiations culturelles - maker/jeux vidéos - sont bien installées dans les pratiques professionnelles. Les nouveaux défis liés à l'e-administration soulignent le fait que l'on se sente moins armé, moins outillé. Se pose alors la question des compétences, de la formation des agents pour bien accompagner l'utilisateur sur un plan technique mais aussi social. Jusqu'où se former ? Sur quel sujets ? Jusqu'où solliciter l'apport de compétences par des aides extérieures ?

De nombreux partenaires existent dans le domaine de l'e-administration, comme sur le plan culturel. Les bibliothèques savent travailler en partenariat depuis toujours, c'est même une de leur principale compétence. L'inclusion numérique est donc un champ de plus à exploiter en termes de partenariats (souvent locaux). Cette problématique numérique vient renforcer ce côté partenarial et peut permettre aux bibliothèques de bien travailler avec des acteurs sociaux sur cet enjeu d'accompagnement des publics en difficulté, et même précaires.

Une précarité qui va se développer, s'accroître dans les mois/années à venir au vu du contexte sanitaire actuel. Il y a aussi un enjeu d'agilité, d'adaptabilité à répondre aux besoins des publics, ce que les bibliothèques font au quotidien.

Par ailleurs, Malik Diallo souligne l'aspect juridique de l'inclusion numérique. Le « faire à la place de » pose la question de la responsabilité des agents. De nouveaux outils se sont développés sur cette thématique comme la plateforme Aidants Connect par exemple.

Un dernier point lié à la problématique de l'inclusion numérique est l'assistance au public ; être présent ponctuellement à l'instant T quand les personnes en ont besoin c'est là aussi que réside la capacitation. Cela se concrétise par de l'offre personnalisée, des rendez-vous individuels dans les bibliothèques. Se saisir de l'inclusion numérique s'inscrit complètement dans les objectifs et les missions des bibliothèques : égalité d'accès à des services, solidarité, aide pratique à la population, émancipation des individus (EMI, éveil de l'esprit critique).

Pour Malik Diallo, les bibliothèques doivent se saisir de l'inclusion numérique dans une vision globale et pas seulement par le côté e-administratif.

Modération par Manuela Leprince – retour sur l'intervention et questions du chat

→ Le partenariat - Quels sont les interlocuteurs ?

Le CCAS dans les territoires ruraux. Les services de notre propre collectivité – bien connaître les interlocuteurs de notre collectivité pour faire du lien.

Les centres sociaux, les services des impôts, la CAF (antenne locale), Emmaüs Connect.

→ La visibilité – Comment s’y prendre ?

Discuter avec les tutelles, alerter les élus. Montrer ce qui se fait, ce qui se passe dans les bibliothèques. Manière aussi de pointer les limites, le manque de moyens (ex : conseiller numérique-dispositif de l’État)

→ Les experts du numérique en bibliothèque (conseiller/médiateur) :

Expertise dans le domaine mais pas exclusivité de la mission, travail collectif dans l’accompagnement des usages culturels avec des outils numériques, inscription dans une stratégie globale de la bibliothèque.

Pour conclure, Malik Diallo rappelle que cette question des usages culturels du numérique est une réelle transformation du métier des bibliothèques. La vraie invention dans une médiation numérique est culturelle : certes les compétences techniques sont nécessaires mais l’expertise porte sur la connaissance des publics et c’est bien là le cœur de métier des bibliothécaires.

2. Place de l'inclusion numérique en bibliothèque

- Philippe Denis, médiateur numérique, Médiathèque François Mitterrand, Lorient
- Claire Le Borgne, chef de projet Bibliothèque numérique de référence, Médiathèque François Mitterrand - Les Capucins, Brest
- Nicolas Ripoll, responsable de l'espace numérique, Médiathèque « L'escapade », Servon sur Vilaine

Table-ronde modérée par Agnès Colnot, responsable de la bibliothèque universitaire de Beaulieu et chargée des services des publics, Service commun de la documentation - Université de Rennes 1, Rennes

Nicolas RIPOLL (médiateur numérique à la médiathèque de Servon-sur-Vilaine) évoque la question primordiale de l'emplacement de l'espace numérique et de la position du médiateur numérique en bibliothèque.

Il est médiateur numérique et travaille avec 3 collègues bibliothécaires. Dans sa commune (4000 habitants), l'espace numérique était auparavant séparé de la bibliothèque. Maintenant, il est dans la bibliothèque, et dans le projet de nouvelle construction qui débute au printemps, l'espace numérique sera intégré à la bibliothèque. Selon lui, c'est important que l'espace numérique ne se situe pas à l'écart.

