

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Janvier 2015

**Accompagner les citoyens dans  
l'acquisition d'une culture  
numérique : le rôle des bibliothèques  
de lecture publique dans la formation  
au numérique**

**Alexandre Tur**

Sous la direction de Malik Diallo  
Chef de projet BNR – Bibliothèque municipale de Nancy



## **Remerciements**

*Ce mémoire n'aurait pas pu voir le jour sans Malik DIALLO, chef de projet pour la Bibliothèque Numérique de Référence du Sillon Lorrain, qui en a proposé le sujet et en a accompagné les recherches et la rédaction avec assiduité et bienveillance. Je lui en suis particulièrement redevable et reconnaissant.*

*Mes remerciements vont également à l'ensemble des chercheurs en sciences de l'information, bibliothécaires et animateurs numérique qui ont bien voulu me recevoir et partager leur opinion sur le rôle des bibliothèques dans la formation au numérique, en particulier Renaud AÏOUTZ, chef de projet Développement numérique pour la médiathèque départementale du Puy-de-Dôme, Carina CHATAIN, responsable de l'éducation au numérique à la CNIL, Marie-Anne DAGONEAU, coordinatrice des espaces numériques du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon, AÏSSA DROUI, animateur multimédia à la bibliothèque Jean-Macé de Lyon, Eric GUICHARD, maître de conférences à l'enssib, Françoise HURAUULT, chargée de collection et de médiation et animatrice d'ateliers numériques à la bibliothèque publique d'information, Olivier LE DEUFF, maître de conférences à l'université de Bordeaux-Montaigne, Silvère MERCIER, conservateur à la bibliothèque publique d'information et webéditeur, François PATRIARCHE, bibliothécaire au service de l'auto-formation, responsable des ateliers numériques à la bibliothèque publique d'information, ainsi qu'aux participants de l'IFLACamp 2014 et de la journée d'étude « Ateliers numériques » de l'ABF, dont certaines idées ont donné un autre tour à ce mémoire.*

*Je suis très reconnaissant aux 254 responsables de bibliothèques et d'EPN qui ont pris le temps de répondre à mes enquêtes en ligne, ainsi qu'à tous ceux qui m'ont aidé à la réaliser et à la diffuser, en particulier Christophe EVANS, chef du Service Études et Recherches de la BPI, Cécile QUEFFELEC, chargée des ressources numériques en bibliothèques au Service du Livre et de la Lecture, Garlann NIZONN, coordinatrice du réseau des EPN Drôme/Ardèche, Marianne MASSALOUX, chargée d'ingénierie de projets numériques pour la Coopérative d'Intérêt Collectif médias-cité, Mathilde BRAS, rapporteur pour le Conseil national du numérique, Margot BEAUCHAMPS, coordinatrice du GIS M@rsouin, Pauline ASSELIN, de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Marianne BAUDOIN, du Conseil Général de Gironde, Marie-France BURINI, de la Collectivité Territoriale de Corse, et Rémi TOISIER, du GIP REgion Centre InterActive.*

*Enfin, à l'issue de ce mémoire et de cette année d'étude à l'enssib, je tiens à exprimer toute ma gratitude à mes collègues et camarades de la promotion Georges Orwell, en particulier à l'Amicale Frapiche, ainsi qu'à mes colocataires et amis, à mes parents et mes proches, sans oublier, bien sûr, les vaillants relecteurs de ce mémoire.*

### **Résumé :**

*Ce mémoire étudie l'opportunité pour les bibliothèques d'aider les citoyens à améliorer leur culture numérique. Depuis les années 1990, les politiques publiques se sont appliquées, en France, à donner accès à tous aux technologies numériques, sur la base de théories aujourd'hui remises en cause comme la « fracture numérique » ou les « natifs du numérique ». Les premières institutions à avoir proposé une formation, non seulement aux usages de base des principaux logiciels, mais également à des compétences numériques et à une réflexion critique, ont été les Espaces Publics Numériques (EPN). Bien que ce label puisse s'appliquer à des bibliothèques, la plupart d'entre elles commencent seulement à s'emparer de cette mission. Savoir s'il s'agit d'une mission prioritaire – et donc, quelles ressources peuvent y être affectées –, quelles sont leurs forces et faiblesses, quels partenariats elles peuvent et devraient développer, etc., nécessite encore une réflexion coordonnée au niveau national, mais également à l'échelle des territoires.*

### *Descripteurs :*

*Culture technologique – France*

*Bibliothèques et Internet – France*

### **Abstract :**

*In this brief, I discuss the opportunity and the means for public libraries to help citizens enhance their digital literacy. Since the 1990's, the french public policy has focused on helping people getting access to the numeric technologies, on the basis of now challenged theories such as "digital divide" and "digital natives". First institutions to offer training, not only to the primary use of basic softwares, but also to digital skills and critical thinking, have been the EPN (public spaces for digital use). Although the "EPN" label may apply to libraries, most of them are just beginning to take on this mission. The questions of whether or not this is one of their main missions - which implies how much of their ressources may be devoted to it -, what are their advantages and weaknesses, what partnerships they could and should develop, etc., have still to be asked and answered, on a national as well as a local level.*

### *Keywords :*

*Digital literacy – France*

*Libraries and the Internet – France*

### *Droits d'auteurs*



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :  
**Attribution – Pas d'Utilisation Commerciale 3.0 France**  
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/fr> ou par  
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,  
California 94105, USA.



# Sommaire

INTRODUCTION.....	9
<b>CHAPITRE 1 – FORMATION AU NUMÉRIQUE ET MISE EN CAPACITÉ PAR UNE CULTURE NUMÉRIQUE CITOYENNE : UN ENJEU POUR UNE DÉMOCRATIE DU XXIÈ SIÈCLE.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Maîtriser les usages numériques : vers une culture anthropologique...14</b>	
1.1.1 <i>Un ensemble de gestes, d'usages et d'intuitions.....</i>	<i>14</i>
1.1.2 <i>Les générations du numérique.....</i>	<i>16</i>
1.1.3 <i>Une évolution rapide des technologies et des usages qui n'empêche pas l'apparition de pratiques culturelles durables.....</i>	<i>18</i>
<b>1.2 Une compréhension raisonnée et civique des ressorts des services numériques.....</b>	<b>19</b>
1.2.1 <i>Une culture « adulte » au sens de la philosophie des Lumières.....</i>	<i>20</i>
1.2.2 <i>Un ensemble de littératies pour une compréhension durable.....</i>	<i>23</i>
1.2.3 <i>Une mise en capacité citoyenne et engagée.....</i>	<i>28</i>
<b>1.3 Fracture(s) numérique(s) et inclusion : les besoins d'accompagnement .....</b>	<b>29</b>
1.3.1 <i>De la notion de fracture numérique à la notion d'e-inclusion.....</i>	<i>30</i>
1.3.2 <i>Inclusion numérique et inclusion sociale.....</i>	<i>31</i>
1.3.3 <i>Formateurs, médiateurs et spécialistes de l'empowerment.....</i>	<i>33</i>
<b>CHAPITRE 2 – LES BIBLIOTHÈQUES, DE NOUVELLES VENUES PARMIS LES ACTEURS DE LA FORMATION AU NUMÉRIQUE EN FRANCE.....</b>	<b>37</b>
<b>2.1 Programmes européens, programmes français : politiques, structures et référentiels.....</b>	<b>38</b>
2.1.1 <i>L'action de l'Union Européenne.....</i>	<i>38</i>
2.1.2 <i>Politiques françaises et transposition du droit européen.....</i>	<i>41</i>
2.1.3 <i>Les autres institutions nationales en charge du numérique.....</i>	<i>43</i>
<b>2.2 Former au numérique à l'école.....</b>	<b>45</b>
2.2.1 <i>Introduire la culture numérique dans le cursus scolaire.....</i>	<i>45</i>
2.2.2 <i>École et bibliothèque.....</i>	<i>48</i>
<b>2.3 Des entités spécialisées : les Espaces Publics Numériques.....</b>	<b>50</b>
2.3.1 <i>Les EPN : une institution phare de la décennie 2000.....</i>	<i>51</i>
2.3.2 <i>Des EPN aux bibliothèques publiques : l'épuisement d'un modèle.....</i>	<i>55</i>
<b>CHAPITRE 3 – BIBLIOTHÈQUES ET FORMATION AU NUMÉRIQUE : UNE PLACE À PRENDRE ?.....</b>	<b>63</b>
<b>3.1 Les bibliothèques entre idéal démocratique et contraintes professionnelles.....</b>	<b>64</b>
3.1.1 <i>Une « mission sacrée » des bibliothèques.....</i>	<i>64</i>
3.1.2 <i>Une question d'image.....</i>	<i>67</i>
3.1.3 <i>La difficile évolution des compétences professionnelles.....</i>	<i>69</i>
<b>3.2 Les atouts des bibliothèques.....</b>	<b>72</b>
3.2.1 <i>Une habitude de servir des publics très divers.....</i>	<i>73</i>
3.2.2 <i>Les bibliothèques, « milieu de savoir » (Olivier Le Deuff).....</i>	<i>74</i>
3.2.3 <i>Les bibliothèques, lieux de divertissement.....</i>	<i>75</i>
<b>3.3 Des réalisations non négligeables et des partenariats à approfondir.....</b>	<b>76</b>
3.3.1 <i>Le programme des Bibliothèques Numériques de Référence.....</i>	<i>77</i>
3.3.2 <i>Services numériques et partenariats.....</i>	<i>78</i>
3.3.3 <i>Formation au numérique et identité de la bibliothèque.....</i>	<i>82</i>

<b>CONCLUSION.....</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>87</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>97</b>
<b>Annexe 1 – Enquête à destination des bibliothèques publiques sur leurs actions en faveur de la formation au numérique.....</b>	<b>99</b>
<b>Annexe 2 – Enquête à destination des Espaces Publics Numériques sur leurs partenariats avec des bibliothèques.....</b>	<b>117</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>133</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>135</b>

# INTRODUCTION

---

Même en se replaçant dans la longue histoire des bibliothèques, la question d'y introduire (ou non) des ordinateurs est loin de constituer un débat récent. Dès les années 1970, les bibliothèques ont commencé à informatiser leurs catalogues, et donc à mettre à disposition de leurs usagers des interfaces de consultation de ceux-ci, d'abord sur place, puis à distance. À partir des années 1990, avec la démocratisation des outils informatiques, puis d'Internet, les bibliothèques ont progressivement décidé de mettre ces technologies à disposition de leur public, parce qu'elles semblaient un prolongement naturel d'elles-mêmes dans l'accès à l'information qu'elles rendaient possible. Pour un certain nombre de raisons, rarement univoques et explicites – méfiance vis-à-vis de ces nouvelles technologies « pas encore stables », volonté de conserver un recul critique, inquiétude face au changement de pratiques professionnelles, crainte d'une « mort programmée des bibliothèques », tout simplement absence de demande de la part des lecteurs habitués, etc. –, les bibliothèques ne se sont pourtant pas saisies dès cette époque de la formation à ces nouveaux outils, laissant d'autres structures, les Espaces Publics Numériques notamment, se constituer pour répondre à ce besoin nouveau. Influencées, tout comme les EPN et l'ensemble des politiques publiques, par un discours dominant, dont le caractère idéologique, du moins dans ses prémisses, est longtemps passé inaperçu, les bibliothèques ont cru suffisant de s'équiper de matériel informatique pour que leurs usagers puissent accéder à l'ensemble des ressources et services du numérique et d'Internet. La « formation au numérique », lentement mise en place à l'imitation – ou, mieux, en partenariat – des EPN, touchait essentiellement – et jusqu'à aujourd'hui – les seniors, réputés ne pas disposer pour le numérique des facilités des jeunes générations. Elle consistait d'abord en un apprentissage du maniement d'un ordinateur et de ses principaux logiciels, sans réellement s'inquiéter d'insuffler une compréhension globale, raisonnée et critique, des écosystèmes numériques.

La remise en question, dans le discours public, du mythe des « natifs du numérique » est très récente, et loin d'être partout intégrée<sup>1</sup>. Le concept même de « culture numérique », choisi pour avantageusement le remplacer, est loin d'être univoque, tant la notion de *culture* peut avoir d'acceptions distinctes. Trois définitions très différentes, en particulier, sont utilisées pour le concept de « culture numérique », ce qui en réduit la lisibilité :

- D'un point de vue anthropologique, la culture désigne un ensemble d'habitudes de comportement, de savoirs tacites, transmis socialement (et non génétiquement) par l'espèce. Sans être inné, il s'agit d'un socle de réflexes non-appris. C'est ce qui fait qu'un enfant qui grandit dans un environnement numérique aujourd'hui a plus de facilité que ses parents, ou grands-parents, à appréhender le fonctionnement de base des interfaces homme-machine qui lui sont présentées : ordinateur, souris, clavier, tablettes tactiles, manettes de jeux vidéo, etc. C'est sur cette aisance que s'est appuyé le mythe des « natifs du numérique », sans en réaliser les limites (nous y reviendrons).
- Du point de vue de la philosophie des techniques, la culture numérique est une culture de l'écrit, l'écriture constituant elle-même un puissant – et

---

<sup>1</sup>Nous revenons plus en détail sur le mythe des « digital natives » dans le premier chapitre de ce mémoire.

complexe – outil technique<sup>2</sup>. Elle doit être apprise, de même que tout outil nécessite un apprentissage, non pas forcément pour être utilisé, mais pour être *bien* utilisé. En revanche, il n'est pas forcément possible d'y « former » d'autres individus, à moins de dépasser le seul discours par l'accompagnement de leur pratique et de leurs erreurs, en les incitant à chercher eux-même à comprendre leurs problèmes pour y trouver des solutions. La culture numérique – et c'est ce sens que nous utilisons dans ce mémoire – est donc une compréhension critique des mécanismes qui sous-tendent les technologies numériques. Ces mécanismes – là encore, nous aurons l'occasion d'y revenir – ne sont pas seulement technologiques (électroniques, informatiques, algorithmiques, etc.), mais aujourd'hui également très largement humains : économiques, politiques, écologiques, idéologiques, etc.

- D'un point de vue éthologique plus large, que nous n'aborderons que peu ici, le numérique peut être identifié pour ses influences à moyen et long terme sur la culture : transformation des modes de pensée sous l'influence des modèles algorithmiques, évolution des relations sociales grâce aux « nouveaux » outils et aux habitudes qu'ils induisent, etc.

Chacune de ces « cultures numériques », et en particulier la deuxième, semble permettre assez difficilement qu'on y soit « formé », tant elles dépassent la somme de connaissances pour plutôt s'assimiler à des compétences, des habiletés qui sont aussi des réflexes critiques construits et individualisés. En accompagner l'acquisition – ce qui s'avère crucial dans une société démocratique comme la nôtre où le numérique est si omniprésent – s'apparente donc plutôt à une maïeutique. En ce que ce processus aide les individus à se forger un avis critique, à déchiffrer les discours publicitaires et les raccourcis médiatiques, à s'approprier les outils plutôt que d'accepter d'y être asservis, il nécessite un véritable engagement citoyen en faveur de la démocratie : celui-ci invoque naturellement une image « mythique » de la bibliothèque telle qu'elle est proposée, par exemple, dans les manifestes humanistes en sa faveur.

Bien entendu, l'opportunité pour les bibliothèques de se saisir de cette nouvelle mission, bien plus éloignée dans la pratique de ses missions traditionnelles que ne peuvent le laisser penser les réflexions théoriques sur son « rôle démocratique », peut être débattue. Cependant, l'existence même du présent mémoire prouve que cette réflexion a déjà été tranchée par l'affirmative par un nombre critique de bibliothèques ; c'est également ce que montre la multiplication de journées d'études sur le sujet<sup>3</sup>. Dans ces dernières, le questionnement initial sur le « rôle » des bibliothèques en la matière n'est généralement plus qu'un prétexte à la réflexion sur les *modalités* de prise en charge de cette mission, à moins qu'il n'amène à s'interroger, non pas sur l'opportunité (ou non) de « former au numérique », mais sur l'importance – y compris en termes de moyens financiers et

---

<sup>2</sup>Cette filiation est défendue, notamment, par Eric Guichard, qui a bien voulu nous accorder un entretien. Voir également Éric GUICHARD (dir.), *Écritures : sur les traces de Jack Goody*, Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012, 237 p.

<sup>3</sup>Parmi celles auxquelles nous avons pu assister récemment, citons notamment « *Ateliers numériques* » (Paris, 13 novembre 2014), journée d'étude des groupes Paris et Île-de-France de l'ABF et *Le rôle stratégique des bibliothèques dans l'appropriation du numérique* (Strasbourg, 4 décembre 2014), journée professionnelle organisée par la Bibliothèque Publique d'Information et le Centre national de la fonction publique territoriale dans le cadre du cycle « Partager les savoirs, faire société : les bibliothèques dans la cité », programme accessible en ligne : <http://www.bpi.fr/journee-detude-le-role-strategique-des-bibliotheques-dans-lappropriati-1>. L'introduction à cette dernière par Philippe Charrier, directeur des bibliothèques municipales de Strasbourg, que nous citons dans le troisième chapitre, replace de façon très intéressante les questions implicitement déjà tranchées et les enjeux réellement actuels pour les bibliothèques dans la formation au numérique.

humains – que doit prendre cette formation par rapport aux autres missions des bibliothèques.

Le présent mémoire d'étude a pour ambition de présenter un état des lieux des dispositifs existants d'accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique, et du positionnement – actuel, possible, plutôt souhaitable ou, au contraire, à éviter – des bibliothèques de lecture publique dans ce domaine.

Un premier chapitre interrogera la nature de cette culture numérique, ses contenus, l'accompagnement social qu'elle nécessite et induit. Les définitions et réflexions qui y sont proposées n'ont rien d'inédit, et proviennent pour l'essentiel d'un petit corpus d'ouvrages cités en notes et en bibliographie. Il nous a cependant semblé indispensable de les rappeler, tout d'abord parce qu'il est illusoire de réfléchir aux modalités de formation à un objet sans connaître cet objet, mais également parce que la littérature consacrée à la culture numérique s'est pour l'instant largement constituée comme groupe de pression pour l'introduction de l'enseignement à celle-ci dans le cursus scolaire, sans vraiment envisager les problématiques spécifiques aux bibliothèques. Il est d'ailleurs particulièrement surprenant de constater à quel point ces dernières sont absentes du discours public dans ce domaine ; bien qu'elles ne s'en soient certes pas précocement saisies, elles nous semblent présenter, dans leur définition-même, l'annonce des nombreuses actions qu'elles sont à même de mettre en place.

Toujours est-il qu'elles ont été depuis vingt ans quasiment absentes des politiques publiques liées au numérique. Celles-ci se sont appuyées sur d'autres acteurs, les Espaces Publics Numériques, essentiellement, et ont cherché, avec un succès jusqu'à présent mitigé, à impliquer le système scolaire public. Pour les bibliothèques, qui s'introduisent aujourd'hui dans ce cercle plutôt restreint mais très hétéroclite des acteurs de la formation au numérique, il serait particulièrement contre-productif de recommencer de zéro sans utiliser ce que beaucoup de ces acteurs ont déjà construit ; au contraire, une logique de rapprochement et de partenariats servirait au mieux les intérêts mutuels de chacun. Encore faut-il pour cela connaître les principaux de ces acteurs, et les problématiques particulières qu'ils rencontrent : ce sera l'objet de notre deuxième chapitre, dans lequel nous nous attarderons, en particulier, sur les institutions nationales (comme la CNIL ou le CNNum), sur le système scolaire qui semble finalement sur le point de s'emparer de la formation citoyenne à la culture numérique, et sur les Espaces Publics Numériques, qui, au contraire, rencontrent de plus en plus de difficultés matérielles pour mener à bien leurs missions.

Les bibliothèques de lecture publique, avec tous ces partenaires – posture certes bien préférable à une définition en concurrence – , doivent être conscientes de leurs atouts et de leurs faiblesses, qui constituent le propos du troisième et dernier chapitre. Les uns comme les autres, mais également les bénéficiaires et les risques inhérents à la prise en charge de la formation au numérique des citoyens, doivent informer leurs décisions ; si elles semblent déjà, pour la plupart d'entre elles, aujourd'hui bien engagées dans ce domaine, il reste pour beaucoup à convaincre les tutelles, les financeurs, les usagers, ainsi que, autant que possible, les habitants qui n'en sont pas (encore) usagers.

Nous n'aborderons que très partiellement, à la fin de ce mémoire mais aussi ponctuellement tout au long des trois chapitres, les réalisations déjà en place dans certaines bibliothèques. Il n'était pas possible dans le temps dévolu à cette étude, ni même, à notre sens, réellement souhaitable, de faire de ce mémoire un catalogue d'actions imitables par n'importe quelle bibliothèque. Il n'est d'ailleurs pas certain que cela eut été faisable, non seulement à cause de la diversité des bibliothèques de lecture publique, mais également parce que la recherche de partenariats, qui structure une

grande partie des actions en faveur d'une culture numérique, ne peut être faite qu'à l'échelle des territoires, en fonction des opportunités et des structures existant sur chacun d'entre eux. Deux bibliothèques peuvent parvenir à des résultats sensiblement identiques en développant des partenariats rapprochés avec des associations et EPN existants ou, s'ils n'existent pas, en développant en interne ses propres actions de formation.

À plusieurs reprises durant la rédaction de ce mémoire, nous avons regretté de ne pas être en mesure de pousser plus avant nos recherches, ce qui aurait pu permettre, notamment, d'asseoir cette étude sur un socle méthodologique plus solide. En raison du temps imparti, nous avons dû nous contenter, en effet, d'une petite dizaine d'entretiens, aussi bien avec des chercheurs qu'avec des bibliothécaires ou animateurs multimédia, ce qui a bien entendu limité le nombre de structures différentes représentées. Les deux enquêtes sur lesquelles nous nous appuyons, et dont le protocole est détaillé en annexes, ont certes permis de rassembler un nombre intéressant de réponses – 140 bibliothèques publiques de toutes tailles et 114 Espaces Publics Numériques administrativement distincts d'une bibliothèque – ; elles ne sont cependant pas représentatives d'un point de vue statistique. Une telle représentativité n'aurait été possible qu'au prix de l'application de quotas de réponses, difficilement compatibles avec le temps réduit dont nous disposions, le caractère facultatif et sans contrepartie de la réponse des établissements, ou même avec nos propres compétences en sociologie et en études statistiques.

Le sujet se prêterait pourtant à un traitement plus approfondi, d'autant plus intéressant qu'il suscite actuellement de nombreux débats et des décisions politiques, en France et dans le reste du monde. Pour ne citer que quelques éléments, une comparaison internationale apporterait beaucoup à l'étude que nous avons menée, ou encore une étude statistique plus poussée, non seulement auprès des bibliothèques et autres structures de formation au numérique, mais également auprès des usagers des bibliothèques, des décideurs locaux, ou même des habitants en général, à la manière, par exemple, de l'enquête européenne destinée à évaluer les perceptions des usagers quant aux avantages des bibliothèques publiques liés aux technologies de l'information et de la communication, récemment menée par la fondation Gates<sup>4</sup>. Un recensement des expérimentations plus audacieuses réalisées en bibliothèques, accompagné de retours critiques, constituerait bien évidemment un autre apport très utile.

---

<sup>4</sup>Susannah QUICK, Gillian PRIOR, Ben TOOMBS, Luke TAYLOR et Rosanna CURRENTI, *Enquête paneuropéenne destinée à évaluer les perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques*, étude commanditée par la Bill & Melinda Gates foundation, rapport final, mars 2013, accessible en ligne : <http://www.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/Inclusion/Illectronisme/Final-Report-FR-Cross-European-Library-Impact.pdf>. En France, la Bibliothèque Publique d'Information a coordonné cette enquête en 2012.

# CHAPITRE 1 – FORMATION AU NUMÉRIQUE ET MISE EN CAPACITÉ PAR UNE CULTURE NUMÉRIQUE CITOYENNE : UN ENJEU POUR UNE DÉMOCRATIE DU XXI<sup>E</sup> SIÈCLE

---

Nous vivons définitivement à l'« ère du numérique », et le « numérique » est partout présent dans nos vies. Aussi convient-il tout naturellement de « former au numérique » : les nouvelles générations, d'une part, afin qu'elles puissent s'intégrer aisément dans cette « société numérique » – encore que le processus semble finalement assez naturel pour les plus jeunes, qui baignent pratiquement dès leur naissance dans cette « culture numérique » et seraient presque plus à même que leurs parents d'appréhender et d'anticiper usages et services numériques – mais également les plus anciens, ces « migrants du numérique » qui, eux, n'ont pas bénéficié de ce capital culturel et doivent laborieusement le « rattraper » pour ne pas être exclus de toute la partie de la société qui s'est développée à travers les outils numériques ces dernières décennies.

Au-delà de ce discours galvaudé, que peut bien signifier « former au numérique » ? Pourquoi serait-il nécessaire de former au numérique quand l'appréhension des usages, de plus en plus intuitifs, semble si naturelle aux nouvelles générations, ces *digital natives* ? La formation au numérique ne serait-elle qu'une nécessité transitoire, jusqu'à ce que tous soient équipés de la dernière technologie et familiers de ses régulières évolutions ? Ou y a-t-il une compréhension plus profonde des enjeux et des ressorts du numérique, un ensemble de réflexes intellectuels qui permette à ses dépositaires de réfléchir de façon critique à tout nouveau service ou nouvelle technologie pour appréhender ses implications en termes techniques, économiques, environnementaux, de vie privée, etc. ?

Former au numérique, est-ce encourager les usagers à s'approprier les outils numériques non seulement comme moyen de consommation de contenus de divertissement, mais également pour relancer et enrichir le débat démocratique ? En quelque sorte, y a-t-il une dimension citoyenne à proposer une telle formation ? Partant, ne s'agit-il pas d'une mission essentielle de service public ?

À moins que celui-ci ne doive se concentrer de préférence sur l'appréhension des technologies numériques comme un moyen pour un certain nombre d'exclus ou de marginaux de se (ré)intégrer dans la société physique bien matérielle qui nous entoure ? Que recouvre vraiment la notion d' « e-inclusion » qui a remplacé celle de « fracture numérique » dans le discours public ?

Le présent chapitre a pour ambition de répondre – ou du moins de proposer des pistes – à toutes ces questions de définition auxquelles il nous semble indispensable de réfléchir avant d'étudier acteurs et modalités d'une éventuelle « formation au numérique ». Une première partie sera consacrée à la culture numérique au sens anthropologique, celle des usages et des gestes apparemment plus intuitifs aux jeunes générations ; la deuxième s'attardera en contrepoint sur l'importance d'une compréhension « adulte » et raisonnée des ressorts des services

numériques, de « littératies » qui dépassent les usages. Enfin nous aborderons les difficiles notions de « fracture numérique » et d'« e-inclusion » pour nous interroger sur ce qu'elles représentent réellement aujourd'hui, ainsi que sur les intermédiaires humains nécessaires pour « mettre en capacité » les individus dans une société numérique.

## **1.1 MAÎTRISER LES USAGES NUMÉRIQUES : VERS UNE CULTURE**

### **ANTHROPOLOGIQUE**

Une grande partie de la demande de formation au numérique, en bibliothèque comme ailleurs – nous y reviendrons –, concerne l'apprentissage de gestes de base : des personnes qui ont été tenues éloignées de l'usage des principaux outils informatiques, essentiellement pour des raisons d'âge ou de situation sociale, souhaitent « rattraper » ce qui est devenu intuitif pour d'autres, notamment ceux qui ont pris l'habitude de la souris, du clavier, du zoom sur un écran de smartphone ou de tablette, etc. dès leur plus jeune âge. Relever, comme nous le faisons dans les parties suivantes, que cet apprentissage de base ne peut pas être le seul objectif d'une formation publique au numérique ne doit pas faire oublier son importance au sein d'une culture numérique qui imprègne de plus en plus nos sociétés. Si, par ailleurs, un certain nombre de notions qui ont eu une grande répercussion médiatique, comme notamment celle de « générations du numérique », doivent être – et de fait ont déjà largement été – relativisées, il convient de se demander si cette culture « anthropologique », acquise par habitude plutôt que par enseignement, n'a pas, au-delà des usages éphémères, des caractéristiques plus durables qu'il s'agirait de prendre en compte pour définir une « société numérique ».

#### **1.1.1 Un ensemble de gestes, d'usages et d'intuitions**

Dans l'introduction de son premier cours au CEMU de l'université de Caen consacré à la culture numérique<sup>5</sup>, Hervé Le Crosnier relève les principaux gestes physiques nouveaux, inconnus il y a quelques années mais qui font aujourd'hui partie d'une culture commune : défilement ou agrandissement sur un écran tactile, usage d'une souris, d'un pavé tactile, d'un clavier, d'un appareil photo intégré, de certaines consoles de jeu, etc. Si ces gestes se sont à ce point diffusés, c'est d'abord parce qu'ils se sont plus ou moins rapidement imposés comme standards pour des services numériques qui fonctionnent tous de manière similaire.

L'ensemble de ces gestes forment un socle de base, une interface indispensable pour permettre aux individus d'accéder aux technologies numériques, et donc aux services aujourd'hui omniprésents qui en découlent. Il s'agit d'un apprentissage fondamental dont ne peuvent faire l'économie ceux qui souhaitent accéder « au numérique » ; il paraît cependant de plus en plus « naturels » aux jeunes générations qui les adoptent dès leur plus jeune âge par imitation de leurs proches. Ces gestes « numériques » rejoignent ainsi, avec d'autres gestes de la vie quotidienne, la base commune de notre capacité à utiliser les outils, ce qui

---

<sup>5</sup>Hervé LE CROSNIER, *Quand Internet change la donne*, cours de culture numérique au Centre d'Enseignement Multimédia Universitaire, Université de Caen-Basse Normandie, 5 octobre 2012, captation disponible en ligne : [http://www.canal-u.tv/video/centre\\_d\\_enseignement\\_multimedia\\_universitaire\\_c\\_e\\_m\\_u/culture\\_numerique\\_2012\\_2013\\_01\\_introduction\\_quand\\_internet\\_change\\_la\\_donne\\_1ere\\_partie.10268](http://www.canal-u.tv/video/centre_d_enseignement_multimedia_universitaire_c_e_m_u/culture_numerique_2012_2013_01_introduction_quand_internet_change_la_donne_1ere_partie.10268).

constitue non seulement un ensemble de compétences utiles mais également un socle culturel qui participe à la définition de l'espèce humaine<sup>6</sup>.

Si ces gestes constituent la marque la plus évidente de l'émergence d'une « culture du numérique », au sens anthropologique du terme, ils ne représentent qu'une petite partie des usages que l'on peut inclure dans celle-ci. L'utilisation de la plupart des outils et des services numériques font appel à des réflexes simples, des intuitions d'autant plus accessibles qu'elles sont, là encore, très semblables quel que soit l'outil ou le service utilisé. En outre, le principe de la « conception centrée sur l'utilisateur » (en anglais *User-Centered Design*, UCD), donnant pour objectif de base à tout logiciel ou service une facilité d'utilisation et un caractère intuitif pour l'utilisateur, est aujourd'hui devenu hégémonique : s'il permet une démocratisation des usages numériques, pensés et conçus pour être simples d'utilisation, il masque également une grande partie de leurs ressorts techniques. C'est – et nous y reviendrons plus loin<sup>7</sup> – une importante critique portée notamment par la communauté libriste, favorable à la compréhension par les usagers des ressorts (et donc des conséquences) de leurs usages.

La plupart des programmes de formation « au numérique » se sont centrés sur ces usages, plus ou moins développés. Ceux-ci forment le cœur de la plupart des référentiels permettant d'évaluer les compétences numériques. Outre les gestes évoqués plus haut, qui constituent le principe de l'interface homme-machine, on compte généralement dans ces compétences fondamentales la capacité à faire fonctionner les principaux systèmes d'exploitation, logiciels bureautiques, ainsi que la navigation sur internet. Pour ne prendre qu'un exemple, le Passeport de Compétences Informatique Européen (PCIE), principale attestation de compétences numériques délivrée dans l'Union Européenne<sup>8</sup>, est composé de 13 modules, dont 7 sont délivrés en France. Le premier d'entre eux est consacré au fonctionnement général d'un ordinateur ainsi qu'au vocabulaire particulier qui lui est dédié ; le deuxième valide la capacité à utiliser un système d'exploitation et notamment à gérer des fichiers informatiques dans une arborescence de dossiers ; les quatre suivants concernent les principaux logiciels d'une suite bureautique – traitement de texte, tableur, base de données, présentation assistée par ordinateur – ; le dernier, intitulé « Services d'information et Outils de communication » apprend l'utilisation de base de l'Internet et de la messagerie électronique<sup>9</sup>. Ce référentiel présente l'avantage de ne pas préciser de nom ou de version de logiciels en particulier, ce qui facilite notamment une mise à jour régulière des programmes d'enseignement suivant les évolutions des services et surtout des interfaces proposées par chaque logiciel. Ce référentiel est assez comparable à de nombreux autres centrés sur les usages<sup>10</sup>.

Il ne faut d'ailleurs pas déduire de cette attention essentiellement centrée sur les usages que les compétences validées sont aisées à acquérir ou réellement intuitives pour de jeunes générations. Même pour les logiciels de base évoqués plus haut, il n'est pas rare que certaines fonctions, plus complexes ou simplement moins courantes, restent méconnues des usagers, jeunes ou moins jeunes. Il est par ailleurs possible – c'est ce que font de nombreuses bibliothèques en proposant des ressources documentaires d'auto-formation – d'étendre la formation à de nombreux autres logiciels d'usage parfois moins évident, soit parce que ceux-ci font le choix d'une interface plus ardue, soit simplement parce qu'ils sont moins connus.

<sup>6</sup>La réflexion sur une culture numérique a tout intérêt à se référer à la philosophie des techniques : le sujet est ébauché dans la prochaine partie, p. 19 et suivantes.

<sup>7</sup>Voir p. 28.

<sup>8</sup>D'autres dispositifs existent cependant, plus complets du point de vue de la « culture numérique », comme le référentiel DigLit 2.0. Nous y reviendrons dans le prochain chapitre, p. 39 et suivantes.

<sup>9</sup>La description de ces modules est disponible sur le site français du PCIE : <http://www.pcie.tm.fr/>.

<sup>10</sup>On le comparera avec les autres référentiels présentés dans ce mémoire : le programme Microsoft Digital Literacy, le programme européen DigLit2.0, le Brevet informatique et internet... Voir notamment p. 28, p. 39 et p. 46.

La capacité à utiliser des outils numériques, des logiciels et autres services basés sur la technologie numérique fait assurément partie de toute « culture numérique ». Réduire cette dernière à ces usages serait cependant très critiquable ; cela risquerait en outre, comme c'est déjà trop souvent le cas, de populariser une distinction générationnelle abusive entre les plus jeunes, familiers d'une partie au moins des usages numériques, et ceux qui sont plus conscients de leur nécessité de les (ré)apprendre.

### 1.1.2 Les générations du numérique

Pour désigner ces jeunes générations profitant des principaux usages numériques au titre de capital culturel (au sens bourdieusien), Michel Serres a proposé l'expression de « Petite Poucette », référant à la capacité des individus en question d'utiliser leurs deux pouces pour écrire sur un téléphone portable<sup>11</sup>. En cela, le philosophe s'inscrit dans une tradition commencée dès les années 1980, avec la popularisation de l'informatique, visant à étudier – et parfois à rêver – les spécificités culturelles d'une génération n'ayant connu que le numérique.

#### 1.1.2.1 *Natifs du numérique et génération Y*

Un certain nombre de concepts ont été créés pour cela ; ceux qui ont eu le plus de répercussions à ce jour sont ceux de « natifs du numérique » et de « génération Y ». Le premier peut-être attribué à Marc Prensky. Dans un article de 2001<sup>12</sup>, ce spécialiste américain de l'éducation distinguait « migrants du numérique » (*digital immigrants*), ayant « appris » les technologies numériques et s'y étant adaptés, tout en conservant certains réflexes caractéristiques d'une ère pré-numérique<sup>13</sup>, des « natifs du numérique » (*digital natives*), pour qui les gestes et usages de base des technologies numériques sont des réflexes qu'ils n'ont pas dû apprendre. Le concept de Prensky étant essentiellement conçu pour penser les nouveaux rapports entre maîtres et élèves dans la sphère éducative, il s'est en quelque sorte retrouvé incorporé dans des tentatives de descriptions générationnelles plus globales, comme la fameuse « génération Y » popularisée par les travaux de William Strauss et Neil Howe<sup>14</sup>, aux implications également sociales, économiques, managériales, etc. L'étude de générations, voire parfois de « sous-génération », présumées relativement homogènes du point de vue de leur héritage culturel, notamment en ce qui concerne les technologies numériques, s'est ainsi largement développée dans les dernières décennies<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup>Michel SERRES, *Petite Poucette*, Paris : Ed. Le Pommier, 2012, 82 p.

<sup>12</sup>Marc PRENSKY, « Digital Natives, Digital Immigrants », dans *On The Horizon*, MCB University Press, Vol. 9, No. 5, October 2001, tiré à part accessible en ligne : <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>.

<sup>13</sup>Prensky parle d'un « accent », perceptible en de nombreuses circonstances. Un exemple parmi d'autres est la préférence, pour lire ou travailler sur un texte, de l'impression à l'écran, perçu par ces migrants comme plus inconfortable car moins « naturel ». *Ibid.*

<sup>14</sup>Neil HOWE et William STRAUSS, *Generations : the history of America's future, 1584 to 2069*, New-York : Quill William Morrow, 1991, 538 p. Les travaux concernant les générations X, Y, Z (et autres dénominations) sont innombrables. Pour une vulgarisation synthétique, on pourra se reporter à l'article de Nathalie BRAFMAN, « La génération Y existe-t-elle vraiment ? », dans *Le Monde*, 18 mai 2012, accessible en ligne : [http://www.lemonde.fr/societe/article/2012/05/18/generation-y-du-concept-marketing-a-la-realite\\_1703830\\_3224.html](http://www.lemonde.fr/societe/article/2012/05/18/generation-y-du-concept-marketing-a-la-realite_1703830_3224.html).

<sup>15</sup>Il n'entre pas dans le cadre de ce mémoire de faire un recensement systématique des différentes « générations » proposées et de leurs caractéristiques supposées. Un aperçu synthétique de la question est donné par Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques : une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique*, Limoges : Fyp éditions, 2011, 159 p., dans le chapitre qu'ils consacre aux « mythes » du numérique, parmi lesquels les « digital natives ».

### 1.1.2.2 *Surmédiatisation et illusion de compétence*

Si la recherche de caractéristiques communes à un groupe social est tout à fait respectable – encore que la notion de « génération » ne soit pas universellement admise en sociologie – la (sur)médiatisation des concepts de natifs du numérique ou de génération Y en a largement détourné le sens. En plaçant en opposition natifs et immigrants du numérique, regrettant notamment que les derniers soient chargés d'enseigner aux premiers sans vraiment les comprendre, Marc Prensky a fourni la base d'une survalorisation des jeunes générations, jugées plus capables et plus audacieuses en matière de technologies numériques que leurs aînés. Les entreprises commercialisant des services numériques se sont tout naturellement emparées de cette idée, se proposant de réaliser un rêve de la publicité : confier aux enfants, supposément « plus capables », la responsabilité de la consommation dans le domaine du numérique<sup>16</sup>.

Au-delà même de l'effet marketing, les conséquences perverses de cette survalorisation des plus jeunes se font sentir jusqu'à aujourd'hui. En particulier, comme le montre justement Olivier Le Deuff, valoriser des compétences « innées » (ou du moins, non-apprises), détourne naturellement ces natifs du numériques de toute formation proposée par les précédentes générations<sup>17</sup>. Cela a également tendance à inhiber les échanges intergénérationnels, que nous préconisons plus bas. Enfin, ce discours ambiant conforte les plus jeunes dans leur « illusion de toute-puissance », les menant eux-même à surestimer leurs compétences en partant du principe que tout logiciel ou service numérique leur sera aussi intuitif que l'interface de leur smartphone. Justement confortée par la conception centrée sur l'utilisateur dont il était question plus haut, cette illusion est particulièrement trompeuse dès lors que le maniement averti d'un logiciel nécessite une réflexion un peu poussée sur ses principes de fonctionnement – pour ne prendre qu'un exemple simple, mentionnons l'usage, souvent contre-intuitif, des feuilles de styles dans un logiciel de traitement de texte, qui suppose d'avoir intégré à l'avance une réflexion sur la conception d'un document et le fonctionnement du logiciel. *A contrario*, on remarque – et particulièrement dans les formations en bibliothèques, comme nous y reviendrons – que les générations plus âgées, en particulier les seniors qui « migrent » aujourd'hui vers le numérique, sont bien plus avides de formation, y compris sur des usages poussés qui paraîtraient « contre-intuitifs » à leurs cadets.

