

L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN MILIEU RURAL

Une bibliothèque numérique de référence en Indre-et-Loire

Mathilde Chauvigné

Directrice déléguée du Livre et de la lecture publique
du conseil départemental d'Indre-et-Loire

Il apparaît de plus en plus que le manque de compétence informatique d'une partie de la population va perdurer. Il est peu probable en effet que ce problème soit résolu dans quelques années, et qu'il soit uniquement une question de génération. Les usages, les services et les applications évoluent plus vite que les habiletés des personnes¹. On estimait en 2017 à 13 millions le nombre de Français éloignés du numérique, pour des raisons multiples² : manque de compétence, précarité, niveau d'étude, manque de confiance dans la fiabilité des outils ou des contenus, maîtrise de la langue...

En Indre-et-Loire, le programme BNR³ (Bibliothèque numérique de référence) a l'inclusion numérique pour principal objet. Le réseau de la bibliothèque départementale consiste en 125 bibliothèques, à peu près une pour deux communes. Seuls deux réseaux de lecture publique intercommunaux sont constitués, et les bibliothèques ont rarement un professionnel dans leur collectivité qui soit un référent informatique stable et disponible pour les équipes. Le département compte un peu plus de 600 000 habitants dont 146 000 n'ont accès qu'à une bibliothèque de niveau 3 ou 4⁴.

Dans le réseau des bibliothèques conventionnées avec la bibliothèque départementale, la fracture est multiple : lorsqu'on s'éloigne de Tours Métropole, elles sont moins nombreuses, ouvertes à des horaires plus restreints, avec un personnel plus polyvalent, le bénévolat y est majoritaire. Le public a moins d'accès physique aux services publics dans ces communes, et les zones blanches y sont encore persistantes. Les autres

1 Baromètre du numérique 2019, p. 224 : « La question de l'accès et de l'utilisation de l'e-administration est au cœur du débat autour de la "fracture numérique". Si un tiers des Français (32 %) déclarent ne pas connaître de frein à l'utilisation de l'e-administration, la grande majorité évoque différents types de contraintes. La complexité des démarches (25 % des réponses cumulées) est la première cause évoquée par un quart des répondants, suivi d'un manque général d'aisance avec l'informatique et internet (20 %). »

2 <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficile-avec-le-numerique/>

3 Le programme « Bibliothèque numérique de référence » a été lancé en 2010 afin d'aider les grandes collectivités françaises à se doter de programmes numériques de haut niveau. L'attribution du label entraîne des financements pour l'équipement, mais aussi pour la formation ou d'autres prestations. À ses débuts, le label a plutôt été attribué à de grandes villes et communautés de communes, mais très vite de nombreux départements ont bénéficié du dispositif.

4 Pour la typologie des bibliothèques, voir le rapport du ministère de la Culture : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/A-propos-de-l-enquete-Modalites-de-calcul-de-la-typologie-des-etablissements-de-lecture-publique>

réseaux qui offrent des services d'accès au matériel et à un accompagnement numérique – Espaces publics numériques ou Maison des services au public (labellisées EFS ou pas), par exemple – sont très inégalement répartis. Ces réseaux sont moins denses que celui des bibliothèques, et comme aucun des équipements cités n'offre de très larges plages horaires, il est utile de les considérer dans leur complémentarité.

Actions de la BD d'Indre-et-Loire depuis 2018

- 14 formations pour 10 bibliothèques
- 20 accompagnements à la carte (3 à 4 rendez-vous d'une demi-journée)
- 22 subventions pour améliorer le matériel
- 35 ateliers pour des publics variés

Et, en chantier pour 2021, des actions d'éducation aux médias et un nouveau cycle d'animations.

Il s'agit pour le département d'Indre-et-Loire d'augmenter sensiblement le niveau de compétence des bibliothèques du réseau, en matière d'offre d'accès internet, notamment afin :

- de permettre au public d'accéder dans de bonnes conditions à un ordinateur et à une connexion internet, ainsi qu'à un accompagnement de premier niveau ;
- de cibler en particulier les personnes exclues des usages du numérique, culturels ou pas, du fait de difficultés à lire ou à s'acculturer au matériel.

Dans le cadre du programme BNR, les bibliothèques qui souhaitent développer des services au public peuvent, depuis 2018, demander des subventions exceptionnelles à un taux plus élevé que celui pratiqué habituellement. Les subventions sont réservées au matériel destiné aux actions envers le public, tels qu'ordinateurs, tablettes, vidéoprojecteurs, imprimantes... De nouvelles ressources ont été ajoutées au portail Nom@de, le portail⁵ public qui regroupe les ressources en ligne des bibliothèques du réseau départemental et de la métropole, et qui comprend de nombreux films, tutoriels, méthodes de langue, livres...