Son travail est d'accompagner les usagers, les former par des ateliers. Il est aussi chargé des animations culturelles et de loisirs.

Il organise :

- des ateliers en groupe sur des thèmes variés avec des publics de tous les âges. L'objectif est d'acquérir ou d'améliorer ses compétences en numérique.
- des cycles d'initiations ou selon les demandes spécifiques des publics.

Ces ateliers s'adressent à des personnes déjà intéressées et qui font la démarche de s'inscrire, mais beaucoup n'osent pas s'inscrire. Sa méthode ne repose pas sur une explication pas à pas de l'utilisation des interfaces, mais plutôt sur l'acquisition d'une logique de fonctionnement, pour ne pas que les participants se sentent perdus dès qu'il y a une mise à jour sur le site. Il cherche à les rendre autonomes.

- ateliers loisirs : pour leur donner envie d'apprendre, l'angle d'approche est important pour susciter l'intérêt pour ces ateliers. Il ne parle pas de découvrir l'utilisation du cloud, mais plutôt de comment sauvegarder ses photos. L'apport de l'atelier paraît plus concret et utile pour les participants, même si le contenu est le même. Il propose souvent des sujets de type : comment bien choisir son ordinateur, son téléphone etc. car les usagers ont besoin de conseils pour ces achats. Leur méconnaissance des caractéristiques à prendre en compte est souvent un frein pour un éventuel achat.

- accompagnement individualisé : créneau de 30 minutes pour un besoin spécifique. Réponse rapide à une demande précise, en permettant à l'utilisateur d'acquérir les clés pour être autonome la prochaine fois. Cette formule permet d'échanger avec des usagers qui ne s'inscrivaient pas

aux ateliers. Il en retire aussi des idées pour les thèmes des futurs ateliers mais aussi de nouveaux inscrits.

- Accompagnement d'urgence comme scanner un document, remplir un formulaire pour une démarche administrative, aider sans se substituer à un réparateur.

- Accompagnement de fond : s'adresse plutôt aux jeunes qui fréquentent l'espace numérique. Il leur apprend à faire attention à leurs comportements sur le Web, il échange avec eux sur leurs pratiques. Il s'agit d'une éducation aux pratiques numériques, car même si l'on parle de générations X, Y et des digital natives, ils sont bien sûr plus à l'aise avec les outils numériques, mais ils ne savent pas bien les utiliser dans leur globalité. De plus, c'est un public avec lequel il est plus difficile de communiquer car ils sont peu demandeurs. Cela permet d'entrer en contact avec eux.

Nicolas travaille aussi en partenariat pour toucher d'autres publics et élargir le champ d'action de l'inclusion numérique. Beaucoup de personnes n'osent pas franchir la porte de l'espace numérique même si elles en ont besoin.

Depuis que l'espace numérique est dans la même pièce que la bibliothèque, Nicolas constate que son public s'est diversifié car il paraît beaucoup plus accessible. Cela permet d'appréhender l'outil même visuellement, les gens peuvent regarder pendant qu'ils choisissent leurs livres et cela favorise aussi les échanges intergénérationnels.

S'il est important de mutualiser les espaces, il est aussi important de mutualiser les compétences. Nicolas développe ses compétences en tant que bibliothécaire. Cela lui permet d'être mieux identifié et de tisser des liens avec des publics qui ne le sollicitent pas spontanément, pour les emmener ensuite vers le numérique. Il veille à ne pas se limiter au numérique.

En conclusion, selon lui, l'inclusion numérique en bibliothèque passe par l'inclusion du médiateur numérique et de l'espace numérique dans la bibliothèque.

Claire LE BORGNE (chef de projet Bibliothèque numérique de référence)

Son expérience est similaire quant aux ateliers et actions proposés aux publics (accompagnements collectifs et personnalisés, rencontres pour besoins spécifiques ou sensibilisations)

Elle rappelle que l'interconnaissance est importante au sein d'une même structure pour se donner de la visibilité. A l'échelle d'un territoire, il y a une hétérogénéité importante des actions. La connaissance des acteurs d'un même territoire est primordiale.