### 1.1.2.3 *Des « naïfs du numérique » ?*

Pour décrire cette constante illusion de compétence des natifs du numérique, l'universitaire français Jean-Noël Lafargue a popularisé dans une interview de 2010 le terme de « naïfs du numérique »<sup>18</sup>. Sans réfuter l'existence d'un phénomène générationnel lié à l'omniprésence des technologies numériques, l'auteur y dénonce la plus grande compétence supposée de ces natifs du numérique. Alors que leurs parents, les « migrants du numérique » de Prensky ont largement construit les outils numériques, et les abordent avec un rapport critique, justement comme des outils dont il convient de connaître le fonctionnement et les limites pour les utiliser aux mieux, les jeunes générations souffriraient d'une absence de mise en perspective. Utilisant les technologies

---

<sup>16</sup>On se reportera notamment à la présentation du phénomène de « dismissal of adulthood » qu'a suscité la notion de natifs du numérique par Antonio CASELLI, « Doomed to be forever young ? A social archeology of the "digital natives" », conférence Lift10, Genève, 2010, captation accessible en ligne : <http://www.bodyspacesociety.eu/2010/10/29/digital-natives-its-an-old-old-notion/>.

<sup>17</sup>Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques*, op. cit., p. 57.

<sup>18</sup>Jean-Noël LAFARGUE, « Les jeunes ne sont plus intéressés par l'outil-ordi », interview réalisée par Astrid Girardeau, *Libération*, 10 mars 2010, accessible en ligne : [http://www.liberation.fr/vous/2010/03/10/les-jeunes-ne-sont-plus-interesses-par-l-outil-ordi\\_614226](http://www.liberation.fr/vous/2010/03/10/les-jeunes-ne-sont-plus-interesses-par-l-outil-ordi_614226).

intuitivement, ils adopteraient plutôt une position de consommateurs passifs que de citoyens critiques. D'autres critiques ont signalé d'autres changements conséquents qui contre-balancent les facilités acquises dans le domaine numérique : difficultés d'attention, réserves vis-à-vis de l'autorité scientifique, etc., qui rendent tout à fait indispensable une formation adaptée<sup>19</sup>.

#### ***1.1.2.4 Générations hétérogènes et individualités***

Enfin, et nous y reviendrons en nous penchant sur la notion de « fracture numérique », l'étude d'une génération comme groupe homogène pose des problèmes conceptuels, que ce soit en général dans le domaine des sciences sociales ou en particulier en ce qui concerne le numérique. Elle efface notamment la grande diversité qui peut intervenir selon les conditions économiques et sociales : encore à l'orée des années 2000, à l'enfance de la « génération Z », tous les foyers français n'étaient pas pareillement équipés, ni pareillement compétents pour transmettre à leurs enfants des réflexes numériques. C'est également le cas des institutions publiques censées faciliter cette acculturation : écoles, bibliothèques, espaces d'accès public à internet...<sup>20</sup> Même à supposer un groupe homogène, d'ailleurs, l'accointance avec les technologies numériques reste un phénomène largement individuel. Comme le souligne Olivier Le Deuff, citant le chercheur au MIT Henry Jenkins<sup>21</sup>, les principales personnalités du numérique, produisant une grande partie de l'innovation encore aujourd'hui, sont des individus âgés, pionniers parmi les migrants du numérique.

### **1.1.3 Une évolution rapide des technologies et des usages qui n'empêche pas l'apparition de pratiques culturelles durables**

Une autre critique susceptible d'être adressée à ce capital culturel numérique de la jeune génération est sa rapide obsolescence. Les évolutions des technologies et des services numériques sont très rapides, bien plus que le passage des générations. Il s'agit d'ailleurs d'une autre objection adressée à Prensky : à quelle date fixer la ligne de démarcation entre natifs et migrants du numérique ? Peut-on considérer que les individus nés à partir des années 1980 – c'est généralement la date choisie pour délimiter la « génération Y » –, ayant donc grandi, en France, avec le Minitel, disposent déjà des réflexes de base liés aux technologies numériques ? Ou n'est-ce vraiment le cas qu'à partir de la généralisation des micro-ordinateurs personnels, de l'Internet, des téléphones portables, de l'hégémonie des moteurs de recherche comme Google, des réseaux sociaux ? Un individu ayant grandi à l'ère du Minitel avant d'être « déconnecté » de l'évolution des technologies numériques ne serait probablement pas plus à l'aise pour se saisir d'un réseau social qu'un enfant de la « génération Z » mis face à un Minitel. Olivier Le Deuff, dans son ouvrage déjà cité sur la formation aux cultures numériques, évoque le risque d'une « culture jetable », signalant notamment le caractère particulièrement éphémère de l'information à l'heure des réseaux sociaux<sup>22</sup>.

---

<sup>19</sup>Les critiques de la notion de « natifs du numérique » ont cependant parfois été tout aussi excessifs que ses défenseurs. Une intéressante synthèse, en ce qui concerne la culture numérique informationnelle des jeunes en particulier, se trouve dans : Nicoles BOUBÉE, *Caractériser les pratiques informationnelles des jeunes : les problèmes laissés ouverts par les deux conceptions « natifs » et « naïfs » numériques*, communication Rencontres Savoir CDI, 24 octobre 2011, accessible en ligne : [http://www.cndp.fr/savoircdi/fileadmin/fichiers\\_auteurs/Actes/Rennes\\_2011/NB-RencontresSavoircdi-oct2011.pdf](http://www.cndp.fr/savoircdi/fileadmin/fichiers_auteurs/Actes/Rennes_2011/NB-RencontresSavoircdi-oct2011.pdf).

<sup>20</sup>Voir chapitre suivant.

<sup>21</sup>Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques*, op. cit., p.55.

<sup>22</sup>*Ibid.*, p. 18.

Les « natifs » eux-mêmes prennent difficilement conscience du caractère extrêmement éphémère des usages qui leurs paraissent naturels, et même de l'évolution rapide de leurs propres usages. C'est notamment le cas pour les plus âgés d'entre eux qui ont tendance à continuer d'utiliser certains services déjà obsolètes pour leurs cadets. Un cas d'école est celui du réseau social Facebook : alors que la plupart des institutions et des entreprises adoptent l'outil, sous la pression notamment des nouveaux actifs pour qui il constitue un socle culturel, les plus jeunes ont déjà migré vers d'autres services numériques.

Cependant, comme tend à le laisser penser la description de « Petite Poucette » de Michel Serre, ou comme le conjecturent en réalité la plupart des travaux générationnels sur les natifs du numérique, l'acculturation au numérique, quel que soit l'âge, semble susciter d'autres transformations des comportements, plus lentes – donc plus difficiles à analyser avec le peu de recul dont nous disposons – mais également plus durables<sup>23</sup>. Au-delà même d'éventuels changements cognitifs, liés par exemple au remplacement du texte linéaire par l'hypertexte, ou à la recherche algorithmique<sup>24</sup>, certains observateurs signalent de nouveaux comportements collectifs : attitude plus active dans la recherche d'information, collaboration et partage de pair à pair, appropriation à moyen terme des services numériques prévus pour une simple consommation, production d'information, etc. Cependant, si ces évolutions s'observent en général, elles semblent surtout portées par quelques individus défendant une certaine idéologie : celle, notamment, qui préside à la philosophie du logiciel libre<sup>25</sup>. Bien qu'issue des nouvelles technologies, cette culture ne s'impose pas, du moins pas sans médiation, aux nouvelles générations. S'il s'agit bien d'une culture collective, propre à un certain nombre d'utilisateurs des technologies numériques, pour certains (une minorité cependant) sans qu'ils en aient conscience, elle est bien acquise, et construite, et non pas évidente pour toute nouvelle génération. Par ailleurs, elle dépasse les simples usages, et nécessite une prise de conscience de certains enjeux de ceux-ci afin d'adhérer (ou non) et de développer les grands principes de base qui la sous-tendent.

## 1.2 UNE COMPRÉHENSION RAISONNÉE ET CIVIQUE DES RESSORTS DES SERVICES NUMÉRIQUES

Jusqu'à présent, une grande partie des actions en faveur de la formation au numérique se sont concentrées sur les usages, complétés éventuellement par des avertissements sur les principaux dangers d'Internet. Récemment, un certain nombre de théoriciens et de formateurs se sont élevés contre le caractère restrictif et incomplet d'une telle formation. Dans son ouvrage de 2011, Olivier Le Deuff énumère par exemple les pièges qui guettent les « naïfs du numérique » : déformation, infopollution, double numérique, crise de l'autorité face à la popularité, surveillance participative, crise de l'attention<sup>26</sup>. Encore début 2014, Dominique Cardon présente ainsi les enjeux d'une

---

<sup>23</sup>Voir par exemple le panorama des transformations apportées par le numérique dans des domaines aussi divers que l'administration, l'édition, la santé, l'identité, le marketing, l'art, la propriété intellectuelle, la solidarité, etc. proposé dans l'ouvrage d'Antonio Casilli (dir.), *Cultures du numérique*, numéro spécial de *Communications*, Centre Edgar Morin, EHESS, Paris : Seuil, 2011, 187 p.

<sup>24</sup>Ces deux habitudes, d'ailleurs, semblent souvent exclusives l'une de l'autre si l'on se fie aux observations des comportements des scolaires natifs du numérique. Voir Nicoles BOUBÉE, *Caractériser les pratiques informationnelles des jeunes*, op. cit.

<sup>25</sup>Aussi n'est-il pas très surprenant que les associations de défense de la philosophie « libre » soient parmi les premiers et plus actifs partenaires des bibliothèques dans la formation à une culture numérique citoyenne. Voir p. 28 et suivantes ainsi que les résultats de l'enquête présentée en annexe.

<sup>26</sup>Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques*, op. cit., chapitre II, p. 27-46.

« éducation au numérique qui ne se contente pas de mise en garde responsabilisante et de compétence manipulatoire » :

La conversion numérique de nos sociétés contribue aussi à de véritables processus de désapprentissage, un risque permanent de « prolétarisation des esprits » souligne Bernard Stiegler : crise de la lecture, disqualification des savoirs, dispersion de l'attention, matraquage du marketing commercial, tyrannie de l'immédiateté, manque de curiosité... Beaucoup des pratiques numériques des digital natives entrent en contradiction avec les exigeants apprentissages scolaires. Il ne suffit pas que le savoir soit à disposition pour qu'il soit vraiment intériorisé. Banalisée, simplifiée, empaquetée, l'information disponible peut aussi apparaître comme un bien de consommation dont on use sans jamais vouloir ou pouvoir se l'approprier réellement. La « société de la connaissance » promeut des compétences comportementales, la navigation dans les flux informationnels, la course à l'innovation, le renouvellement incessant de la consommation et la flexibilité des salariés. Mais encouragerait-elle vraiment le développement de capacités critiques sans que, dans les institutions dédiées à cet effet, de patients pédagogues veillent à ce que tous et chacun puissent également bénéficier des opportunités d'émancipation de l'accès aux savoirs<sup>27</sup>.

Pour dépasser ces difficultés liées à la culture numérique *non-apprise* des natifs du numérique, il est possible d'imaginer un socle culturel complémentaire, composé non pas seulement de connaissances, mais surtout de savoirs-faire et de réflexes critiques amenant à prendre de la distance et à se réapproprier les outils numériques. C'est peut-être essentiellement cette culture critique qui doit faire l'objet d'une formation citoyenne, et non seulement le maniement des outils, compétence aisée à acquérir dès lors que l'on est capable de retrouver l'information. Le contenu et les modalités d'une telle formation doivent cependant faire l'objet d'une réflexion poussée. En mai 2014, Silvère Mercier, conservateur à la Bibliothèque Publique d'Information, s'interrogeait ainsi sur « quelle formation aux cultures numériques citoyennes [proposer] ? »<sup>28</sup>. Dans son ouvrage déjà cité sur *La formation aux cultures numériques*, Olivier Le Deuff défend l'application aux technologies numériques d'une philosophie de l'objet technique, quand d'autres théoriciens ont plutôt recours au concept anglo-saxon de littératies (et de translittératie). Enfin, la dimension citoyenne et engagée d'une telle formation ne doit pas être occultée, car elle a des conséquences sur les acteurs susceptibles de s'en saisir, et notamment sur la responsabilité des services publics.

### **1.2.1 Une culture « adulte » au sens de la philosophie des Lumières**

Olivier Le Deuff décrit l'acquisition d'une culture numérique raisonnée comme un passage à l'« état de majorité », au sens donné par Emmanuel Kant et, du point de vue de la philosophie des techniques, par Gilbert Simondon<sup>29</sup>. Selon ce

---

<sup>27</sup>Dominique CARDON, *Apprendre/désapprendre : sur la ligne de crête des apprentissages numériques* [post de blog], 10 janvier 2014, *InternetActu.com*, accessible en ligne : <http://www.internetactu.net/2014/01/10/apprendredesapprendre-sur-la-ligne-de-crete-des-apprentissages-numeriques/>. Concernant l'importance de « pédagogues » médiateurs (ou formateurs) on se reportera p. 32 (et suivantes) du présent mémoire.

<sup>28</sup>Silvère MERCIER, *Quelle formation aux cultures numériques citoyennes ?* [billet de blog], 13 mai 2014, *Bibliobsession*, accessible en ligne : <http://www.bibliobsession.net/2014/05/13/quelles-cultures-numeriques-citoyennes/>.

<sup>29</sup>Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques*, *op. cit.*, chapitre V, p. 85-99. La plupart des réflexions qui suivent sont tirées de ce chapitre.

dernier, la relation de l'être humain à l'objet technique est dans un « état de minorité » lorsqu'elle est implicite et purement utilitaire, sans chercher à connaître le fonctionnement des outils ou réfléchir sur les usages qu'on en fait. Dans le cas qui nous intéresse, cela correspond largement à cette « culture numérique » faite de gestes et d'usages non-appris dont il était question plus haut. Elle peut même, particulièrement lorsque les outils développent une certaine complexité tout en s'efforçant de la masquer (conception centrée sur l'utilisateur, voir plus haut), confiner à la magie. Le cas le plus flagrant est celui des algorithmes de classement des moteurs de recherche : si les usagers de Google se comptent par millions, peu sont ceux qui savent que la pertinence d'une page web est d'abord évaluée par le nombre de liens qui pointent vers elle (et non, comme c'est communément admis, par le nombre d'internautes l'ayant visitée suite à une recherche). Encore ne s'agit-il là que du principe de base du PageRank, le principal mais un seul des plus de 200 critères de classement de l'algorithme de recherche secret de Google. La complexité de ce processus, donc son usage critique et averti, est masquée par l'apparente simplicité, presque magique, de la barre de recherche Google.

*A contrario*, le passage à l'« état de majorité » correspond à « l'intégration de l'objet technique dans la culture<sup>30</sup> ». Il suppose « une prise de conscience et une opération réfléchie de l'adulte libre, qui a à sa disposition les moyens de la connaissance rationnelle élaborée par les sciences »<sup>31</sup>. Autrement dit, il s'agit de connaître et comprendre les différents mécanismes en jeu derrière les outils et services numériques, de façon à utiliser ces derniers de manière plus pertinente et informée. Ces enjeux peuvent être très divers. Les mécanismes peuvent bien sûr être informatiques : la culture algorithmique, dont il était question plus haut, ou l'apprentissage du code informatique, dont nous reparlerons car il fait en ce moment l'actualité des politiques scolaires, permettent un usage bien plus averti de la plupart des logiciels et services numériques. Ils ne représentent cependant qu'une fraction d'une culture numérique raisonnée à construire et à transmettre, car les enjeux liés au numérique sont bien plus larges.

### 1.2.1.1 Des mécanismes techniques

On peut par exemple difficilement envisager les mécanismes informatiques sans comprendre les mécanismes techniques sur lesquels ils s'appuient. Agissant dans ce sens, le développement des laboratoires de fabrication numérique permet de donner aux usagers une meilleure compréhension de la conception et de l'organisation des objets techniques, en particulier numériques. L'analyse des paysages urbains peut également faire ressortir les modalités physiques de présence du numérique dans nos sociétés : câbles, bornes, antennes, caméras de surveillance, alimentations électriques, etc<sup>32</sup>. L'importance de la connaissance des infrastructures à la base des technologies numériques a récemment été mise en exergue à l'occasion de l'affaire Snowden et des modalités de surveillance des câbles optiques sous-marins, mais elle est également restée longtemps un enjeu politique majeur d'aménagement du territoire, permettant aux citoyens d'en apprécier l'importance<sup>33</sup>.

---

<sup>30</sup>*Ibid.*, p. 91

<sup>31</sup>Gilbert SIMONDON, *Du mode d'existence des objets techniques*, éd. augmentée, Paris : Aubier, 1989, p. 84, cité par Olivier LE DEUFF, loc. cit..

<sup>32</sup>Voir par exemple la présentation d'Ingrid BARRINGTON, *Infrastructure is only something you notice when it stops working*, Crash Course in Digital Literacy, The Conference, août 2014, captation accessible en ligne : <http://videos.theconference.se/ingrid-barrington-crash-course-in>.

<sup>33</sup>Nous revenons sur ces politiques d'aménagement du territoire dans le prochain chapitre.

### 1.2.1.2 Des enjeux environnementaux

De cette prise de conscience des mécanismes techniques découle tout naturellement celle des conséquences environnementales des technologies numériques. Sous le terme d'« informatique verte » (ou « informatique durable », en anglais *green computing*) ce champ de connaissances révèle des supports là encore masqués des services numériques. Des services qui semblent simples, et sont parfois gratuits pour l'utilisateur (notamment dans le domaine de l'informatique en nuage ou *cloud computing*) reposent ainsi sur d'immenses infrastructures au coût énergétique important, dont les plus impressionnantes sont probablement les centres de données<sup>34</sup>. Pour reprendre l'exemple du service proposé par les moteurs de recherche sur Internet, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie chiffre comme suit les coûts d'un service apparemment transparent, dans le contexte français :

Chacun des 29 millions d'internautes français effectue en moyenne 949 recherches internet par an, ce qui correspond à l'émission d'environ 287 600 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>, c'est à dire plus de 1,5 millions de km parcourus en voiture.

Concernant l'impact climatique, aller directement à l'adresse d'un site, soit en tapant son adresse, soit en l'ayant enregistré comme « favori » (plutôt que de rechercher ce site via un moteur de recherche) divise par 4 les émissions de gaz à effet de serre.

Cet avantage est encore plus net pour l'impact « consommation de matières premières », qui passe de 5,5 à 0,3g équivalent de fer si l'on consulte 5 résultats de recherche pour trouver une information ou si l'on clique directement sur l'adresse d'un site.<sup>35</sup>

À l'encontre de certaines idées reçues, la même étude soulignait que le potentiel de réchauffement climatique (émission de gaz à effet de serre) dû à la lecture d'un document sur écran devenait supérieur à l'impression de celui-ci dès lors que le temps de lecture dépassait 12 minutes<sup>36</sup>. Comme le montre bien l'extrait précédent, il ne s'agit pas d'inciter les utilisateurs à restreindre leurs usages, mais plutôt à mieux les choisir, en connaissance de cause. Pour beaucoup d'internautes, il n'y a pas de différence de confort à taper directement l'adresse d'un site qu'ils connaissent dans la barre d'adresse plutôt que dans la barre de recherche de leur navigateur : leur manque seulement la connaissance de ce rapport énergétique et, plus important, la conscience de l'existence de coûts énergétiques et environnementaux pour les services numériques, qui les mènerait tout

---

<sup>34</sup>Concernant en particulier le coût énergétique des services numériques, voir Eleanor PEEK, *Internet & datas center : Bilan énergétique positif ou négatif ?* [billet de blog], 17 juillet 2013, *Greenspot*, accessible en ligne : <http://blog.greenspot.me/index.php/2013/07/17/internet-datas-center-bilan-energetique-positif-ou-negatif/>. Pour une description plus générale des principaux enjeux d'une éducation à l'informatique verte, voir Maxime Auvy, *Introduction à l'« informatique verte »* [post de blog], 31 mai 2014, *Open-Freax*, accessible en ligne : <http://open-freax.fr/informatique-verte/>.

<sup>35</sup>ADEME, *Internet, courriels : réduire les impacts*, guide pratique, février 2014, accessible en ligne : [http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide\\_ademe\\_internet\\_courriel\\_reduire\\_les\\_impacts.pdf](http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide_ademe_internet_courriel_reduire_les_impacts.pdf). Les chiffres et comparaisons proposées se basent sur une enquête commanditée par l'ADEME en 2011 : ADEME, *Analyse comparée des impacts environnementaux de la communication par voie électronique*, présentation des résultats d'une enquête réalisée par le cabinet Bio Intelligence Service S.A.S, juillet 2011, accessible en ligne : [http://www.presse.ademe.fr/files/acv\\_ntic\\_synthese\\_resultats.pdf](http://www.presse.ademe.fr/files/acv_ntic_synthese_resultats.pdf).

<sup>36</sup>Plus exactement, 12 minutes et 12 secondes, pour une impression recto-simple et en couleur. D'autres effets polluants ne sont pas pris en compte dans cette estimation, comme la production de déchets ou l'épuisement potentiel de ressources fossiles. Les modalités de calcul sont détaillées dans l'étude citée : *Ibid.*, p. 16.

naturellement à s'interroger sur l'efficacité énergétique de chaque service qu'ils utilisent et à en faire un critère de choix (plus ou moins important selon leurs propres convictions).

### 1.2.1.3 Une dimension économique

La dimension environnementale, qui peut également avoir des conséquences financières pour les individus – la crise économique a ainsi facilité les avertissements sur le coût énergétique du mode veille des appareils électroniques – est évidemment parallèle à une dimension économique. Encore une fois, il s'agit pour le citoyen de savoir estimer le coût d'un produit ou service et qui l'assume : cela peut aller de la connaissance du coût social de la fabrication des indispensables puces électroniques dans les pays en voie de développement – en 2011, ce coût était mis en lumière par l'augmentation du prix des disques durs, justifié par les inondations catastrophiques en Thaïlande – à la compréhension de l'importance stratégique des données personnelles, sur laquelle reposent les modèles économiques de nombreux géants de l'Internet. Pour prendre un exemple emblématique de débat suscité par le numérique, l'acquisition par les citoyens d'une culture numérique devrait leur permettre d'assimiler les enjeux liés à la propriété intellectuelle, et de choisir en connaissance de cause, notamment, la façon dont ils consomment, modifient, créent et partagent des contenus multimédias.

### 1.2.1.4 Des enjeux humains

Enfin, parmi tous les ressorts du numérique dont la compréhension doit prendre place dans une culture numérique adulte, un certain nombre d'enjeux que, faute de meilleure typologie, nous pourrions appeler « humains » sont essentiels : savoir rechercher et critiquer l'information, se forger une identité numérique et en comprendre la portée, connaître les modalités de débat démocratique en ligne – au sens large : e-administration, pétitions, lieux de discussion et de débats... – et être à même d'y intervenir, reconnaître dans certaines décisions ou traités internationaux les objectifs politiques ou diplomatiques, comprendre les enjeux liés à la sécurité des biens et des personnes, à la liberté d'expression, etc.

Cette brève typologie, bien évidemment, ne se veut pas et ne saurait être exhaustive. Elle montre cependant la grande diversité des enjeux sur lesquels le citoyen doit être en mesure de porter un regard averti et critique.

## 1.2.2 Un ensemble de littératies pour une compréhension durable

Pour décrire dans cette diversité l'ensemble des principes fondamentaux à intégrer dans une culture « de majorité », les Anglo-saxons ont eu recours depuis plusieurs décennies au concept de *literacy*, dont l'introduction en français, bien qu'assez récente, semble rencontrer un certain succès<sup>37</sup>. En anglais, *literacy* désigne à l'origine le processus d'alphabétisation. Alors que ce dernier est resté restreint, en français, à

---

<sup>37</sup>Le terme de « littératie », déjà largement employé au Canada ainsi que, de plus en plus par les théoriciens français de la culture numérique, a surtout été promu en France par l'usage qu'en fait le Conseil National du Numérique dans son rapport officiel de novembre 2013 : CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoirs d'agir, pour une nouvelle politique d'inclusion*, rapport à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, octobre 2013, accessible en ligne : <http://www.cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNUM-10.12-1.pdf>.

l'apprentissage de la lecture et de l'écriture<sup>38</sup>, il s'est élargi dans la langue anglaise à l'acquisition de toutes les compétences fondamentales dans un domaine donné. Il se trouve que la proximité avec la lecture et l'écriture fait sens dans le domaine qui nous intéresse : la culture numérique est en effet un socle de compétences – les Canadiens disent d' « habiletés », en anglais, *skills* – fondamentales dans la société actuelle, au même titre que la lecture et l'écriture, et au même titre que celles-ci, elle doit être apprise, et ne peut se réduire aux pratiques intuitives des enfants natifs du numérique. Et comme l'analphabétisme (ou l'illettrisme<sup>39</sup>), le manque de culture numérique de base constitue bien un handicap majeur dans notre société. Paul Gilster, qui a largement contribué à étendre aux États-Unis la définition de *literacy* aux compétences numériques, rappelle par ailleurs ce qu'il y a de plus, dans l'alphabétisation, que la capacité pratique de lecture et d'écriture :

*The concept of literacy goes beyond simply being able to read; it has always meant the ability to read with meaning, and to understand*<sup>40</sup>.

Le Conseil National du Numérique, qui plaide pour l'emploi du concept de littératie dans la définition des politiques publiques en faveur de l'acquisition d'une culture numérique, en décrit ainsi les avantages :

L'introduction de la littératie numérique marque un saut qualitatif dans les apprentissages à acquérir comme dans les méthodes permettant de mener ces derniers à bien. Les compétences instrumentales et fonctionnelles ne peuvent être dissociées de la conscience des changements sociétaux à l'œuvre, et des changements de responsabilités individuelles et collectives qui s'ensuivent : nécessité de coopération, de créativité, de projection dans le futur, de changement des modes de consommation, de relation nouvelle aux énergies et aux ressources naturelles. Il faut donc que chacun accède à la littératie numérique<sup>41</sup>.

### 1.2.2.1 L'éclatement des littératies

Si ce concept présente par ailleurs, comme le souligne le CNNum, l'avantage de l'adaptabilité aux nouvelles compétences dont le besoin pourrait se faire sentir dans le futur et celui de proposer un cadre politique cohérent<sup>42</sup>, il n'est pas exempt de certains défauts. En particulier, avec la diversification des technologies numériques (et même non-numériques), se sont développés divers types de littératies, aux frontières parfois mouvantes, ce qui nuit gravement à l'unité du concept. Olivier Le Deuff distingue ainsi près de dix sortes différentes de littératies, chacune consacrée à un champ particulier du numérique et reconnaissant généralement plusieurs dénominations différentes (voir tableau reproduit ci-après). Cette diversité tend à cacher l'importance d'une culture générale numérique commune, mobilisant des habiletés propres à chacune de ces littératies. En bibliothèques universitaires, par exemple, comme le remarque Silvère Mercier, la

<sup>38</sup>Le rapport de mai 2013 de l'Académie des sciences sur l'enseignement de l'informatique en France parle d' « alphabétisation numérique » : *L'enseignement de l'informatique en France : Il est urgent de ne plus attendre*, rapport de l'Académie des Sciences, Institut de France, mai 2013, accessible en ligne : [www.academie-sciences.fr/activite/rapport/rads\\_0513.pdf](http://www.academie-sciences.fr/activite/rapport/rads_0513.pdf), p. 15.

<sup>39</sup>L'expression « illettrés du numérique » (parfois « illectronisme ») est également devenue assez fréquente en France, donnant un poids symbolique certain à la promotion des actions de formation au numérique. Ce n'est pas le cas de l'analphabétisme, bien que le manque de culture numérique découle bien plus souvent de l'absence de formation appropriée que d'un « désapprentissage » ultérieur (propre de l'illettrisme).

<sup>40</sup>Paul GILSTER, *Digital Literacy*, New-York : Willey Computer Pub., 1997, 276 p. , citation p. 1-2.

<sup>41</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p. 40.

<sup>42</sup>*Ibid.*, loc. cit.

formation au numérique est essentiellement centrée autour de l'*information literacy*, c'est à dire l'ensemble de compétences permettant de rechercher, trouver et critiquer l'information, notamment par l'intermédiaire des technologies numériques<sup>43</sup>. Un bref tour de table auprès de divers collègues du monde entier à l'occasion de l'atelier consacré à la *digital literacy* en bibliothèques lors de l'IFLACamp 2014<sup>44</sup> confirme cette impression : pour chacun, la culture numérique est assimilable à une littératie en particulier.

Literacy	Termes proches	Traduction possible
<i>Information literacy</i>	<i>Informacy</i> <i>Infoliteracy</i>	Maîtrise de l'information Culture informationnelle Education à l'information
<i>Computer literacy</i>	<i>IT/information technology/electronic/electronic information literacy</i>	Maîtrise des technologies informatiques. Culture informatique
<i>Critical literacy</i> <sup>382</sup>	<i>Critical thinking</i>	Education critique Esprit critique
<i>Library literacy</i>	<i>Library/bibliographic instruction</i>	Formation à la recherche en bibliothèque
<i>Media literacy</i>	<i>New media literacy</i>	Education aux médias
<i>Network literacy</i>	<i>Internet literacy, hyper-literacy</i>	Maîtrise des réseaux Culture des réseaux
<i>Digital literacy</i>	<i>Digital information literacy /e-literacy</i> <sup>383</sup>	Culture numérique Cyberculture
<i>Visual literacy</i>		Culture visuelle Education à l'image
<i>Social literacy</i>	<i>Participatory media literacy</i> <i>Participation literacy</i>	Littératie de participation (aux médias)

Tableau n°19. Les littératies voisines de l'*information literacy*.

D'après Olivier LE DEUFF, *La culture de l'information en reformation*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, université de Rennes 2 Haute-Bretagne, 2009, accessible en ligne : <http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/42/19/28/PDF/theseLeDeuff.pdf>, p. 201.

### 1.2.2.2 L'éducation aux médias : une littératie fédératrice ?

Cet émiettement n'est pas déchirement : il s'agit surtout d'une décomposition analytique des compétences et habiletés menée par des chercheurs en sciences sociales. La complexité qui en résulte risque cependant de détourner politiques et pédagogues du recours à ce concept, pourtant intéressant. Pour lutter contre cette éventualité, plusieurs tentatives de synthèse des littératies numériques ont vu le jour ces dernières années. Dans plusieurs cas, la tentation a été de rédéfinir l'une des littératies pour englober toutes les autres. C'est par exemple le cas de la *digital literacy* (« culture numérique ») ou encore de l'éducation aux médias. Le Centre de Liaison de l'Enseignement et des Médias d'Information (CLEMI), dirigé par Divina Frau-Meigs, promeut ainsi l'éducation

<sup>43</sup>Silvère MERCIER, *Quelle formation aux cultures numériques citoyennes ?*, art. cit.

<sup>44</sup>IFLA NEW PROFESSIONALS SPECIAL INTEREST GROUP, « Digital Literacy », IFLACamp 2014, session D, Lyon, 14-15 août 2014.

aux médias comme littérature englobante, permettant de déchiffrer à la fois les médias traditionnels (parole, presse, radio, télévision...) mais également les services numériques, dont la plupart peuvent s'apparenter à des médias (services de recherche et de diffusion de l'information, réseaux sociaux...). Dans plusieurs contributions scientifiques, Divina Frau-Meigs décrit l'éducation aux médias, « augmentée par le numérique », comme la base d'une culture numérique qui se veut d'abord informationnelle<sup>45</sup> :

Le moment cybérisme<sup>46</sup> se caractérise aussi par la mutation progressive de la culture alphabétique à la culture visuelle, et la création d'une culture numérique qui peut donner plus que la simple somme des deux. Le potentiel de perturbation d'un tel changement est réel, avec des implications pour l'apprentissage. La culture visuelle est proche de la culture matérielle et implique un changement des conditions socio-matérielles de production de la culture, qui se caractérise par un double processus : les hommes prêtent à la machine certaines de leurs capacités mentales, notamment la capacité à la communication et au traitement de l'information ; réciproquement les machines prêtent aux hommes plus d'autonomie dans leurs interactions. La preuve en est la transition d'une notion des médias comme des textes et des spectacles à une notion des médias comme des services et des actions (...)<sup>47</sup>.

Dans cette optique, l'ensemble des services et outils numériques peuvent être interprétés comme une interface homme-machine et donc comme un processus médiatique. Dans ce même article, Divina Frau-Meigs énumère différents comportements caractéristiques de la culture numérique que les citoyens doivent apprendre à maîtriser :

Cette culture numérique s'appuie sur un certain nombre de stratégies en ligne (ou e-stratégies) qui constituent progressivement une raison numérique. Ces stratégies soulignent la co-évolution hommes-médias, car certaines d'entre elles font allusion à des tâches d'intelligence artificielle utilisées en informatique, comme en témoigne leur version anglaise, souvent passée telle quelle dans la langue française :

- Jeu (*game*) : aide à la résolution de problèmes.
- Simulation (*simulation*) : permet de tester des modèles dynamiques de processus applicables au monde réel.
- Agrégation de contenus (*content-aggregation*) : encourage l'expression d'identités alternatives pour l'auto-assemblage et l'auto-guidage.

---

<sup>45</sup>Divina FRAU-MEIGS, *Éduquer aux médias et à l'information, une interview de Divina Frau-Meigs*, interview par Stéphanie de Vanssay [billet de blog], *L'école de demain*, 17 juin 2014, accessible en ligne : <http://ecolededemain.wordpress.com/2014/06/17/eduquer-aux-medias-et-a-l-information-une-interview-de-divina-frau-meigs/>. On se reportera également, parmi de nombreuses autres contributions, aux articles de Divina Frau-Meigs dans les e-dossiers de l'audiovisuel de l'INA : Divina FRAU-MEIGS (dir.), *Qu'enseigne l'image ? Qu'enseigner par l'image ?*, e-dossier de l'audiovisuel, Institut national de l'audiovisuel, janvier 2011, accessible en ligne : <http://www.ina-expert.com/e-dossiers-de-l-audiovisuel/e-dossier-de-l-audiovisuel-qu-enseigne-l-image-qu-enseigner-par-l-image.html> ; Divina FRAU-MEIGS, Éric BRUILLARD et Éric DELAMOTTE (dir.), *L'éducation aux cultures de l'information*, e-dossier de l'audiovisuel, Institut national de l'audiovisuel, janvier 2012, accessible en ligne : <http://www.ina-expert.com/e-dossiers-de-l-audiovisuel/e-dossier-de-l-audiovisuel-l-education-aux-cultures-de-l-information.html>.

<sup>46</sup>Pour Divina Frau-Meigs, nous vivons actuellement l'entrée dans « l'ère cybérisme » qui fait suite, historiquement, à l'époque moderne et au post-modernisme.

<sup>47</sup>Divina FRAU-MEIGS, « L'éducation aux médias est-elle nécessaire ? A quelles conditions ? », dans EAD. (dir.), *Qu'enseigne l'image ? Qu'enseigner par l'image ?*, op. cit.

- Échantillonnage (*sampling*) : expérimente avec le remixage des produits médiatiques pour une meilleure compréhension.
- Multi-modalités (*multitasking*) : aide à l'interaction entre divers médias et diverses options au sein d'un même support.
- Mise en commun de ressources (*pooling*) : contribue à l'intelligence distribuée par agrégats de savoirs finalisés.
- Navigation transmédias (*transmedia navigation*) : favorise le contrôle sur l'information qui est accessible dans le domaine public et la création de nouveaux contenus.
- Réseautage (*networking*) : facilite la recherche et la distribution de l'information.
- Coordination pair-à-pair (*peer to peer coordination*) : peut produire de la négociation entre diverses communautés en ligne et hors ligne pour trouver des procédés alternatifs et générer des solutions innovantes<sup>48</sup>.

### 1.2.2.3 Translittératie(s) : de l'étude des comportements au socle de compétences

L'éducation aux médias n'est cependant pas la seule tentative de synthèse des cultures numériques. À travers le terme de « translittératie » s'est développé un autre mouvement, soucieux de préserver les avantages du concept de littératie. Sur le contenu finalement assez proche de l'éducation aux médias<sup>49</sup>, le concept de translittératie(s) ne découle pas directement des multiples littératies que nous avons étudiées plus haut. Comme le montre Alexandre Serres, il prend plutôt ses racines dans deux groupes d'études distincts : le *Translitteracies Project* mené aux États-Unis par Alan Liu et axé sur l'étude des transformations de la lecture avec les nouvelles technologies, et le PART (*Production in Research and Transliterateacy*) animé au Royaume-Uni par Sue Thomas, plus intéressé dans l'étude des différents types d'interactions en ligne<sup>50</sup>. La notice « Translittératie » du dictionnaire de l'Enssib reprend une définition de cette chercheuse, traduite par François Guité :

[La translittératie est] l'habileté à lire, écrire et interagir par le biais d'une variété de plateformes, d'outils et de moyens de communication, de l'iconographie à l'oralité en passant par l'écriture manuscrite, l'édition, la télé, la radio et le cinéma, jusqu'aux réseaux sociaux<sup>51</sup>.

L'inconvénient du concept de translittératie reste son caractère essentiellement descriptif. À la différence du terme générique de littératie, même décliné dans divers domaines, celui de translittératie renvoie à des études de comportements : analyse des transformations de la lecture, des interactions entre personnes, etc. Il ne porte pas en lui-

---

<sup>48</sup>*Ibid.*

<sup>49</sup>Voir notamment le point de vue de Divina Frau-Meigs sur la translittératie, par exemple dans Éric DELAMOTTE, Vincent LIQUÈTE et Divina FRAU-MEIGS, « La translittératie, ou la convergence des cultures de l'information : supports, contextes et modalités », dans *Spirale : Revue de Recherches en Éducation*, n°53, 2014.

<sup>50</sup>Alexandre SERRES, « Repères sur la translittératie », intervention dans *La translittératie en débats : regards croisés des cultures de l'information (infodoc, médias, informatique) et ses disciplines*, séminaire du GRCDI, 7 septembre 2012, accessible en ligne : [http://culturedel.info/grcdi/wp-content/uploads/2012/09/Seminaire-GRCDI-2012\\_texte-A.Serres.pdf](http://culturedel.info/grcdi/wp-content/uploads/2012/09/Seminaire-GRCDI-2012_texte-A.Serres.pdf).

<sup>51</sup>« Translittératie », article dans *Le Dictionnaire*, enssib, 2014, accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/translitteratie> ; pour la citation originale voir Alexandre SERRES, « Repères sur la translittératie », art. cit.

même l'impérieuse nécessité d'un enseignement citoyen, comme littératie ou alphabétisation. C'est probablement l'une des raisons pour lesquelles les politiques publiques françaises lui préfèrent pour l'instant les termes de *digital literacy* (ou littératie numérique, encore traduit en « culture numérique ») ou d'*information literacy*.

### 1.2.3 Une mise en capacité citoyenne et engagée

L'une des difficultés inhérentes à la constitution d'une culture numérique stable est l'impressionnante rapidité des transformations des technologies numériques. En privant les individus de la stabilité nécessaire pour atteindre, par la réflexion, l'« état de majorité », cette mutabilité des techniques et des outils pourrait rendre impossible l'intégration de l'objet technique à la culture. Olivier Le Deuff met en garde contre une « culture » qui ne serait qu'« adaptionisme »<sup>52</sup>. En réalité, si certains usages et services évoluent rapidement, les littératies qui en permettent l'appréhension critique sont beaucoup plus stables, du moins à moyen terme. L'objet d'une culture numérique citoyenne serait de permettre aux individus de déceler par eux-mêmes les mécanismes qui sous-tendent les nouveaux usages, par recherche critique de l'information et par comparaison avec les services existants.

Il s'agit donc de « mise en capacité » des individus, ce que les Anglo-Saxons désignent du terme *empowerment*<sup>53</sup>. Cette démarche est profondément politique : elle vise à permettre aux citoyens d'avoir accès par eux-mêmes à l'information et à une réflexion critique qui leur permettent, en fin de compte, de se former eux-mêmes et d'agir de façon éclairée. En cela, le formateur est appelé à travailler à sa propre disparition, puisqu'il permet à l'utilisateur de se passer de son service à terme. Il faut bien entendu modérer cette conclusion : la participation à une culture numérique citoyenne incite plutôt qu'elle ne dispense à recourir à des médiateurs-ressource en cas de besoin ; d'autant qu'une formation au numérique, même comprenant les principaux mécanismes de base des services numériques, ne saurait prévoir tous les usages ni tous les services encore à venir. D'autre part, la maîtrise d'une culture numérique « adulte » n'ayant, on l'a vu, rien de naturel sans formation, ce besoin devrait se reporter sur les générations suivantes.