L'acquisition de matériel ne se conçoit pas sans formations, et celles qui ont été prévues s'adaptent aux besoins des équipes : accompagnements sur place, sur le matériel de l'équipe, horaires variables, thématiques à la carte et selon le niveau de professionnalisation. Beaucoup d'accompagnements consistent à sécuriser les équipes sur le service rendu (quelles obligations réglementaires, mais aussi quelles libertés pour le public ?). Il arrive que les services ne soient pas mis en avant, par peur de ne pas savoir encadrer les usages du public, par méconnaissance du matériel ou des logiciels mis à disposition, à cause de l'appréhension aussi de ne pas savoir répondre à une question technique, même basique.

5 <https://nomade.mediatheques.fr>

Pour les bibliothèques les plus petites, la BD propose un accompagnement, à la suite d'un diagnostic ou de l'acquisition de nouveau matériel. Les bibliothèques choisissent selon leur niveau de compétences sur différents thèmes : les savoirs de base, la configuration des postes en vue de l'accueil du public, les règles de confidentialité pour le public, la communication au sein de l'équipe, le contrôle parental, par exemple.

Les bibliothèques gérées par des professionnels sont intéressées également par les questions de sécurité, mais aussi par des formations plus avancées sur l'e-administration, ou améliorent leurs connaissances sur le volet ludique et l'action culturelle : applications pour les enfants, animations autour de la musique ou sur tablettes...

■ Accompagnement à la BM de Saint-Roch



Photo DdLLP37

Dans plusieurs bibliothèques, les équipes elles-mêmes, au moins en partie, ont tout à fait le profil des personnes exclues de la culture numérique. Il ne s'agit donc pas de transformer la bibliothèque en espace numérique, mais de familiariser plusieurs personnes dans l'équipe avec ses outils afin qu'elles ne restent pas à l'abandon, sans mise en valeur.

La fracture numérique est telle, et les conditions de fonctionnement des points internet si hétérogènes, que le public ne peut que gagner à avoir accès à des services complémentaires.

Par ailleurs, les équipes doivent se diriger vers cette transition numérique, qui ne concerne pas uniquement les médiateurs multimédias, mais qui affecte tous les professionnels dans les bibliothèques lorsque leur rôle est d'accompagner à la recherche d'information. La Direction déléguée du livre et de la lecture publique (DdLLP) se doit de contribuer à « limiter la frayeur face à des évolutions nécessaires », comme l'a exprimé la responsable de l'action culturelle d'un établissement public de coopération

intercommunale (EPCI) partenaire. En Indre-et-Loire, la bibliothèque départementale n'a pas d'antenne ouverte au public, les compétences des EPCI sur les réseaux de lecture publique sont rares, et le relais des bibliothèques de proximité nécessaire.

On essaie donc de varier les approches, pour les équipes et pour le public. Un cycle d'animations sur la parentalité numérique a été organisé au printemps 2019, et des ateliers grand public sont aussi proposés dans les bibliothèques : ils ciblent les seniors, les personnes en recherche d'emploi, les adolescents (vie privée sur internet), mais aussi un public plus large avec des thématiques de la vie quotidienne (gestion des photographies, communication en ligne, tablettes en famille...) et des approches ludiques (*escape games*).

On n'installera pas de compétences durables au sein des équipes bénévoles, difficiles à mobiliser autour des thématiques numériques, mais nous essayons d'amener à une prise de conscience. Les diagnostics réalisés permettent de pointer les carences et de mettre en valeur le rôle des bibliothèques de manière collective, en associant les élus référents. La récente crise sanitaire a joué aussi dans cette prise de conscience, et a parfois développé l'intérêt pour les services à distance. Des équipes et des mairies se sont rendu compte de l'intérêt d'un catalogue en ligne, de la mise en place des services de réservation, de la bonne mise en valeur de leurs collections – et parfois que leur logiciel était inadapté et inaccessible à distance. À la sortie du confinement, certains ont fait le choix de remédier à l'obsolescence du matériel, d'autres sont devenus avides de mieux maîtriser les moyens de communication. La crise révèle à quel point les structures fiables sont nécessaires pour maintenir les services. Ainsi, lorsqu'on change de système, se posent des questions : qui pour le choisir, pour alimenter le site internet, pour maintenir les services en ligne dans la durée, pour les faire évoluer ?

La DdLLP entamera en 2021 la dernière année du programme BNR soutenu par la DRAC. Si notre équipe est plus solide et a mieux structuré les objectifs et les formes d'accompagnement, si du matériel est mis à disposition du réseau, ces actions sont-elles perçues comme plus légitimes par le réseau et par le public des bibliothèques ? Des partenariats ont été porteurs d'actions réussies, les accompagnements des équipes de découvertes enjouées. Mais la coordination, sur le territoire, manque cruellement et reste une pierre d'achoppement : la plupart des bibliothèques n'ont pas les moyens humains nécessaires pour agir avec efficacité dans toutes leurs missions, et les inégalités identifiées lorsqu'on parle des services numériques ne font que renvoyer à ce constat. •

Résumé

L'inclusion numérique est au cœur du projet porté en Indre-et-Loire par le programme BNR (Bibliothèque numérique de référence), notamment au travers des actions de la bibliothèque départementale auprès du réseau des bibliothèques déployées sur ce territoire.