Le chantier accès aux droits et inclusion numérique engagé sur Brest métropole en janvier 2019 est au croisement de deux champs d'intervention : l'accès aux droits et l'inclusion numérique. Les droits sociaux sont de plus en plus complexes, ce qui fait appel pour chacun.e à davantage de capacités pour les mobiliser. Ce projet est organisé dans le cadre du Contrat de Territoire dont l'un des axes défini est de donner une réponse coordonnée à l'échelle du territoire. Ils ont suivi une première journée début 2020 qui a permis de poser le périmètre d'action des différentes bibliothèques. Le chantier « accès aux droits » se concrétise par une montée en compétences avec des temps communs, et une volonté de s'appuyer sur la participation des habitants.

Claire Le Borgne précise que l'on définit mieux le rôle de chacun en connaissant le rôle de chacun. Par exemple la Ville de Paris s'est dotée d'une charte numérique. Il est aussi pertinent d'établir une cartographie. Il faut ancrer l'inclusion numérique dans les projets d'établissement, il faut la structurer. La problématique de l'inclusion numérique existe depuis longtemps mais elle s'est accélérée dernièrement.

Philippe DENIS (médiateur numérique à la médiathèque de Lorient). Pour lui, l'inclusion numérique signifie : faire société avec les services numériques existants. Le métier de bibliothécaire a évolué et pourrait être qualifié aujourd'hui de documentaliste numérique.

Il a ouvert La Logithèque en 1993 qui était un espace novateur d'autoformation. En 2018, la Logithèque est devenue L'Atelier Lab, un espace dédié aux apprentissages des cultures, usages et fabrications numériques. Il fait avec le public et même s'il ne sait pas, ils cherchent ensemble pour trouver la solution. Il recommande la lecture de « Culture numérique » de Dominique CARDON.

Il anime :

- l'atelier « Oui mais » dans lequel il propose des alternatives aux services de Google. Son rôle est de montrer autre chose ;
- les ateliers sur les données personnelles, ils sont intéressants car il faut connaître les enjeux de leur partage ;
- depuis 2016 il intervient aussi sur l'EMI (Éducation aux Médias et à l'Information). C'est un public différent qui vient pour ce type de sujet.
- l'atelier créer avec les autres, dans lequel il monte un ordinateur pour moins de 100 euros avec Raspberry PI. L'atelier dure 3 heures.
- un atelier pour monter un capteur citoyen de particules fines. Ensuite il propose de faire partie d'une carte collaborative qui permet de comparer ses résultats avec les données officielles.
- Il travaille aussi hors les murs. Il fait par exemple des ateliers en partenariat avec les maisons de quartier comme l'atelier mangeoire connectée. Cela lui permet de faire de la fabrication numérique avec d'autres publics.
- Il évoque également la sobriété numérique c'est-à-dire faire moins mais mieux. Il encourage les attitudes éthiques et éco-responsables.

Il encourage aussi l'acculturation des jeux vidéos pour rendre le numérique abordable de manière ludique. Il veut faire jouer les publics de tous les âges pour les emmener ensuite vers l'e-administration.

Modération par Agnès Colnot – retour sur l'intervention et questions du chat

- Quels sont les actions menées pendant les périodes de fermeture du fait du contexte sanitaire ?

A Brest : maintien des offres personnalisées et formation en interne pour les bibliothécaires du réseau (par exemple utiliser les outils de visio).

A Lorient : les ateliers sont en suspens mais il a été réquisitionné pour fabriquer des visières. Il a d'autres demandes comme des ouvre-portes ou des pince-nez. Il a comme projet de réaliser des capsules vidéos de 2 minutes.

A Servon-sur-Vilaine : il propose un accueil personnalisé en présentiel et par téléphone.

Il répond aussi aux questions via la newsletter de la bibliothèque.

→ Est-ce que vous avez formé vos collègues ?

A Servon-sur-Vilaine : quand le besoin est exprimé, il montre à ses collègues et eux lui ont appris les bases du métier de bibliothécaire.

A Lorient : Il ne forme pas ses collègues (catégorie C et pas de demande de la hiérarchie). Il est emploi jeune et ne se sent pas bibliothécaire. Il évoque le syndrome de l'imposteur, le marginal sécant qui développe des choses dans sa structure.

A Brest : ils déclinent le concept d'« emprunte un bibliothécaire » mais pour eux entre collègues.

→ Quel planning pour les ateliers ?

A Lorient : ateliers réguliers sur des temps courts.

A Brest : régularité des ateliers organisés tous les samedi matin et des animations numériques jeunesse pendant toutes les vacances scolaires.