Néanmoins, il paraît particulièrement difficile de confier cette mission à un service commercial, surtout s'il est par ailleurs actif dans la création et la commercialisation de services numériques. Pour prendre un exemple, la société Microsoft, conceptrice du système d'exploitation le plus répandu et d'un certain nombre de logiciels au public assez large, propose gratuitement sur son site internet américain un cursus de formation à la *digital literacy*<sup>54</sup>. Le cursus standard comprend cinq cours thématiques validés par un test en ligne : « *Computer Basics* », « *The Internet, Cloud Services, and World Wide Web* », « *Productivity Programs* », « *Computer Security and Privacy* », « *Digital Lifestyles* ». Bien que certains concepts généraux soient abordés (fonctionnement de certains composants d'un ordinateur, vie privée sur internet, etc.), il s'agit essentiellement d'une présentation de l'usage des logiciels et services commercialisés par Microsoft.

---

<sup>52</sup>Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques*, op. cit., p. 96-99.

<sup>53</sup>Nous reviendrons plus en détail dans la prochaine partie sur la notion d'« empowerment », elle-même profondément politique. Voir p. 29 et suivantes.

<sup>54</sup>Le programme Microsoft Digital Literacy est accessible à l'adresse suivante : <http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/citizenship/giving/programs/up/digitalliteracy/default.aspx>.

Bien qu'extrême, cet exemple rappelle à quel point la formation au numérique est une action citoyenne et engagée. En effet, comme nous le signalions plus haut, le maintien des usagers, notamment les plus jeunes, dans une présomption de maîtrise des outils sans formation a beaucoup servi les départements marketing des produits numériques. L'acquisition d'une culture critique largement partagée contribue en effet à donner une meilleure compréhension, et partant une meilleure capacité d'action et de choix aux consommateurs, potentiellement préjudiciable au modèle publicitaire établi de certains des producteurs de services numériques. D'un autre côté, comme le souligne Divina Frau-Meigs, l'éducation aux médias constitue un alibi à la dérégulation générale de ces derniers, justifiée par la capacité critique assumée des consommateurs<sup>55</sup>. Paradoxalement, une telle éducation critique au numérique est également appelée des vœux des développeurs de services numériques, en manque de main-d'œuvre qualifiée à recruter.

C'est dans cet état d'esprit qu'Olivier Le Deuff rapproche « l'état de majorité » de la démarche OpenSource<sup>56</sup>. Empreinte d'un idéal libertaire et (le plus souvent) démocratique, la communauté qui s'est développée autour de cette démarche constitue, sans surprise, la principale force de pression en faveur de la diffusion d'une culture numérique citoyenne. Il s'agit également, nous y reviendrons plus loin, du principal partenaire des bibliothèques.

De cette dimension engagée de la formation au numérique, et, on l'a vu, de la difficulté à la confier à des sociétés commerciales, découle son caractère de mission de service public. Au même titre que l'éducation civique, elle est de la responsabilité d'un État démocratique. Comme nous allons le voir maintenant, les conséquences de l'inaction publique sur le corps social tendent également à mettre en exergue cette responsabilité publique.

### 1.3 FRACTURE(S) NUMÉRIQUE(S) ET INCLUSION : LES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT

Le constat qu'un socle de base de compétences et de « savoirs-critiquer », nullement intuitifs même pour les jeunes générations, donne à ceux qui le possèdent un pouvoir et une capacité d'agir et d'exister dans la société numérique accrue, pose la question de la relation entre les dépositaires de cette « culture numérique » et ceux qui n'y ont pas accès. Précocement diagnostiquée, cette « fracture numérique » a d'abord été imputée aux inégalités d'accès aux technologies numériques. Aujourd'hui, cette définition semble par trop simpliste et l'anglicisme d' « e-inclusion » lui est préféré par les acteurs politiques et du champ social. Car l'inclusion numérique et l'inclusion sociale entretiennent des liens très intriqués et souvent complexes : parfois, les technologies numériques peuvent permettre à un individu sinon en marge du moins en fragilité vis-à-vis de la société de mieux s'y intégrer, non seulement à travers ses interactions numériques, mais aussi et surtout dans le monde physique. Une telle mise en capacité (*empowerment*) n'a cependant rien d'évident : elle demande un véritable travail de médiation, souvent lourd et nécessitant des compétences très spécifiques.

<sup>55</sup>Divina FRAU-MEIGS, « L'éducation aux médias est-elle nécessaire ? A quelles conditions ? », art. cit.

<sup>56</sup>Olivier LE DEUFF, *La formation aux cultures numériques*, op. cit., p. 94.

### **1.3.1 De la notion de fracture numérique à la notion d'e-inclusion**

La notion de fracture numérique – en anglais *digital divide* – date des années 1990, au moment de la démocratisation progressive des technologies numériques à destination du grand public, et en particulier de l'Internet. Pour Pascal Plantard, qui consacre un ouvrage à la notion de fracture numérique et à ses limites, l'expression apparaît dans le discours public dès 1995 aux États-Unis et 1997 en France, mais la notion même de « fossé numérique » est antérieure, utilisée notamment par l'OCDE dès le début de la décennie<sup>57</sup>. Il se révèle cependant fort difficile de trouver une définition claire de cette « fracture numérique », comme le pointe Éric Guichard, l'un des premiers chercheurs, en France, à avoir critiqué la pertinence scientifique de la notion<sup>58</sup>.

Le concept est pourtant intuitif en lui-même : il s'agit de mesurer les inégalités entre les individus quant au profit qu'ils tirent des technologies numériques. Cette vision découle d'un discours bien plus général sur l'inégalité sociale dans notre société. Éric Guichard y voit même une projection des grands clivages sociologiques (plutôt binaires) qui la caractérisent : pauvres *versus* riches, jeunes *versus* vieux, dominants *versus* dominés, etc<sup>59</sup>. Sans définition précise, sa mesure a varié d'un organisme à l'autre. Dans la plupart des cas, et jusqu'à très récemment, la cause principale des inégalités numériques semblait tenir dans les inégalités d'accès aux technologies, et en particulier à l'Internet. Cette analyse s'accorde naturellement avec le discours longtemps majoritaire d'une culture numérique essentiellement basée sur les usages, intuitive pour les jeunes générations dès lors qu'elles ont accès aux technologies.

Parallèlement à l'évolution de ce discours, il a fallu de nombreuses années avant d'enrichir la mesure de la fracture numérique de celle des compétences numériques. Ainsi enrichie, la notion, dénommée par Éric Guichard « double fracture numérique », répond dans l'ensemble à la définition proposée par la Documentation Française :

[La fracture numérique] désigne le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leurs besoins personnels ou professionnels et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou faute de compétences<sup>60</sup>.

Cette nouvelle définition n'est cependant pas sans poser problème : en l'absence de référentiel national<sup>61</sup>, *a fortiori* international, comment mesurer les « compétences » regroupées dans la culture numérique évoquée plus haut ? Par ailleurs, la notion de fracture numérique pose problème du fait de son caractère binaire, qui occulte la diversité des situations. En réalité, l'exclusion numérique épouse largement – sans forcément les refléter tels quels, cf. *infra* –, la grande

---

<sup>57</sup>Pascal PLANTARD (dir.), *Pour en finir avec la fracture numérique*, Limoges : Fyp, 2011, 167 p., en l'occurrence p. 18.

<sup>58</sup>Éric GUICHARD, « Le mythe de la fracture numérique », dans Id. (dir), *Regards croisés sur l'internet*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011, p. 69-99, pré-publication accessible en ligne : <http://barthes.ens.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.pdf>.

<sup>59</sup>*Ibid.*

<sup>60</sup>Définition proposée par La Documentation Française dans la page internet consacrée à la « Lutte contre la fracture numérique dans le monde », <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/internet-monde/fracture-numerique.shtml>, citée par Éric GUICHARD, « Le mythe de la fracture numérique », *art. cit.*

<sup>61</sup>Silvère MERCIER, *Quelle formation aux cultures numériques citoyennes ?*, *op. cit.*

diversité des phénomènes d'exclusion sociale. Pour cette raison, le rapport du Conseil National du Numérique de novembre 2013 propose de renoncer au concept de fracture numérique dans les politiques publiques, pour y substituer celui, plus souple, d'« inclusion numérique » :

Nous devons d'abord nous affranchir du concept de fracture numérique. Il pousse à croire que le problème serait résolu dès lors que des mesures, forcément temporaires, parviendraient à faire « rentrer dans le numérique ceux qui en sont exclus ». Quand plus de 80% d'une population est équipée et connectée ; quand tous les jours surgissent de nouvelles générations d'outils qui appellent autant d'apprentissages ; quand nos manières de travailler, d'étudier, de nous relier, de nous déplacer, de créer, de partager se transforment à l'aide et du fait du numérique, cette vision binaire du dedans et du dehors ne tient plus. Nous sommes entrés dans une phase permanente d'apprentissage collectif et de remise en cause personnelle<sup>62</sup>.

Le terme d'inclusion numérique, ou « e-inclusion », est déjà d'usage relativement courant en langue anglaise depuis le début de la décennie 2000. En 2001, il apparaissait sous la plume de la *Digital Opportunity Task Force* (DOT Force), l'organe de lutte contre la fracture numérique créé par le G8, pour abonder cette notion (à laquelle l'oppose aujourd'hui le CNNum) :

*[...] the DOT Force has examined in depth the challenge of bridging the digital divide and harnessing the power of information and communications technologies (ICT) and global networks to assure opportunity, empowerment and inclusion for all<sup>63</sup>. [...]*

C'est cependant plutôt la définition proposée par l'Union Européenne depuis 2005 que retient le rapport du CNNum<sup>64</sup> en actant la francisation du mot (déjà en pratique au Canada). Celle-ci se veut radicalement opposée au concept de fracture numérique en renonçant aux oppositions binaires : d'une part l'opposition entre exclus et inclus (cf. supra), mais également l'opposition entre monde physique et monde numérique, lieu commun qui relève, lui aussi, plus du mythe civilisationnel que d'une réalité sociale.

### **1.3.2 Inclusion numérique et inclusion sociale**

Sur la base de cette constatation, le Conseil National du Numérique propose pour le concept d'inclusion numérique la définition suivante : « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ». En cela, il réaffirme la dimension d'abord utilitaire des technologies numériques, contribuant à en réduire les charges idéologiques. Réintroduisant, selon les vœux de Pascal Plantard, les inégalités liées au numérique dans une longue tradition de différentiels pré-existants, cette définition renforce l'enjeu de la formation au numérique en soulignant les potentialités en dehors de la « sphère numérique » :

L'inclusion numérique ne se résume plus à l'utilisation des outils du numérique, avec lesquels une part importante de la population se débrouille à défaut de parfaitement les maîtriser : elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif

<sup>62</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit. La première annexe de ce rapport propose une intéressante réflexion sur les conclusions qu'il est possible de tirer des différentes mesures statistiques existantes, notamment sur les modes d'accès et sur les usages des technologies numériques.

<sup>63</sup>DOT FORCE, *Digital Opportunities for All : Meeting the Challenge*, Report of the Digital Opportunity Task Force (DOT Force) including a proposal for a Genoa Plan of Action, 11 mai 2001, accessible en ligne : <http://www.g8.utoronto.ca/summit/2001genoa/dotforce1.html>.

<sup>64</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p. 15.

et autonome dans la société telle qu'elle est. Il n'y a pas une « e-inclusion » d'un côté et une « inclusion » de l'autre : les deux se confondent.

L'enjeu n'est alors pas de savoir combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais bien plutôt de savoir qui le numérique aide à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté ; à qui il offre les conditions de son émancipation et à qui il en éloigne la perspective.

Une application évidente de cette définition concerne l'ensemble des individus pour qui l'usage des technologies numériques peut permettre de surmonter, au moins en partie, des handicaps d'ordre physique ou social. Prenons l'exemple des personnes malvoyantes, au nombre de 1 200 000 en France en 2008<sup>65</sup>. Bien que tous les services numériques, loin s'en faut, ne soient pas pensés pour leur accessibilité aux malvoyants, certains d'entre eux, tels que la synthèse vocale, améliorent considérablement leur inclusion sociale, leur permettant un accès à la lecture, donc à l'information comme au loisir. Permettre aux malvoyants d'appréhender les outils et technologies numériques aide donc leur « émancipation » au sein de la société ; en tant que service public, les bibliothèques se placent « naturellement » comme acteur majeur de cette dynamique.

L'ouvrage dirigé par Pascal Plantard, *Pour en finir avec la fracture numérique*, souligne en outre les conséquences possibles des technologies numériques sur des individus en situation d'exclusion sociale – isolés, au chômage, en errance, etc. – sans qu'ils s'agisse forcément de l'utilité prévue pour ces services. Il relève par exemple plusieurs mécanismes d'appropriation symbolique des technologies numériques susceptibles de permettre aux individus d'améliorer leur inclusion dans la société : sublimation techno-imaginaire, reconstruction identitaire, renforcement des comportements, dévoilement (à un accompagnateur), création de nouvelles communautés, etc.<sup>66</sup>. Pour les adolescents en situation d'errance, par exemple, l'utilisation ostentatoire – ou même seulement la possession symbolique – d'appareils numériques (téléphone, baladeur...), permet de se rattacher symboliquement à une communauté « jeune » plutôt qu'à une communauté « en errance » donc marginale<sup>67</sup>.

De façon générale, l'usage des services numériques a souvent des répercussions *in real life* – expression désignant la société « physique », en dehors des médiations numériques. À moyen terme, on l'a vu précédemment, l'usage des technologies numériques suscite de nouvelles façon de se comporter, mais également de nouveaux usages : un exemple frappant est la modification des comportements sociaux liée à la prise de photographies numériques à l'aide de téléphones portables ou de tablettes.

Plus largement, l'acquisition d'une culture numérique, telle que définie plus haut, se donne pour ambition d'intervenir en profondeur dans le débat démocratique. En (re)donnant aux citoyens une capacité de réflexion qui n'est,

<sup>65</sup>Le chiffre est celui proposé par l'Association Valentin Haüy, basé sur l'enquête HID de 1999-2000 en tenant compte de l'évolution de la population et de son vieillissement. Il ne comprend pas les aveugles complets ni les malvoyants légers (capables de lire et d'écrire, même avec des difficultés). Rapporté à la population totale, cela correspond à 18,8 malvoyants pour 1000 individus. Voir [http://www.avh.asso.fr/rubriques/association/cecite\\_malvoyance.php](http://www.avh.asso.fr/rubriques/association/cecite_malvoyance.php).

<sup>66</sup>Pascal PLANTARD (dir.), *Pour en finir avec la fracture numérique*, op. cit., en particulier le premier chapitre. Les ateliers du Conseil National du Numérique, dont le compte-rendu figure en annexe du rapport d'octobre 2013, soulignent également les bénéfices psychologiques possibles des technologies numériques sur des malades de longue durée en hôpitaux. CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., annexes, p. 180.

<sup>67</sup>Marianne TRAINOIR, « Errance et technologies : géolocalisation d'un stigmate », dans Pascal PLANTARD (dir.), *Pour en finir avec la fracture numérique*, op. cit., chapitre 5.

finalement, que l'extension au numérique d'un esprit critique sur lequel reposait déjà le principe démocratique des XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles, une telle culture a pour objectif premier l'intégration de tous dans une communauté citoyenne. Elle défend donc le modèle de l'intégration par la citoyenneté, et se veut moyen d'influer sur la société en général, et non pas seulement numérique, réfutant d'ailleurs cette dualité fantasmée.

### 1.3.3 Formateurs, médiateurs et spécialistes de l'empowerment

Les enjeux sociaux de l'acquisition par tous d'une culture numérique amènent à poser la question de la « formation » à une telle culture. Bien qu'il s'agisse du terme choisi dans le titre de ce mémoire, nous l'avons peu employé jusqu'à présent, insistant davantage sur le rôle de chaque individu dans sa propre formation. En particulier – et il s'agit d'un débat vivace dans les bibliothèques qui travaillent sur la culture numérique de leurs usagers, nous y reviendrons dans le troisième chapitre – faut-il parler de formation ou de médiation ? Dans les paragraphes précédents, nous avons montré à quel point les inégalités numériques étaient solvables dans les inégalités sociales : cela pose également un problème de transdisciplinarité. Intervenir auprès des publics les plus marginaux n'est pas instinctif, même pour une personne formée à la médiation. D'un autre côté, les acteurs sociaux ont parfois à se défaire de certains préjugés vis-à-vis des technologies numériques. Marianne Trainoir met par exemple en exergue les comportements différents des jeunes en errance selon qu'ils sont accueillis par des éducateurs formés, conscients des atouts que peuvent leur procurer les technologies numériques d'un point de vue social, ou par certains bénévoles prompts à juger que l'accès (et l'usage) des services numériques ne constitue nullement un besoin prioritaire<sup>68</sup>.

Ces considérations ne concernent cependant pas uniquement les actions à destination de personnes en situation de grande exclusion. La culture numérique telle que nous l'envisageons dans les parties précédentes se veut d'abord active : il ne s'agit pas de savoirs mais de compétences, d'« habiletés » à disposition du citoyen. Aussi l'apprentissage passif de cette culture semble-t-il bien contradictoire avec sa philosophie même. Pour désigner ce processus, le concept anglo-saxon d'*empowerment* a connu un certain succès, notamment au sein des Espaces Publics Numériques<sup>69</sup>. Développé dès les années 1970 par les mouvements féministes américains, ce concept sociologique de « mise en capacité » des dominés (d'abord les femmes, puis les pauvres) s'est progressivement introduit en France dans les discours de politique sociale et de politique de la ville<sup>70</sup>. La notion est difficilement traduite en français (les Canadiens disent « capacitation ») et plusieurs définitions en existent ; Mickaël Le Mentec, dans sa thèse consacrée aux *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*, retient celle du sociologue William Ninacs : « processus par lequel un individu ou une collectivité s'approprie la capacité d'agir concrètement et de manière autonome – bref le pouvoir – ainsi que la capacité de l'exercer<sup>71</sup> ». Assimiler cette « mise en capacité » à une « formation » serait en risquer

<sup>68</sup>*Ibid.* Il est frappant que ce préjugé se retrouve même dans certains textes en faveur de l'inclusion numérique : par exemple, la *Charte pour l'inclusion numérique et sociale*, portée dès 2004 au niveau européen par le GRETA du Velay, propose de résoudre prioritairement « les problèmes sociaux qui génèrent une exclusion du numérique » : « une personne formée et socialement insérée franchira plus facilement ce fossé qu'une personne exclue ayant d'autres besoins, prioritaires » (texte accessible en ligne : <http://charte.velay.greta.fr/>).

<sup>69</sup>Les EPN constituent en France l'un des principaux acteurs en faveur de la « formation au numérique » ; nous y consacrons une partie du prochain chapitre.

<sup>70</sup>Pour une synthèse sur la genèse du concept et les critiques qui lui sont adressées actuellement, nous renvoyons à Anne-Emmanuèle Calvès, « "Empowerment" : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement », *Revue Tiers Monde*, n°200, 2009, p. 735-749, accessible en ligne : [www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-4-page-735.htm](http://www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-4-page-735.htm).

<sup>71</sup>Mickaël LE MENTEC, *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*, thèse de doctorat en sciences de l'éducation, Université Rennes-2, 2010, accessible en ligne : <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00585132/fr/>, p. 157-158. Les liens entre numérique et *empowerment* sont rendus plus

une mauvaise compréhension par les acteurs et les décideurs en la rapprochant d'un savoir théorique qu'il serait possible d'apprendre par cœur pour le réciter.

Enfin, les publics d'une telle mise en capacité sont appelés à être très divers, puisque le besoin d'acquérir cette culture générale se fait sentir pour tous : un travail de contact, personnalisé et individualisé semble par conséquent le meilleur moyen sinon de lutter, du moins de ne pas contribuer aux inégalités et donc à l'exclusion. Comme le signale Aïssa Droui, animateur multimédia à la bibliothèque Jean Macé (antenne de la bibliothèque municipale de Lyon), le rôle d'un médiateur numérique est d'abord la création de lien social et d'inclusion, et ne peut se réduire à du travail strictement informatique<sup>72</sup>.

Dans ces conditions, un idéal souvent mentionné par les textes théoriques est l'effacement du médiateur au profit d'une interaction entre usagers. En particulier, l'idéal d'une complémentarité intergénérationnelle – entre natifs et immigrants du numériques, notamment, susceptibles d'enrichir mutuellement leurs habiletés – et d'une formation de pair-à-pair est souvent mentionnée. Comme nous le rappelle cependant avec raison Olivier Le Deuff<sup>73</sup>, il s'agit d'un idéal sinon inatteignable du moins très difficile à mettre en pratique. Par ailleurs, il ne doit pas faire oublier le rôle crucial de l'animateur ou du médiateur pour parvenir à de tels échanges. Cette dimension collective est néanmoins cruciale, car elle fait partie intégrante de l'*empowerment* : c'est notamment ce que rappelle le rapport du Conseil National du Numérique qui en fait son deuxième levier en faveur de la transformation sociale, regrettant que les politiques publiques aient souvent privilégié l'autonomisation individuelle<sup>74</sup>.

---

complexes par le fait que de nombreux théoriciens, à l'image du président du CNum, Benoît Thieulin, considèrent les technologies numériques elles-mêmes comme un moyen d'*empowerment* du citoyen en lui offrant de nouveaux outils pour intervenir dans le débat démocratique. Mettre l'individu en capacité de se saisir des technologies numériques ne serait donc qu'une première étape pour lui permettre d'utiliser le pouvoir que lui apportent ces technologies dans le processus démocratique.

<sup>72</sup>Entretien avec Aïssa Droui, animateur numérique à la bibliothèque Jean Macé, 23 octobre 2010.

<sup>73</sup>Entretien avec Olivier Le Deuff, maître de conférences à l'université de Bordeaux-3, 10 octobre 2010.

<sup>74</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p. 22.

« Former au numérique » est une expression susceptible de nombreuses interprétations. Ce premier chapitre nous a amené à étudier les principales composantes d'une culture numérique citoyenne dont les individus doivent être aidés à se saisir. Il s'agit de réflexes et d'usages bien sûr, mais ils n'en constituent qu'une petite partie, à côté de compétences et d'habiletés, et plus encore de « savoirs-critiquer » et de capacité à s'auto-former qui en font un levier majeur de mise en capacité (*empowerment*) individuelle et collective et un facteur d'inclusion sociale. Il ne s'agit pas d'une analyse novatrice : elle a été reprise ces dernières années par de nombreux rapports, comme, encore en mai 2013, celui de l'Académie des sciences :

Contrairement à une idée encore trop répandue, un enseignement de l'informatique ne peut en aucune façon se résumer à celui de ses usages – traitement de texte, tableur, navigateur, etc. – pour la même raison qu'un enseignement de la thermodynamique ne peut se limiter à l'apprentissage de la lecture d'un thermomètre et d'un baromètre, ou celui de la mécanique à la validation du permis de conduire. Un tel enseignement fabriquerait des utilisateurs qui subiraient la technique, non des acteurs du monde de demain. De même, répétons qu'un apprentissage « sur le tas », non fondé sur une approche graduelle des concepts, n'a de sens que pour une utilisation d'outils conçus par d'autres. Un vrai enseignement est nécessaire pour concevoir les objets, services et sciences du futur, car tous les métiers créateurs de valeur conduiront à des innovations informatiques réelles et pas uniquement à une consommation d'outils standard<sup>75</sup>.

La mise en application de ces principes, cependant, est loin d'être achevée. La formation au numérique fait l'objet de politiques publiques depuis plusieurs décennies. La nécessaire évolution des acteurs – et notamment des bibliothèques – et des politiques pour faire face à ces nouveaux enjeux est plus que jamais d'actualité, et constitue le sujet des deux prochains chapitres.

---

<sup>75</sup>*L'enseignement de l'informatique en France, op. cit.*, p. 17-18.



## CHAPITRE 2 – LES BIBLIOTHÈQUES, DE NOUVELLES VENUES PARMIS LES ACTEURS DE LA FORMATION AU NUMÉRIQUE EN FRANCE

---

La formation au numérique, bien entendu, n'est pas un enjeu récent. Identifié depuis plusieurs décennies, elle a fait l'objet de politiques publiques volontaires, à la fois au niveau local, national et communautaire. Bien que, comme nous l'avons vu dans le précédent chapitre, le bénéfice de ces actions ait parfois été restreint par une conception trop limitative de la culture numérique – jugée intuitive dès que l'accès à la technologie est garanti, ou réduite aux usages bureautiques de base –, elles ont intéressé un certain nombre d'institutions existantes et suscité la création d'acteurs nouveaux. En particulier, les Espaces Publics Numériques, dont le développement a été encouragé et financé depuis la fin des années 1990, ont rempli une fonction essentielle d'accompagnement des citoyens à la formation au numérique. Beaucoup de ces acteurs, cependant, et les EPN en premier lieu, n'ont pas réussi à s'inscrire de façon pérenne dans les politiques publiques, et l'arrêt ou la réduction drastique des financements pose la question de leur restructuration ou de leur intégration à d'autres structures. Dans l'actualité très récente, l'école publique semble devoir prendre un rôle essentiel qu'elle a malheureusement peu joué ces dernières décennies.

De ces évolutions parfois contradictoires résulte un paysage disparate, parfois difficile à appréhender. En octobre 2014, Marc Coucoudre, auteur d'un blog sur l'éducation à la culture numérique, constatait la difficulté à identifier tous les acteurs de la formation au numérique :

Parmi ceux qui sont bien identifiés on trouve : l'Éducation Nationale et les entités périphériques (réseau canopé, CLEMI...), la DUI (Délégation aux Usages de l'Internet), le Conseil National du Numérique, la CNIL et le collectif de 28 organismes nationaux regroupant des représentants des acteurs économiques, des associations et des institutions...<sup>76</sup>

Ce chapitre a pour objet de décrire ce paysage et ses principales évolutions, de fond, récentes ou prévisibles, de façon à interroger, en particulier, la place qu'occupent et que pourraient occuper à l'avenir les bibliothèques publiques pour s'inscrire dans la continuité de l'action publique, sans « parasiter » d'autres acteurs et en exploitant au mieux leurs compétences spécifiques. Nous étudierons tout d'abord les politiques publiques européennes et françaises de la dernière décennie en faveur d'un développement des littératies numériques, et les structures qui les ont impulsées. Nous nous intéresserons ensuite à deux institutions qui ont plus particulièrement porté ces politiques au niveau local : l'école publique, d'une part, qui commence seulement à se saisir de son rôle de formation à la culture numérique, et les Espaces Publics Numériques, d'autre part, les plus actifs (et efficaces) dans le domaine depuis la fin des années 1990, mais aujourd'hui en

---

<sup>76</sup>Marc COUCOUDRE, *Les compétences clés du numérique : qui s'en charge ?* [billet de blog], Éducation au numérique, 1<sup>er</sup> octobre 2014, accessible en ligne : <http://educationaunumerique.blogspot.fr/2014/10/les-competences-cles-du-numerique-qui.html>.

attente d'un second souffle – que pourraient leur donner, peut-être, les bibliothèques.

## **2.1 PROGRAMMES EUROPÉENS, PROGRAMMES FRANÇAIS : POLITIQUES, STRUCTURES ET RÉFÉRENTIELS**

Bien que les premiers ordinateurs personnels datent des années 1980, ce n'est qu'à la décennie suivante, avec leur réelle diffusion dans toutes les couches de la société, et notamment avec l'apparition de l'Internet grand public, que les institutions, nationales comme européennes, ont commencé à se préoccuper de la formation des citoyens et de la réduction des inégalités liées à ces technologies. Ce long processus, fait de plusieurs plans et programmes successifs, mais aussi d'actions concrètes, aboutit logiquement à la reconnaissance par le conseil constitutionnel français, en 2009, puis par l'ONU en 2012, de l'accès à internet comme droit fondamental découlant de la liberté d'expression.

Sans être en mesure de dresser un panorama historique complet et précis des mesures en faveur de la formation aux technologies numériques, cette partie se veut un état des lieux sur les différents programmes européens et français encadrant les initiatives – diverses – de formation au numérique.

### **2.1.1 L'action de l'Union Européenne**

#### **2.1.1.1 *Les politiques e-Europe***

Déjà soucieuse de l'apparition d'une « fracture » numérique dans la décennie 1990 (voir plus haut), l'Union Européenne a effectivement mis en place plans et « stratégies » en faveur de la diffusion du numérique, à la fois dans une visée économique et citoyenne, à partir du début des années 2000. En décembre 1999, la Commission européenne lançait la première initiative eEurope, approuvée en mars 2000 par le Conseil européen de Lisbonne. S'inscrivant dans la « stratégie de Lisbonne », qui prenait acte du passage des sociétés post-industrielles européennes à des « sociétés de l'information » dans lesquelles les produits informationnels et de service constituaient des leviers de croissance et de compétitivité sans précédent, la communication adoptée, *eEurope, une société de l'information pour tous*, participait à l'objectif de l'Union de devenir, d'ici à 2010, « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde<sup>77</sup> ». Continué en 2002 avec eEurope2002, puis en 2003 avec eEurope2005, l'initiative donnait la priorité à la diffusion des TIC. En 2002 apparaissait la notion d'« exclusion numérique » et en 2005 était acté « l'objectif transversal d'accès pour tous afin de lutter contre l'exclusion sociale ». Dans ce domaine, pourtant, les bilans des initiatives eEurope, sans être affichés comme tels, étaient relativement mitigés<sup>78</sup>.

Le 1<sup>er</sup> juin 2005, un nouveau plan stratégique de la Commission européenne, présenté comme inspiré par les initiatives des états membres et intitulé « i2010 »,

<sup>77</sup>Conseil européen de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000. Voir les conclusions de la présidence, accessibles en ligne : [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/fr/ec/00100-r1.f0.htm](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/fr/ec/00100-r1.f0.htm). Voir également le texte de l'initiative eEurope : COMMISSION EUROPÉENNE, *eEurope, une société de l'information pour tous*, communication du 8 décembre 1999, concernant une initiative de la Commission pour le Conseil européen extraordinaire de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000, COM(1999) 687, accessible en ligne : [eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV:l24221](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV:l24221).

<sup>78</sup>On se reportera en particulier à la thèse de Mickaël Le Mentec, dont cette partie est largement inspirée : Mickaël LE MENTEC, *Usages des TIC et pratiques d'empowerment...*, op. cit., en particulier p. 21-31.

prenait la suite des initiatives eEurope tout en fixant de nouvelles priorités politiques : la réalisation d'un espace européen unique de l'information, le renforcement de l'innovation et de l'investissement dans la recherche, et l'achèvement d'une société européenne de l'information basée sur l'inclusion. En effet, le rapport sur l'e-inclusion de juillet 2005 critiquait largement les plans européens précédents, qui ciblaient le taux de pénétration des technologies numériques plutôt que l'inclusion sociale qu'elles auraient pu permettre<sup>79</sup>. En 2006, la conférence ministérielle de Riga, intitulée « *ICT for an inclusive society* », formulait des priorités pour utiliser les technologies numériques comme un moyen de lutte contre les inégalités : prendre en compte les besoins des personnes âgées en matière de numérique, réduire les fractures territoriales d'accès à internet, développer l'accessibilité des services numériques aux personnes handicapées, et promouvoir la littératie numérique<sup>80</sup>.

Depuis 2010, les grandes orientations européennes en faveur du numérique figurent dans la « stratégie numérique pour l'Europe » (*Digital Agenda for Europe*), qui constitue l'un des piliers de la stratégie Europe 2020. Parmi les objectifs figure toujours « favoriser la culture, les compétences et l'intégration numériques », notamment à destination des personnes handicapées<sup>81</sup>.

### 2.1.1.2 Le programme DLit 2.0

Parmi les actions recommandées par la stratégie numérique de 2010, figure, notamment, la suivante :

Développer, en 2011, un outil en ligne d'éducation des consommateurs relatif aux nouvelles technologies numériques (droits des consommateurs sur internet, commerce électronique, protection des données, éducation aux médias, réseaux sociaux, etc.). Cet outil fournira des ressources pédagogiques et informatives personnalisées aux consommateurs, aux professeurs et à d'autres intermédiaires dans les 27 États membres ; proposer d'ici à 2013, des indicateurs de compétence numérique et d'éducation aux médias pour toute l'UE<sup>82</sup>.

Le projet *Digital Literacy 2020*, ou DLit2.0, financé par le Programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la communauté européenne répond à ces objectifs. Mis au point de 2012 à 2014 par la fondation Aga Khan, en collaboration étroite avec le *National Institute of Adult Continuing Education* (NIACE) pour le compte d'un vaste consortium de partenaires européens coordonné par la fondation allemande *Stiftung Digitale Chancen*, ce projet propose un vaste référentiel, appuyé sur de nombreux exemples concrets d'actions menées en Europe, avec des supports à destination des formateurs.

Dépassant largement les référentiels traditionnels, basés sur les usages fondamentaux, le référentiel DLit2.0 donne une idée du contenu d'une véritable littératie numérique<sup>83</sup> :

---

<sup>79</sup>COMMISSION EUROPÉENNE, *i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi*, Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, Comité économique et social européen et au Comité des régions, 1<sup>er</sup> juin 2005, COM(2005) 229, accessible en ligne : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52005DC0229>.

<sup>80</sup>UNION EUROPÉENNE, *Ministerial Declaration*, 11 juin 2006, conférence ministérielle de Riga « *ICT for an inclusive society* » sous la présidence autrichienne du Conseil Européen, accessible en ligne : [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/ict\\_psp/documents/declaration\\_riga.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/declaration_riga.pdf).

<sup>81</sup>COMMISSION EUROPÉENNE, *Une stratégie numérique pour l'Europe*, communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, 19 mai 2010, COM(2010) 245, accessible en ligne : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52010DC0245>.

<sup>82</sup>*Ibid.*

<sup>83</sup>Voir, en comparaison, les référentiels détaillés dans le premier chapitre.

### Catégorie 1 : E-citoyenneté

- 1a) E-démocratie
- 1b) E-commerce
- 1c) E-gouvernement

### Catégorie 2 : Collaboration

- 2a) Écriture collaborative
- 2b) Partage

### Catégorie 3 : Réseaux sociaux

- 3a) Employabilité
- 3b) Connexion avec les autres

### Catégorie 4 : Communication

### Catégorie 5 : Compétences de base

- 5a) Matériels et logiciels
- 5b) Compétences Internet<sup>84</sup>

Outre des fiches pratiques détaillées, comprenant des propositions d'outils et des exemples d'action de formation pour chaque sous-thème, le projet propose sur son site internet une vaste base de données d'outils existants en faveur de la formation à la culture numérique. Certains, basés sur les principes du jeu sérieux et de la mise en situation (ou en débat) permettent d'imaginer un apprentissage réellement novateur, et, pour le sujet qui nous intéresse, particulièrement adapté à des lieux alternatifs à l'école. C'est par exemple le cas de l'outil *PlayDecide* permettant de monter des débats sur les questions numériques. Peut-être faut-il cependant regretter que de tels outils ne soient pas suffisamment mis en valeur par rapport à d'autres, plus classiques, comme *Microsoft Digital Literacy* que nous avons évoqué plus haut.

En France, l'adaptation du projet DLit2.0 par la Bibliothèque Publique d'Information met à la fois en exergue les possibilités pour une bibliothèque publique de se saisir du projet et les limites de cette initiative européenne. Les ateliers mis en place depuis janvier 2014 à la BPI, et dont nous reparlerons dans le prochain chapitre, ont en effet pour parti pris de se limiter à la seule « initiation » au numérique – ce qui recouvre, dans l'ensemble, les usages de bases évoqués dans le premier chapitre de ce mémoire. La grande adaptabilité de DLit2.0 se trouve donc retournée contre son propre caractère innovant. Seule la cinquième catégorie est prise en compte à la BPI, pour des actions qui ressemblent beaucoup à celles qu'aurait pu inspirer tout autre référentiel basé sur les usages. L'engagement du projet en faveur de l'inclusion sociale – le module intitulé « Comment s'assurer de sa propre santé financière ? » (en ligne) est un bon exemple – est donc largement ignoré (alors même qu'il aurait pu séduire une institution comme la BPI).

---

<sup>84</sup>Digital Literacy 2.0, Programme de formation centré sur l'apprenant, deliverable 07-09, publication accessible en ligne : <http://www.digital-literacy2020.eu/content/sections/index.cfm/secid.59?arg=>.

Il ressort par ailleurs d'un entretien avec les bibliothécaires chargés de ce projet que la grande diversité des outils et des actions proposés, assortie à une éditorialisation très limitée, joue en défaveur du projet, le rendant confus et difficilement appropriable sans un travail interne considérable<sup>85</sup>. C'est un inconvénient très regrettable pour un programme qui nous semble pourtant parmi les plus avancés dans le domaine de la formation à une véritable littératie numérique.

## 2.1.2 Politiques françaises et transposition du droit européen

On fait généralement remonter les politiques françaises en faveur de la diffusion des technologies numériques et de la formation à ses littératies au discours donné par Lionel Jospin à l'université de la communication d'Hourtin le 25 août 1997, intitulé *Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information*. En vertu du principe selon lequel « La technologie n'est qu'un moyen, elle doit être mise au service de la société », le Premier Ministre choisissait notamment comme priorité l'introduction du numérique – et de la formation au numérique – à l'école. Suite à ce discours, la politique française et la transcription des initiatives européennes ont fait l'objet de plusieurs plans successifs.

### 2.1.2.1 *Les Comités Interministériels pour la Société de l'Information*

Dès 1998, des Comités Interministériels pour la Société de l'Information (CISI) se sont réunis régulièrement, de façon à mettre en place, notamment, un Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI, 1999). Parmi les principales priorités figuraient le développement des infrastructures numériques, mais également des Points d'Accès à Internet Public (PAIP), censés lutter contre les inégalités d'accès aux technologies numériques. La première mention des EPN (Espaces Publics Numériques, voir plus bas) figure dans le CISI de 2000, qui prévoit également une initiation aux TIC dans les cursus scolaires. En 2003, le CISI suivant crée notamment des référentiels et des certifications de compétences informatiques ; il remplace la Mission d'Accès Public à l'Informatique (MAPI) par une Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) au sein du ministère de l'éducation nationale. En 2006, le CISI poursuit les efforts en faveur de l'équipement, encore considéré comme suffisant pour lutter contre les inégalités numériques, grâce à des aides pour les familles modestes.

Adopté en 2008, le programme France Numérique 2012 ne change pas radicalement de perspective, à la différence du programme européen i2010 dont il est adapté, comme le remarque Mickaël Le Mentec<sup>86</sup>. Renouvelé en 2011, à la veille de l'élection présidentielle et sans budget, le plan France numérique 2020, privilégiant une approche économique dictée par la crise, ne s'avère guère plus convaincant. Geneviève Koubi écrit à son propos :

Loin d'en retenir les substantiels aspects sociaux, les institutions publiques ne prennent en considération que les dimensions économiques de la société du savoir aux formats technologiques. Pourtant, le premier des constats exposés dans le rap-

---

<sup>85</sup>Entretien avec Françoise Hurault et François Patriarche, bibliothécaires responsables des ateliers numérique de la Bibliothèque Publique d'Information, 12 novembre 2014.

<sup>86</sup>Mickaël LE MENTEC, *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*, op. cit., p.35-37. Les textes des rapports sont accessibles en ligne : SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA PROSPECTIVE, À L'ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES ET AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE, *France numérique 2012 : Plan de développement de l'économie numérique*, services du Premier Ministre, octobre 2008, accessible en ligne : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000664/> ; Ministère de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, *France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives*, novembre 2011, accessible en ligne : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000700/>.

port présentant le « plan France numérique 2020 » s'ouvre sur d'autres champs : « Le numérique bouleverse nos modes de vies et de travail, nos relations avec nos proches, notre accès à la culture, nos loisirs, notre éducation et notre consommation. » Mais, les stratégies discursives de l'État occupent le terrain de l'économie numérique. L'ensemble des textes juridiques de même que les discours présidentiels ou ministériels, les rapports parlementaires ou administratifs, s'enroulent autour de ce thème, alors que les effets qu'ils emportent se déploient largement dans la société civile<sup>87</sup>.

### **2.1.2.2 Le Conseil national du numérique et le rapport pour l'inclusion numérique de 2013**

Recommandé par le plan France numérique 2012, le Conseil national du numérique (CNNum), organe national consultatif sur les technologies, outils, services et littératies numériques, est créé par décret présidentiel du 27 avril 2011. Alors essentiellement tournées vers l'économie numérique, ses missions sont redéfinies suite à l'alternance politique le 13 décembre 2012 :

Le Conseil national du numérique a pour mission de formuler de manière indépendante et de rendre publics des avis et des recommandations sur toute question relative à l'impact du numérique sur la société et sur l'économie.

A cette fin, il organise des concertations régulières, au niveau national et territorial, avec les élus, la société civile et le monde économique.

Il peut être consulté par le Gouvernement sur tout projet de disposition législative ou réglementaire dans le domaine du numérique.<sup>88</sup>

Constitué en groupes de travail, il organise des consultations très larges, aussi bien d'experts sélectionnés et auditionnés que de citoyens dans une démarche de démocratie participative, et rend des avis et rapports sur les divers sujets dont il est saisi (ou s'auto-saisit). En novembre 2014, on compte sept groupes de travail : « santé et numérique », « éducation et numérique » (à l'origine du rapport *Jules Ferry 3.0* d'octobre 2014, dont il sera plus longuement question plus loin), « volet numérique du partenariat transatlantique » (avis en avril 2014), « écosystèmes de plateformes » (rapport *Neutralité des plateformes : réunir les conditions d'un environnement numérique ouvert et soutenable* de mai 2014), « inclusion numérique » (rapport *Citoyens d'une société numérique* d'octobre 2013), « fiscalité numérique » (concertation sur la fiscalité numérique de septembre 2013) et « neutralité du web » (*Avis net neutralité* de mars 2013).

Le rapport publié en octobre 2013, intitulé *Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*, déjà largement cité dans le chapitre précédent, constitue un important changement de paradigme dans les politiques publiques, bien qu'il ne soit que consultatif. L'accès aux technologies et aux réseaux est en effet défini comme un prérequis indispensable et non plus comme un objectif des politiques publiques. Mettant fin à l'obsession d'équipement du territoire qui dominait dans les faits toutes les politiques de réduction des inégalités depuis les années 2000, il pose un nouvel objectif : mettre les technologies numériques à profit pour faciliter

<sup>87</sup>Geneviève Koubi, « Lecture partielle du « Plan France numérique 2012-2020 » : les relations administratives à l'ère numérique », dans *Droit et cultures*, n°65, 2013, accessible en ligne : <http://droitcultures.revues.org/3116>.

<sup>88</sup>MINISTÈRE DU REDRESSEMENT PRODUCTIF, *Décret n° 2012-1400 du 13 décembre 2012 relatif au Conseil national du numérique*, accessible en ligne : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000026767396>.

l'inclusion sociale. Cinq domaines en particulier sont définis comme prioritaires : travail et emploi, accès aux droits et aux services essentiels (administration, santé, social, banque, télécoms, logement), accès à la connaissance et au savoir, dignité et bien être, participation à la société. Pour atteindre ces objectifs, le rapport cite trois principaux leviers : le développement de littératies numériques, la formation des citoyens à des « pouvoirs d'agir » (*empowerment*) et les médiations humaines. De nombreuses propositions d'actions, accompagnées d'exemples concrets, français et étrangers, sont réparties dans sept grandes recommandations :

1. Faire de l'accès à internet et ses ressources essentielles un droit effectif
2. Faire de la littératie pour tous le socle d'une société inclusive
3. S'appuyer sur le numérique pour renforcer le pouvoir d'agir de tous les citoyens
4. Réinventer les médiations à l'ère numérique
5. L'emploi numérique : ouvrir la porte à 900 000 jeunes à la dérive
6. Aider les décideurs à embrasser les enjeux sociaux et politiques du numérique
7. Disposer d'indicateurs adaptés à l'état actuel des sociétés numériques et aux nouveaux objectifs d'e-inclusion.

Dans la deuxième recommandation en particulier, qui vise la formation à une culture numérique telle que nous l'étudions dans ce mémoire, on peut retenir les quatre actions-clé suivantes :

1. Former massivement à la littératie numérique de l'enfance à l'âge avancé
2. Former au numérique les publics exclus (précaires, migrants, sans-papiers, détenus, etc.)
3. Former les enseignants, les formateurs professionnels, les travailleurs sociaux
4. Constituer des référentiels communs de littératie numérique<sup>89</sup>

Si ce rapport cite peu les bibliothèques en particulier, il les inclut explicitement parmi les acteurs de l'inclusion sociale. Comme le remarque Silvère Mercier, qui en dresse une carte heuristique<sup>90</sup>, les bibliothèques peuvent cependant jouer un rôle dans un grand nombre des actions proposées. En particulier, comme nous le verrons plus bas, le rapport met en exergue les associations possibles entre bibliothèques et Établissements Publics Numériques.

### **2.1.3 Les autres institutions nationales en charge du numérique**

La complexité des politiques publiques et privées liées au numérique a permis l'existence d'un certain nombre d'autres institutions nationales intéressées par la question de la transmission de littératies numériques. La principale d'entre elles est la CNIL. La Commission nationale de l'informatique et des libertés, fondée en 1978, était citée par Lionel Jospin à Hourtin en 1997 comme l'institution la plus à même de se saisir de

<sup>89</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p. 39-47.

<sup>90</sup>Silvère MERCIER, *Rapport du CNUM : quelles actions concrètes pour les acteurs des bibliothèques publiques*, carte heuristique, janvier 2014, accessible en ligne : <http://www.mindmeister.com/fr/358235101/rapport-du-cnum-quelles-actions-concr-tes-pour-les-acteurs-des-biblioth-ques-publiques>.

certaines questions liées au numérique et en particulier celle de la protection de la vie privée. Dans le cadre de cette mission, la CNIL joue naturellement un rôle de sensibilisation et de formation à l'un des enjeux majeurs du monde numérique, qui concerne au premier chef les citoyens. Bien qu'il ait longtemps été reproché à la CNIL d'entretenir une certaine défiance contre-productive vis-à-vis des technologies numériques, plutôt que d'éduquer à un usage critique, l'institution s'est largement saisie aujourd'hui de la notion de « culture numérique » citoyenne. En septembre 2013, la 35<sup>e</sup> conférence internationale des commissaires à la protection de la vie privée, où la CNIL représentait la France, a ainsi adopté une « résolution pour une éducation au numérique pour tous », jugeant notamment indispensable, à court terme, de :

promouvoir sans attendre une culture générale du numérique, ce qui devrait permettre à chacun, qu'il soit citoyen, consommateur ou chef d'entreprise, de devenir un acteur actif, créatif et critique, capable de prendre une décision éclairée en ce qui a trait à l'utilisation des occasions associées au numérique en toute connaissance de cause (...) <sup>91</sup>

En France, la CNIL est également à l'origine du collectif « Éducation au numérique », initié en 2014 pour faire de l'éducation aux littératies numériques une « grande cause nationale ». Bien que le label n'ait finalement pas été délivré au collectif, celui-ci présente l'avantage de réunir les très nombreux acteurs publics, associatifs et privés intéressés par la question. Il joue ainsi un rôle fédérateur pour 60 membres allant de la Caisse des Dépôts au CNED en passant par le CLEMI, Emmaüs Connect, l'AFUL ou le syndicat Force Ouvrière. Pour l'instant, son activité consiste essentiellement à développer des campagnes médiatiques de sensibilisation, comme les « Trophées Educnum » ou la mini-série télévisée « Parents mode d'emploi ». Ces actions sont cependant appelées à prendre de l'ampleur dans les prochains mois en poursuivant la raison d'être déclarée du collectif :

Alors que le numérique est omniprésent dans nos vies et constitue une source d'innovations et d'opportunités inédites – accès à l'information, nouveaux services, levier de compétitivité pour les entreprises, simplification administrative (etc.) – il est également le lieu de nouvelles exclusions et de nouveaux risques, souvent liés à sa méconnaissance.

Disposer des principales clés de compréhension de cet écosystème complexe et aux multiples facettes est un enjeu majeur pour nos sociétés contemporaines et pour les générations futures. Il s'agit de transmettre à chacun une « culture générale du numérique », dans toutes ses composantes : scientifiques, informatiques, juridiques, économiques, mais aussi sociales et éthiques <sup>92</sup>.

Au sein et à côté de ce collectif, un certain nombre de structures privées ou associatives promeuvent également au niveau national l'éducation au numérique. Cela peut aller de la Fondation Orange, qui commandite un certain nombre de recherches sur le sujet, à l'organisation non-gouvernementale Bibliothèques Sans Frontières, avec en particulier son programme « Voyageurs du Code », en passant

---

<sup>91</sup>Résolution pour une éducation au numérique pour tous, 35<sup>e</sup> conférence internationale des commissaires à la protection de la vie privée, 23-26 septembre 2013 (Varsovie), accessible en ligne : [http://www4.ti.ch/fileadmin/CAN/ICPD/PDF/TEMI/Resolution\\_sur\\_une\\_education\\_au\\_numerique\\_pour\\_tous.pdf](http://www4.ti.ch/fileadmin/CAN/ICPD/PDF/TEMI/Resolution_sur_une_education_au_numerique_pour_tous.pdf).

<sup>92</sup>Description proposée sur le site internet du collectif, [www.educnum.fr](http://www.educnum.fr). Je suis reconnaissant à Carina CHATAIN, responsable de l'éducation au numérique à la CNIL, pour les informations transmises au sujet de ce collectif.

par des « think-tanks » comme la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) ou des associations de promotion du logiciel libre et de sa philosophie.

## 2.2 FORMER AU NUMÉRIQUE À L'ÉCOLE

Sur le terrain, l'école semble tout naturellement l'institution la mieux placée pour mettre en place concrètement l'éducation aux littératies numériques. C'est d'ailleurs chose faite dans un certain nombre de pays européens : le rapport du CNum cité plus haut mentionne ainsi l'exemple anglais, récemment mais effectivement mis en place :

Un nouveau curriculum a été décidé en 2013 par le gouvernement de David Cameron et il a été mis en œuvre avec une très grande rapidité sur tout le territoire. Il affiche des objectifs de littératie pour tous à une échéance de trois ans. Il met l'accent sur les compétences informatiques, plutôt que sur l'apprentissage d'outils comme le traitement de texte. Les enfants du primaire apprennent déjà la programmation, mais il s'agit maintenant que chacun puisse acquérir des compétences multiples, qui lui permettront de réaliser des projets créatifs dans le cadre du numérique. Ainsi, chaque élève apprendra à utiliser et maîtriser les technologies du numérique plutôt qu'en être l'esclave.<sup>93</sup>

La mise en place d'initiatives similaires en France est actuellement au centre de l'attention politique. Souhaitée par toutes les instances politiques, à commencer par le Sénat dans son rapport d'information sur les nouvelles ESPÉ de juin 2014, elle a été annoncée par le ministre de l'éducation nationale à plusieurs reprises durant l'été 2014, notamment à travers l'apprentissage facultatif du code informatique en primaire, et constitue l'un des enjeux de la réforme des programmes en cours<sup>94</sup>.

### 2.2.1 Introduire la culture numérique dans le cursus scolaire

#### 2.2.1.1 *Atouts et handicaps du système scolaire*

En effet, l'école publique dispose tout naturellement d'avantages structurels qui en font *a priori* la meilleure institution possible pour réaliser la médiation d'une culture générale numérique. Voyant transiter l'intégralité d'une classe d'âge (ou presque), elle se donne pour mission d'assurer à l'ensemble de celle-ci un « socle commun de connaissances, de compétences et de culture », comme le spécifie la loi d'orientation du 8 juillet 2013. Les littératies numériques, telles que nous les avons définies plus haut, s'intègrent parfaitement dans ce concept de socle commun ; d'autant que l'école est déjà chargée de transmettre des habiletés similaires, à commencer par l'alphabétisation et la culture écrite, ou encore l'éducation civique. Symboliquement, l'école est aussi un « lieu de savoir » caractéristique de la démocratie ; elle porte dans l'imaginaire commun l'égalité entre les individus ainsi que leur émancipation et leur mise en capacité d'agir en tant que citoyens.

---

<sup>93</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p. 42. Pour le détail de ce programme, voir DEPARTMENT OF EDUCATION, *National curriculum in England: computing programmes of study*, statutory guidance, 11 septembre 2013, accessible en ligne : <https://www.gov.uk/government/publications/national-curriculum-in-england-computing-programmes-of-study/national-curriculum-in-england-computing-programmes-of-study>.

<sup>94</sup>*L'an I des ESPÉ : un chantier structurel*, rapport d'information n°579 de M. Jacques-Bernard Magner fait au nom de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication pour la mission d'information sur les écoles supérieures du professorat et de l'éducation, Sénat, déposé le 4 juin 2014, accessible en ligne : <http://www.senat.fr/notice-rapport/2013/r13-579-notice.html>.

Pourtant, l'introduction de la culture numérique ne peut être envisagée comme un simple enseignement supplémentaire, limité à certaines disciplines comme l'éducation civique ou les mathématiques. Elle ne peut non plus être entièrement portée par les professeurs-documentalistes comme l'a largement été jusqu'à présent l'initiation à la recherche d'information (*information literacy*). Il s'agit d'un changement de paradigme qui doit inviter à repenser l'ensemble des disciplines pour les faire évoluer en cohérence. Les enseignants doivent également recevoir une formation complète afin d'être en mesure de transmettre à leurs élèves des compétences critiques qu'ils ne maîtrisent pas forcément. C'est notamment l'une des principales conclusions du rapport d'information du Sénat sur les écoles supérieures du professorat et de l'éducation (ÉSPÉ) mentionné plus haut<sup>95</sup>.

Dans ces conditions, il n'est guère surprenant que l'école soit la principale cible des individus et associations militant pour l'introduction d'une littératie numérique. De fait, un certain nombre d'initiatives ont vu le jour ces dernières décennies, ou sont sur le point de voir le jour : comme le souligne le rapport *Jules Ferry 3.0* du CNum (dont il sera question plus loin), les enseignants restent, en dépit de certaines pesanteurs du système, une importante force d'innovation<sup>96</sup>.

### 2.2.1.2 Les référentiels scolaires

Force est cependant de constater que les précédentes politiques publiques en direction de l'école ont été relativement décevantes. Comme partout, l'accès a généralement été privilégié à l'évaluation des compétences : si le raccordement des lycées, puis des collèges en internet haut-débit, ainsi que leur équipement avec des outils récents (ordinateurs, tableaux blancs interactifs, tablettes, environnements numériques de travail, etc.), a bien évidemment profité aux élèves, l'importance de la formation de ces natifs/naïfs du numérique semble avoir été là encore minimisée.

Le CISI de 2003 a certes mis en place plusieurs attestations de compétences numériques et les référentiels correspondant : le Brevet informatique et internet (B2I), délivré en primaire et dans le secondaire – il en existe également une version « B2i adultes » –, le Certificat Informatique et Internet (C2I), dans l'enseignement supérieur, le Passeport Internet Multimédia (PIM), délivré par les EPN, la Démarche d'évaluation du fonctionnaire internaute (DEFI), et le certificat « Naviguer sur internet » (NSI) à destination des demandeurs d'emploi. Dans l'ensemble, ces certificats, centrés sur les usages de base, n'ont rien d'une véritable littératie numérique, malgré leurs évolutions récentes. Les seules sensibilisations concernant de véritables enjeux numériques sont prévues pour être essentiellement négatives, des « avertissements » sur les « dangers » d'Internet et du numérique en général.

Ces certificats, dont la validation est pour la plupart obligatoire sans qu'aucun temps d'enseignement ne soit prévu pour cela, sont la cible de nombreuses critiques. C'est par exemple le cas de Dominique Cardon, qui résume comme suit les difficultés de l'école :

Enfin, s'il reste un enjeu qui semble encore bien absent des politiques éducatives, c'est celui d'une éducation au numérique qui ne se contente pas de

---

<sup>95</sup>*Ibid.*

<sup>96</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Jules Ferry 3.0 : bâtir une école créative et juste dans un monde numérique*, octobre 2014, accessible en ligne : <http://www.cnumérique.fr/education-2/>.

mise en garde responsabilisante et de compétence manipulatoire (comme le b2i), mais d'une capacité à fabriquer le numérique. (...) <sup>97</sup>

Michel Guillaud, lui, va jusqu'à parler d' « abandon des jeunes », reprenant une formule éloquente du Sénat, dans son rapport de 2008 sur les nouveaux médias <sup>98</sup>.

### 2.2.1.3 Vers Jules Ferry 3.0 ?

Face à la critique sévère de nombreux pédagogues spécialistes du numérique, l'école semble faire actuellement l'objet d'une volonté politique de réforme, incluant la transmission des littératies numériques. Suite à la loi de 2013 sur la refondation de l'école, plusieurs déclarations politiques ont été faites dans ce sens. Promesse de campagne du Président François Hollande, l'introduction d'une spécialité numérique au baccalauréat est effective pour les filières scientifiques depuis la rentrée 2013. Au printemps et à l'été 2014, la volonté d'introduire l'enseignement du code informatique dans le cursus primaire a été réaffirmée. Ces deux décisions ne font certes pas l'unanimité : la spécialité du bac S reste un enseignement d'un volume horaire limité, réservé aux seuls lycéens des séries scientifiques. Il ne s'agit donc pas de la transmission d'un socle commun à l'ensemble d'une classe d'âge. L'introduction de l'enseignement du code est plus proche de cet idéal, mais suscite l'incompréhension de certains acteurs : si le code informatique, ou du moins ses principes, comme l'algorithmique, font évidemment partie d'une culture numérique critique, celle-ci ne saurait s'y restreindre. Pour beaucoup, l'enseignement du code est loin d'être prioritaire par rapport à d'autres questions éthiques ou civiques.

Une grande partie de ces dissensions semble être liée à une différence de vues sur le rôle de l'école en matière de numérique : pour certains, son objectif premier est de former des citoyens avertis. Pour d'autres, il est indispensable que l'école publique prépare ses élèves à suivre des études en informatique et à devenir les ingénieurs dont la France manque dans le domaine. Sans être forcément irréconciliables, ces positions obscurcissent largement le débat sur l'introduction d'une littératie numérique à l'école. Les initiatives liées au bac S et au code en primaire ne font que refléter ce débat de fonds.

Dans le cadre de cette réflexion politique, et dans la continuité de son rapport sur l'inclusion numérique, le Conseil National du Numérique a rendu, en octobre 2014, un rapport spécifiquement consacré au rôle de l'école, intitulé *Jules Ferry 3.0*. Pour le CNNum, le rôle de l'école dans la transmission de littératies numériques est évident, aussi bien en faveur de l'inclusion sociale que de la croissance de l'économie numérique :

L'école doit être l'acteur majeur de l'insertion de chacun dans la culture numérique. Elle est investie de la formation et de la socialisation des futurs adultes, avec et par le numérique. Elle doit également préparer à la vie de travail et aux systèmes de conception et de production dans l'économie numérique. Les connaissances et compétences numériques sont désormais fondamentales pour évoluer dans la société.

---

<sup>97</sup>Dominique CARDON, *Apprendre/désapprendre : sur la ligne de crête des apprentissages numériques* [billet de blog], 10/01/2014, *InternetActu.com*, accessible en ligne : <http://www.internetactu.net/2014/01/10/apprendredesapprendre-sur-la-ligne-de-crete-des-apprentissages-numeriques/>.

<sup>98</sup>Michel GUILLAUD, *L'éducation aux médias numériques, de l'abandon des jeunes à Big Brother...* [billet de blog], 05/09/2014, *Culture numérique : étonnants microcosmes*, accessible en ligne : <http://www.culture-numerique.fr/?p=1334>. Le rapport cité est le suivant : *Les nouveaux médias : des jeunes libérés ou abandonnés ?*, Rapport d'information n°46 de M. David Assouline fait au nom de la commission des affaires culturelles, Sénat, déposé le 22 octobre 2008, accessible en ligne : <http://www.senat.fr/notice-rapport/2008/r08-046-notice.html>.

té numérique, actuelle et future – que ce soit en tant que travailleur, citoyen ou créateur. Leur acquisition est un nouvel objectif essentiel d'égalité<sup>99</sup>.

Pour atteindre cet objectif, le rapport propose quarante propositions réparties en huit axes majeurs :

1. Enseigner l'informatique : une exigence
2. Installer à l'école la littératie de l'âge numérique
3. Oser le bac HN Humanités numériques
4. Concevoir l'école en réseau dans son territoire
5. Lancer un vaste plan de recherche pour comprendre les mutations du savoir et éclairer les politiques publiques
6. Mettre en place un cadre de confiance pour l'innovation
7. Profiter du dynamisme des startups françaises pour relancer notre soft power
8. Écouter les professeurs pour construire ensemble l'école de la société numérique

Bien que, là encore, toutes les propositions ne fassent pas l'unanimité – c'est par exemple le cas du bac HN, lui aussi jugé par certains trop peu ambitieux par rapport à l'objectif de formation d'une classe d'âge entière – elles tracent probablement à moyen terme le cadre de l'enseignement des littératies numériques par l'école publique.

## **2.2.2 École et bibliothèque**

Bien que le rapport du CNNum sur *Jules Ferry 3.0* n'en parle pas plus que celui sur l'inclusion numérique et sociale, les bibliothèques jouent déjà un rôle important au sein et au côté de l'école publique pour faciliter la transmission de cette littératie numérique, et la refondation de l'école pourrait accentuer encore ce rôle.

### ***2.2.2.1 Centres de documentation et d'information et professeurs-documentalistes***

En France, les collèges et lycées sont statutairement dotés, depuis 1973, de centres de documentation et d'information (CDI), gérés depuis 1990 par un ou plusieurs professeurs-documentalistes (titulaires d'un CAPES de sciences et techniques de la documentation). À la manière des bibliothèques universitaires dans l'enseignement supérieur, les CDI ont été les premiers à se saisir, par la force des choses, des enjeux de formation liés aux technologies numériques. En tant qu'espace d'accès aux ressources documentaires, les CDI se sont rapidement dotés de terminaux permettant l'accès aux ressources numériques hors ligne (CD-ROM pédagogiques) ou en ligne. Comme en bibliothèques universitaires, les professeurs-documentalistes ont rapidement perçu l'importance de fournir à leurs élèves une formation de base en recherche de l'information tenant compte de l'importance des

<sup>99</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Jules Ferry 3.0*, *op. cit.*, p.14

moyens d'accès à l'information en ligne. Prenant déjà en charge une grande partie de l'éducation aux médias physiques, à travers des événements comme la semaine de la presse, la plupart des CDI permettent dorénavant aux élèves d'accéder aux bases de l'*information literacy*, composante de la culture numérique (voir le premier chapitre).

Cependant, au-delà de ce qui concerne spécifiquement la recherche d'information, les initiatives sont plutôt individuelles, liées au contexte et à la personnalité de chaque professeur-documentaliste<sup>100</sup>. Un certain nombre d'entre eux plaident pour un véritable enseignement des littératies numériques. Des groupes de réflexion et de partage d'expériences ont vu le jour depuis plusieurs années déjà, notamment dans le cadre de la fédération des enseignants documentalistes de l'éducation nationale (FADBEN) ou du réseau de création et d'accompagnement pédagogique CANOPÉ. Ceux-ci ont notamment coordonné plusieurs rencontres en marge du congrès 2014 de l'IFLA, en collaboration avec la section *School libraries*. Durant ce congrès se tenait notamment à Lyon un séminaire national intitulé « Culture numérique : un nouveau rôle pour les bibliothèques scolaires » dans le cadre du plan national de formation en direction des cadres administratifs et pédagogiques de l'éducation nationale, programmation prouvant l'intérêt de la question pour les instances décisionnaires de l'éducation.

Le Groupe de recherche sur la culture et la didactique de l'information (GRCDI), lui aussi très lié aux réflexions des professeurs-documentalistes des régions Bretagne, Pays-de-la-Loire et Normandie, mais également à l'URFIST de Rennes (et par son intermédiaire aux pratiques documentaires de l'enseignement supérieur), constitue un organe scientifique d'importance à l'échelle nationale. À travers des travaux de recherche et des journées d'étude, comme récemment celle intitulée « La culture numérique : au-delà des discours, un objet d'enseignement ? » (Rennes, 17 octobre 2012), le GRCDI porte largement la question de l'enseignement des littératies numériques à l'échelle nationale<sup>101</sup>.

### 2.2.2.2 Bibliothèques publiques et système scolaire

Si les CDI remplissent, dans l'enseignement secondaire, un rôle essentiel – et, pour l'instant, relativement exclusif – dans la transmission des littératies numériques, les écoles primaires souffrent largement de l'absence de dispositif similaire. Dans la plupart des cas, la collaboration avec les institutions municipales, et en premier lieu les bibliothèques de lecture publique, permet seule de pallier cette absence.

Cette collaboration n'est pas nouvelle et touche bien d'autres domaines que les littératies numériques. L'accueil de classe est en effet une mission traditionnelle des bibliothèques de lecture publique, en lien notamment avec l'apprentissage de la lecture, mais également très souvent l'éducation aux médias (semaine de la presse, etc.). Même si les littératies numériques sont encore relativement peu concernées, elles pourraient s'inscrire dans bien des cas en continuité des actions existantes<sup>102</sup>. Par ailleurs, la récente réforme du temps scolaire instaure des temps d'activité et de découverte (TAD) dont l'animation est généralement confiée à d'autres services municipaux. Malgré des disparités selon les communes, les bibliothèques sont bien souvent le premier service municipal sollicité, et l'apprentissage des littératies numériques pourrait tout à fait s'inscrire dans ce cadre. Sur les 140 bibliothèques de lecture publique ayant répondu à

<sup>100</sup>Les initiatives en ce sens existent bel et bien : on se reportera par exemple à l'intéressant compte-rendu d'expérience de Marion CARBILLET, *Culture numérique au CDI : bilan d'une année d'expérimentation en 5ème* [billet de blog], 20 mai 2014, *Docpourdocs*, accessible en ligne : [www.docpourdocs.fr/spip.php?article541](http://www.docpourdocs.fr/spip.php?article541).

<sup>101</sup>On se reportera au site internet du GRCDI, hébergé par Olivier LE DEUFF : <http://culturedel.info/grcdi/>.

<sup>102</sup>Plusieurs bibliothèques ayant répondu à l'enquête signalent accueillir des élèves du primaire sur le temps scolaire en partenariat avec les enseignants. Cette modalité n'étant cependant pas prévue par le questionnaire (voir annexes), il est encore moins possible qu'ailleurs d'en tirer des statistiques utiles.

notre enquête (voir plus loin), seize, soit 11,4 %, déclarent d'ores-et-déjà proposer des ateliers spécialisés sur la question dans le cadre des TAD. Ce nombre est probablement en passe d'augmenter largement avec l'amélioration de l'organisation de ces temps d'activité et de découverte, instaurés seulement depuis la rentrée 2014 dans la majorité des communes.

D'autre part, les annonces faites, notamment, par le ministre de l'éducation nationale Benoît Hamon concernant l'apprentissage du code, avaient pour cadre, justement, les temps d'activité et de découverte issus de la réforme des rythmes scolaires et non le temps scolaire lui-même<sup>103</sup>. Cela signifie que ces ateliers d'apprentissage sont dans les faits délégués à des associations ou structures compétentes. Les bibliothèques – au même titre que certains EPN, dont nous reparlerons plus loin – peuvent fournir à ces associations un lieu équipé pour ces activités. Comme nous le verrons dans le prochain chapitre, certaines bibliothèques développent d'ores-et-déjà, en dehors du temps scolaire, des ateliers d'initiation au code, à destination du jeune public et/ou des adultes. De telles structures sont donc tout à fait légitimes pour s'emparer de l'apprentissage scolaire dans le cadre des TAD.

Pour les bibliothèques, l'accueil de classes n'est cependant pas sans poser problème. Pour Aïssa Droui, animateur multimédia à la Bibliothèque municipale de Lyon<sup>104</sup>, il n'y a de sens à accueillir des classes que pour répondre à un projet bien précis, ayant réfléchi à la pédagogie adaptée. Or, trop souvent, l'accueil de classe est institutionnalisé et relève plus de la routine que d'un projet pédagogique innovant.

### 2.3 DES ENTITÉS SPÉCIALISÉES : LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES

Les bibliothèques ne sont pas la première institution à s'être saisie de la question de l'accès et de la formation au numérique. Alors que la plupart d'entre elles n'ont pris conscience de cet enjeu qu'assez récemment, les politiques publiques des années 1990 et 2000 ont permis la mise en place d'entités spécialisées sur la question de l'accès au numérique, disparates dans leurs statuts et services, regroupées sous la dénomination d' « Espace Public Numérique ». Ces institutions phare de la décennie 2000 ont largement porté les initiatives liées à la formation publique au numérique, parfois en partenariat plus ou moins resserré avec les bibliothèques publiques ou d'autres structures (mairies, postes, centres sociaux, centres de formation pour adultes, etc.). Depuis le début des années 2000, cependant, les subventions publiques qui faisaient largement vivre une grande partie de ces structures se sont progressivement réduites à peau de chagrin sous la pression de la crise économique, rendant indispensable pour celles-ci de trouver un nouveau modèle économique ou de se rapprocher d'autres institutions capables de les soutenir. C'est notamment ce que relève le rapport sur l'inclusion du CNNum, qui préconise la création de « lieux partagés », éventuellement avec les bibliothèques publiques<sup>105</sup>.

---

<sup>103</sup>Cet objectif a été confirmé par le Président de la République en novembre 2014 et a été inscrit dès la rentrée 2014 dans le cadre du projet de nouveau socle commun du conseil supérieur des programmes.

<sup>104</sup>Entretien avec Aïssa Droui, animateur numérique à la bibliothèque Jean Macé, 23 octobre 2010.

<sup>105</sup>CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Citoyens d'une société numérique, op. cit.*, p. 60.

### 2.3.1 Les EPN : une institution phare de la décennie 2000

Les premiers Espaces Publics Numériques implantés en France datent de la fin des années 1990 et sont dans l'ensemble contemporains du PAGSI évoqué plus haut<sup>106</sup>. Dans le cadre de ce programme d'action, et avant même le CISI de 2000 qui crée officiellement le label « Espace Public Numérique », plusieurs ministères avaient été chargés de lancer des initiatives en faveur de lieux de démocratisation des technologies de l'information et de la communication.

#### 2.3.1.1 *Histoire et typologie des Espaces Publics Numériques*

Dès 1998, le Ministère de la Culture et de la Communication créait le programme « Espace Culturel Multimedia », pour soutenir l'implantation d'équipements numériques au sein des structures culturelles ou socioculturelles existantes. Plus encore que l'accès aux technologies numériques, les ECM avaient pour ambition de favoriser l'expression culturelle et artistique grâce aux nouvelles technologies.

La même année, la Caisse des Dépôts et Consignations prenait l'initiative de développer des « Cyber-bases », en collaboration et en soutien financier des collectivités territoriales. Il s'agissait de faciliter le développement d'« espace[s] numérique[s] porté[s] par une *structure publique pérenne, telle qu'une collectivité locale, et géré[s] par une équipe d'animateurs professionnels*<sup>107</sup> ». Concrètement, ces espaces équipés, souvent accolés à d'autres structures territoriales (notamment des bibliothèques), permettaient l'accès libre à Internet et proposaient une offre d'initiation et de formation. Ils étaient gérés par des animateurs formés à l'accueil, l'animation et aux technologies numériques. Pour accompagner et fédérer ces Cyber-bases, la Caisse des dépôts avait dès l'origine prévu une charte « Cyber-base », commune à toutes les structures prétendant au label, ainsi qu'un portail national rassemblant des fiches ressource et des outils administratifs et financiers à destination des collectivités de tutelle. À partir de 2005, sur la demande du Ministère de l'Emploi, la Caisse des Dépôts et Consignations a amplifié le programme Cyber-base plus particulièrement en lien avec les Maisons de l'emploi ; de même, à partir de 2007, quelques espaces « Cyber-base Justice » ont ciblé plus spécifiquement les publics en privation de liberté ou en réinsertion. Un programme à destination des écoles primaires avait également été lancé en 2008.

Peu après le lancement des ECM et des Cyber-bases, le Ministère de la Jeunesse et des Sports, sur l'initiative de l'Institut National de la Jeunesse et de l'Éducation Populaire, lançait en 2000 les « Points Cyb » au sein de son réseau d'information pour la jeunesse : centres régionaux (CRIJ), bureaux (BIJ) et points d'information (PIJ). Disposant d'au moins cinq ordinateurs reliés à internet, animés par des animateurs en information jeunesse formés aux technologies numériques, les Points Cyb étaient plus spécifiquement destinés aux publics habituels de l'Information Jeunesse, en particulier les jeunes en recherche d'emploi. Des animations spécifiques avaient également pour ambition de favoriser l'expression ou la citoyenneté des jeunes, et de les aider à développer des pratiques culturelles et artistiques. À partir de juillet 2013, un portail internet collaboratif, [generationcyb.net](http://generationcyb.net), permettait d'améliorer la coordination du réseau jusqu'alors assez difficile. Lors du bilan réalisé après trois ans d'existence, en 2004, 598 structures étaient labellisées « Points Cyb », essentiellement en PIJ et pour les deux

<sup>106</sup>PAGSI : Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information, 1998 – voir plus haut 2.1.2 p. 41.

<sup>107</sup>Description accessible sur le portail du programme Cyber-base : <http://www.cyber-base.org/institutionnel/univers/homeProgramme.do>. La mise en valeur est d'origine.

tiers en zone urbaine. 858 animateurs en étaient chargés, et déplorait dans l'ensemble le manque de formations à leur disposition<sup>108</sup>.

Avec quelques autres initiatives (Cyberpostes, EPN financés par le Ministère de la Ville dans les « quartiers prioritaires », espaces de formation numérique du CNED...), les ECM, Cyber-bases et Points Cyb ont constitué le cœur du réseau des Espaces Publics Numériques jusqu'à la fin des années 2000. Ils sont également rejoints par des programmes régionaux ou locaux, parfois complémentaires aux labels nationaux : Cybercommunes en Bretagne, Points d'accès multimédia en Corse, Espaces Régionaux Numériques (ERN) en Pays-de-la-Loire, Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC) en Provence-Alpes-Côte d'Azur, Cybertribus en Nouvelle-Calédonie, Espaces Publics Internet (EPI) dans la Drôme, Lieux d'Accès Multimédia (LAM) en Isère, Points d'Accès Public au réseau Internet (PAPI) à Brest, etc<sup>109</sup>.

Pour fédérer ces initiatives, le CISI de 2000 mettait en place la Mission interministérielle pour l'Accès Public à l'Informatique (MAPI) et créait un label unique, « Espace Public Numérique » (EPN) attribuable à ces espaces multimédia quels que soient leur organisme de rattachement ou leur source de financement. Une charte définissait les caractéristiques fondamentales de l'ensemble de ces établissements : ouverture au grand public, accès gratuit à internet de deux heures par semaine (au minimum), délivrance du « Passeport pour l'internet et le multimédia » (PIM), neutralité vis-à-vis des opérateurs commerciaux, équipement d'au moins cinq ordinateurs et accompagnement par au moins un animateur multimédia qualifié, et adhésion au réseau de la MAPI, permettant les retours d'expérience et les projets communs. Grâce à l'action de la MAPI, et notamment la mise en place d'une signalétique commune et d'un annuaire géolocalisé, le terme EPN est rapidement devenu générique pour désigner les lieux publics d'accès et de formation aux technologies numériques, ce jusqu'à aujourd'hui, malgré l'obsolescence du label *stricto sensu*.

En effet, après le CISI de 2003, la MAPI fut remplacée par la Délégation des Usages de l'Internet (DUI), sous tutelle du Ministère délégué à la Recherche et aux Nouvelles Technologies. Poursuivant l'action de la MAPI tout en accentuant le rapprochement des EPN avec les collectivités territoriales et en encourageant la diversification des usages (non plus seulement l'initiation aux usages de base, mais également accès au savoir, à la culture, recherche d'emploi, etc.), la DUI est à l'origine, en 2003, de la charte « NetPublic », encore en vigueur aujourd'hui. Le portail Netpublic recense en 2014 près de 5000 EPN (au sens large), dont la moitié sont titulaires du label « Netpublic ».

### ***2.3.1.2 Une véritable expérience de la formation aux littératies numériques***

Bien qu'à l'origine conçus comme un programme d'aménagement du territoire, permettant avant tout de faciliter l'accès des citoyens aux nouvelles technologies et en particulier à Internet, les EPN se sont vite spécialisés en lieux de formation aux usages et plus généralement à la culture numérique, encadrés par des animateurs qualifiés. La charte EPN de 2000 le précise déjà :

---

<sup>108</sup>Conclusions tirées de POINT CYB : ESPACE JEUNE NUMÉRIQUE, *Synthèse du questionnaire envoyé dans les régions*, 2004, accessible en ligne : <http://www.generationcyb.net/IMG/pdf/Synthesebilanpcyb.pdf>.

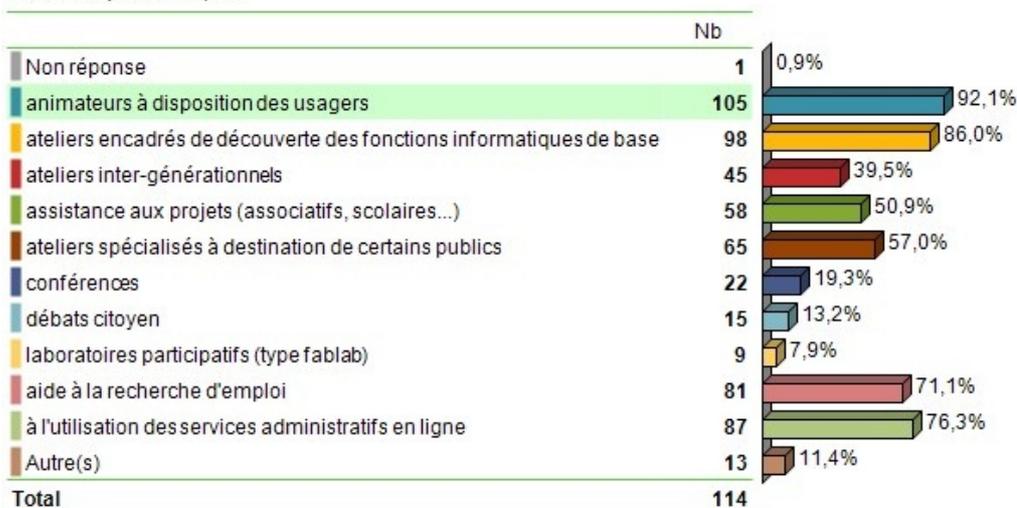
<sup>109</sup>La liste complète des labels d'EPN encore actifs est accessible sur le site du réseau Netpublic : <http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/programmes-reseaux-labels/>.

Les espaces qui optent pour le label affichent une orientation commune : proposer au public, au-delà de la mise à disposition de moyens matériels, un accompagnement et une première formation à l'utilisation des technologies de l'information.<sup>110</sup>

La charte NetPublic, quant à elle, mentionne spécifiquement « l'initiation et la découverte de la culture numérique », ainsi que le « développement des usages » basé sur l'expérimentation. L'enquête que nous avons menée entre septembre et novembre 2014 montre bien la diversité des actions développées par les EPN. La quasi-totalité des 114 répondants<sup>111</sup> propose ainsi un accompagnement par des animateurs qualifiés – c'est d'ailleurs une condition pour l'obtention de la plupart des labels. La plupart proposent des ateliers d'initiation informatique, parfois en direction de publics spécifiques, et un grand nombre fournissent une aide à la recherche d'emploi et à l'utilisation des services administratifs en ligne (voir graphique 1). Si, historiquement, ces ateliers ont d'abord concerné les usages de base, et non pas la littératie numérique proprement dite, ils se sont beaucoup diversifiés ces dernières années, faisant une place non négligeable à la recherche et à la critique de l'information, aux usages citoyens de l'Internet, aux réseaux sociaux, aux moyens de collaboration et de partage sur Internet, voire même, dans des cas encore minoritaires, à la sensibilisation aux modèles économiques, techniques et environnementaux des services numériques (voir graphique 2).

### Sous quelles formes votre EPN propose-t-il un accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique ?

Taux de réponse : 99,1%



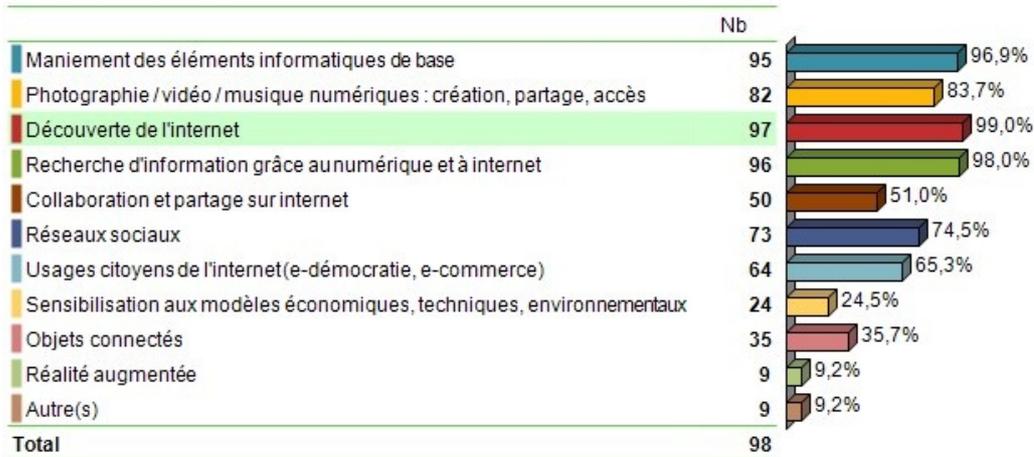
Graphique 1 : Enquête à destination des EPN – Actions d'accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique

<sup>110</sup>Suite aux changements institutionnels, il n'est plus possible de trouver sur internet les documents officiels d'origine. Une copie de la charte des EPN de la MAP est cependant accessible à cette adresse : [http://relaismenilmontant.free.fr/page2/page45/files/page45\\_blog\\_entry0\\_1.pdf](http://relaismenilmontant.free.fr/page2/page45/files/page45_blog_entry0_1.pdf).