A Servon-sur-Vilaine: les ateliers dépendent de la demande

- accueils personnalisés : 2 créneaux par semaine, soit 4 heures par mois
- accueils initiations et thématiques : une fois toutes les deux semaines, soit 5 heures par mois
- accueils loisirs : très variable, ateliers d'1h30

→ Est-ce que les médiateurs numériques se sentent bibliothécaires ?

Nicolas se sent en partie bibliothécaire, il se qualifierait de bibliothécaire numérique. Enfin, Philippe Denis tient à souligner le très bon travail réalisé sur le sujet par la médiathèque départementale du Morbihan.

En conclusion, l'inclusion numérique est un sujet toujours très important pour les bibliothèques et pour les autres institutions éducatives car la fracture sociale ne sera jamais complètement résorbée. L'inclusion numérique est un apprentissage qui se poursuit tout au long de la vie.

3. Illectronisme et questions juridiques

Maître Jean-Pierre Roux, avocat à Lorient

Intervention modérée par Florence Le Pichon, chargée de mission lecture publique - Livre et lecture en Bretagne à Rennes

Introduction par Florence Le Pichon

Alors que l'État annonce la dématérialisation des démarches administratives pour 2022, plus de 20% des Français déclarent rencontrer des difficultés d'accès au numérique ou d'utilisation des outils, y compris parmi les jeunes et les urbains. Les difficultés rencontrées sont hétérogènes et la transformation numérique touche des domaines aussi essentiels que l'emploi, la santé, le logement ou l'éducation, avec des conséquences importantes sur la vie économique des Français. Les bibliothèques sont identifiées comme des lieux d'accès à internet, mais fournir un simple accès est souvent insuffisant pour répondre aux attentes du public et les besoins amènent les bibliothécaires à mettre en place des services spécifiques comme la création d'adresse mail, l'aide aux demandes de prestations sociales ou à la télédéclaration d'impôts. Pour un public non équipé ou peu familier avec le numérique, la bibliothèque est donc un lieu de ressources indispensable sur le territoire. Néanmoins, les agents manquent parfois de formations et d'outils pour répondre à ces nouveaux besoins, et le rôle des bibliothécaires dans cet accompagnement suscite de nombreuses interrogations.

Maître Jean-Pierre Roux est spécialisé dans le droit du web et des données personnelles. Il est également référent pour le service juridique de Livre et lecture en Bretagne.

Maître Jean-Pierre Roux

L'administration ne doit pas être bridée dans son action, il faut donc dédramatiser les questions de responsabilité : pour un aidant numérique, administratif ou aidant tout court, à titre personnel ou professionnel, la responsabilité ne va pas systématiquement être recherchée en cas d'erreur, il faut pour cela qu'une faute réelle soit commise. Différents éléments permettent cependant de cadrer et formaliser l'accompagnement de l'utilisateur.

- **Le délégué à la protection des données**

Le rôle de l'administration est d'accompagner l'utilisateur : si une demande d'aide numérique est exprimée, un agent peut y répondre même en l'absence de certification « Aidants Connect ». Il doit avant tout le faire avec modération et bon sens, afin de ne pas entrer dans l'intimité des personnes et de leurs données personnelles. Le DPD (délégué à la protection des données), obligatoire dans toutes les administrations, a pour tâche de sensibiliser l'ensemble des personnels à la protection des données et peut être consulté sur ces questions.

● La fiche de poste et la mission de service public

Le statut des bibliothèques et celui des agents déterminent le périmètre de leurs missions respectives, et donc leurs responsabilités. La bibliothèque doit avoir dans ses statuts une mission d'accompagnement, et l'agent doit avoir dans son profil une mission de médiation. Il sera dans ce cas couvert par son administration. La responsabilité est en effet triangulaire : il y a responsabilité de l'administration avec l'utilisateur, de l'aidant avec l'utilisateur, mais également de l'aidant avec son autorité de tutelle. Il faut donc bien définir la fiche de poste de l'agent et la mission de service public de la bibliothèque.

La responsabilité est ensuite déterminée par la nature de la relation entre l'agent et l'utilisateur :

- Une relation de conseil : « aider à faire », donner des indications. Les médiateurs numériques ne font pas « à la place de » et il n'y a en principe pas de traitement de données personnelles. La responsabilité s'applique à une prestation de conseil et l'agent n'existe pas du point de vue des responsabilités. L'utilisateur est seul face à l'administration, il devra prouver la faute pour obtenir réparation, l'existence du « droit à l'erreur » de l'administration et la bonne foi entrant également en compte.
- Une relation de « faire à la place de » ou « faire avec ». Dans ce cas, la relation juridique est un mandat : l'agent agit à la place et sur demande de la personne qui vient le voir. Dans le cas du mandat, la responsabilité entière repose sur l'utilisateur.