<sup>111</sup>On peut cependant émettre des réserves sur la représentativité des réponses à l'enquête. On se reportera à l'annexe 2 qui en détaille la méthodologie.

## Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatiques de base : merci de préciser...

Taux de réponse : 100,0%

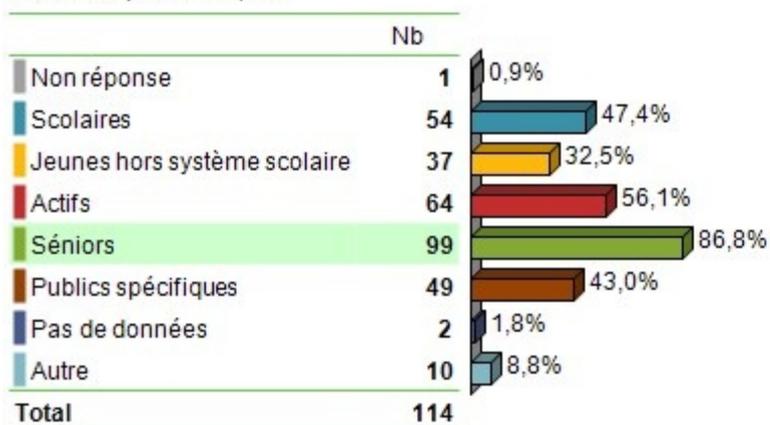


Graphique 2 : Enquête à destination des EPN – Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatiques de base

Si les seniors restent le principal public touché, des ateliers spécifiques à destination des demandeurs d'emploi, des scolaires, et, dans une moindre mesure, des publics en situation de handicap ou d'exclusion, permettent une assez forte démocratisation de leur action (voir graphiques 3 et 4).

## Quelles sont les principales catégories de populations participant aux activités proposées par l'EPN ?

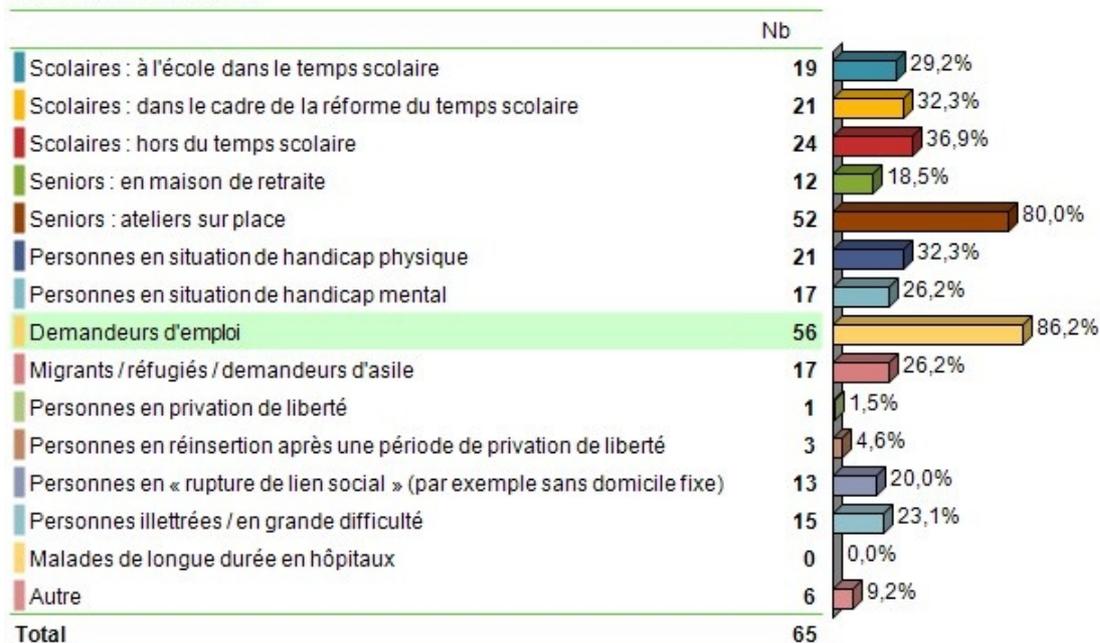
Taux de réponse : 99,1%



Graphique 3 : Enquête à destination des EPN – Principales catégories de population touchées (estimation)

### Ateliers spécialisés à destination de certains publics : merci de préciser...

Taux de réponse : 100,0%



Graphique 4 : Enquête à destination des EPN – Ateliers spécialisés à destination de publics spécifiques

S'il est indéniable que l'influence des EPN a été largement positive ces dernières années, il reste cependant difficile de la mesurer précisément. Du fait de la diversité de ces lieux – selon le programme dont ils sont issus, selon également la structure à laquelle ils sont rattachés – mais aussi de l'évolution rapide des actions proposées, établir un bilan de leur action à moyen terme se révèle une tâche fort ardue. Le seul laboratoire de recherche à étudier réellement la question est le Groupement d'Intérêt Scientifique M@rsouin, fondé en 2002 à l'initiative du Conseil Régional de Bretagne. Très relié aux EPN bretons, M@rsouin encourage la recherche sur les usages et technologies numériques selon des approches pluridisciplinaires ; il dispose notamment d'un observatoire sociologique, OPSIS<sup>112</sup>, et d'un laboratoire, LOUSTIC<sup>113</sup>. Il s'agit cependant d'un cas assez unique en France, ou même les coordinateurs régionaux ou nationaux ont parfois des difficultés à coordonner et évaluer la réussite des actions de leur réseau.

### **2.3.2 Des EPN aux bibliothèques publiques : l'épuisement d'un modèle**

Malgré cette réussite inégalée durant la dernière décennie, les Espaces Publics Numériques souffrent depuis quelques années de l'épuisement du modèle économique sur lequel ils s'appuyaient jusque là. Le désengagement progressif de l'État amène un certain nombre d'entre eux à envisager un changement radical de leur mode de fonctionnement. Le rapprochement avec les bibliothèques publiques, souvent l'approfondissement de partenariats existant déjà – et parfois constitutif de l'identité des deux établissements – constitue une piste de plus en plus avancée, profitable pour les deux institutions, et en fin de compte, pour la population.

<sup>112</sup>OPSIS, Observation et Prospective sur la Société de l'Information et ses Services, voir la présentation en ligne : [http://marsouin.org/spip.php?page=page\\_observer](http://marsouin.org/spip.php?page=page_observer).

<sup>113</sup>LOUSTIC, Laboratoire d'observation des usages des technologies de l'information et de la communication, voir la présentation en ligne : <http://www.loustic.net/>.

### 2.3.2.1 *L'épuisement des emplois et financements publics*

Lancés grâce à un investissement public volontaire à la fin des années 1990, qui finançait à la fois leur fonctionnement et, grâce à des statuts avantageux, le personnel d'animation, les EPN ont connu de graves difficultés économiques à la suite de la crise de la fin des années 2000. Dès 2003, le ministère de la Jeunesse et des Sports cessait de soutenir les Points Cyb, en transférant la responsabilité à la DUI nouvellement créée. Après avoir tenté en 2007 de réformer les ECM pour les diversifier, le ministère de la Culture annonçait la fin du programme en 2008. Enfin, alors que la Caisse des dépôts restait le principal financeur national des EPN, elle annonçait début 2014 la fin du programme « Cyber-base », selon elle suffisamment structuré pour n'être plus prioritaire :

L'implication de tous les acteurs du Réseau et leur appropriation du dispositif permettent aujourd'hui d'envisager un retrait progressif de la Caisse des Dépôts du programme Cyber-base®<sup>114</sup>.

Bien que le réseau national Netpublic continue de structurer et d'accompagner la plupart des EPN – encore que près d'un quart des répondants à notre enquête déclarent ne faire partie d'aucun réseau –, une grande partie d'entre eux sont uniquement financés par des subventions municipales ou intercommunales (voir graphiques 5 et 6). De plus en plus, les EPN dépendent également de la participation financière des usagers, ce qui n'est pas sans poser problème pour la démocratie sociale et l'inclusion qu'ils sont censés favoriser. Certains EPN vivent d'ailleurs difficilement la concurrence exercée par d'autres institutions publiques, et en particulier les bibliothèques. L'un des répondants à notre enquête, pourtant adossé à un centre social, pose ouvertement la question :

Les médiathèques doivent-elles proposer des formations gratuites ? Serait-il possible d'indexer des tarifs sur [ceux d]es structures associatives ?

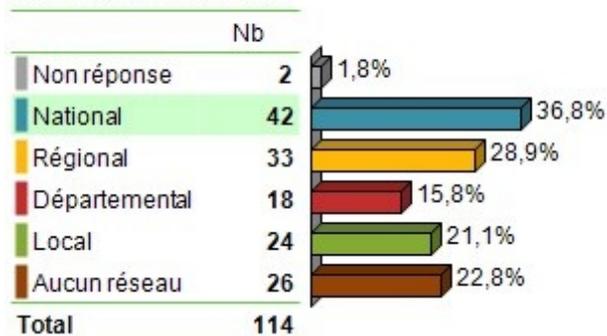
Plus encore que la facturation des formations au numérique, une telle concurrence économique entre acteurs d'un même territoire pour des prestations similaires nous semble poser un réel problème, sur lequel nous reviendrons en détail plus loin. Certains modèles économiques expérimentés par les collectivités territoriales, comme l'externalisation par appel d'offres de l'animation des EPN, ou même d'un réseau régional d'EPN – ce qui correspond dans les faits à une délégation onéreuse de service public – peut poser question ; une étude plus approfondie du fonctionnement des structures ainsi déléguées par rapport à celles qui sont directement gérées par des agents territoriaux serait nécessaire pour mieux cerner leurs avantages et inconvénients.

---

<sup>114</sup>Message affiché sur la page d'accueil du portail Cyber-base, daté du 2 juin 2014 : <http://www.cyber-base.org>.

### L'EPN fait-il partie d'un réseau...

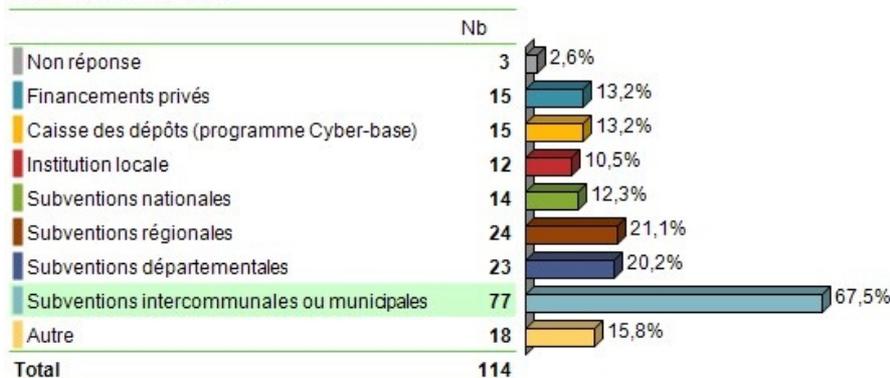
Taux de réponse : 98,2%



Graphique 5 : Enquête à destination des EPN – Réseaux d'EPN

### Quels sont les principaux types de financement de l'EPN ?

Taux de réponse : 97,4%



Graphique 6 : Enquête à destination des EPN – Sources de financement

La question des subventions publiques n'est pas la seule qui se pose face au progressif désengagement de l'État. Initiés par le ministre Jospin à la fin des années 1990, les EPN ont profité à plein du dispositif des emplois-jeunes. Ce type de contrats aidés conclus pour cinq ans renouvelables et réservés aux moins de 26 ans a constitué la porte d'entrée de la très grande majorité des animateurs multimédia. Outre la difficulté à pérenniser ce cadre d'emploi – depuis 2002, seuls les renouvellement de contrats bénéficiant déjà de ce dispositif sont possibles – cette stratégie de recrutement pose des problèmes sur le moyen terme, en particulier le manque de perspective de carrière du point de vue animateurs et le manque de stabilité (et parfois de formation) du point de vue des structures. La conversion, depuis 2003 de certains de ces emplois-jeunes en fonctionnaires territoriaux, liée là encore à la prise de responsabilité des collectivités territoriales sur des structures qui n'en dépendaient pas forcément, a constitué une gageure, mais semble aujourd'hui plutôt bien accomplie<sup>115</sup>.

#### 2.3.2.2 Bibliothèques et EPN

Les Espaces Publics Numériques entretiennent avec les bibliothèques une relation privilégiée, aussi bien sur le plan institutionnel et conceptuel que, dans bien des cas, localement et concrètement. De nombreux EPN ont profité d'un même mouvement

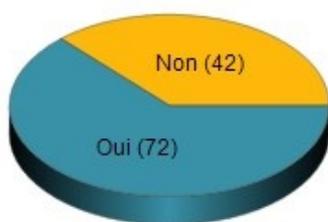
<sup>115</sup>C'est la conclusion que tire déjà Mickaël Le Mentec des enquêtes réalisées pour sa thèse de doctorat en 2008, tendance que semblent confirmer nos propres résultats (voir annexes). Mickaël LE MENTEC, *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*, op. cit., tableau 6 p.198.

d'équipement territorial que les bibliothèques, surtout en milieu rural. Le programme national des « ruches », lancé en 2003 par le ministère de la Culture en faveur de « nouvelles médiathèques de proximité » a souvent donné naissance à des bâtiments associant bibliothèques et cyber-bases.

Les bibliothèques (ou médiathèques) constituent de fait le principal équipement public auquel sont adossés les EPN ayant répondu à notre enquête – certes pas forcément représentatifs de l'ensemble des EPN français<sup>116</sup> – devant les Points d'Information Jeunesse et les centres sociaux (voir graphique 7). Même ceux qui ne sont pas structurellement associés à des bibliothèques en partageant le même bâtiment ou en mutualisant une partie des ressources humaines mènent souvent des actions communes avec les bibliothèques de leur territoire (voir graphique 8). Il s'agit là d'une conséquence naturelle de la proximité des missions de service public dévolues aux EPN et aux bibliothèques (voir plus bas).

### L'EPN est-il adossé à un équipement public ?

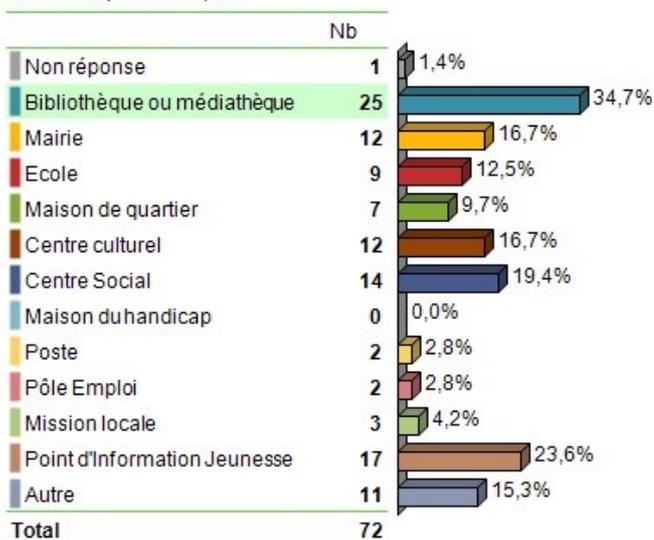
Taux de réponse : 100,0%



Graphique 7 : Enquête à destination des EPN – EPN adossés à des équipements publics

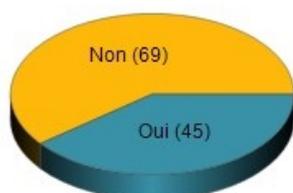
### Si oui, quel type d'équipement public ?

Taux de réponse : 98,6%



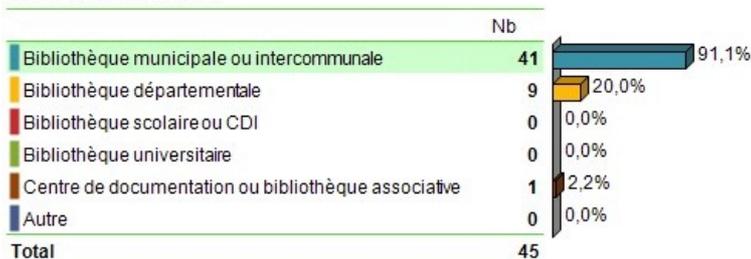
### Votre EPN travaille-t-il en association avec une (ou des) bibliothèque(s) autour de la formation au numérique ?

Taux de réponse : 100,0%



### Si oui, quel type de bibliothèque ?

Taux de réponse : 100,0%



Graphique 8 : Partenariats entre EPN et bibliothèques

Un certain nombre de bibliothèques publiques intègrent d'ailleurs un Espace Public Numérique, non pas seulement en partageant avec une entité distincte bâtiments, personnels ou animations, mais bien comme un service parmi d'autres

<sup>116</sup>Voir annexe 2 p. 117.

au sein de la bibliothèque. Dans certaines régions, les bibliothèques représenteraient en elles-mêmes près d'un quart (voire plus<sup>117</sup>) des EPN, et trente bibliothèques ont répondu à notre enquête par l'intermédiaire de l'annuaire Netpublic<sup>118</sup> (soit près de 30 % des répondants, dans la catégorie bibliothèques comme dans la catégorie EPN). Dans un certain nombre d'entre elles, cependant, les espaces numériques ont été conçus « à part » du reste de la bibliothèque, en dépendant administrativement mais utilisant essentiellement des espaces spécifiques avec des personnels spécialisés. L'intégration des services et des personnels, qui est aujourd'hui une tendance de fonds dans ces établissements, constitue parfois un processus difficile qui heurte les habitudes professionnelles (nous y reviendrons dans le prochain chapitre, en particulier sur le cas des espaces multimédia de la bibliothèque municipale de Lyon).

Même sans envisager d'intégration aussi complète, le renforcement des partenariats entre bibliothèques et EPN présente de nombreux avantages pour ces derniers. Tout d'abord, les bibliothèques sont des structures publiques pérennes : alors que les EPN ne marquent le paysage institutionnel que depuis une quinzaine d'années, les bibliothèques disposent d'une longue tradition historique et d'une charge symbolique et politique forte. Autrement dit, la fermeture d'un EPN nuit « seulement » au service public de qualité qu'il peut dispenser, alors que la fermeture d'une bibliothèque, « lieu de savoir », est d'abord perçue comme un danger majeur pour la démocratie et la culture, ce qui en fait un acte politique très fort aux répercussions durables sur l'opinion publique – donc, extrêmement rare. De la même façon, bien que les bibliothèques connaissent des restrictions budgétaires comme tous les autres services publics, cette même charge symbolique fait que les crédits de fonctionnement restent (pour l'instant et dans la plupart des cas) suffisants pour permettre des politiques tarifaires à destination des usagers raisonnables : en cela, elles peuvent éviter aux EPN la dérive pointée plus haut, qui consiste à faire payer les services destinés à améliorer l'inclusion sociale. Par ailleurs, les bibliothèques, pour certaines relativement réticentes à l'introduction des technologies numériques il y a quinze ans, ont aujourd'hui largement progressé dans ce domaine et disposent dans leur très grande majorité d'un équipement informatique correct, sinon forcément à la pointe. Comme c'était déjà le cas pour le programme des ruches, qui rendait indispensable pour prétendre aux subventions « la forte présence des TICE (technologies de l'information et de la communication électroniques)<sup>119</sup> » – ce qui explique notamment les nombreux partenariats alors conclus avec des EPN –, tout projet de nouvelle bibliothèque monté aujourd'hui prend en compte l'importance des ressources numériques.

Pour les deux structures, le rapprochement permet également une diversification des publics, ceux fréquentant l'EPN étant souvent tout à fait distincts de ceux fréquentant la bibliothèque. Pour fonctionner, cela nécessite cependant que chaque acteur profite de ses actions de médiation avec le public pour le sensibiliser aux ressources de l'autre structure, et à leur complémentarité. Cette difficulté existe même lorsque l'EPN est « intégré » dans la bibliothèque : à la Bibliothèque municipale de Lyon, par exemple, un axe de médiation fort des animateurs multimédia est de présenter les ressources documentaires de la bibliothèques en lien avec un atelier numérique<sup>120</sup>. De façon générale, plutôt que de se lancer dans concurrence économique pour attirer les

---

<sup>117</sup>Selon Marianne Baudoin, chef de projet « Usages numériques » pour le conseil général de Gironde (que je remercie pour cette information), près de la moitié des EPN de ce département sont ainsi déployés au sein de médiathèques.

<sup>118</sup>On se reportera aux annexes, et en particulier aux procédures de sollicitation des répondants.

<sup>119</sup>MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, *Programme-cadre des nouvelles médiathèques de proximité*, janvier 2003, accessible en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/programmeruches2007.pdf>.

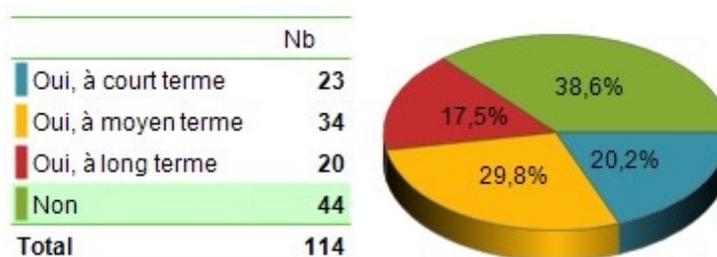
<sup>120</sup>D'après les entretiens menés avec Marie-Anne Dagonneau, responsable des espaces numériques de la Bibliothèque municipale de Lyon, et Aïssa Droui, animateur multimédia à la bibliothèque Jean-Macé. Nous y reviendrons dans le prochain chapitre.

usagers vers des services équivalents (voir plus haut), EPN et bibliothèques gagneraient largement, nous semble-t-il, à réfléchir à leur complémentarité et à mieux la mettre en valeur. Parmi les actions communes signalées dans notre enquête, l'accueil de classes en commun nous semble un exemple particulièrement pertinent de complémentarité entre les deux structures.

Suite au rapport sur l'inclusion du CNNum, qui interrogeait l'avenir des EPN (sans mentionner spécifiquement les bibliothèques), la perspective d'un rapprochement semble bien prise en compte par ceux-ci, du moins à en croire les résultats – non-représentatifs – de notre enquête (voir graphique 9). Pour beaucoup, cependant, ce rapprochement semble plutôt envisagé à contre-cœur, de nombreuses réponses d'EPN soulignant, plutôt que leurs avantages, les inconvénients présentés par les bibliothèques publiques. La plupart sont réels, et constituent également des enjeux pour l'avenir : (trop) faible amplitude horaire d'ouverture, réticence et manque de formation de certains personnels de bibliothèques, difficultés administratives liées notamment à la taille de la structure (souvent bien supérieure à celle de l'EPN), etc. D'autres relèvent plus du fantasme et du cliché sur les bibliothèques, mais doivent également être pris en compte : les bibliothèques sont-elles d'abord dédiées au livre (imprimé ou numérique) ? Doivent-elles surtout accueillir des chercheurs, des « intellectuels » ? Peut-on réellement y « faire du bruit » ? etc.

### Prévoyez-vous à court, moyen ou long terme de mettre en place ou d'approfondir un ou des partenariats avec des bibliothèques ?

Taux de réponse : 100,0%



Graphique 9 : Enquête à destination des EPN – Évolution prévue des partenariats entre EPN et bibliothèques

Ce deuxième chapitre a été l'occasion de revenir sur les acteurs de la formation au numérique en France<sup>121</sup> dans la dernière décennie. Outre le système scolaire, dont le rôle paraît évident mais qui peine parfois à se l'approprier, ce sont les Espaces Publics Numériques, résultant à l'origine des politiques nationales d'aménagement du territoire, qui ont le mieux réussi à prendre en charge le service public de formation au numérique. Bien que, pour certaines, en retard de ce point de vue, les bibliothèques portent dans leurs missions un rôle de partenaires privilégiés pour la transmission des littératies numériques, qui reste encore largement à approfondir. C'est l'objet du prochain chapitre, qui se penchera plus précisément sur certaines problématiques, réalisations et perspectives propres aux bibliothèques de lecture publique en termes de culture numérique.

---

<sup>121</sup>Une comparaison internationale serait très intéressante, que ce soit du point de vue des politiques publiques, de la prise en compte des technologies numériques dans la pédagogie scolaire, des EPN (qui connaissent leur pendant, parfois homonymes, dans de nombreux pays) ou des bibliothèques. Elle était malheureusement impossible dans le temps imparti à ce mémoire.



## CHAPITRE 3 – BIBLIOTHÈQUES ET FORMATION AU NUMÉRIQUE : UNE PLACE À PRENDRE ?

---

Parmi les acteurs effectifs ou pressentis de l'accompagnement au numérique, présentés dans le chapitre précédent, les bibliothèques ne sont pas les plus évidents ni les plus présents dans le discours public. S'étant saisies de cet enjeu après les EPN, moins incontestables que l'école publique dans ce rôle, elles ne disposent pas de la visibilité leur permettant de s'imposer comme acteur « naturel » de la formation au numérique. Le contexte actuel semble cependant particulièrement favorable aux bibliothèques publiques qui souhaiteraient se saisir de ce rôle : entre baisse des financements des EPN et initiatives scolaires encore balbutiantes, elles peuvent représenter, pour le moins, des partenaires privilégiés. Si la plupart des bibliothécaires ont conscience de cette opportunité et considèrent que cette mission de formation relève bel et bien du rôle des bibliothèques, celles-ci souffrent encore largement d'un déficit d'image auprès d'une large partie de la population, y compris de certains spécialistes de la médiation numérique. Comme dans beaucoup d'autres domaines, les bibliothèques pâtissent par ailleurs de l'absence de texte réglementaire définissant précisément leurs missions, et en particulier les limites de celles-ci face à d'autres acteurs publics. Entre l'idéal porté par les manifestes nationaux et internationaux et la réalité locale des services rendus par les bibliothèques, l'évolution parfois douloureuse des compétences professionnelles se trouve particulièrement mise en exergue.

Pourtant, se saisir de l'accompagnement au numérique constitue très probablement une chance pour les bibliothèques, et pour la perception qu'en gardent les habitants des territoires, et elles peuvent déjà avancer un certain nombre d'atouts : habitude de servir et d'insérer des publics très divers, expertise dans la médiation de l'information et de la connaissance, mais également dans le divertissement et les apprentissages ludiques et non scolaires... De fait, de nombreuses réalisations ont déjà été menées par certaines bibliothèques de lecture publique dans le domaine de la formation au numérique, que ce soit de leur propre chef ou en partenariat avec d'autres acteurs.

Ce chapitre vise à approfondir ces questions en particulier : face aux enjeux évoqués dans le premier chapitre, et aux acteurs en place énumérés dans le deuxième, quel peut-être le rôle des bibliothèques de lecture publique dans l'accompagnement des citoyens à l'acquisition d'une culture numérique ? Si cette mission est avérée, quelles sont, pour la remplir, leurs atouts et leurs faiblesses ? Enfin, quelles ont été jusqu'à présent les réalisations fructueuses des bibliothèques dans ce domaine, et dans quelle mesure est-il possible de s'en inspirer ? Nous envisagerons tout d'abord la position ambiguë des bibliothèques entre l'idéal démocratique élevé des professionnels, la conception plus réductrice qu'en ont les usagers, et les indispensables compromis du quotidien, liés, en particulier, à la difficile mutation des compétences professionnelles. Dans un deuxième temps, nous nous attarderons plus particulièrement sur les atouts des établissements de lecture publique pour prendre en charge une partie de l'accompagnement numérique des citoyens, avant de terminer par les cadres existants et les réalisations concrètes de ceux-ci.

## 3.1 LES BIBLIOTHÈQUES ENTRE IDÉAL DÉMOCRATIQUE ET CONTRAINTES PROFESSIONNELLES

Il n'existe pas, en France, de texte législatif ou réglementaire définissant avec précision les missions des établissements dits « de lecture publique » et généralement appelés « bibliothèques » ou « médiathèques ». Si cette absence rend parfois possible une appréciable souplesse dans le rôle que chaque collectivité territoriale souhaite donner à sa bibliothèque, elle permet un flou souvent fâcheux, et parfois un hiatus certain entre les idéaux auxquels souscrivent intellectuels et bibliothécaires, la perception de la population quant à l'utilité actuelle ou envisageable à l'avenir de cet équipement public, et les actions effectivement réalisées ou projetées, qui tiennent nécessairement compte des contingences budgétaires, notamment en ce qui concerne les ressources humaines. Pour questionner plus particulièrement le rôle des bibliothèques dans la formation au numérique, ce sont ces trois dimensions qu'il nous faut maintenant explorer.

### 3.1.1 Une « mission sacrée » des bibliothèques

#### 3.1.1.1 La bibliothèque symbolique : un idéal démocratique

Les bibliothèques bénéficient, en France et dans le monde, d'une charge symbolique et historique extrêmement favorable. Sur un plan intellectuel plus que pratique, elles sont l'instrument d'émancipation des citoyens qui a permis la diffusion des Lumières et de la démocratie. Vecteur du livre et de l'écrit à la base de notre civilisation, elles en sont un équipement indispensable, lieu par excellence d'accès à la connaissance et d'éveil civique. Cet idéal auquel toutes les bibliothèques tentent de se conformer transparaît dans les principales déclarations en leur faveur que sont, à l'international, le *Manifeste sur la bibliothèque publique* de 1994, rédigé par l'UNESCO et l'IFLA, association internationale des bibliothèques<sup>122</sup>, ou, en France, la *Charte des bibliothèques* de 1991. L'article 3 de cette dernière stipule par exemple :

La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société<sup>123</sup>.

L'aide à l'acquisition d'une culture numérique démocratique telle que définie dans le premier chapitre de ce mémoire correspond tout à fait à cette mission d'accompagnement de « citoyens [bien informés], capables d'exercer leurs droits démocratiques et de jouer un rôle actif dans la société » donnée par le manifeste de l'UNESCO<sup>124</sup>, qui précise d'ailleurs explicitement l'importance de la formation au

<sup>122</sup>UNITED NATION EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*, 1994, accessible en ligne : [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html).

<sup>123</sup>CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES, *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991*, extrait du *Rapport du président pour l'année 1991*, Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, ministères de l'Éducation nationale, de la Culture et de la Recherche, 1991, accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>.

<sup>124</sup>« La liberté, la prospérité et le développement de la société et des individus sont des valeurs humaines fondamentales. Elles ne peuvent s'acquérir que dans la mesure où les citoyens sont en possession des informations qui leur permettent d'exercer leurs droits démocratiques et de jouer un rôle actif dans la société. (...) La bibliothèque publique, porte locale d'accès à la connaissance, remplit les conditions fondamentales nécessaires à l'apprentissage à tous les âges de la vie, à la prise de décision en toute indépendance et au développement culturel des individus et des groupes sociaux. (...) ». UNESCO, *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*, op. cit.

numérique (mission 11). Exacerbé dans le cas des pays en voie de développement, ce rôle crucial des bibliothèques est également particulièrement défendu, en France, dans les régions rurales où il s'agit du seul équipement culturel aisément accessible aux habitants<sup>125</sup>.

Pour appuyer ce rôle civilisateur utopique, les bibliothécaires français se reportent volontiers à des initiatives étrangères, généralement anglo-saxonnes, qui deviennent tout aussi mythiques au sein de la profession. Il n'est pas anodin, par exemple, que les récentes rencontres professionnelles consacrées au « rôle stratégique des bibliothèques dans l'appropriation du numérique<sup>126</sup> » aient fait la part belle à la présentation des « Idea Stores » londoniens. Ces institutions, pourtant très marquées par une tradition anglo-saxonne peu développée en France, font partie de ces « mythes » professionnels au même titre, par exemple que les « learning centres » ou les bibliothèques « troisième lieu » des Pays-Bas, des pays scandinaves ou des États-Unis. Bien que leur transposition dans le contexte français actuel soit visiblement assez difficile sur le plan pratique, ils permettent aux bibliothécaires d'entretenir une vision élevée de leur mission.

### 3.1.1.2 *Les bibliothécaires face au rôle de la bibliothèque*

L'enquête que nous avons menée auprès de 140 bibliothèques de lecture publique françaises semble confirmer cette observation<sup>127</sup>. La question suivante était posée en fin de questionnaire, pour le reste plutôt consacré aux réalisations concrètes des bibliothèques qu'à l'opinion du répondant :

Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?

Les bibliothécaires répondant disposaient d'un choix fermé (« oui » ; « oui, temporairement, en attendant sa généralisation à l'école » ; « oui, mais dans une faible mesure » ; « non ») ainsi que d'un espace de libre expression dont ils se sont largement saisis et qui révèle de nombreuses tendances selon nous caractéristiques.

Comme le paragraphe précédent le laissait supposer, une grande majorité des bibliothécaires croit au rôle des bibliothèques dans la formation au numérique. Moins d'un quart formule des réserves quant à ce rôle, et seulement trois bibliothèques pensent qu'il est inexistant (graphique 10). Cette proportion est bien entendu loin de refléter celle des actions effectivement réalisées ; elle montre plutôt l'image que se font les bibliothécaires du rôle de la bibliothèque.

---

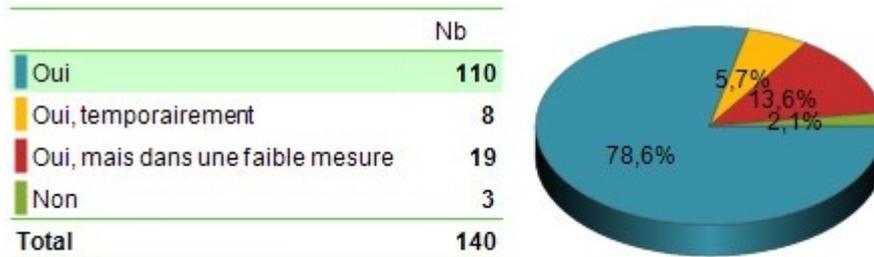
<sup>125</sup>Ce rôle « civilisationnel » des bibliothèques en zones rurales transparaît dans plusieurs réponses libres à notre enquête, émanant notamment de bibliothécaires ruraux.

<sup>126</sup>« Le rôle stratégique des bibliothèques dans l'appropriation du numérique » (Strasbourg, 4 décembre 2014), journée professionnelle organisée par la Bibliothèque Publique d'Information et le Centre national de la fonction publique territoriale dans le cadre du cycle « Partager les savoirs, faire société : les bibliothèques dans la cité », programme accessible en ligne : <http://www.bpi.fr/journee-detude-le-role-strategique-des-bibliotheques-dans-lappropriati-1>.

<sup>127</sup>Une grande partie des conclusions de ce chapitre s'appuie sur cette enquête, dont la méthodologie et les résultats complets figurent en annexe. Rappelons ici que, réalisée sans prise en compte de quotas, sur un échantillon relativement faible de bibliothèques volontaires, donc pour la plupart intéressées par la problématique, cette enquête ne peut être considérée comme représentative au niveau national. Toutes les proportions évoquées se rapportent au nombre total de répondants et leur généralisation doit être postulée avec précaution et réserve.

## Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?

Taux de réponse : 100,0%



Graphique 10 : Enquête à destination des bibliothèques – Estimation du rôle des bibliothèques dans la formation au numérique

Dans leurs réponses libres, les bibliothécaires expriment cependant un certain nombre de réserves, généralement liées à la nécessité de définir des limites concrètes à ce rôle abstrait. La notion de « missions » (au pluriel) est particulièrement présente dans ces réponses. D'origine religieuse, le mot reste particulièrement ancré dans l'imaginaire du service public français. Plus qu'une « activité d'intérêt général » (définition du site vie-public.fr de la direction de l'information légale ou administrative), il s'agit d'un véritable mandat dont est investie une institution publique. Dans le cas des bibliothèques, dépourvues de définitions légales de ce mandat, se pose avec acuité la question du partage de cette charge avec les autres acteurs publics, qui peuvent sembler plus compétents ou mieux outillés pour répondre à un besoin particulier de la société.

C'est donc logiquement que les répondants niant ou minimisant le rôle des bibliothèques dans la formation au numérique arguent que cette fonction ne figure pas dans leurs missions, ou qu'il s'agit plus spécifiquement de celles d'autres acteurs publics auxquels la bibliothèque ne doit pas faire concurrence (ni ne doit décharger de leurs responsabilités). Dans tous les cas, il convient, pour les bibliothécaires répondants, de bien réfléchir aux contours de ces missions avant toute action, afin de décider s'il est ou non opportun d'y inclure l'accompagnement à la culture numérique et dans quelles limites.

S'agissant de la diffusion et de la transmission des connaissances, les bibliothèques doivent s'interroger sur les implications des cultures numériques dans le cadre de leurs missions : concurrence, opportunités et singularité du numérique<sup>128</sup>. (...)

Les principales limites identifiées par les professionnels sont les suivantes :

- Le rôle d'une bibliothèque consiste-t-il essentiellement dans la médiation de ses collections ? De l'information en général ? L'accompagnement des bibliothèques à l'acquisition d'une culture numérique doit-il se limiter à l'apprentissage de la recherche critique d'information (*information literacy*) ou peut-il être étendu à une compréhension critique plus générale des technologies (voir plus bas) ?

<sup>128</sup>Réponse n°39 à l'enquête auprès des bibliothèques.

- Les missions et les compétences des bibliothèques se situent-elles seulement dans la *médiation* ou peuvent-elles aller jusqu'à la *formation* ? Si elles comprennent cette dernière, peuvent-elles et doivent-elles aller jusqu'à l'« incubation du numérique », c'est à dire le soutien des initiatives privées dans le domaine de l'économie numérique ?
- Les bibliothèques doivent-elles essentiellement investir la sphère numérique dans leurs domaines traditionnels (lecture<sup>129</sup>, consommation de contenus, éventuellement jeu) ou s'étendre bien plus largement à des activités comme, par exemple, la fabrication numérique ?
- Dans certains domaines, comme la recherche d'emploi, jusqu'à quel point la bibliothèque peut-elle accompagner des publics souvent fragiles sans les « tromper » en leur proposant des services que d'autres institutions publiques sont plus compétentes (et plus habilitées) pour rendre ?

À ces limites, évoquées de façon récurrente par les bibliothécaires à la fois dans notre enquête, dans les journées d'étude auxquelles nous avons pu assister et durant nos entretiens, s'ajoute la crainte, certes assez diffuse pour l'instant, que ces missions, même légitimes, obligent les bibliothèques à réduire la part de leurs ressources consacrée à d'autres missions, plus centrales encore, comme notamment le développement de la lecture publique. Pour Philippe Charrier, directeur des bibliothèques municipales de Strasbourg, la place et l'ampleur de la formation au numérique dans les activités des bibliothèques constitue le véritable débat à avoir aujourd'hui, bien plus que celui du rôle des bibliothèques, puisque la plupart s'en sont emparées de fait. Dans ce débat, la réponse du public doit être, selon lui, étudiée avec une grande attention et autant que possible anticipée<sup>130</sup>.

### 3.1.2 Une question d'image

#### 3.1.2.1 *Les bibliothèques, royaume du livre ?*

La plupart des habitants, en effet, ne pensent pas aujourd'hui spontanément aux bibliothèques pour les accompagner dans l'acquisition d'une culture numérique. Pour beaucoup, la bibliothèque reste le lieu d'accès au livre, éventuellement à d'autres contenus multimédias. L'accès même à d'autres ressources informationnelles en bibliothèque – ressources numériques ou en ligne, etc. – est loin d'être évident pour tous les usagers. Marie-Anne Dagonneau, responsable du réseau des espaces multimédias des bibliothèques municipales de Lyon, pointe la surprise de certains usagers à l'issue des activités numériques : « J'ignorais que la bibliothèque puisse proposer ce service ; si j'avais su je serais venu plus tôt !<sup>131</sup> ».

---

<sup>129</sup>Signalons par exemple cette intéressante réponse à notre enquête (réponse n°81) : « La Médiathèque de Rochefort a développé une maison d'édition numérique qui ouvrira en novembre 2014 avec des titres en ligne à télécharger gratuitement depuis la pirate box dans nos murs, depuis notre site web et depuis Amazon et l'Appstore. Ces livres seront inédits (patrimoine local mais aussi écrivains contemporains). Ce faisant nous pensons faire autant pour l'encouragement à la lecture sur tous supports qu'en dispensant des cours devant des ordinateurs. ». On peut bien évidemment adresser certaines critiques à ce raisonnement (une pirate box est-il vraiment un dispositif intuitif pour les usagers dépourvus de culture numérique ? L'accès simultané à des livres numériques depuis une pirate box et de grands sites commerciaux ne constitue-t-il pas une opportunité ratée d'informer le public sur l'écosystème de l'Internet ?), mais il témoigne d'un raisonnement poussé sur les missions de la bibliothèque, ici essentiellement identifiées comme l'encouragement de la lecture.

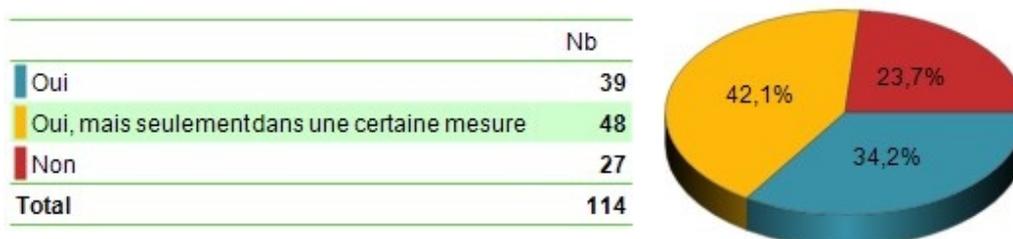
<sup>130</sup>Philippe CHARRIER, introduction à la journée professionnelle « Le rôle stratégique des bibliothèques dans l'appropriation du numérique » (Strasbourg, 4 décembre 2014).

<sup>131</sup>Entretien avec Marie-Anne Dagonneau, coordinatrice des espaces multimédia du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon, 22 octobre 2014.

Là encore, la notion de missions de service public prend toute son importance : si les bibliothécaires cherchent, on l'a vu, à poser des limites à ces missions, ils se trouvent encore bien au-delà de celles que leurs prêtent un certain nombre d'autres acteurs et d'usagers, moins imprégnés par l'idéal démocratique mythique de la bibliothèque évoqué plus haut. Ainsi la question du rôle des bibliothèques dans la formation au numérique, posée dans les mêmes termes aux bibliothécaires et aux responsables d'Espaces Publics Numériques, donne-t-elle des résultats sensiblement différents (cf. graphique 11).

### Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?

Taux de réponse : 100,0%



Graphique 11 : Enquête à destination des EPN – Estimation du rôle des bibliothèques dans la formation au numérique

Les réponses libres des responsables d'EPN, qu'ils soient ou non favorables à la formation au numérique en bibliothèques (ou en collaboration avec les bibliothèques), interrogent les limites des attributions de celles-ci, et en particulier leur rapport privilégié avec le livre et la lecture, comme en témoignent les exemples ci-dessous<sup>132</sup> :

- [Le rôle des bibliothèques réside] uniquement dans l'aspect des outils numériques qui servent la culture et l'aspect social. Savoir utiliser une liseuse, une tablette ou un ordinateur pour contacter sa famille, lire un livre, voir un film, créer un site Internet, etc. Une médiathèque peut aussi proposer de la formation à distance, mais elle ne donne pas de cours sur la programmation informatique. (9)
- La bibliothèque est encore dans trop d'esprits d'usagers une « collection de livres », alors que c'est aujourd'hui un espace de rencontre, de partage, de médiation. (...) De la lecture, on passe à la recherche, à la production, au partage. (16)
- Les bibliothèques ont pour but de donner accès à des ressources documentaires et culturelles qui sont de plus en plus numériques. Il n'est cependant pas dans leur fonction première de former leurs usagers aux nouveaux outils. (69)

<sup>132</sup>Le chiffre entre parenthèses renvoi au numéro d'ordre chronologique de réponse à l'enquête adressée aux EPN. Voir annexe 2 p. 117 et suivantes.

- La mission d'une médiathèque est de donner un accès à la connaissance et à la culture. Le numérique n'est qu'un nouveau support. (88)
- Apprendre à lire, écrire et compter sont du domaine de l'école. Proposer des réservoirs de lectures et d'écritures sont le domaine des bibliothèques. Les bibliothèques devraient proposer des modes de lectures et d'écritures numériques et offrir des accès à une culture plus technique/numérique. (96)

Ces réactions concordent avec d'autres études sur le sujet, comme par exemple l'enquête européenne commanditée en 2012 par la Bill & Melinda Gates Foundation, consacrée à la « perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques » et coordonnée en France par la Bibliothèque Publique d'Information<sup>133</sup>.

### ***3.1.2.2 Les littératies numériques, une chance pour les bibliothèques ?***

Si ces réserves témoignent de la conception que les habitants, usagers ou non, se font actuellement des bibliothèques, elles n'ont, tout comme la prétendue opposition des livres et des écrans, rien d'irréversible, et peuvent au contraire constituer une véritable opportunité pour les bibliothèques. C'est notamment le point de vue exprimé par les animateurs multimédia de la Bibliothèque municipale de Lyon. Pour Aïssa Droui, les espaces multimédia peuvent constituer – et constituent déjà dans une certaine mesure – une porte d'entrée pour des publics ne fréquentant pas habituellement les bibliothèques. Face au constat que la plupart des usagers des espaces multimédia ne viennent en bibliothèque que pour les services numériques, la Bibliothèque municipale de Lyon, a en effet résolument insisté sur la médiation des ressources complémentaires des espaces documentaires et des espaces numériques de la bibliothèque, comme nous l'avons mentionné plus haut<sup>134</sup>. Pour Marie-Anne Dagoneau, directrice des espaces multimédias, cette porosité entre les différents services de la bibliothèque est à la fois une nécessité et une grande chance : constatant notamment la difficulté à toucher un public au-delà des habitués, malgré la communication externe – qui, de fait, atteint essentiellement les habitants qui y sont déjà attentifs, généralement les usagers de la bibliothèque – elle soutient particulièrement l'élargissement des publics permis par le contact entre les différentes « branches » (ou missions) du service public de la bibliothèque. Pour tout un public en situation d'exclusion, attiré seulement par l'accès et la formation aux nouvelles technologies, la médiation des animateurs numériques désacralise la bibliothèque, parfois perçue comme une institution hostile, en permettant à ces usagers à la fois de connaître les ressources proposées et des bibliothécaires/médiateurs de référence, identifiés, à qui s'adresser.

### **3.1.3 La difficile évolution des compétences professionnelles**

La distinction que nous venons de faire entre bibliothécaires et animateurs multimédia constitue, cependant, une difficulté et un enjeu particulièrement importants et ardu pour les bibliothèques qui se sont saisies, ou souhaitent se saisir, de l'accompagnement des usagers dans l'acquisition d'une culture numérique. La question de l'évolution des compétences professionnelles – qui inclut à la fois la formation des bibliothécaires en poste et de nouvelles attentes lors des recrutements – constitue une

---

<sup>133</sup>Susannah QUICK, Gillian PRIOR, Ben TOOMBS, Luke TAYLOR et Rosanna CURRENTI, *Enquête paneuropéenne destinée à évaluer les perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques*, étude commanditée par la Bill & Melinda Gates foundation, rapport final, mars 2013, accessible en ligne : <http://www.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/Inclusion/Illectronisme/Final-Report-FR-Cross-European-Library-Impact.pdf>.

<sup>134</sup>Voir p. 59.

des principales difficultés, très souvent évoquée à la fois par les bibliothécaires et par les responsables d'EPN interrogés sur les évolutions possibles des bibliothèques. Pour les uns comme pour les autres, il existe actuellement une carence à la fois quant aux compétences informatiques des bibliothécaires et quant à leur confiance dans leur capacité à assurer une médiation dans ce domaine.

### ***3.1.3.1 Compétences numériques, compétences pédagogiques : quelle légitimité en bibliothèques ?***

Certains bibliothécaires, pourtant, questionnent la légitimité de ces nouvelles compétences. La trop grande spécialisation numérique est même considérée par certains comme un obstacle à la médiation d'usagers en grande difficulté. Il serait plus aisé à un non-informaticien, pour qui toutes les techniques ne sont pas « évidentes » de comprendre et de se mettre au niveau de ces usagers, donc de mieux les former. Cette affirmation, bien entendu, peut tout à fait être discutée : plus qu'un niveau « moyen » de compétences techniques, des compétences pédagogiques sont probablement bien plus efficaces pour une médiation de qualité. L'une des intéressantes conclusions de l'atelier consacré aux actions de formation au numérique en bibliothèque lors de la récente journée d'étude de l'ABF<sup>135</sup> était, justement, que le transfert progressif de la responsabilité des ateliers de formation au numérique d'animateurs à fortes compétences techniques vers des bibliothécaires plus formés à la médiation correspondait, avec quelques nuances, au déplacement de la demande de formation aux techniques pédagogiques vers une demande de formations techniques. Les deux semblent pourtant complémentaires et indispensables, bien que l'existence même de formations de formateurs – initiative connaissant un grand succès dans les communautés à même de la mettre en place, comme récemment dans les bibliothèques de la Ville de Paris – pose, là encore, question à certains. La bibliothèque doit-elle accueillir des formateurs, ou plutôt des médiateurs ou des animateurs ? Cette question renvoie, une fois encore, à celle des « missions » de la bibliothèque, notamment vis-à-vis d'autres acteurs effectivement spécialistes de la formation continue. Cette réticence se traduit, par exemple, dans le refus de nombreuses bibliothèques à délivrer plus que des attestations de présence aux ateliers numériques qu'elles proposent afin de ne pas identifier ceux-ci à des formations diplômantes.

### ***3.1.3.2 L'offre de formation continue à destination des bibliothèques***

Bien que les journées professionnelles sur le sujet soient assez courantes, les stages de formation continue proprement dite sont encore peu développés dans ce domaine. L'intérêt des principaux organismes professionnels et de formation, comme l'ABF ou le Cnfpt<sup>136</sup> permet cependant aux bibliothèques volontaires de bénéficier de soutien pour la mise en place d'actions de formations personnalisées. C'est par exemple le cas de la formation récemment conçue par les bibliothèques du Sillon Lorrain dans le cadre de leur labellisation Bibliothèque Numérique de Référence (voir plus bas) avec l'aide de la délégation régionale du Cnfpt. Conçue en collaboration entre cet organisme et les bibliothèques impliquées, cette journée a pu être adaptée au mieux aux besoins de chacun des agents, selon leurs missions et les exigences de leurs postes.

---

<sup>135</sup>ABF : Association des Bibliothécaires de France. « Ateliers numériques » (Paris, 13 novembre 2014), journée d'étude des groupes Paris et Île-de-France de l'ABF. Des comptes-rendus informels des ateliers de cette journée sont accessibles sur le blog du groupe Île-de-France de l'ABF : <https://groupeparisabf.wordpress.com/>.

<sup>136</sup>Cnfpt : Centre national de la fonction publique territoriale.

### 3.1.3.3 Bibliothécaires et animateurs numériques : quelles spécificités ?

Dans le cas de la formation de la BNR du Sillon Lorrain, tous les personnels de bibliothèque étaient concernés, mais une partie de la journée était constituée d'ateliers spécifiques auxquels assistaient les agents selon les activités spécifiques de médiation auxquelles ils pouvaient être amenés à participer suivant leur poste (médiation numérique du patrimoine, animation d'ateliers autour des jeux vidéo, production de contenus numériques et multimédias, développement de pratiques culturelles collaboratives).

La question de l'existence de spécialistes constitue en ce domaine un débat auquel chaque bibliothèque apporte généralement une réponse différente. Ne se pose pas, dans le contexte nancéien, le problème de la distinction entre animateurs numériques et bibliothécaires, puisque la plupart des ateliers informatiques sont assurés par la Cyberbase, administrativement distincte mais présente dans les murs de la médiathèque, avec laquelle elle travaille en proche partenariat. Dans les bibliothèques intégrant administrativement un EPN (ou équivalent), la question des différents statuts professionnels peut se poser avec acuité. À Lyon, par exemple, les espaces numériques ont été créés sous la direction de Patrick Bazin, sur le modèle alors dominant des EPN gérés par des animateurs multimédia. Les espaces numériques, intégrés dans les bibliothèques lyonnaises et gérés par elles, étaient cependant séparés à la fois dans l'espace (salle spécifique) et par le statut de ses animateurs, recrutés à l'origine grâce au système des emplois-jeunes comme la plupart des animateurs d'EPN (voir chapitre précédent). Si, dans le cas lyonnais, de la disparition de ce statut aidé a finalement résulté une amélioration du statut des animateurs, aujourd'hui pérenne<sup>137</sup>, leur distinction d'avec les bibliothécaires a perduré. Comme le souligne Aïssa Droui, la présence d'« experts » du numérique dans la bibliothèque tend à décharger les bibliothécaires d'un rôle de médiation qui devrait leur incomber, par exemple la description des ressources numériques à l'inscription ou sur demande d'un usager. Ce risque est largement souligné dans les réponses à l'enquête :

Je m'étonne encore de trouver des bibliothèques toute neuves (de taille moyenne) où, lorsqu'il est question de numérique, on vous demande de vous adresser au gars (souvent le seul homme de l'équipement) situé dans une salle aquarium (pourquoi encore cloisonner les espaces multimédia ?) qui vous présente un programme de formation informatique dans lequel vous devez suivre la formation A pour faire la B. Je devrais pouvoir être renseigné hors programme par n'importe qui dans la bibliothèque sur le fonctionnement d'une liseuse ou la connexion Wifi<sup>138</sup>.

Pour lutter contre cette dérive, d'autres bibliothèques, comme par exemple celle de Romans, privilégient une formation poussée pour tous les agents assurant du service public. Le risque est cependant de passer d'un extrême à l'autre, en privant la bibliothèque des services d'animateurs qualifiés, plus à même de se consacrer entièrement à la médiation numérique et à la veille sur les nouvelles technologies, de façon plus poussée qu'il n'est possible par un bibliothécaire occupé à d'autres tâches. Cela ne signifie pas, bien entendu, qu'un bibliothécaire soit *a priori* moins capable d'assurer cette médiation : dans les bibliothèques de Lyon, par exemple, le recrutement des animateurs multimédia est ouvert aussi bien à des agents issus de la filière animation que de la filière culturelle. Une formation légère de tous les bibliothécaires,

<sup>137</sup>Néanmoins, l'intégration dans la fonction publique de ces anciens emplois-jeunes, sans concours donc en catégorie C, ne leur offre ni rémunération ni perspectives de carrière équivalentes à leurs collègues occupant des postes de bibliothécaires, ce qui peut contribuer à un certain corporatisme. Dans d'autres collectivités locales, des statuts plus précaires perdurent, bien qu'il s'agisse d'une minorité (voir enquête).

<sup>138</sup> Réponse n°59 à l'enquête auprès des bibliothèques.

éventuellement assurée en partie par les animateurs numériques de la structure (c'est par exemple le cas à Nancy), semble néanmoins absolument indispensable dans la grande majorité des cas, de façon à assurer aux bibliothécaires, au minimum, la culture numérique à l'acquisition de laquelle ils peuvent être amenés à accompagner les usagers. Cela peut leur permettre, également, de ne pas (ou moins) se sentir remis en cause par de nouvelles pratiques qui s'éloignent des leurs, et de ce qu'ils considèrent comme leur cœur de métier.

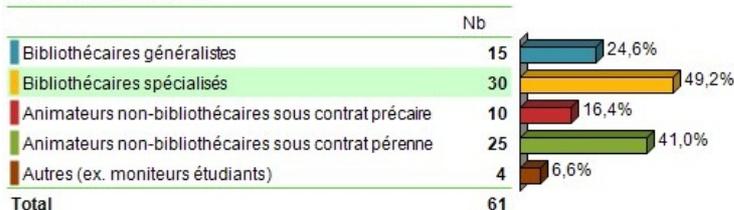
**La bibliothèque emploie-t-elle du personnel spécifiquement formé à la médiation numérique ?**

Taux de réponse : 100,0%



**Si oui, quel type de personnel en particulier ?**

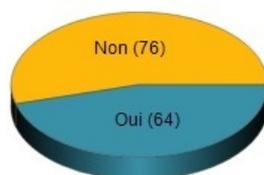
Taux de réponse : 100,0%



*Graphique 12 : Enquête à destination des bibliothèques – Personnel formé à la médiation numérique*

**La bibliothèque propose-t-elle à ses personnels titulaires une formation complémentaire à la médiation numérique ?**

Taux de réponse : 100,0%



*Graphique 13 : Enquête à destination des bibliothèques – Formations complémentaires*

### 3.2 LES ATOUTS DES BIBLIOTHÈQUES

Malgré ces difficultés, qu'il est important de prendre en considération en amont de tout projet de service visant à promouvoir une culture numérique citoyenne dans des bibliothèques de lecture publique, ces dernières ont, par rapport à d'autres institutions, des avantages certains, qui en font un établissement idéal pour développer ces nouvelles missions. Non seulement les bibliothèques constituent, en France, l'établissement culturel le plus répandu, parfois le seul existant en milieu rural, mais elles ont développé, dans le cadre de leurs missions « traditionnelles » de lecture publique et d'accès à la connaissance, des

compétences et des expertises susceptibles de s'avérer très précieuses dans l'accompagnement des citoyens à la culture numérique.

### **3.2.1 Une habitude de servir des publics très divers**

Le service de tous les publics, y compris spécifiques et/ou marginalisés, comme les personnes handicapées, en situation d'exclusion sociale ou de privation de liberté, que nous avons identifiés dans le premier chapitre de ce mémoire comme un enjeu important de l'accompagnement au numérique<sup>139</sup>, constitue en bibliothèques de lecture publique une habitude déjà ancienne. Pour ne prendre qu'un exemple, l'accueil des déficients visuels est aujourd'hui très répandu dans les bibliothèques : il passe bien entendu par une offre documentaire adaptée, en Braille ou vocalisée, mais également, la plupart du temps, par l'accès libre et la formation à du matériel de synthèse vocal et informatique. Souvent – c'est par exemple le cas à la bibliothèque de la Part-Dieu –, cet équipement est situé dans l'espace multimédia, avec lequel il partage de nombreuses similarités en termes de service. L'acquisition de ce matériel coûteux est possible en bibliothèque ; elle est beaucoup plus délicate dans des structures associatives ou privées, surtout si leur principale recette vient de la cotisation de leurs usagers. Bien entendu, au-delà de l'équipement lui-même, cette habitude se traduit par la présence en bibliothèque de spécialistes de la médiation à destination de ces publics et d'une expérience de celle-ci. Des moyens financiers et humains sont généralement dédiés à cet accueil, et des partenariats établis avec des organismes spécialisés dans l'accompagnement de certains publics.

De fait, cette expertise transparaît nettement dans les réponses des bibliothèques à notre enquête : près d'un tiers des bibliothèques organisant des ateliers spécialisés en direction de certains publics en proposent par exemple à des migrants, réfugiés ou demandeurs d'asile, 35 % à des personnes en situation de handicap physique, quel qu'il soit, et près de 30 % à des personnes en situation de handicap mental (graphique 14). Encore ne s'agit-il ici que des ateliers liés à la culture numérique proposés à ces usagers, par ailleurs accueillis à l'occasion d'autres médiations spécifiques, susceptibles d'être progressivement étendues au numérique.

Pour le service public d'aide à la formation au numérique, les bibliothèques représentent donc une opportunité de toucher un nouveau public, parfois plus difficile d'atteinte. Des événements ponctuels de médiation à destination de certains publics, comme la « semaine bleue » pour les seniors, permet de sensibiliser au numérique certains usagers qui n'ont pas forcément conscience de ses enjeux au quotidien.

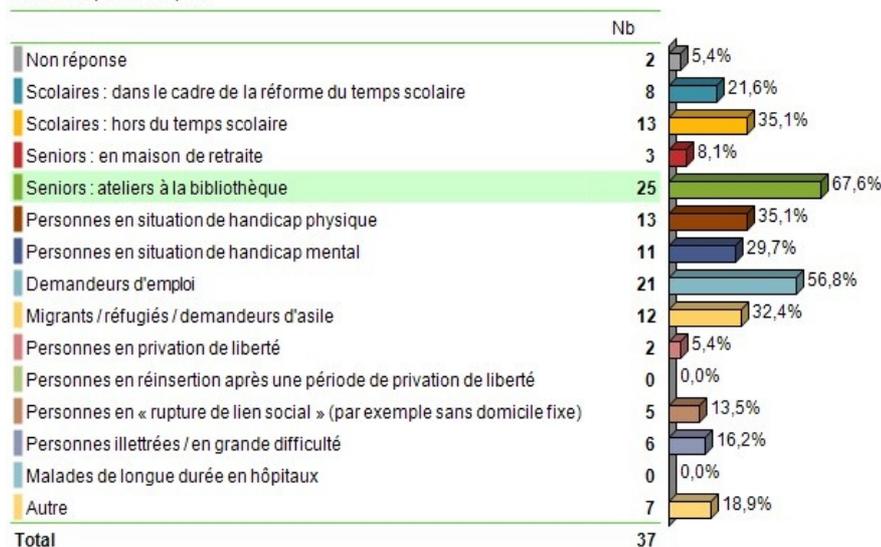
Bien entendu, l'accueil de publics spécifiques, même en bibliothèque, nécessite parfois d'établir une priorité entre usagers, lorsque les budgets et les capacités d'accueil sont limitées. Comme le signalent de nombreuses bibliothèques, l'accueil d'usagers en situation d'exclusion nécessite souvent une médiation spécifique, donc la formation des personnels de bibliothèques ou le recours à des spécialistes extérieurs, et ne peut parfois pas se dérouler dans des conditions identiques à l'accueil des habitués des bibliothèques.

---

<sup>139</sup> Voir en particulier p. 29 et suivantes.

### Ateliers spécialisés à destination de certains publics : merci de préciser...

Taux de réponse : 94,6%



Graphique 14 : Enquête à destination des bibliothèques – Ateliers spécialisés à destination de publics spécifiques

### 3.2.2 Les bibliothèques, « milieu de savoir » (Olivier Le Deuff)

Depuis les dernières décennies, la vocation éducative des bibliothèques, lieu d'accès et de transmission des connaissances, a largement évolué pour prendre en compte la nécessaire médiation avec les usagers. Les littératies numériques, et notamment informationnelles (*information literacy*) s'inscrivent tout naturellement dans la continuité de cette mission de donner accès aux savoirs : nous avons déjà vu plus haut qu'il s'agissait d'un des pas les plus facilement franchis par les bibliothèques dans l'accompagnement à une culture numérique citoyenne<sup>140</sup>.

De « lieu de savoir », cette évolution fait des bibliothèques qui s'y engagent de véritables « milieux de savoir » selon la formule proposée par Olivier Le Deuff<sup>141</sup>. Déjà largement engagées sur cette voie grâce aux réflexions et expérimentations sur les « troisièmes lieux », « fablabs » ou encore avec des actions comme les « livres vivants », les bibliothèques ont donc (pour certaines) déjà franchi une étape pour devenir des « milieux associés » au sens proposé par le philosophe Bernard Stiegler<sup>142</sup> (d'après Simondon), indispensables au soutien d'une culture numérique citoyenne.

Le concept de troisième lieu contribue à faire de la bibliothèque un forum dans la cité, à la fois lieu physique de référence et lieu social de discussion et de médiation<sup>143</sup>. Il ouvre la porte à la participation de l'utilisateur et érige en modèle (utopique) la bibliothèque comme lieu d'intelligence collective. Les opérations « livres vivants », ces individus qui acceptent d'être « empruntés » par des habitants pendant quelques heures afin de partager avec eux leurs connaissances, leurs compétences, leur histoire personnelle, etc., œuvrent dans la même direction. Les ateliers de fabrication numérique (ou fablabs) sont encore peu implantés en

<sup>140</sup>Voir notamment p. 24.

<sup>141</sup>Entretien avec Olivier Le Deuff, maître de conférences à l'université de Bordeaux-3, 10 octobre 2010.

<sup>142</sup>Voir l'explication d'Olivier Le Deuff, La formation aux cultures numériques, op. cit., p. 98.

<sup>143</sup>Le concept a été introduit en France par Mathilde SERVET, *Les bibliothèques troisième lieu*, mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, enssib : janvier 2009, accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>.

bibliothèques en France, mais ils suscitent une véritable réflexion sur les services et usages innovants qu'il pourrait être possible d'y adapter<sup>144</sup>. Réconciliant les bibliothèques avec les savoirs (et savoirs-faire) techniques, ils rapprochent notamment les bibliothèques des idéaux des Lumières qu'Olivier Le Deuff prend comme paradigme pour expliquer le passage à « l'état de majorité » en matière de culture numérique (voir plus haut, chapitre 1). Pour ce dernier, qui souligne, tout comme le Conseil National du Numérique, l'importance cruciale de la médiation dans la « formation au numérique », c'est le lien vivant issu de l'apprentissage collaboratif en bibliothèques qui peut permettre de dépasser le changement rapide des usages. Si, comme la plupart des personnes que nous avons interrogées à ce sujet, il souscrit entièrement au principe d'ateliers intergénérationnels, dans lesquels enfants, parents et grand-parents peuvent échanger leurs habiletés et savoirs tacites<sup>145</sup>, Olivier Le Deuff rappelle cependant la grande difficulté à implémenter sur le terrain de telles initiatives. Il défend ainsi un point de vue pragmatique plus à l'écoute des retours d'expériences locales que des concepts à succès (qui sont aussi, souvent, galvaudés et transformés en simples slogans marketing).

### 3.2.3 Les bibliothèques, lieux de divertissement

Avec le développement d'une réflexion sur les usagers (et les non-usagers) des bibliothèques, notamment lors de l'émergence du concept de « troisième lieu », certains théoriciens, dont le plus connu est le sociologue Claude Poissenot, ont défendu la prise en considération de tous les usages des bibliothèques, même s'ils pouvaient sembler « illégitimes » rapportés à une mission éducative présumée<sup>146</sup>. L'importance du divertissement en bibliothèque est pourtant aujourd'hui largement reconnue, qu'il s'agisse de lecture « plaisir », de consultation (et d'emprunt) de produits audiovisuels ou d'usage des ressources vidéoludiques qui se développent de plus en plus. Les jeux vidéo, pour ne prendre que cet exemple, constituent une très intéressante porte d'entrée vers le développement d'une culture numérique chez les adolescents, souvent peu usagers des bibliothèques par ailleurs.

En effet, l'ouverture des bibliothèques au divertissement ne doit pas être confondu avec la consommation aveugle de contenus culturels, qui s'apparenterait, du point de vue de la culture numérique, à la constitution de milieux dissociés<sup>147</sup>. Pourtant, il ne s'agit pas non plus d'un « piège » qui serait destiné à attirer les usagers à la bibliothèque pour les rediriger vers des contenus culturels « légitimes » et des jeux sérieux. La fonction de divertissement des bibliothèques constitue en elle-même une opportunité de faire un lieu d'apprentissage différent, qui n'implique pas l'effort scolaire, et donc plus attractif pour des individus découragés par l'institution scolaire. Comme le relève Mathilde Servet lorsqu'elle analyse les bibliothèques « troisième lieu », celles-ci peuvent être le lieu de développement des différents types d'intelligence distingués par la théorie des intelligences multiples de Howard Gardner<sup>148</sup>, et par extension de différents types d'apprentissage. En effet, comme met en garde Olivier Le Deuff à propos des « formations numériques » en bibliothèque, le modèle de la « formation » est surtout efficace lorsque les apprenants sont eux-mêmes des formateurs, partageant donc le même type d'intelligence. L'intérêt de la bibliothèque est de pouvoir, bien plus que

---

<sup>144</sup>Ainsi l'ABF s'est-elle précocement dotée d'une « commission Fablab », « groupe de réflexion sur la mise en place d'espaces de fabrication numérique en bibliothèque ». On se reportera à la page de présentation accessible à cette adresse : <http://www.abf.asso.fr/3/139/434/ABF/commission-fablab-presentation>.

<sup>145</sup>Nous avons déjà évoqué l'intérêt des ateliers intergénérationnels dans le premier chapitre de ce mémoire.

<sup>146</sup>On se reportera aux nombreuses contributions de Claude Poissenot, par exemple à son billet de blog emblématique : Claude POISSENOT, *Qu'est-ce qu'une bibliothèque* [billet de blog], sur *Du côté des lecteurs*, blog hébergé par Livres Hebdo, accessible en ligne : <http://www.livreshebdo.fr/article/quest-ce-quune-bibliotheque>.

<sup>147</sup>*Cf. supra*.

<sup>148</sup>Mathilde Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*, *op. cit.*, p. 51.

l'école (jusqu'à présent) diversifier les offres de médiation/formation. Pour être aussi complète que possible dans son accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique, une bibliothèque ne peut se contenter de mettre en place des ateliers collectifs d'initiation : elle doit aussi organiser des débats, des conférences, un accueil individuel (ou, au moins individualisé), permettre l'apprentissage informel par le divertissement, offrir des collections physiques et numériques consacrées à l'auto-formation, accompagner des projets, etc. Une politique de développement des littératies numériques ne peut se concevoir, nous semble-t-il – nous y reviendrons en conclusion – que dans la diversité.

L'accompagnement de projets, par exemple, permet d'acquérir de façon informelle la culture numérique. Pour ne prendre qu'un exemple, la réalisation d'une vidéo numérique en ligne permet d'aborder des aspects matériels (utilisation d'un caméscope numérique), liés à la création (remix, droit d'auteur), à la mise en ligne (écosystème des grandes plateformes numériques, importance des données numériques), au partage, à l'identification et à l'authentification critique d'un contenu (par rapport, par exemple, à une parodie), mais aussi des éléments d'éducation aux médias ou des enjeux économiques (modèles de vente, de financement collaboratifs ou par la publicité, etc.). Pour certaines personnes, dans le cadre d'un projet motivant, ces éléments seront probablement bien mieux intégrés à l'usage que par l'intermédiaire de conférences sur ces sujets. Pour cette raison, il peut être très intéressant pour les bibliothèques de nouer des partenariats avec des associations de leur territoire autour de tels projets.

Les ateliers familiaux ou intergénérationnels, évoqués à plusieurs reprises plus haut, s'inscrivent bien mieux, eux aussi, dans un contexte de divertissement que studieux. Cela ne les empêche pas d'être particulièrement profitables en terme de culture numérique, comme en attestent par exemple les « coding goûters », initiatives de plus en plus répandues en bibliothèques d'apprentissage du code informatique en famille par sa mise en pratique<sup>149</sup>.

### **3.3 DES RÉALISATIONS NON NÉGLIGEABLES ET DES PARTENARIATS À APPROFONDIR**

Comme il est largement apparu dans les parties précédentes, les bibliothèques ont déjà à leur actif un certain nombre de réalisations dans le domaine de la formation au numérique. Cette offre de service, parfois déjà développée, parfois encore balbutiante, est en plein essor, et de nombreuses bibliothèques qui ouvrent ou repensent leur politique de services envisagent sa mise en place. Comme on l'a vu dans le chapitre précédent, les bibliothèques ne sont pas seules à prendre en charge l'accompagnement des citoyens à l'acquisition d'une culture numérique, et des partenariats sont souvent plus pertinents et enrichissants que la création *ex-nihilo* d'une offre qui peut se retrouver concurrentielle. Cependant, la formation au numérique en bibliothèque n'est pas exactement la même que celle qui peut être dispensée par une association, un club informatique ou même une autre structure publique. Les bibliothèques ont en effet tout intérêt à ne pas se placer en compétition avec ces organismes, mais à fournir une offre de service qui participe de leur définition identitaire.

---

<sup>149</sup>Cette pratique a notamment été évoquée lors de l'atelier « fablabs » de la journée d'étude « Ateliers numériques » de l'ABF (Paris, 13 novembre 2014).

### 3.3.1 Le programme des Bibliothèques Numériques de Référence

Le principal programme d'envergure nationale à destination des bibliothèques prenant en compte le rôle de celles-ci dans la formation au numérique est celui des Bibliothèques Numériques de Référence (BNR). Né en 2010 des *14 propositions pour le développement de la lecture* du ministre Frédéric Mitterrand, peu après la remise par Bruno Racine du *Schéma numérique des bibliothèques*, le label BNR, accordé à des bibliothèques de moyennes et grandes villes pour la réalisation d'un projet structurel impliquant le numérique, se donnait pour ambition de faire rattraper aux bibliothèques numériques un retard compromettant par rapport à la « génération des écrans<sup>150</sup> ». Pour bénéficier du label et de la subvention afférente, particulièrement favorable (jusqu'à 80% des dépenses), attribuée sur le concours particulier de la Dotation Générale de Décentralisation (DGD), les bibliothèques de lecture publique candidates devaient (et doivent) répondre à plusieurs critères : mise en place d'une infrastructure informatique de haute qualité, utilisation de formats ouverts et de protocoles interopérables, recours à un personnel qualifié.

Chaque bibliothèque peut ainsi obtenir le label BNR pour un projet spécifique. Si les premiers d'entre eux ont surtout été centrés sur la constitution de bibliothèques numériques en ligne, et notamment sur la numérisation des fonds patrimoniaux, la mise en place de services hybrides a été de plus en plus favorisée grâce aux réformes de 2010 et 2012 du concours particulier. Les actions en faveur de la formation au numérique peuvent donc tout à fait prendre place dans de tels projets, généralement quadriannuels. Fin 2014, treize bibliothèques de lecture publique bénéficient du label BNR et des subventions afférentes : Orléans et Moulins, depuis 2010 ; Compiègne, Nîmes et Montpellier, depuis 2011 ; Rennes, Roubaix, Grenoble et Valenciennes, depuis 2012 ; Lille, Lyon, Rouen et le Sillon Lorrain (Nancy, Épinal, Metz, Thionville) depuis 2013. Bien que la ministre Aurélie Filipetti ait annoncé vouloir porter le nombre de BNR à 15 en 2014, « année des bibliothèques », aucune nouvelle labellisation n'a été confirmée à ce jour ; les candidatures restent cependant ouvertes, et plusieurs autres bibliothèques ont déposé ou préparent un projet numérique : c'est notamment le cas des bibliothèques d'Angers, Bordeaux, Caen, Le Havre, Nantes, Poitiers, Strasbourg, Toulouse, etc<sup>151</sup>.

Dans son mémoire sur le sujet, Édith Faure distingue trois types de BNR :

Des premières BNR entrées dans le programme en 2010 aux BNR actuelles, on note une certaine évolution du contenu des projets et de la manière de concevoir le numérique comme moyen de modernisation pour les bibliothèques. On peut ainsi distinguer trois types de BNR : celles dont l'action porte essentiellement sur la réalisation d'une bibliothèque numérique patrimoniale classique, celles qui utilisent le numérique aussi bien pour valoriser leur patrimoine que d'autres types de ressources en ligne ou non, et celles pour qui le numérique s'allie à une conception moderne de la bibliothèque comme troisième lieu hybride. Pour autant, il ne s'agit

<sup>150</sup>Le terme « génération des écrans » figure dans les 14 propositions de Frédéric Mitterrand : MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, *Présentation des propositions de Frédéric Mitterrand pour le développement de la lecture*, 30 mars 2010, accessible en ligne : [http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/19294/165073/version/1/file/14\\_Propositions\\_Lecture\\_2010.pdf](http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/19294/165073/version/1/file/14_Propositions_Lecture_2010.pdf). Les lignes qui suivent sont largement inspirées du mémoire sur le sujet d'Édith FAURE, *Les Bibliothèques Numériques de Référence*, mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, ensib, 2013, accessible en ligne : [http://culturecommunication.gouv.fr/content/download/86693/651431/version/1/file/Les\\_BNR\\_m%C3%A9moire\\_Edith\\_Faure.pdf](http://culturecommunication.gouv.fr/content/download/86693/651431/version/1/file/Les_BNR_m%C3%A9moire_Edith_Faure.pdf), dont certaines parties doivent cependant être aujourd'hui actualisées.

<sup>151</sup>Il s'agit de la liste affichée par le Service du Livre et de la Lecture sur la page internet consacrée au projet (consultée en décembre 2014) : <http://culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference>.

là que d'une classification simplificatrice qui n'exclut pas qu'une BNR cumule deux voire trois de ces définitions<sup>152</sup>.

Toutes les BNR n'incluent donc pas une offre de services tournée vers la formation au numérique, mais celle-ci peut tout à fait prendre place dans un projet susceptible d'obtenir ce label<sup>153</sup>. La BNR du Sillon Lorrain, par exemple, compte notamment dans ses perspectives de réalisation la réfection des espaces de manière à permettre une véritable programmation culturelle numérique, ainsi que la formation des personnels pour rendre possible une médiation numérique améliorée. Ainsi, l'ouverture à la médiathèque municipale de Nancy d'espaces entièrement dédiés à l'expérimentation numérique, aux jeux vidéo, aux expositions d'art numérique devraient-elle permettre, au-delà même de l'offre de formation proprement dite, d'accompagner efficacement la culture numérique des habitants.

### **3.3.2 Services numériques et partenariats**

Les initiatives en matière de formation au numérique ne se limitent pas aux BNR, ni d'ailleurs aux bibliothèques de grande taille ou aux BDP. Les 140 réponses récoltées à notre enquête, diffusée le plus largement possible auprès des bibliothèques de lecture publique entre août et novembre 2014<sup>154</sup>, témoignent non seulement de l'intérêt des établissements pour le sujet, mais également d'actions concrètes déjà en place et de partenariats innovants en faveur de l'accompagnement des citoyens à l'acquisition d'une culture numérique.

#### **3.3.2.1 Exemples d'actions de bibliothèques en faveur d'une culture numérique**

Parmi les bibliothèques répondantes, certes pas forcément représentatives de l'ensemble de la population, 113, soit plus de 80 %, mettent à disposition au moins un accès internet, et 100 (71%) des imprimantes (voir graphique 15). Mais plus de la moitié proposent également liseuses, tablettes ou smartphones, et près d'un tiers du matériel de photographie, musique ou vidéo numérique. La présence de ce matériel est certes peu de chose sans une médiation pour l'accompagner, mais elle est bien sûr indispensable à cette dernière et témoigne de la prise de conscience de la plupart des bibliothèques de l'importance de mettre à disposition des outils numériques.

---

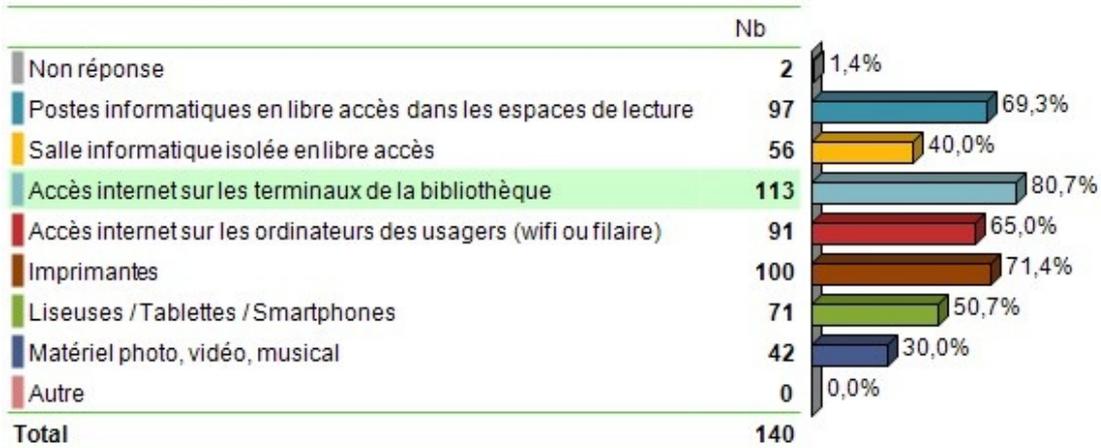
<sup>152</sup>Edith FAURE, *Les Bibliothèques Numériques de Référence*, op. cit., p.22

<sup>153</sup>Voir notamment *Ibid.*, « La médiation numérique », p. 46-47.

<sup>154</sup>Voir annexe 1 p. 99.