● La charte d'accompagnement

Il est possible de rédiger une charte afin de cadrer et sensibiliser l'agent sur ses missions, les risques, et la façon d'entrer en relation avec l'utilisateur qui vient le voir. Elle peut être aussi affichée ou remise à l'utilisateur.

● Le mandat

Un mandat « Aidants Connect », signé en ligne avec l'utilisateur, va fixer le périmètre de l'action, sa durée et ses modalités, et permettre une traçabilité de la démarche via le service FranceConnect. La CNIL a publié des recommandations pour les agents œuvrant dans ce cadre.

« Aidants Connect » a été mis en place pour habilitier des structures, puis ses agents à travers des formations, à aider les usagers dans un cadre défini. Le mandat « Aidants Connect » prévoit les limitations que prévoit le RGPD, seules les données nécessaires à l'accomplissement de la mission doivent être enregistrées. L'idéal est de ne rien enregistrer et de remplir directement les formulaires avec l'utilisateur. Si des notes papier sont utilisées, il est recommandé de les rendre à l'utilisateur à la fin de la démarche.

Un mandat « Aidants Connect » peut être créé si l'utilisateur possède déjà un compte FranceConnect ou souhaite s'en créer un, ce qui semble peu probable dans le cas d'une personne en difficulté avec le numérique. En pratique, même étant habilité « Aidants Connect », il semble difficile de ce fait de passer dès le départ par ce système. L'agent fera dans ce cas la démarche avec la personne sans mandat « Aidants Connect », mais il n'y aura

pas de traçabilité et il ne faudra conserver aucune donnée. Dans un deuxième temps, il peut être proposé à l'utilisateur de revenir se créer un compte France Connect.

Le mandat est recommandé, mais n'est pas obligatoire. Il est possible également de rédiger un mandat en dehors du système « Aidants Connect », en remplaçant les logos et en précisant la mission et sa durée. Cela permet de fixer les limites et de ne pas se faire reprocher d'exercer un accompagnement en dehors de tout cadre. Un mandat de ce type signé avec l'utilisateur couvre tout risque, à condition de n'enregistrer aucune donnée.

Pour aller plus loin :

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

<https://www.cnil.fr/fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protéger-les-données-de-vos-usagers>

4. Illectronisme et compétences

- Virginie Aranda, cheffe de service – Amisep à Vannes et Ghislaine Billard, formatrice référente dispositif PREPA Clés - Amisep à Ploërmel
- Alexandra Cloteau, médiatrice numérique – Réseau des bibliothèques de la ville de Rennes
- Anne-Laure Exbrayat, responsable du pôle culture - CNFPT Nancy
- Laurène Pain-Prado, référente territoire – Bibliothèque départementale de Loire-Atlantique à Carquefou (44)

Table-ronde animée par Isabelle Bailliet, chargée de formation -CFCB Bretagne – Pays de la Loire à Rennes

Déjà soulevée par les intervenants de ce matin, la question des compétences pour lutter contre l'illectronisme en bibliothèque est essentielle : quelles compétences déployer en interne ? En externe ? Faut-il associer des structures partenaires ? Quelle formation proposer aux bibliothécaires ? Comment inscrire la mission d'accompagnement au numérique sur la fiche de poste des bibliothécaires ? Quelles sont les limites de la polyvalence des agents en bibliothèque ? Quels liens développer avec les bibliothécaires spécialisés numérique ? Comment inclure les médiateurs numériques au sein des équipes des bibliothèques ?

Pour continuer à répondre à ces questions, les invitées de cette table-ronde proposent un recentrage sur les besoins des usagers, un point sur les enjeux de la formation des bibliothécaires, un focus sur le plan de formation du CNFPT et quelques pistes pour formaliser un service numérique en bibliothèque.

Virginie Aranda, cheffe de service – Amisep à Vannes et Ghislaine Billard, formatrice référente dispositif PREPA Clés - Amisep à Ploërmel

Virginie Aranda et Ghislaine Billard soulignent la nécessité de prendre en compte les besoins et la situation sociale souvent fragile des usagers concernés par un accompagnement numérique. Le formateur numérique se doit de proposer un accompagnement humain, souple et adapté à chacun.