### Votre bibliothèque met-elle à disposition des usagers un équipement informatique et/ou un accès Internet ?

Taux de réponse : 98,6%

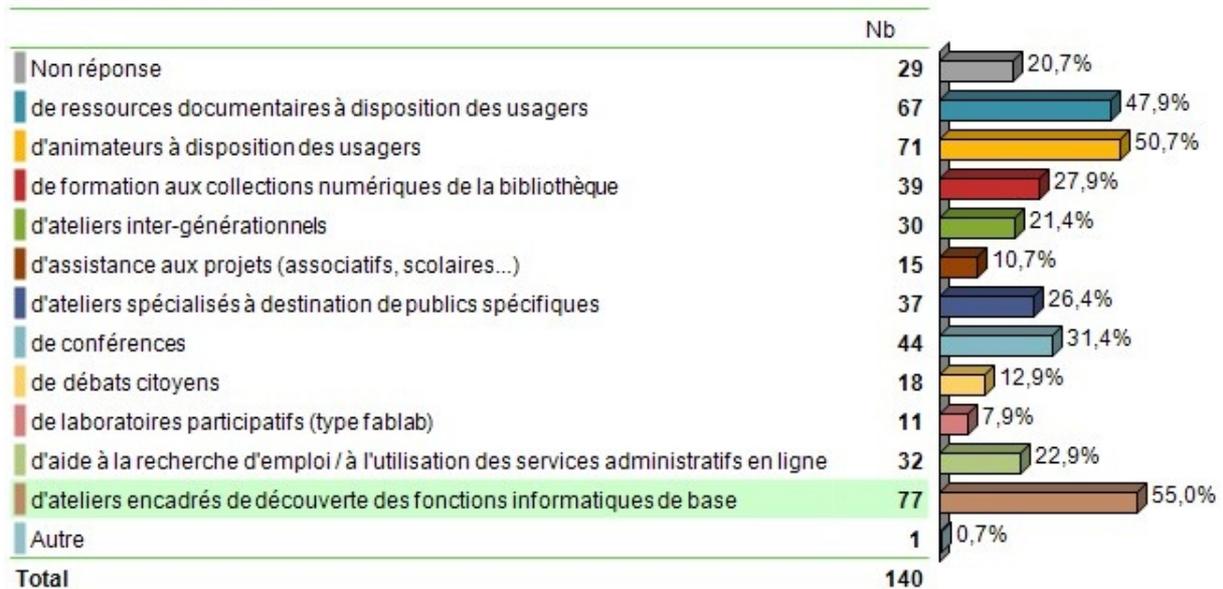


Graphique 15 : Enquête à destination des bibliothèques – Accès Internet et équipement numérique

Sur toutes ces bibliothèques, seulement 29 – soit à peine moins que celles qui ne proposent pas d'accès internet – ne déclarent aucune action d'accompagnement à la culture numérique (voir graphique 16). Outre la mise à disposition de ressources documentaires sur le sujet, mission naturelle (et avantage certain) des bibliothèques, les actions les plus citées sont la mise en place d'ateliers d'initiation (77) et la présence d'animateurs à disposition des usagers (71). Des conférences sont également largement organisées (44), et même des actions (encore) minoritaires, comme l'organisation d'ateliers intergénérationnels (30) et de débats citoyens (18) sont plutôt bien représentées.

### Votre bibliothèque propose-t-elle un accompagnement / une formation aux usages numériques sous forme...

Taux de réponse : 79,3%

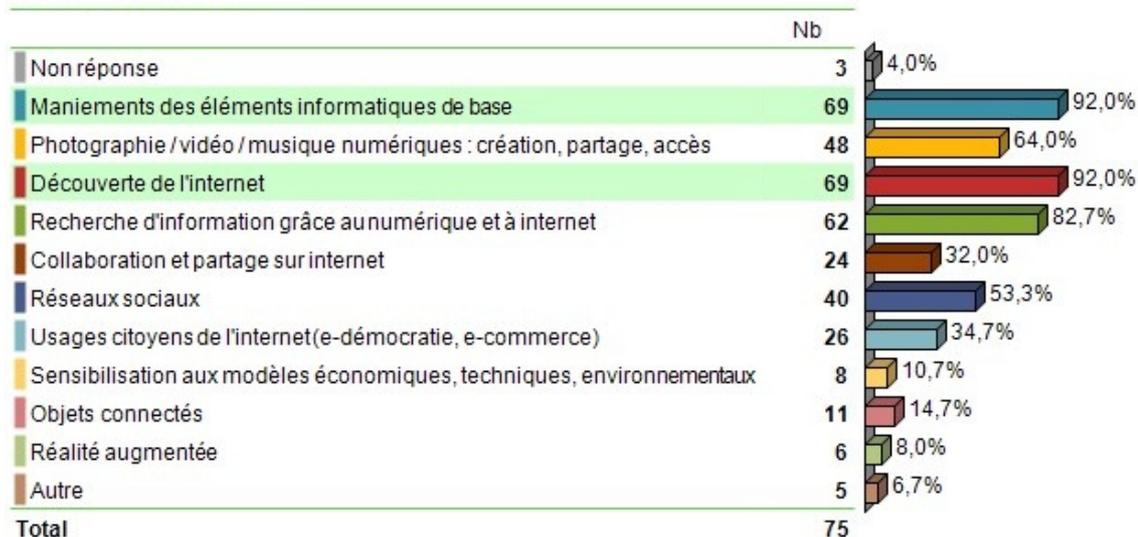


Graphique 16 : Enquête à destination des bibliothèques – Actions en faveur d'une culture numérique

## Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatique de base : merci de préciser...

### Ateliers encadrés

Taux de réponse : 96,0%



Graphique 17 : Enquête à destination des bibliothèques – Ateliers d'initiation tous publics

De la même façon, bien que la plupart des ateliers proposés soient toujours dédiés à l'initiation aux usages et non à une culture numérique plus critique (sauf les littératies informationnelles, un peu mieux représentées, cf. graphique 17), une évolution dans ce sens se fait sentir, également liée à une certaine lassitude des animateurs pour des ateliers de base toujours refaits à l'identique<sup>155</sup>. La réflexion autour de ces ateliers est cependant très vivace parmi les professionnels, comme en attestait par exemple la récente journée d'étude du groupe Île-de-France de l'ABF, consacré en partie à ce thème. Les bibliothécaires et animateurs qui y participaient ont notamment évoqué l'équilibre à trouver entre ateliers collectifs et aide individuelle (ou, du moins, individualisée). Pour un certain nombre d'utilisateurs, l'accueil individuel autour du numérique est particulièrement apprécié, et plusieurs bibliothèques l'organisent. L'accompagnement de projet, que ce soit dans un cadre scolaire ou associatif, ou même à l'initiative de la bibliothèque, permet également d'éphémères mais souvent très utiles interventions auprès du public : pour ne citer qu'un exemple parmi beaucoup, la reconstitution dans le jeu vidéo Minecraft de l'univers d'un roman, proposée en 2013 par la bibliothèque municipale La Duchère (Lyon), ouvre d'intéressantes perspectives<sup>156</sup>.

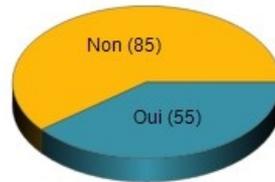
Les événements plus ponctuels sont également assez prisés des bibliothèques, et pour certaines la seule occasion de médiation numérique. Les « semaines numériques », organisées sous divers noms par les collectivités locales, sont souvent l'occasion de faire intervenir l'ensemble des acteurs du secteur, et notamment les bibliothèques (voir graphique 18).

<sup>155</sup>Cette raison apparaît dans certains commentaires justifiant des évolutions des ateliers depuis leur création.

<sup>156</sup>Carole DUGUY, *L'univers de Tobie Lolness sur minecraft par le collège Schoelcher* [billet de blog], *Vive la culture numérique !*, 28 juin 2013, accessible en ligne : <http://www.vive-laculturenumerique.org/index.php/2013/06/28/177-lunivers-de-tobie-lolness-sur-minecraft-par-le-college-schoelcher>.

Votre bibliothèque organise-t-elle ou participe-t-elle à des événements ponctuels en lien avec le numérique, l'éducation aux médias, la citoyenneté numérique ?

Taux de réponse : 100,0%



Graphique 18 :  
Enquête à destination des bibliothèques – Participation à des événements ponctuels

De façon générale, toute action peut permettre une médiation prenant en compte non seulement les usages, mais également une culture numérique relativement développée. Les bibliobox qui se répandent en bibliothèques, par exemple, dispositifs d'échange de fichiers par wifi, n'ont qu'un intérêt assez limité sans médiation spécifique, d'autant qu'elles sont souvent assez peu intuitives d'usage. Pour comprendre l'intérêt et le fonctionnement de ce type de dispositifs, l'intervention de membres d'une communauté libriste peut, par exemple, être particulièrement intéressante.

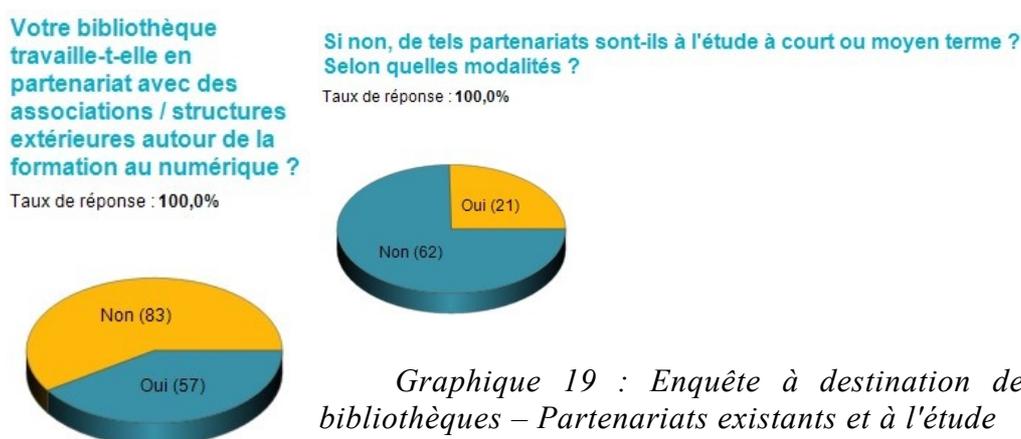
### 3.3.2.2 L'importance des partenariats

Face aux nombreux et divers acteurs investis de la culture numérique, étudiés dans le précédent chapitre, il est certains que les bibliothèques perdraient beaucoup à ne pas étudier en priorité les partenariats possibles avant de monter *ex-nihilo* une offre de service interne. Dans un entretien qu'il a bien voulu nous accorder, Silvère Mercier, conservateur à la Bibliothèque Publique d'Information et spécialiste de la médiation numérique, recommande par exemple le prêt de locaux à des associations ou structures extérieures plutôt que la reconstitution par la bibliothèque d'activités similaires. Ainsi, en ce qui concerne les ateliers numériques, est-il peut être plus judicieux d'étudier une collaboration rapprochée avec les EPN, en termes de ressources, d'espaces et de services, plutôt que d'imaginer immédiatement les intégrer administrativement à la bibliothèque ou, pire, les remplacer sans bénéficier de leur expérience. La médiathèque municipale de Nancy, par exemple, travaille en étroite relation avec la Cyber-base sous tutelle de l'agglomération, concevant son offre de service (et l'évolution de celle-ci dans le cadre du label BNR) en complémentarité.

Bien entendu, de tels partenariats doivent être étudiés selon les opportunités au plan local, non seulement avec les EPN et écoles publiques (voir chapitre précédent), mais avec les associations et structures particulières animant déjà chacun des territoires. La coopération entre la médiathèque André Malraux de la communauté urbaine de Strasbourg avec le « Shadok », nouvelle structure centrée sur le numérique et en particulier sur l'expérimentation, l'innovation et la création artistique est par exemple

assez naturelle, alors même que la médiathèque est déjà en pointe dans l'accompagnement de la culture numérique grâce à ses nombreux ateliers et formations<sup>157</sup>.

Plus de 40 % des bibliothèques ayant répondu à l'enquête sont d'ores-et-déjà impliquées dans des partenariats autour de la culture numérique, et un quart de celles qui ne le sont pas déclarent en avoir à l'étude (graphique 19). Avant même les EPN, le système scolaire ou les structures locales dédiées à l'expérimentation ou à l'art numérique, les principaux partenaires cités par ces bibliothèques sont les associations liées au logiciel libre et à sa culture. Relativement bien structurés, les réseaux libristes ont l'avantages d'être eux aussi à la recherche de partenariats et susceptibles de porter bénévolement de nombreuses activités en bibliothèque, des « install party » ou de l'aide à la résolution de problème à des conférences et débats citoyens critiques. Par ailleurs, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, l'esprit critique qui fait partie intégrante de la philosophie libre facilite la constitution d'une culture numérique propre à chaque citoyen, qui lui permette, le cas échéant, d'utiliser de préférence des logiciels propriétaires si cela lui semble plus adapté après un examen critique. Un risque pour les bibliothèques – certes tout relatif, mais à anticiper – de trop développer des partenariats avec les réseaux libristes serait de ne pas savoir les doser et d'ignorer d'autres partenaires tout aussi intéressants sur le territoire, voire d'abandonner à des bénévoles extérieurs toutes les actions en faveur de la culture numérique.



### 3.3.3 Formation au numérique et identité de la bibliothèque

Nous avons déjà plus haut les avantages dont pouvaient disposer les bibliothèques publiques pour prendre en charge l'accompagnement aux littératies numériques, ainsi que ceux que cette prise en charge était susceptible de lui rapporter, notamment en terme de pénétration de la population<sup>158</sup>.

Aïssa Droui, animateur multimédia à la bibliothèque Jean-Macé (Lyon), ayant lui-même développé une importante réflexion sur le rôle et l'importance de la médiation numérique en bibliothèque, a plaidé, durant le très instructif entretien qu'il a bien voulu nous accorder, pour une offre spécifique en bibliothèque, qui

<sup>157</sup>Les médiathèques de Strasbourg proposent une riche offre de services et ateliers numériques sous le nom générique de « L'@ppli numérique ». Pour plus d'informations, on se reportera au blog du dispositif, accessible à l'adresse : <http://lappliblog.wordpress.com/>.

<sup>158</sup>Voir 3.2 p. 72 et suivantes.

puisse être facilement distinguée de celles d'autres structures (EPN, centres sociaux, associations et structures privées...) et permette de renforcer l'identité et le rôle politique de la bibliothèque.

Il serait en effet, on l'a déjà signalé, particulièrement regrettable de placer la bibliothèque, par la mise en place d'une offre de services numériques, en concurrence avec des acteurs économiques du territoire, des structures associatives, voire même d'autres services publics. Si cette nouvelle offre se justifie par les missions « supérieures » d'accès à la connaissance et de promotion de la démocratie de la bibliothèque, cette même dimension doit imprégner les services rendus, et permettre aux usagers d'identifier ainsi la bibliothèque.

De nombreuses bibliothèques limitent par exemple leur action à des ateliers d'initiation aux usages numériques de base, soit par décision politique<sup>159</sup>, soit par manque de moyens. Nous avons vu dans le premier chapitre à quel point la « culture numérique » ainsi promue était partielle ; même cette médiation limitée, cependant, peut encourager un point de vue citoyen et engagé si les occasions de développer un regard critique sont saisies par le médiateur. Pour reprendre un exemple cité par Aïssa Droui, expliquer à un usager venu créer un compte de messagerie électronique pourquoi préférer (ou non) les serveurs laposte à ceux de gmail permet d'aiguiser son sens critique concernant un usage de base de l'Internet.

La médiation numérique au sens large, et les actions de formation en particulier, constituent un moyen de mettre en valeur et défendre les valeurs civiques et démocratiques de la bibliothèque. Il y aurait presque un contre-sens à ce que la formation au numérique en bibliothèque réponde à – et encourage – un comportement consumériste. C'est pourtant un écueil sur lequel les bibliothèques en particulier peuvent être facilement amenées à s'échouer, car il est la contre-partie de la gratuité. Faire admettre, non seulement aux tutelles, mais surtout aux habitants et aux usagers eux-mêmes, que cette gratuité constitue un engagement politique en faveur de la démocratie et non une facilité de consommation supplémentaire constitue, de façon générale, un enjeu majeur pour les bibliothèques du début du XXI<sup>e</sup> siècle.

Tout l'enjeu de la formation au numérique en bibliothèque consiste à dépasser une simple offre technique – une plateforme de ressources électroniques, dont parfois seul le bibliothécaire qui en assure la gestion sait expliquer l'usage au public, du matériel en libre-accès, un parc d'ordinateurs ou de terminaux mobiles en prêt ou en libre-accès, etc. – pour assurer une médiation engagée sur les usages possibles et surtout les enjeux sous-jacents. Pour les nombreux usagers (près de 30 % à Lyon selon Aïssa Droui) qui se rendent en bibliothèque uniquement pour profiter de temps d'accès à internet, sans jamais chercher à profiter de l'expertise des animateurs et bibliothécaires, la plus-value de l'institution par rapport à une utilisation domestique semble essentiellement financière<sup>160</sup>. Les bibliothécaires ne devraient-ils pas avoir une démarche plus active en direction de ces publics en engageant d'eux-mêmes, aussi souvent que possible, la médiation, qui n'est pas moins utile et appréciable pour les usagers parce qu'ils ne la sollicitent pas d'eux-mêmes ? Il ne s'agit pas, bien entendu, d'imposer aux usagers des bibliothèques des « cours de culture numérique » comme une nouvelle contrainte d'usage du matériel mais d'instaurer autant que possible un dialogue susceptible de s'avérer fructueux.

---

<sup>159</sup>Certains responsables questionnent par exemple la légitimité des bibliothèques à dépasser ces usages de base, ou s'efforcent de servir en priorité les habitants manquant des compétences les plus fondamentales.

<sup>160</sup>Une étude plus fine à ce propos serait cependant intéressante.



## CONCLUSION

---

Après avoir réfléchi à la définition de ce qui pouvait constituer l'accompagnement des citoyens à l'acquisition d'une « culture numérique » aujourd'hui, puis avoir exploré les institutions qui prenaient en charge ou avaient vocation à prendre en charge cet accompagnement, ce dernier chapitre a permis de détailler plus spécifiquement le rôle particulier des bibliothèques. Évident pour les bibliothécaires davantage que pour les citoyens, usagers ou non des bibliothèques, ce rôle fait tout de même l'objet de débats dans le détail, y compris au sein de la profession. Si la prise en charge par les bibliothèques de cette mission nouvelle, sinon d'un point de vue conceptuel du moins dans son organisation pratique, a fait de rapides progrès ces dernières années, répondant *de facto* à la question de son opportunité, les réalisations restent souvent ponctuelles et dispersées. Elles semblent manquer d'un cadre directeur qui permettrait de les justifier et de les expliquer au public et aux décideurs. Appelé depuis plusieurs années des vœux des associations professionnelles, un discours politique – voire législatif – sur le rôle démocratique des bibliothèques, prenant en compte leurs atouts de poids, mais imprégnant également chacune des actions engagées, pourrait constituer un tel cadre, et améliorerait l'image d'une institution qui, pour beaucoup à l'intérieur comme à l'extérieur, semble toujours remise en question par l'avènement du numérique.

On constate bien, à l'issue de ce mémoire, à quel point les actions possibles en bibliothèques en faveur de la culture numérique sont diverses et subordonnées aux opportunités locales : en dresser un catalogue exhaustif, tâche de longue haleine, n'aurait pas été d'un grand profit. À une bibliothèque désireuse de mettre en place une offre de services dans ce domaine, on ne peut que conseiller de commencer par une réflexion sur les possibilités offertes par le contexte local. Le travail en partenariat constitue souvent la base d'une telle offre en bibliothèques. Outre les associations libristes, qui s'engagent généralement très volontiers dans de tels partenariats, il convient de solliciter toutes les structures du territoire en lien avec le numérique, en particulier les Espaces Publics Numériques, dont un certain nombre sont déjà en quête de rapprochement avec d'autres institutions publiques. Participer à des événements locaux ou nationaux, tels que les diverses « semaines du numérique », permet également aux bibliothèques d'affirmer leur rôle dans ce domaine.

En ce qui concerne les services proposés en interne au jour le jour, il est, là encore, assez intéressant de les inscrire dans une politique de services claire, précisant notamment les valeurs et les publics « prioritaires ». En cas de volonté politique forte, d'absence d'offre comparable sur le territoire, l'accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique peut prendre des formes très diverses, complémentaires : conférences, débats, jeux collectifs suscitant la réflexion, intervention auprès des scolaires, auprès de publics spécifiques ou empêchés, accompagnement de projets, ateliers grand public, ateliers familiaux ou « intergénérationnels », ateliers spécialisés, pour la recherche d'emploi par exemple, aide individualisée, initiation au code, etc. Toutes ces actions touchent des publics différents, mais seule cette diversité permet finalement à tous d'acquérir une culture critique propre. Bien évidemment, là encore, ces actions profiteront beaucoup des partenariats liés avec des associations plus compétentes dans un domaine particulier ou pour servir un public spécifique.

Cet accompagnement est de plus en plus reconnu comme indispensable aujourd'hui. Il nous semble qu'il doit aussi être fortement revendiqué par les bibliothèques comme une de leurs missions principales, ce qui peut signifier un transfert de budget et de ressources humaines aux dépens d'autres missions, ainsi que la formation des personnels. Pour la mener à bien, il faut également imaginer de nouveaux indicateurs de performance susceptibles de la prendre en compte, d'en évaluer la réussite. Il s'agit d'un levier de poids dans la redéfinition de l'image de la bibliothèque auprès des habitants, indispensable à l'heure d'une évolution des pratiques documentaires qui semble en réduire l'importance, aussi bien en tant que pourvoyeur de connaissances que de divertissements.

## ***Bibliographie***

La présente bibliographie<sup>161</sup> respecte, dans la mesure du possible, la norme NF ISO 690 du cadre de classement Z 44-005. Organisée thématiquement, elle est ensuite classée par ordre alpha-chronologique d'auteur. Les références essentielles traitant du sujet de ce mémoire y sont présentes, ce qui inclut l'essentiel des citations faites dans le corps du texte, à l'exclusion de certains documents d'intérêt plus anecdotique.

Nous avons fait le choix d'inclure ici un grand nombre de billets de blogs d'actualité, dont la pertinence a une durée de vie limitée. Il se justifie à nos yeux par le caractère très actuel du sujet, mais il est certain que refaire cette même bibliographie dans quelques années nécessiterait l'actualisation d'une grande partie des documents présentés ici.

Un grand nombre des ressources présentées dans cette bibliographie ont été consultées dans une version électronique. À chaque fois que c'est le cas, nous l'avons signalé à la suite de son titre par la mention [en ligne], même si une version imprimée existe.

Certaines ressources nativement numériques sont dépourvues de mention d'éditeur, de lieu et/ou de date de publication ; nous n'avons donc spécifié ces informations que lorsqu'elles étaient disponibles, sans chercher à les expliciter artificiellement dans le cas contraire.

Sauf mention contraire, tous les liens ont été vérifiés au 30 novembre 2014.

### **RAPPORTS INSTITUTIONNELS, DOCUMENTS LÉGISLATIFS ET ADMINISTRATIFS**

35<sup>E</sup> CONFÉRENCE INTERNATIONALE DES COMMISSAIRES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE. *Résolution pour une éducation au numérique pour tous* [en ligne]. Varsovie, 23-26 septembre 2013. Disponible sur le Web : <[http://www4.ti.ch/fileadmin/CAN/ICPD/PDF/TEMI/Resolution\\_sur\\_une\\_education\\_au\\_numerique\\_pour\\_tous.pdf](http://www4.ti.ch/fileadmin/CAN/ICPD/PDF/TEMI/Resolution_sur_une_education_au_numerique_pour_tous.pdf)>.

FRANCE. CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. *Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoirs d'agir, pour une nouvelle politique d'inclusion* [en ligne]. Rapport à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique. Paris, octobre 2013. Disponible sur le Web : <<http://www.cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>>.

FRANCE. CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE. *Jules Ferry 3.0 : bâtir une école créative et juste dans un monde numérique* [en ligne]. Paris, octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.cnnumerique.fr/education-2/>>.

FRANCE. CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991* [en ligne]. Extrait du *Rapport du président pour l'année 1991*. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, 1991. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>>.

---

<sup>161</sup>Pour une meilleure lisibilité, les citations en note de bas de page tout au long du texte n'utilisent pas la norme NF ISO 690, mais un mode de citation adaptée des usages en vigueur en sciences humaines et sociales.

FRANCE. MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE. *Intervention d'Axelle Lemaire aux Assises nationales de la médiation numérique : faire du numérique un levier d'égalité entre les citoyens* [en ligne]. Communiqué de presse. Paris, 15 octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://proxy-pubminefi.diffusion.finances.gouv.fr/pub/document/18/18167.pdf>>.

FRANCE. MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE, DE L'ÉNERGIE ET DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE. *France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives* [en ligne]. Novembre 2011. Disponible sur le Web : <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000700/>>.

FRANCE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Présentation des propositions de Frédéric Mitterrand pour le développement de la lecture* [en ligne]. 30 mars 2010. Disponible sur le Web : <[http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/19294/165073/version/1/file/14\\_Propositions\\_Lecture\\_2010.pdf](http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/19294/165073/version/1/file/14_Propositions_Lecture_2010.pdf)>.

FRANCE. MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Programme-cadre des nouvelles médiathèques de proximité* [en ligne]. Janvier 2003. Disponible sur le Web : <<http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/programmeruches2007.pdf>>.

FRANCE. MINISTÈRE DU REDRESSEMENT PRODUCTIF. *Décret n° 2012-1400 du 13 décembre 2012 relatif au Conseil national du numérique* [en ligne]. Disponible sur le Web : <<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000026767396>>.

FRANCE. SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA PROSPECTIVE, À L'ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES ET AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE. *France numérique 2012 : Plan de développement de l'économie numérique* [en ligne]. Services du Premier Ministre, octobre 2008. Disponible sur le Web : <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000664/>>.

FRANCE. SÉNAT. *Les nouveaux médias : des jeunes libérés ou abandonnés ?* [en ligne]. Rapport d'information n° 46 (2008-2009) de M. David Assouline, fait au nom de la commission des affaires culturelles. Paris : Sénat, 22 octobre 2008. Disponible sur le Web : <<http://www.senat.fr/notice-rapport/2008/r08-046-notice.html>>.

FRANCE. SÉNAT. *L'an I des ESPÉ : un chantier structurel* [en ligne]. Rapport d'information n°579 de M. Jacques-Bernard Magnier fait au nom de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication pour la mission d'information sur les écoles supérieures du professorat et de l'éducation. Paris : Sénat, 4 juin 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.senat.fr/notice-rapport/2013/r13-579-notice.html>>.

ONU. UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne]. Rédigé en collaboration avec l'International Federation of Libraries Associations and Institutions. 1994. Disponible sur le Web : <[http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html)>.

QUICK, Susannah, PRIOR, Gillian, TOOMBS, Ben, *ET AL.* *Enquête paneuropéenne destinée à évaluer les avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques* [en ligne]. Enquête TNS pour la Bill & Melinda Gates Foundation. Mars 2013. Disponible sur le Web : <<http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/FinalReport-FRCross-EuropeanLibraryImpact.pdf>>.

RISSOLA, Gabriel, et GARRIDO, Maria. *Survey on eInclusion actors in the EU27* [en ligne]. JRC Scientific and policy reports. European Commission, 2013. Disponible sur le Web : <<http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=6720>>.

ROYAUME-UNI. DEPARTMENT OF EDUCATION. *National curriculum in England: computing programmes of study, statutory guidance* [en ligne]. 11 septembre 2013. Disponible sur le Web : <<https://www.gov.uk/government/publications/national-curriculum-in-england-computing-programmes-of-study/national-curriculum-in-england-computing-programmes-of-study>>.

UNION EUROPÉENNE. COMMISSION EUROPÉENNE. *eEurope, une société de l'information pour tous* [en ligne]. Communication du 8 décembre 1999, concernant une initiative de la Commission pour le Conseil européen extraordinaire de Lisbonne des 23 et 24 mars 2000. COM(1999) 687. Disponible sur le Web : <[eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV:l24221](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV:l24221)>.

UNION EUROPÉENNE. COMMISSION EUROPÉENNE. *i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi* [en ligne]. Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, Comité économique et social européen et au Comité des régions. 1er juin 2005. COM(2005) 229. Disponible sur le Web : <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52005DC0229>>.

UNION EUROPÉENNE. COMMISSION EUROPÉENNE. *Une stratégie numérique pour l'Europe* [en ligne]. Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions. 19 mai 2010. COM(2010) 245. Disponible sur le Web : <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52010DC0245>>.

UNION EUROPÉENNE. *Ministerial Declaration* [en ligne]. Conférence ministérielle de Riga « ICT for an inclusive society » sous la présidence autrichienne du Conseil Européen. 11 juin 2006. Disponible sur le Web : <[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/ict\\_psp/documents/declaration\\_riga.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/declaration_riga.pdf)>.

UNION EUROPÉENNE. *Digital Literacy 2.0 : Programme de formation en culture numérique* [en ligne]. Projet financé par le Programme d'éducation et de formation tout au long de la vie de l'Union Européenne. [S.l.], 2012-2014. Disponible sur le Web : <<http://www.digital-literacy2020.eu/content/sections/index.cfm/secid.59>>.

## RÉFLEXIONS SUR LA NOTION DE « CULTURE NUMÉRIQUE », SUR LES GÉNÉRATIONS DU NUMÉRIQUE ET LA « FRACTURE NUMÉRIQUE »

[S.N.]. *L'éveil de la citoyenneté numérique chez l'enfant* [en ligne]. Billet du blog *PédagoTIC*, 8 septembre 2014. Disponible sur le Web : <<http://pedagogic.uqac.ca/?post/2014/09/08/L-%C3%A9veil-de-la-citoyennet%C3%A9-num%C3%A9rique-chez-l-enfant>>.

[S.N.]. *Sale temps pour les digital natives* [en ligne]. Billet du blog *Regards sur le numérique*, 18 août 2011. Disponible sur le Web : <<http://www.rslmag.fr/post/2011/08/18/Sale-temps-pour-les-digital-natives.aspx>>.

[S.N.]. *Suis-je un digital native ?* [en ligne]. Billet du blog *Chronique Khâgneuse*, 23 avril 2014. Disponible sur le Web : <<http://chronique-khagneuse.hautetfort.com/archive/2014/04/23/suis-je-un-digital-native-5353385.html>>.

ACADÉMIE DES SCIENCES. *L'enseignement de l'informatique en France : Il est urgent de ne plus attendre* [en ligne]. Rapport de l'Académie des Sciences. Institut de France,

mai 2013. Disponible sur le Web : <[www.academie-sciences.fr/activite/rapport/rads\\_0513.pdf](http://www.academie-sciences.fr/activite/rapport/rads_0513.pdf)>.

AGENCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE. *Analyse comparée des impacts environnementaux de la communication par voie électronique*. Présentation des résultats d'une enquête réalisée par le cabinet Bio Intelligence Service S.A.S. Juillet 2011. Disponible sur le Web : <[http://www.presse.ademe.fr/files/acv\\_ntic\\_synthese\\_resultats.pdf](http://www.presse.ademe.fr/files/acv_ntic_synthese_resultats.pdf)>.

AGENCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE. *Internet, courriels : réduire les impacts, guide pratique* [en ligne]. Février 2014. Disponible sur le Web : <[http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide\\_ademe\\_internet\\_courriel\\_reduire\\_les\\_impacts.pdf](http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide_ademe_internet_courriel_reduire_les_impacts.pdf)>.

AUVY, Maxime. *Introduction à l' « informatique verte »* [en ligne]. Billet du blog *Open-Freax*, 31 mai 2014. Disponible sur le Web : <<http://open-freax.fr/informatique-verte/>>.

BOUBÉE, Nicole. *Caractériser les pratiques informationnelles des jeunes : les problèmes laissés ouverts par les deux conceptions « natifs » et « naïfs » numériques* [en ligne], Communication au colloque Rencontres Savoir CDI, 24 octobre 2011. Disponible sur le Web : <[http://www.cndp.fr/savoircdi/fileadmin/fichiers\\_auteurs/Actes/Rennes\\_2011/NB-RencontresSavoirsCDI-oct2011.pdf](http://www.cndp.fr/savoircdi/fileadmin/fichiers_auteurs/Actes/Rennes_2011/NB-RencontresSavoirsCDI-oct2011.pdf)>.

BRAFMAN, Nathalie. La génération Y existe-t-elle vraiment ? Dans *Le Monde* [en ligne]. 18 mai 2012. Disponible sur le Web : <[http://www.lemonde.fr/societe/article/2012/05/18/generation-y-du-concept-marketing-a-la-realite\\_1703830\\_3224.html](http://www.lemonde.fr/societe/article/2012/05/18/generation-y-du-concept-marketing-a-la-realite_1703830_3224.html)>.

BUFFET, Guillaume, et BRETONES, Luc. *Pour relever le défi de la société connectée, lutter contre les inégalités numériques*. Tribune sur le blog *Renaissance numérique*, 23 juin 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.renaissancenumerique.org/fr/tribunes/673-pour-relever-le-defi-de-la-societe-connectee-lutter-contre-les-inegalites-numeriques>>.

BURRINGTON, Ingrid. *Infrastructure is only something you notice when it stops working*. Crash Course in Digital Literacy, The Conference, août 2014. Disponible sur le Web : <<http://videos.theconference.se/ingrid-burrington-crash-course-in>>.

CALVÈS, Anne-Emmanuèle. « Empowerment » : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement. Dans *Revue Tiers Monde* [en ligne]. 2009, n°200, p. 735-749. Disponible sur le Web : <[www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-4-page-735.htm](http://www.cairn.info/revue-tiers-monde-2009-4-page-735.htm)>.

CARDON, Dominique. *Apprendre/désapprendre : sur la ligne de crête des apprentissages numériques* [en ligne]. Billet du blog *InternetActu.com*, 10 janvier 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.internetactu.net/2014/01/10/apprendredesapprendre-sur-la-ligne-de-crete-des-apprentissages-numeriques/>>.

CASELLI, Antonio. *Doomed to be forever young ? A social archeology of the « digital natives »*. Conférence Lift10, Genève, 2010. Disponible sur le Web : <<http://www.bodyspacesociety.eu/2010/10/29/digital-natives-its-an-old-old-notion/>>.

CASELLI, Antonio (dir.). *Cultures du numérique*. Numéro spécial de *Communications*. Centre Edgar Morin, EHESS. Paris : Seuil, 2011. 187 p.

DELAMOTTE, Éric, LIQUÈTE, Vincent et FRAU-MEIGS, Divina. La translittératie, ou la convergence des cultures de l'information : supports, contextes et modalités. Dans *Spirale : Revue de Recherches en Éducation*. 2014, n°53.

DOCTOROW, Cory. *You Are Not a Digital Native : Privacy in the Age of the Internet* [en ligne]. Billet du blog *Tor.com*, 27 mai 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.tor.com/blogs/2014/05/you-are-not-a-digital-native-privacy-in-the-age-of-the-internet>>.

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES. *Translittératie* [en ligne]. Article du dictionnaire de l'enssib. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/translitteratie>>.

FRAU-MEIGS, Divina (dir.). *Qu'enseigne l'image ? Qu'enseigner par l'image ?* [en ligne]. E-dossier de l'audiovisuel. Institut national de l'audiovisuel, janvier 2011. Disponible sur le Web : <<http://www.ina-expert.com/e-dossiers-de-l-audiovisuel/e-dossier-de-l-audiovisuel-qu-enseigne-l-image-qu-enseigner-par-l-image.html>>.

FRAU-MEIGS, Divina, BRUILLARD, Éric, et DELAMOTTE, Éric (dir.), *L'éducation aux cultures de l'information*. E-dossier de l'audiovisuel. Institut national de l'audiovisuel, janvier 2012. Disponible sur le Web : <<http://www.ina-expert.com/e-dossiers-de-l-audiovisuel/e-dossier-de-l-audiovisuel-l-education-aux-cultures-de-l-information.html>>.

FRAU-MEIGS, Divina. *Éduquer aux médias et à l'information, une interview de Divina Frau-Meigs, interview par Stéphanie de Vanssay* [en ligne]. Billet du blog *L'école de demain*, 17 juin 2014. Disponible sur le Web : <<http://ecolededemain.wordpress.com/2014/06/17/eduquer-aux-medias-et-a-l-information-une-interview-de-divina-frau-meigs/>>.

GUICHARD, Éric. *Le mythe de la fracture numérique*. Dans ID. (dir). *Regards croisés sur l'internet*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011, p. 69-99.

GUILLOU, Michel. *L'éducation aux médias numériques, de l'abandon des jeunes à Big Brother...* [en ligne]. Billet du blog *Culture numérique : étonnants microcosmes*, 5 septembre 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.culture-numerique.fr/?p=1334>>.

HAKARI, Anu, et SIHVONEN, Raili. *La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information* [en ligne]. 72<sup>e</sup> congrès de l'IFLA, Séoul, 2006. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1956>>.

HOWE, Neil, et STRAUSS, William. *Generations : the history of America's future, 1584 to 2069*. New-York : Quill William Morrow, 1991. 538 p.

JANKEVIČIŪTĖ, Laura. *Culture numérique et jeunes générations : étude des usages d'Internet chez les préadolescents* [en ligne]. Billet du blog *Adjectif*, 13 août 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article303>>.

LAFARGUE, Jean-Noël. Les jeunes ne sont plus intéressés par l'outil-ordi. Dans *Libération* [en ligne]. 10 mars 2010. Interview réalisée par Astrid Girardeau. Disponible sur le Web : <[http://www.liberation.fr/vous/2010/03/10/les-jeunes-ne-sont-plus-interesses-par-l-outil-ordi\\_614226](http://www.liberation.fr/vous/2010/03/10/les-jeunes-ne-sont-plus-interesses-par-l-outil-ordi_614226)>.

LE CROSNIER, Hervé. *Quand Internet change la donne* [en ligne]. Cours de culture numérique au Centre d'Enseignement Multimédia Universitaire. Université de Caen-Basse Normandie, 5 octobre 2012. Disponible sur le Web : <[http://www.canal-u.tv/video/centre\\_d\\_enseignement\\_multimedia\\_universitaire\\_c\\_e\\_m\\_u/culture\\_numeriq](http://www.canal-u.tv/video/centre_d_enseignement_multimedia_universitaire_c_e_m_u/culture_numeriq)>.

ue\_2012\_2013\_01\_introduction\_quand\_internet\_change\_la\_donne\_1ere\_partie.10268>.

LE CROSNIER, Hervé (dir.). *Culture num : Jeunesse, culture & éducation dans la vague numérique*. Caen : C&F éditions, 2013. 208 p.

LE DEUFF, Olivier. *La culture de l'information en reformation* [en ligne]. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication. Université de Rennes 2 Haute-Bretagne, 2009. Disponible sur le Web : <<http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/42/19/28/PDF/theseLeDeuff.pdf>>.

LE DEUFF, Olivier. *La formation aux cultures numériques : Une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique*. Limoges : éditions fyp, 2011. 159 p.

LE MENTEC, Mickaël. *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons* [en ligne]. Thèse de doctorat en sciences de l'éducation. Rennes : Université Rennes-2, 2010. Disponible sur le Web : <<http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00585132/fr/>>.

LICOPPE, Christian (dir.). *L'évolution des cultures numériques : De la mutation du lien social à l'organisation du travail*. Limoges : éditions fyp, 2009. 223 p.

MERCIER, Silvère. *Quelle formation aux cultures numériques citoyennes ?* [en ligne]. Billet du blog *Bibliobsession*, 13 mai 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.bibliobsession.net/2014/05/13/quelles-cultures-numeriques-citoyennes/>>.

PEEK, Eleanor. *Internet & datas center : Bilan énergétique positif ou négatif ?* [en ligne]. Billet du blog *Greenspot*, 17 juillet 2013. Disponible sur le Web : <<http://blog.greenspot.me/index.php/2013/07/17/internet-datas-center-bilan-energetique-positif-ou-negatif/>>.

PLANTARD, Pascal (dir.). *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges : Fyp, 2011. 167 p.

PRENSKY, Marc. *Digital Natives, Digital Immigrants* [en ligne]. Dans *On The Horizon*, Octobre 2001, Vol. 9, No. 5. Disponible sur le Web : <<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>>.

SERRES, Alexandre. *Repères sur la translittératie* [en ligne]. Intervention dans *La translittératie en débats : regards croisés des cultures de l'information (infodoc, médias, informatique) et ses disciplines*, séminaire du GRCDI, 7 septembre 2012. Disponible sur le Web : <[http://culturedel.info/grcdi/wp-content/uploads/2012/09/Seminaire-GRCDI-2012\\_texte-A.Serres.pdf](http://culturedel.info/grcdi/wp-content/uploads/2012/09/Seminaire-GRCDI-2012_texte-A.Serres.pdf)>.

SERRES, Michel. *Petite Poucette*. Paris : Ed. Le Pommier, 2012. 82 p.

WIELS, Jason. *C'est quoi un « digital native » ?* [en ligne]. Billet du blog *Regards sur le numérique*, 26 janvier 2012. Disponible sur le Web : <<http://www.rslnimg.fr/post/2012/01/26/Cest-quoi-un-digital-native-.aspx>>.

## RÉFLEXIONS SUR LA PLACE DE LA CULTURE NUMÉRIQUE DANS LES POLITIQUES PUBLIQUES

ABITEBOUL, Serge, et SADIRAC, Nicolas. *Le code dès l'école, une brique essentielle pour façonner sa pensée numérique ?* [en ligne]. Interview sur le blog *L'Atelier*, 8 octobre 2014. Disponible sur le Web : <[www.atelier.net/trends/articles/code-ecole-une-brique-essentielle-faconner-pensee-numerique\\_431711](http://www.atelier.net/trends/articles/code-ecole-une-brique-essentielle-faconner-pensee-numerique_431711)>.

AUDET, René. *La culture numérique, un défi pédagogique* [en ligne]. Billet du blog *L'épée du Soleil*, 26 mai 2014. Disponible sur le Web : <<http://carnets.contemporain.info/audet/archives/1301>>.

BAYART, Benjamin. *Initier les enfants au code ? « Pas urgent » selon Benjamin Bayart : « Enseigner l'informatique à tout le monde » ne présente pas d'intérêt* [en ligne]. Interview par Xavier Berne. Billet du blog *Next Inpact*, 16 juillet 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.nextinpact.com/news/88717-interview-initier-enfants-au-code-pas-urgent-selon-benjamin-bayart.htm>>.