Le service formation de L'Association Morbihannaise d'Insertion Sociale et Professionnelle (AMISEP), spécialisé dans la lutte contre l'illettrisme, a mis en place dans la cadre du dispositif PREPA Clés, un parcours numérique à destination d'un public en situation d'illectronisme, afin de lutter contre la fracture numérique.

Les bénéficiaires de ce dispositif peuvent, à l'occasion d'ateliers individuels et collectifs, apprendre des compétences de base liées à la vie quotidienne et au service d'un retour vers l'emploi : découverte de l'environnement numérique et apprentissages très concrets, comme réaliser un CV, s'inscrire en ligne sur un site d'emploi, suivre ses prestations santé sur Ameli...

Touchant des personnes très souvent en situation sociale difficile, ce parcours numérique doit donc plus largement susciter l'envie de réapprendre, devenir un outil de créativité et

d'expression de soi, permettre une ouverture sur la culture, valoriser le potentiel des participants et renforcer l'estime de soi.

La dimension humaine est très importante dans le processus d'accompagnement. Les accompagnements à distance ne sont donc pas envisageables. Par ailleurs, si les bénéficiaires sont équipés de smartphone, ils ne sont la plupart du temps pas équipés d'ordinateurs à la maison.

L'exemple du dispositif PREPA Clés proposé à Ploërmel (100h) est présenté. Une partie du public touché est illettré. Les difficultés d'accès au numérique rejoignent les difficultés rencontrées pour accéder à la lecture puisque le même type de compétence est sollicité : apprendre à classer, structurer, analyser des situations, adopter un raisonnement logique.

Des personnes qui savent lire mais qui n'ont jamais utilisé l'outil informatique s'inscrivent également sur ce dispositif. Elles n'ont jamais eu l'occasion d'apprendre et se retrouvent empêchées dans leur vie professionnelle et quotidienne (administrative).

Le formateur propose un accompagnement adapté en fixant des objectifs d'apprentissage individuels avec le bénéficiaire. La souplesse pédagogique permet d'alterner des situations d'apprentissage individuelles ou en groupe.

Alexandra Cloteau, médiatrice numérique – Réseau des bibliothèques de la ville de Rennes

A la fois formée au métier des bibliothèques et à la médiation numérique, Alexandra Cloteau témoigne de l'importance de la formation des bibliothécaires à l'accompagnement numérique, car même si les espaces numériques sont proposés en autonomie en bibliothèque, un accompagnement se révèle souvent nécessaire pour l'envoi de pièces-jointes, des mots de passe oubliés ou pour des démarches administratives en ligne.

Il faut former les bibliothécaires afin qu'ils acquièrent également compétences pour accompagner les usagers et ne dépendent pas toujours du médiateur numérique. A Rennes par exemple, 5 médiateurs numériques interviennent dans 11 bibliothèques.

Comment les bibliothécaires peuvent remplacer les médiateurs numériques quand ils ne sont pas là ?

En effet, le numérique peut faire peur même aux bibliothécaires : "j'ai peur de me tromper" ; "on est bibliothécaire pas agent administratif" ; "je ne maîtrise pas suffisamment l'informatique", "j'ai besoin d'être formé"...

Or, comment aider un usager si l'on n'est pas à l'aise soi-même avec le numérique?

Pour acquérir des compétences, il faut avoir envie d'apprendre. Il ne faut pas imposer la formation aux bibliothécaires mais lever les craintes, leur donner confiance et envie d'apprendre.

Le numérique demande cependant beaucoup d'adaptabilité, car c'est un domaine en évolution constante.

Pascal Plantard, anthropologue des usages des technologies numériques, considère que la rencontre avec le numérique est propre à chaque personne, qu'elle provienne du public ou de l'équipe professionnelle de la bibliothèque.

Le médiateur numérique peut être une ressource à la bibliothèque à la fois pour les usagers et pour les collègues.

Dédiabolisons le numérique et voyons-le comme une opportunité pour la démocratisation culturelle : le numérique peut être une première porte d'entrée dans la bibliothèque.

Anne-Laure Exbrayat, responsable du pôle culture - CNFPT Nancy

Anne-Laure Exbrayat présente les grandes lignes de l'offre de formation continue du CNFPT portant sur l'inclusion numérique.

Le pôle Culture du CNFPT, basé à Nancy, adapte l'offre de formation des bibliothécaires en lien avec le ministère de la Culture et les associations professionnelles.

Au-delà des formations ouvertes aux bibliothécaires dont le métier inclut aujourd'hui une dimension numérique, le CNFPT propose des formations à tous les agents en situation d'illectronisme.

Les formations concernant l'accompagnement des publics au numérique s'adressent à la fois :

- aux directeurs et aux personnes chargées de concevoir la stratégie numérique pour la mise en œuvre stratégique, l'inclusion numérique de la collectivité partagée et opérationnelle, ainsi que tout ce qui se rapporte aux besoins en compétences.

- aux chargé.e.s d'accueil et d'animation en bibliothèque : passer de l'appropriation des compétences à la transmission ? En quoi les bibliothèques ont-elles un rôle à jouer ? Comment les bibliothèques s'en emparent ? Quel accompagnement des citoyens ? Comment le chargé d'accueil se charge de ces questions ? Comment développer des partenariats, des leviers ?

Un retour régulier des agents et des associations professionnelles permet au CNFPT d'ajuster le programme de formation.

En complément de l'offre du CNFPT, les formations initiales au métier de bibliothécaire, tels les DUT ou IUT, devraient prendre en compte la médiation numérique. Les bibliothécaires peuvent également se former sur le terrain ou avec les collègues en intra.

Laurène Pain-Prado, référente territoire – Bibliothèque départementale de Loire-Atlantique à Carquefou (44)

Laurène Pain-Prado insiste sur la nécessité de cadrer et de formaliser le service numérique proposé en bibliothèque afin de légitimer cette mission et d'en déterminer les limites.

Auparavant responsable d'un espace numérique à Bobigny en milieu urbain, Laurène Pain-Prado est confrontée aux mêmes problématiques en Loire Atlantique, en milieu rural. Le bricolage et la débrouille ne sont pas valables pour la médiation numérique car il faut assurer la continuité du service.

La médiation numérique doit apparaître dans le projet d'établissement suite à une phase d'évaluation des besoins et des moyens, puis de concertation pour aboutir à une proposition de service cohérent.

Si la Charte de l'UNESCO inscrit la médiation numérique dans les missions des bibliothèques, un arbitrage des élus est nécessaire puisqu'il permet d'assumer cette mission dans les

bibliothèques et de déployer un service conséquent en lien avec les partenaires sociaux. Il faut cadrer le service, le définir et l'imaginer avec le public. Le service d'accompagnement au numérique doit être formalisé et accepté par les élus ainsi que par le personnel des bibliothèques.

Au préalable, il faudrait former les équipes et créer un consensus, ne plus entendre "ce n'est pas notre boulot". Le numérique devrait déjà intégrer les programmes des formations initiales des bibliothécaires.

Par ailleurs, la communication demande à être améliorée car malgré des horaires d'ouverture plus étendus que les services administratifs, l'action des bibliothèques dans ce domaine reste peu visible et peu connue du public.

Les bibliothèques départementales ont peut-être un rôle à jouer pour accompagner les bibliothèques en milieu rural, par le biais d'un Contrat Territoire Lecture numérique qui permet de proposer des formations/actions ou par un accompagnement et des conseils au quotidien, ou en développant un programme de formation départemental. L'action des bibliothèques départementales dépendent cependant de chaque politique départementale.

5. Les acteurs de l'inclusion numérique. Quels partenariats possibles ?

- Léo Ragainne, médiateur socio-numérique pour le projet « Inclusion Numérique » de la ville de Rennes, porté par la Direction d'Insertion et d'Aides à la Population (DIAP)
- Olivier Audet, responsable du service "usages numériques" - Concarneau Cornouaille Agglomération
- Camille Le Lann, directrice adjointe du réseau des médiathèques - Concarneau Cornouaille Agglomération

Intervention modérée par Marie-Hélène Le Goff, responsable des collections et des médiathèques périphériques - Quimper Bretagne Occidentale

Léo Ragainne, médiateur socio-numérique

Le CCAS de Rennes assure deux missions :

- l'action en faveur des personnes âgées au sein de la Direction personnes âgées ;
- l'aide aux personnes en difficultés au sein de la Direction insertion et aides à la population (Diap).

La Diap comprend des antennes de proximité dans les quartiers situés dans des Espaces Sociaux Communs. C'est dans ce cadre que le projet numérique sur le territoire rennais s'intègre avec pour mission d'accompagner les habitants sur les usages numériques. Des médiateurs socio-numériques font de l'accompagnement tant dans les démarches administratives que dans les outils numériques bien que cela tend à se restreindre aux e-démarches. Les espaces sont ouverts à tous et des permanences sont proposées. Le taux de fréquentation est élevé mais fluctuant. Les médiateurs numériques ne viennent pas du social aussi la collaboration avec les collègues sociaux est indispensable.

Dans un accompagnement numérique à l'échelle d'un territoire comme Rennes, trois mots semblent essentiels : complémentarité – mutualisation – efficacité. Le lien avec les bibliothèques se fait sur la complémentarité : qui fait quoi, quand, où. Une cartographie des acteurs numériques a été mise en place pour permettre aux professionnels notamment de trouver des personnes ressources.

Camille Le Lann, directrice adjointe du réseau des médiathèques et **Olivier Audet**, responsable du service "usages numériques" - Concarneau Cornouaille Agglomération

CCA :

- Un territoire contrasté situé entre Quimper et Quimperlé avec un territoire rural au nord, au centre Concarneau et au sud le littoral.
- Une population vieillissante.
- 1 pôle Réseaux culturels et cohésion sociale comprenant la Lecture publique et les Usages numériques.
- 8 médiathèques communautaires.

Les problématiques rencontrées :

- L'accès aux équipements informatiques.
- La dématérialisation.
- Absence de bâtiments conformes.

Les réponses :

- Renouvellement du parc informatique des médiathèques.
- Mise en place d'un e-bus vers un bus France Service : intervention de niveau 2.

L'e-bus, puis ensuite le bus France Service, se veut un outil allant au plus près des habitants en proposant un panel d'ateliers : informatique, bureautique, multimédia. Les médiathèques se positionnent sur l'accueil et l'orientation vers ce service. Ce partenariat s'est accompagné d'un plan de formation du personnel des médiathèques dans l'objectif d'une acculturation numérique et d'un renforcement des moyens. Les bibliothécaires sont considérés comme des aidants numériques.

Les atouts des médiathèques sont notamment leur temps d'ouverture au public, la proximité et la gratuité. Quant à ceux du service numérique, ce sont les savoirs techniques, la multiplicité des actions et la connaissance du territoire. Il s'agit, donc, de travailler en transversalité et non pas en concurrence afin d'élargir le champs d'actions.

Parallèlement aux actions proposées dans le cadre du e-bus, des événements numériques sont proposés à l'image de Pixelarts. C'est un événement organisé par les médiathèques avec une programmation dédiée aux arts numériques.

Le partenariat est réussi, mais des points de vigilance sont à noter : budget de fonctionnement, coordination, gouvernance.

Modération par Marie-Hélène Le Goff – retour sur l'intervention et questions du chat

→ Présence d'une cartographie à la CCA et à Rennes :

- avoir connaissance de son territoire ;
- implication dès le début du projet les acteurs du territoire ce qui permet de se connaître et d'instaurer un travail partenarial ;
- se former au même langage et s'adapter aux autres.

Cette visibilité est essentielle auprès de la gouvernance pour leur positionnement.

6. Synthèse

Enora Oulc'hen, conseillère livre et lecture à la Drac Bretagne à Rennes

L'illectronisme concerne tout le monde mais se manifeste différemment. Les bibliothèques sont des lieux de ressource et les espaces numériques en sont un des éléments. Ce sont des lieux de création et d'apprentissage. C'est pourquoi, il est primordial de l'intégrer dans le Projet Culturel, Scientifique et Éducatif.

Quelle est la place du médiateur dans cet espace ? C'est un positionnement complexe. Ce dernier est vu comme une espèce à part entière. C'est à la fois un médiateur et un technicien. Son intitulé le plus communément utilisé, c'est bibliothécaire numérique.

Quel est son rôle ? On parle d'aidant, à l'image du soin à la personne. Il y a un lien fort de la médiation vers l'accompagnement : idée d'être avec. L'idée majeure, c'est apprendre ensemble.

Comment le public va s'approprier les contenus ? Jusqu'où aller ? On bricole, mais il existe des outils pour s'enlever la charge négative du juridique. Il est à noter l'importance d'inscrire les missions dans des documents juridiques.

Travailler en partenariat ? Une nécessité. Réunir pour mieux agir, mettre ensemble les acteurs du territoire, c'est primordial. Les bibliothèques départementales ont un rôle important au niveau de l'accès à l'information, sur le maillage territorial et l'accompagnement des professionnels. L'échelle intercommunale offre les avantages d'une coopération et d'une solidarité.

Pour finir, sur le terrain culturel, les bibliothèques sont des capteurs sensibles. L'outil numérique est aussi une porte d'entrée vers la lecture publique. La question du numérique dépasse, en effet, les questions administratives : expérimentation, création.