BEUDON, Nicolas. *Retour sur la quatrième rencontre « Médiation et numérique dans les équipements culturels »* [en ligne]. Billet du blog *Le recueil factice*, 11 octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://lrf-blog.com/2014/10/11/mednum2014/>>.

BEUDON, Nicolas. *Semaine digitale de Bordeaux : le numérique est-il un simple outil ou une culture à part entière ?* [en ligne]. Billet du blog *Le recueil factice*, 21 octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://lrf-blog.com/2014/10/21/sdbx4/>>.

CARBILLET, Marion. *Culture numérique au CDI : bilan d'une année d'expérimentation en 5<sup>ème</sup>* [en ligne]. Billet du blog *Docpourdocs*, 20 mai 2014. Disponible sur le Web : <[www.docpourdocs.fr/spip.php?article541](http://www.docpourdocs.fr/spip.php?article541)>.

ERZSCHIED, Olivier. *Et si on enseignait vraiment le numérique ?*. Dans *Le Monde Idées* [en ligne]. 3 avril 2012. Disponible sur le Web : <[http://www.lemonde.fr/idees/article/2012/04/03/et-si-on-enseignait-vraiment-le-numerique\\_1679218\\_3232.html](http://www.lemonde.fr/idees/article/2012/04/03/et-si-on-enseignait-vraiment-le-numerique_1679218_3232.html)>.

KAPLAN, Daniel. *« Jules Ferry 3.0 » : récit d'une convergence* [en ligne]. Billet du blog *InternetActu.net*, 13 octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.internetactu.net/2014/10/13/jules-ferry-3-0-recit-dune-convergence/>>.

KOUBI, Geneviève. *Lecture partielle du « Plan France numérique 2012-2020 » : les relations administratives à l'ère numérique*. Dans *Droit et cultures* [en ligne]. 2013, n°65. Disponible sur le Web : <<http://droitcultures.revues.org/3116>>.

LE DEUFF, Olivier. *Il faut apprendre à décoder, l'enjeu d'un nouveau programme commun* [en ligne]. Billet du blog *Le guide des égarés*, 15 juin 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.guidedesegares.info/2014/06/15/il-faut-apprendre-a-decoder-lenjeu-dun-nouveau-programme-commun/>>.

MARCYB. *Les compétences clés du numérique – qui s'en charge ?* [en ligne]. Billet du blog *Éducation au numérique*, octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://educationaunumerique.blogspot.fr/2014/10/les-competences-cles-du-numerique-qui.html>>.

MERCIER, Silvère. *Rapport du CNUM : quelles actions concrètes pour les acteurs des bibliothèques publiques* [en ligne]. Carte heuristique. Janvier 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.mindmeister.com/fr/358235101/rapport-du-cnum-quelles-actions-concr-tes-pour-les-acteurs-des-biblioth-ques-publiques>>.

MESGUICH, Véronique. *Observatoire des usages du numérique*. Dans *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2014, n° 1. Disponible sur le Web :

<[http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/observatoire-des-usages-du-numerique\\_64450](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/observatoire-des-usages-du-numerique_64450)>.

MULLER, Catherine. ThatCamp 2013□: humanités numériques et bibliothèques. Dans *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2013, n°6. Disponible sur le Web : <[http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/thatcamp-2013-humanites-numeriques-et-bibliotheques\\_64015](http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/thatcamp-2013-humanites-numeriques-et-bibliotheques_64015)>.

POINT CYB : ESPACE JEUNE NUMÉRIQUE. *Synthèse du questionnaire envoyé dans les régions* [en ligne]. 2004. Disponible sur le Web : <<http://www.generationcyb.net/IMG/pdf/Synthesebilanpcyb.pdf>>.

## **BIBLIOTHÈQUES ET FORMATION AU NUMÉRIQUE**

BELLETANTE, Joseph. *L'éducation aux médias en bibliothèque* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, 2011. Disponible sur le web : <[www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56674-l-education-aux-medias-en-bibliotheque](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56674-l-education-aux-medias-en-bibliotheque)>.

BEUDON, Nicolas. *Apprendre et se former dans les bibliothèques : la mission éducative des bibliothèques municipales* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, 2009. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/2040-apprendre-et-se-former-dans-les-bibliotheques>>.

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION. *Médias et culture numérique* [en ligne]. Série de dossiers en ligne. Disponible sur le Web : <[http://www.bpi.fr/fr/les\\_dossiers/culture\\_numerique.html](http://www.bpi.fr/fr/les_dossiers/culture_numerique.html)>.

CHEVILLOTTE, Sylvie. *Peut-on apprendre en bibliothèques ? Enjeux et perspectives de la « teaching library »* [en ligne]. Table-ronde FORMIST, Salon du livre, 2006. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1901>>.

CORDIER, Marie-Pierre. *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques : actions, partenariats*. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, 2012. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56776-l-alphabetisation-des-migrants-dans-les-bibliotheques-publiques-actions-partenariats>>.

DUGUY, Carole. *L'univers de Tobie Lolness sur minecraft par le collège Schoelcher* [en ligne]. Billet du blog *Vive la culture numérique !*, 28 juin 2013. Disponible sur le Web : <<http://www.vive-laculturenumerique.org/index.php/2013/06/28/177-lunivers-de-tobie-lolness-sur-minecraft-par-le-college-schoelcher>>.

FAURE, Édith. *Les Bibliothèques Numériques de Référence* [en ligne]. Mémoire pour le diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, 2013. Disponible sur le Web : <[http://culturecommunication.gouv.fr/content/download/86693/651431/version/1/file/Les\\_BNR\\_m%C3%A9moire\\_Edith\\_Faure.pdf](http://culturecommunication.gouv.fr/content/download/86693/651431/version/1/file/Les_BNR_m%C3%A9moire_Edith_Faure.pdf)>.

FOURMEUX, Thomas. *Le code en bibliothèque* [en ligne]. Billet du blog *Biblio Numericus*, 7 juillet 2014. Disponible sur le Web : <<http://biblionumericus.fr/2014/07/07/le-code-en-bibliotheque/>>.

HATINGUAIS, Marilou. *Les bibliothèques françaises sous le régime numérique, utopie tyrannique ou vision démocratisée ?* [en ligne]. Mémoire de master 2 Direction de Projet et Développement Culturel. Lyon : Université Lumière Lyon 2, 2009. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48072-les-bibliotheques-francaises-sous-le-regime-numerique>>.

KAPLAN, Daniel. *Fab Labs, makerspaces, etc. : Imaginer l'avenir des ateliers de fabrication numérique* [en ligne]. Billet du blog *InternetActu.com*, 20 octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.internetactu.net/2014/10/20/fab-labs-makerspaces-etc-imaginer-lavenir-des-ateliers-de-fabrication-numerique/>>.

LE HEIN, Fabienne. *Les ateliers multimédia à la médiathèque Marguerite Yourcenar (Ville de Paris) : perspectives d'évolutions* [en ligne]. Dossier d'aide à la décision, formation initiale des bibliothécaires. Villeurbanne : enssib, 2010. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/49088-les-ateliers-multimedia-a-la-mediathèque-marguerite-yourcenar-ville-de-paris-perspectives-d-evolutions.pdf>>.

OURY, Antoine. Les bibliothèques toutes désignées pour l'éducation numérique. Dans *Actualité* [en ligne]. 28 août 2014. Disponible sur le Web : <<https://www.actualitte.com/bibliotheques/les-bibliotheques-toutes-designees-pour-l-education-numerique-52233.htm>>.

POISSENOT, Claude. *Qu'est-ce qu'une bibliothèque ?* [en ligne]. Billet du blog *Du côté des lecteurs*. Février 2012. Disponible sur le Web : <<http://www.livreshebd.fr/article/quest-ce-quune-bibliotheque>>.

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, janvier 2009. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>>.

SOCCAVO, Lorenzo. Un rôle à jouer contre l'illectronisme. Interview dans *Ouest France* [en ligne]. 20 octobre 2014. Disponible sur le Web : <<http://www.ouest-france.fr/un-role-jouer-contre-lillelectronisme-2920216>>.

TOMIC, Sylvie. *Le rôle des bibliothèques publiques dans la lutte contre l'illettrisme* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, 2009. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/48072-les-bibliotheques-francaises-sous-le-regime-numerique>>.

TOUITOU, Cécile. At a Tipping Point: Education, Learning and Libraries : Rapport OCLC, juin 2014. Dans *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Contribution. 22 août 2014. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/contributions/at-a-tipping-point-education-learning-and-libraries>>.

TRIBY, Emmanuel. *L'information dans la formation des adultes* [en ligne]. Conférence à l'occasion du Thémat'IC 2007 : *La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes*. Strasbourg, 16 mars 2007. Disponible sur le Web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1949>>.



## *Annexes*

<b>ANNEXE 1 – ENQUÊTE À DESTINATION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES SUR LEURS ACTIONS EN FAVEUR DE LA FORMATION AU NUMÉRIQUE.....</b>	<b>99</b>
<b>Questionnaire.....</b>	<b>99</b>
<b>Diffusion.....</b>	<b>106</b>
<b>Répondants.....</b>	<b>107</b>
<b>Principaux résultats.....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE 2 – ENQUÊTE À DESTINATION DES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES SUR LEURS PARTENARIATS AVEC DES BIBLIOTHÈQUES.....</b>	<b>117</b>
<b>Questionnaire.....</b>	<b>117</b>
<b>Diffusion.....</b>	<b>124</b>
<b>Répondants.....</b>	<b>124</b>
<b>Principaux résultats.....</b>	<b>126</b>



# ANNEXE 1 – ENQUÊTE À DESTINATION DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES SUR LEURS ACTIONS EN FAVEUR DE LA FORMATION AU NUMÉRIQUE

Une première enquête en ligne a été réalisée à l'aide du logiciel Sphinx. Elle est restée accessible sur les serveurs de l'enssib du 28/08 au 25/11/2014 et le lien permettant d'y accéder a été envoyé à diverses listes de diffusions de bibliothèques publiques, de façon à en toucher le plus possible. Cela a permis de récolter 140 réponses au total.

## QUESTIONNAIRE

Le questionnaire se composait de 66 questions regroupées en 6 parties : identification de la bibliothèque, équipement, accompagnement des usagers à la culture numérique, partenariats, personnels, bilans et projets. Certaines questions n'étaient proposées qu'en cas de réponse affirmative à une précédente question, de manière à encourager les répondants à détailler leur réponse. Le questionnaire comportait deux principales catégories de questions : questions à choix fermé (unique ou multiple), d'intérêt plutôt statistique, et questions ouvertes, demandant au répondant de produire un commentaire en utilisant ses propres mots. De façon à ne pas décourager la poursuite de l'enquête par manque de temps ou d'inspiration, la plupart des questions ouvertes étaient facultatives. De nombreuses cases « remarques » permettaient également aux répondants de préciser leur pensée ou de s'exprimer sur un sujet ne faisant pas l'objet d'une question spécifique dans le questionnaire. En effet, l'objectif premier de cette enquête n'était pas de fournir des statistiques sur les usages existant en termes de formation au numérique en bibliothèques publiques mais de dégager des pratiques innovantes, peut-être mal connues et susceptibles d'être généralisées.

Le questionnaire proposé était le suivant :

### **0. Présentation de l'étude**

Le questionnaire qui suit a pour objectif la collecte d'informations, de projets et de compte-rendus d'expériences en vue de la rédaction d'un mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques consacré à la formation au numérique – et à la culture numérique – dans les bibliothèques de lecture publique françaises.

Alors que le numérique est de plus en plus présent dans notre société, tous les citoyens ne sont pas égaux face à lui. Du fait du coût de l'équipement, certes, mais également des habitudes d'usage et parfois de la compréhension (ou non) des ressorts sociaux, économiques, techniques ou environnementaux des services numériques, un certain nombre de citoyens sont exclus de fait d'un pan important de la société numérique.

L'accompagnement à la formation à une culture numérique citoyenne est donc un enjeu majeur d'inclusion sociale et de démocratie. Tout comme l'école républicaine, les bibliothèques publiques ont assurément un rôle à jouer dans ce processus démocratique. Elles ont la possibilité d'agir auprès de publics très divers, qui sont ceux qui les fréquentent habituellement, et peut-être même plus largement.

Cette enquête doit permettre d'identifier les services actuellement rendus en bibliothèques de lecture publique, ceux qui sont en projet, et toutes les expériences qui gagneraient à être généralisées. Je vous remercie par avance pour votre aide dans cette entreprise.

L'enquête qui suit dure 15 minutes environ. Elle est surtout composée de questions à choix multiples permettant d'identifier les types d'activités proposées par les bibliothèques. Cependant, des zones de textes libres vous permettent, si vous le souhaitez, de décrire plus en détail chacune de vos initiatives ou projets. Même si vous développez encore peu d'activités autour de la formation au numérique, votre participation me sera très précieuse pour la rédaction de ce mémoire, et je vous en remercie par avance.

Pour toute information, question, précision, etc., n'hésitez pas à me contacter à l'adresse suivante : alexandre (point) tur (arobase) ens sib (point) fr.

Alexandre Tur

Conservateur stagiaire des bibliothèques

Promotion DCB23 - Georges Orwell

## **1. Identification de la bibliothèque**

Nom de la bibliothèque \_\_\_\_\_

Type de bibliothèque

Bibliothèque municipale

Bibliothèque départementale

Bibliothèque intercommunale

Autre

Autre (précisez) \_\_\_\_\_

S'il s'agit d'une bibliothèque départementale, est-elle ouverte au public ?

Oui  Non

Nom de la collectivité territoriale \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_

Population desservie (estimation) \_\_\_\_\_

## **2. Équipement**

Votre bibliothèque met-elle à disposition des usagers un équipement informatique et/ou un accès Internet ?

Postes informatiques en libre accès dans les espaces de lecture

Matériel photo, vidéo, musical

Salle informatique isolée en libre accès

Accès internet sur les postes informatiques de la bibliothèque

Accès internet sur les ordinateurs des usagers (wifi ou filaire)

- Accès internet sur les postes informatiques de la bibliothèque
- Liseuses / Tablettes / Smartphones
- Imprimantes
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Disposez-vous d'un fablab (ou makerspace) ?

O Oui O Non

Si oui, comment est-il équipé ? \_\_\_\_\_

Remarques et détails supplémentaires

\_\_\_\_\_

### **3. Accompagnement des usagers à la culture numérique**

Votre bibliothèque propose-t-elle un accompagnement / une formation aux usages numériques sous forme...

- de ressources documentaires à disposition des usagers [préciser plus bas]
- d'animateurs à disposition des usagers sur certains créneaux horaires / sur rendez-vous ?
- de formation spécifique à l'usage des collections numériques de la bibliothèque ?
  - d'ateliers inter-générationnels (les enfants apprennent à leurs grands-parents...)
  - d'assistance aux projets (associatifs, scolaires...)
  - d'ateliers spécialisés à destination de certains publics [préciser plus bas]
  - de conférences
  - de débats citoyens [préciser plus bas]
  - de laboratoires participatifs (type fablab)
  - d'aide à la recherche d'emploi / à l'utilisation des services administratifs en ligne
  - d'ateliers encadrés de découverte des fonctions informatiques de base ? [préciser plus bas]
  - d'ateliers encadrés de découverte des fonctions informatique de base ? [préciser plus bas]
  - Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Ressources documentaires : merci de préciser...

- accès à des logiciels / plateformes d'autoformation
- manuels et ouvrages consacrés à la culture numérique dans les collections

- bibliographie / choix de signets internet
  - cours en ligne (MOOC, SPOC...)
  - Autre
- Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatique de base : merci de préciser...

- Maniement des éléments informatiques (souris, clavier, logiciels de base...)
  - Photographie / vidéo / musique numériques : création, partage, accès
  - Découverte de l'internet
  - Recherche d'information grâce au numérique et à internet
  - Collaboration et partage sur internet
  - Usages citoyens de l'internet : participation (consultations publiques, débats, pétitions...), e-commerce, services administratifs en ligne
  - Sensibilisation aux modèles économiques, techniques, environnementaux des services numériques
    - Objets connectés
    - Réalité augmentée
    - Réseaux sociaux
    - Autre
- Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Ateliers spécialisés à destination de certains publics : merci de préciser...

- Scolaires : dans le cadre de la réforme du temps scolaire
- Scolaires : hors du temps scolaire
- Seniors : en maison de retraite
- Seniors : ateliers à la bibliothèque
- Personnes en situation de handicap physique
- Personnes en situation de handicap mental
- Demandeurs d'emploi
- Migrants / réfugiés / demandeurs d'asile
- Personnes en privation de liberté
- Personnes en réinsertion après une période de privation de liberté
- Personnes en « rupture de lien social » (par exemple sans domicile fixe)
- Personnes illettrées / en grande difficulté
- Malades de longue durée en hôpitaux
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Débats citoyens : merci de détailler l'encadrement et l'organisation de tels débats

\_\_\_\_\_

Autres remarques ou précisions

\_\_\_\_\_

### ***Participation à des événements ponctuels***

Votre bibliothèque organise-t-elle ou participe-t-elle à des événements ponctuels en lien avec le numérique, l'éducation aux médias, la citoyenneté numérique ?

O Oui O Non

Si oui, lesquels ? \_\_\_\_\_

Remarques ou précisions

\_\_\_\_\_

### **4. Partenariats**

Votre bibliothèque travaille-t-elle en partenariat avec des associations / structures extérieures autour de la formation au numérique ?

O Oui O Non

Si oui, lesquelles ?

- Établissement Public Numérique (ou assimilés)
- Système scolaire (public ou privé)
- Association / école de loisirs créatifs
- Association/structure spécialisée dans la formation / les services à un public spécifique
- Association promouvant une culture numérique / une formation au numérique (ex. association d'initiation au code informatique)
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Établissement Public Numérique (ou assimilés) : pourriez-vous préciser les modalités et l'organisation de ce partenariat ?

\_\_\_\_\_

Système scolaire : merci de préciser

- Écoles primaires
- CDI de collèges ou lycées
- Enseignants de collèges ou lycées
- Formation pour adultes
- Enseignement spécialisé

Si enseignement spécialisé merci de préciser : \_\_\_\_\_

Système scolaire : pourriez-vous préciser les modalités et l'organisation de ce(s) partenariat(s) ?

\_\_\_\_\_

Association promouvant une culture numérique : pourriez-vous préciser les modalités et l'organisation de ce partenariat ?

\_\_\_\_\_

Structure spécialisée dans les services à un public spécifique : pourriez-vous préciser le(s) public(s) et les modalités de ce partenariat ?

\_\_\_\_\_

Association de loisirs créatifs : pourriez-vous préciser les modalités et l'organisation de ce partenariat ?

\_\_\_\_\_

Si non, de tels partenariats sont-ils à l'étude à court ou moyen terme ? Selon quelles modalités ?

O Non O Oui

Si 'Oui' précisez : \_\_\_\_\_

Autres remarques ou précisions

\_\_\_\_\_

## **5. Personnel**

La bibliothèque emploie-t-elle du personnel spécifiquement formé à la médiation numérique ?

O Oui O Non

Si oui, quel type de personnel en particulier ?

- Bibliothécaires généralistes ayant reçu une formation spécifique
- Bibliothécaires spécialisés (feuille de poste spécifique) pour la médiation numérique / formation au numérique
- Animateurs non-bibliothécaires sous contrat précaire
- Animateurs non-bibliothécaires sous contrat pérenne
- Autres (ex. moniteurs étudiants)

Si 'Autres', merci de préciser : \_\_\_\_\_

La bibliothèque propose-t-elle à ses personnels titulaires une formation complémentaire à la médiation numérique ?

Oui  Non

Si oui, laquelle (ou lesquelles) ? \_\_\_\_\_

La bibliothèque participe-t-elle à la formation de bibliothécaires extérieurs dans le domaine de l'accompagnement à la culture numérique ?

Oui  Non

Si oui, merci de préciser les modalités de cette (ou ces) formation(s)

\_\_\_\_\_

Autres remarques ou précisions

\_\_\_\_\_

## **6. Bilans et projets**

Disposez-vous de statistiques / de retours d'expérience sur l'ensemble des activités étudiées plus haut et le public touché ? (merci de détailler)

\_\_\_\_\_

Votre bibliothèque a-t-elle prévu de développer / renforcer certains aspects de la formation au numérique dans les années qui viennent ?

- Oui, à court terme  Non, pas pour l'instant
- Oui, à moyen terme

Si oui, lesquels et pourquoi ?

\_\_\_\_\_

Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?

O Oui

O Oui, mais dans une faible mesure

O Oui, temporairement, en attendant la généralisation de son enseignement à l'école

O Non

Merci de préciser... \_\_\_\_\_

Dans des conditions idéales, pouvez-vous imaginer des activités susceptibles d'être mises en place à la bibliothèque à moyen ou long terme dans le domaine de la culture numérique ?

\_\_\_\_\_

Autres remarques ou précisions \_\_\_\_\_

### **Fin du questionnaire**

Merci de noter ici toute précision que vous souhaiteriez apporter sur une ou plusieurs de vos réponses.

Si vous avez des remarques sur ce questionnaire ou sur cette étude en général, je vous serais très reconnaissant de bien vouloir les noter ici.

## **DIFFUSION**

Notre stratégie de diffusion s'est voulue la plus large possible, de façon à permettre à une grande diversité de bibliothèques de répondre à l'enquête, sans restrictions ni quotas. L'envoi de mails d'invitation s'est échelonné tout au long du mois de septembre 2014.

Nous avons dans un premier temps sollicité l'Association des Directeurs des Bibliothèques de Grandes Villes (ADBGV) et l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt (ADBBDP). Par l'intermédiaire du Service du Livre et de la Lecture<sup>162</sup>, l'invitation a également été diffusée sur la liste spécifique des Bibliothèques Numériques de Référence (BNR).

Dans un deuxième temps, nous avons sollicité, individuellement, l'ensemble des bibliothèques départementales de prêt, leur demandant à la fois de remplir l'enquête si elles se sentaient concernées (en particulier le BDP accueillant du public), et d'en transmettre le lien aux bibliothèques de leur réseau engagées dans la formation au numérique.

Enfin, nous avons fait notre possible pour contacter individuellement le plus de bibliothèques de lecture publique possible. Nous avons pour cela exploité la

<sup>162</sup>Je suis reconnaissant à Cécile Queffelec pour avoir accompagné cette démarche.

liste de diffusion des partenaires de l'enssib, aimablement mise à notre disposition, ainsi que le répertoire en ligne du ministère de la Culture<sup>163</sup>. La présentation-même de ce répertoire, constitué de « près de 4 170 adresses de bibliothèques publiques françaises mises à jour régulièrement par le bureau des bibliothèques territoriales à la direction du livre et de la lecture » (sic) en dénote l'obsolescence. De fait, sur les adresses électroniques que nous en avons extraites, la moitié environ s'est révélée incorrecte ou non maintenue. Elles concernaient les régions suivantes : Alsace, Aquitaine, Auvergne, Basse-Normandie, Bourgogne, Bretagne, Centre, Champagne-Ardenne, Guadeloupe, Guyane, Languedoc-Roussillon, et Limousin. Ces contacts ont été enrichis de ceux proposés par certaines associations régionales pour le livre et la lecture, dans l'ensemble plus à jour : Eulalie (Nord-Pas-de-Calais), CRL de Midi-Pyrénées, Centre du Livre et de la Lecture de Poitou-Charentes, LR2L (Languedoc-Roussillon).

Enfin, lorsque nous avons envoyé une enquête spécifique aux EPN par l'intermédiaire du répertoire Netpublic (voir annexe suivante), sachant que certains EPN étaient complètement intégrés dans des bibliothèques, non comme entité distincte mais comme service de la bibliothèque, nous avons rappelé le lien vers cette enquête. Le logiciel utilisé permet de déterminer que 30 réponses (sur les 140) ont utilisé ce dernier lien, sans qu'il soit possible de savoir si elles avaient déjà été sollicitées ou non par les démarches visant spécifiquement les bibliothèques.

## RÉPONDANTS

Le questionnaire a été rendu accessible en ligne à toute personne en possédant le lien, sans aucun contrôle a priori. Certaines bibliothèques (assez peu nombreuses) ont ainsi répondu plusieurs fois. Après analyse de ces réponses, nous avons décidé au cas par cas de dédoubler ou non, suivant que les réponses concernaient ou non des entités différentes (bibliothèques de quartier, annexes...).

La première partie du questionnaire, consacrée à l'identification de la bibliothèque répondante, donne un certain nombre d'indications sur le profil des bibliothèques répondantes.

Elles sont très largement municipales (84,3 %) ou intercommunales (12,9 %) : seules trois bibliothèques départementales ont répondu, dont une seule accueille du public. Une seule autre bibliothèque est d'un statut spécifique (bibliothèque de comité d'entreprise).

### Type de bibliothèque

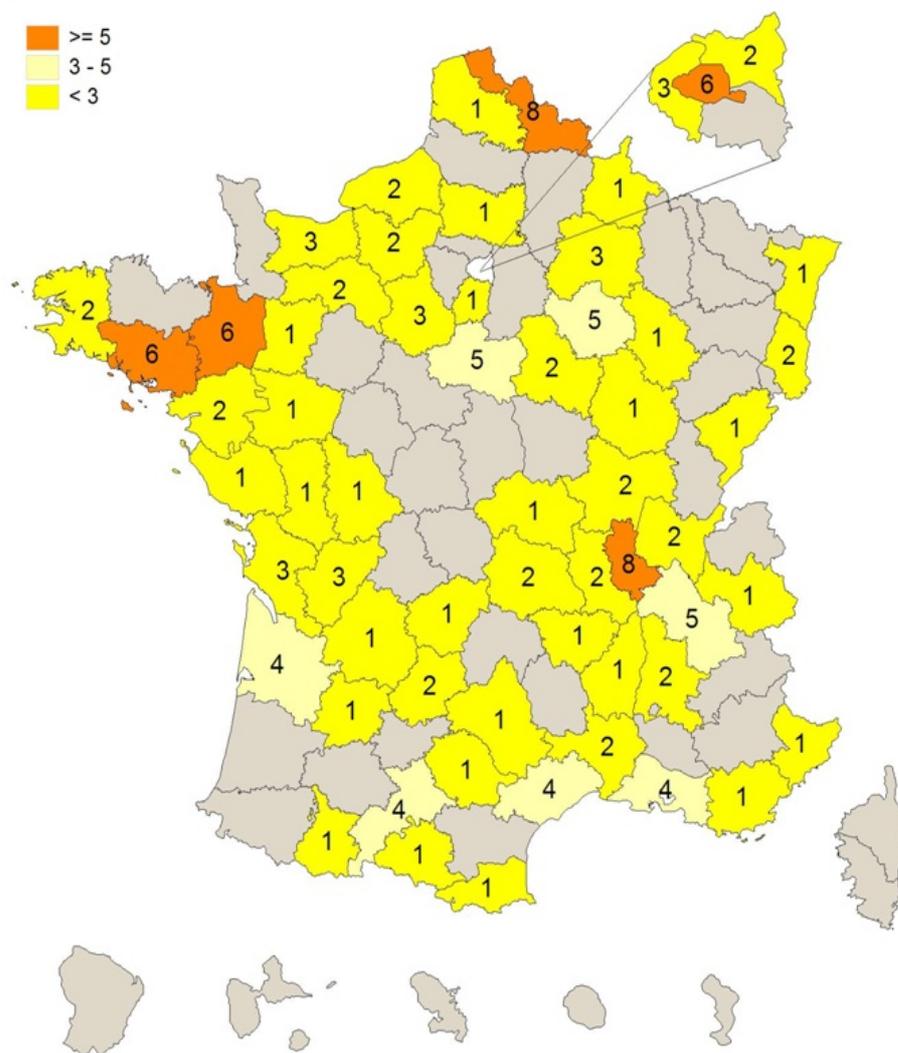
Taux de réponse : 100,0%

	Nb
Bibliothèque municipale	118
Bibliothèque intercommunale	18
Bibliothèque départementale	3
Autre	1
<b>Total</b>	<b>140</b>



<sup>163</sup>Ministère de la Culture et de la Communication, *Adresses des bibliothèques publiques : bibliothèques départementales de prêt, bibliothèques municipales*, [s.d.], accessible en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/documentation/bibrep/accueil.htm>.

Elles représentent 60 départements différents, tous en France métropolitaine, avec cependant des disparités dont il est difficile de dire si elles reflètent des inégalités régionales ou seulement l'état des annuaires régionaux que nous avons utilisés.

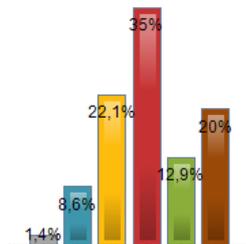


Toutes ces bibliothèques desservent, selon leurs propres estimations, une population dont la taille moyenne est de 83 000 habitants, et la taille médiane de 22 500. Pour une meilleure visibilité, nous les avons réparties par tranches arbitraires plus explicites : moins de 2 000 habitants, entre 2 000 et 10 000 habitants, entre 10 000 et 50 000 habitants, entre 50 000 et 100 000 habitants, plus de 100 000 habitants. Bien que les grandes villes soient assez naturellement sur-représentées par rapport aux statistiques nationales, qui prennent en compte un grand nombre de « points lecture » ruraux à l'offre de service très réduite, en tous cas encore très éloignés des problématiques de diffusion de la culture numérique, il est intéressant de constater que les structures desservant moins de 10 000 habitants représentent tout de même plus de 31 % des réponses, ce qui n'est pas négligeable.

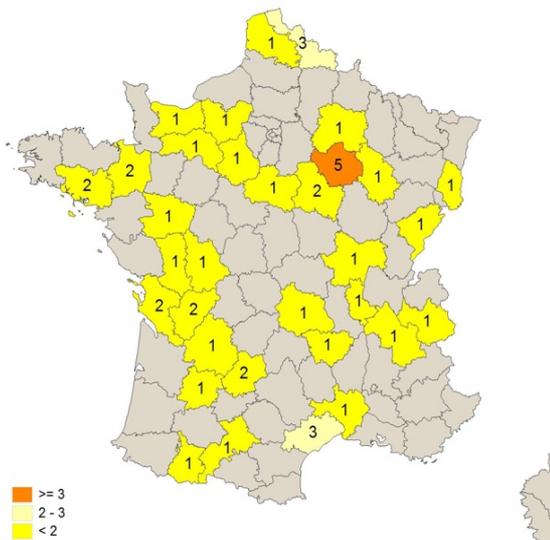
**Population (nombre)**

Taux de réponse : 98,6%  
 Moyenne = 83412,75 Médiane = 22500,00  
 Min = 345 Max = 1244311

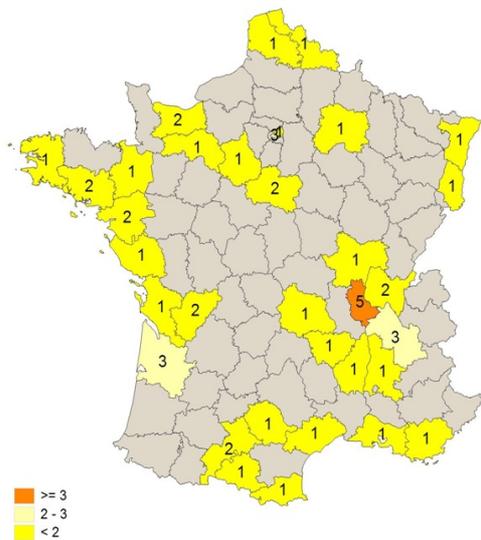
	Nb	% obs.
Non réponse	2	1,4%
Moins de 2000	12	8,6%
De 2000 à 9999	31	22,1%
De 10000 à 49999	49	35,0%
De 50000 à 99999	18	12,9%
100000 et plus	28	20,0%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0%</b>



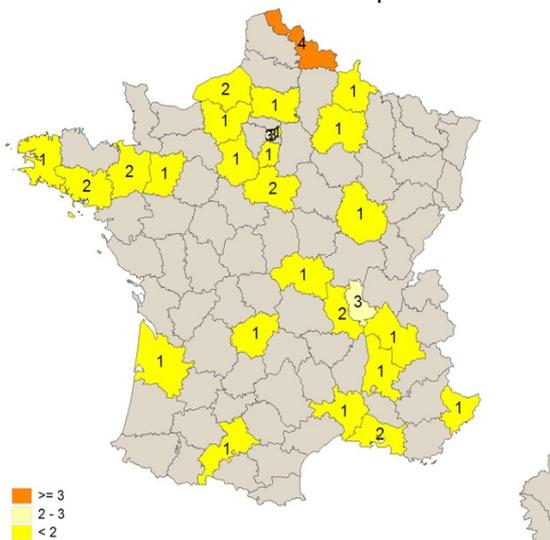
Bibliothèques desservant  
10 000 habitants ou moins



Bibliothèques desservant  
entre 10 000 et 50 000 habitants



Bibliothèques desservant  
50 000 habitants ou plus



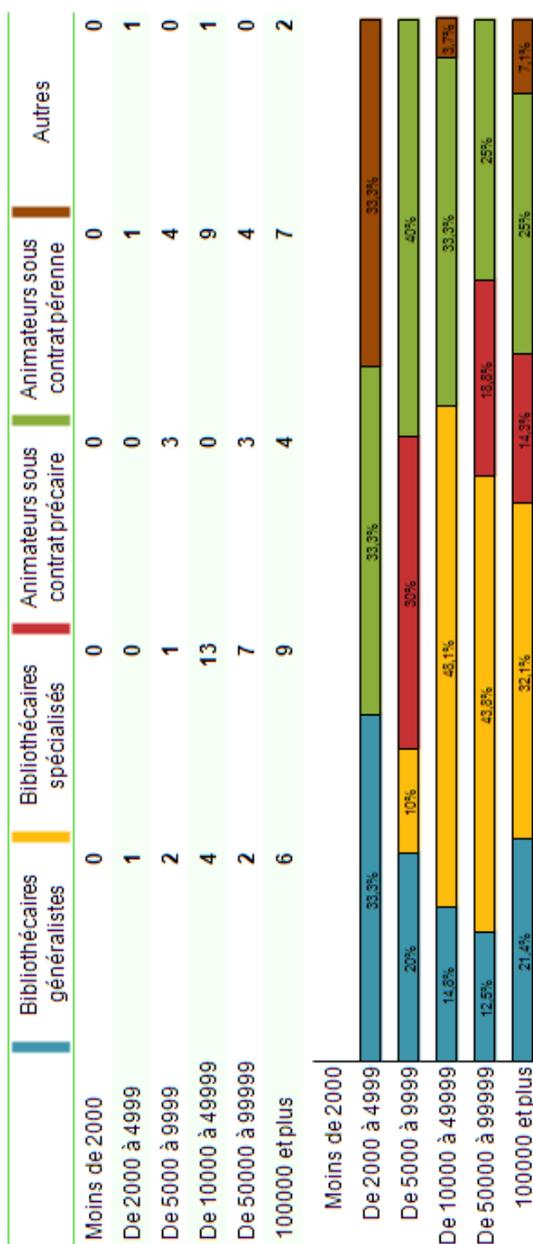
**PRINCIPAUX RÉSULTATS**

Les principaux résultats de cette enquête ont déjà été détaillés dans le texte de ce mémoire. On se reportera à la table des illustrations, p. 133.

Le croisement de ces résultats avec les données d'identification des répondants donne des résultats dans l'ensemble attendus dans leurs grandes tendances, mais non exagérés dans le détail : si les bibliothèques de petite taille proposent en général une offre de services plus limitée que les bibliothèques de grandes villes, certaines des premières sont en pointe dans l'accompagnement à la culture numérique et certaines des dernières ne proposent ni ordinateurs en libre service ni accès Internet, ni même collections physiques en lien avec le numérique. Dans l'ensemble, la méthode statistique du X<sup>2</sup>, appliquée automatiquement par le logiciel Sphinx pour déterminer la corrélation entre deux facteurs, tend à fortement nuancer le lien intuitif qui pourrait être fait entre services proposés et taille de la bibliothèque (estimée d'après la population desservie).

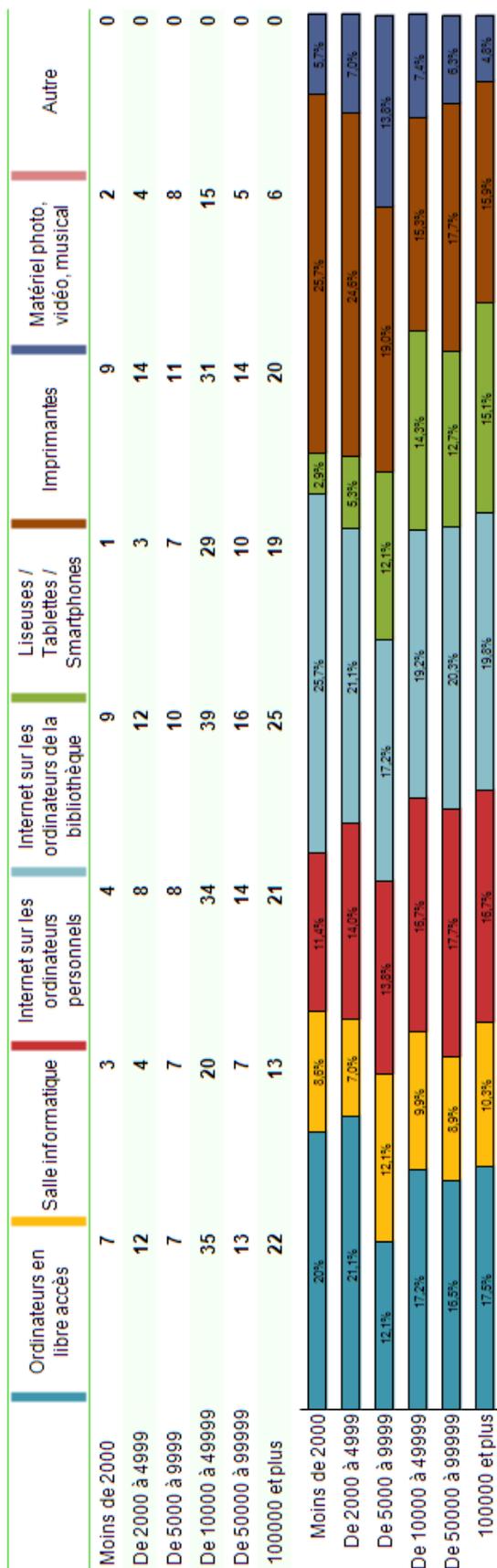
## Personnel spécifiquement formé à la formation au numérique

Si oui, quel type de personnel en particulier ?  
Population (nombre)



## Équipement numérique et accès à Internet mis à disposition des usagers

Votre bibliothèque met-elle à disposition des usagers un équipement informatique et/ou un accès Internet ?  
Population (nombre)



## Actions mises en place en faveur du développement d'une culture numérique

Votre bibliothèque propose-t-elle un accompagnement / une formation aux usages numériques sous forme...  
Population (nombre)

	ressources documentaires	animateurs à disposition	débats citoyens	formation aux collections numériques	ateliers inter-générationnels	ateliers spécialisés	aide aux projets	conférences	laboratoires participatifs	recherche d'emploi/e-administration	ateliers encadrés	Autre
Moins de 2000	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0
De 2000 à 4999	5	10	1	2	3	1	2	3	1	4	7	0
De 5000 à 9999	4	7	1	2	7	1	0	4	1	0	7	0
De 10000 à 49999	25	24	5	15	12	17	5	19	5	8	25	0
De 50000 à 99999	11	11	4	5	3	5	3	5	0	7	14	0
100000 et plus	19	17	7	14	3	12	5	11	4	10	20	1

Population Group	ressources documentaires	animateurs à disposition	débats citoyens	formation aux collections numériques	ateliers inter-générationnels	ateliers spécialisés	aide aux projets	conférences	laboratoires participatifs	recherche d'emploi/e-administration	ateliers encadrés	Autre
Moins de 2000	12.5%	12.5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37.5%	37.5%	0%
De 2000 à 4999	12.8%	25.5%	2.5%	5.1%	7.7%	2.6%	5.1%	7.7%	2.6%	10.3%	17.9%	0%
De 5000 à 9999	11.8%	20.6%	2.9%	5.9%	20.6%	2.9%	0%	2.9%	11.8%	2.9%	20.6%	0%
De 10000 à 49999	15.6%	15%	3.1%	9.4%	7.5%	3.1%	10.6%	3.1%	11.9%	3.1%	15.6%	0%
De 50000 à 99999	16.2%	15.2%	5.9%	7.4%	4.6%	7.4%	4.6%	7.4%	10.3%	3.1%	20.6%	0%
100000 et plus	15.4%	13.8%	5.7%	11.6%	2.4%	8.9%	4.1%	8.9%	3.5%	8.1%	15.9%	1%

## Types d'ateliers encadrés tous publics proposés

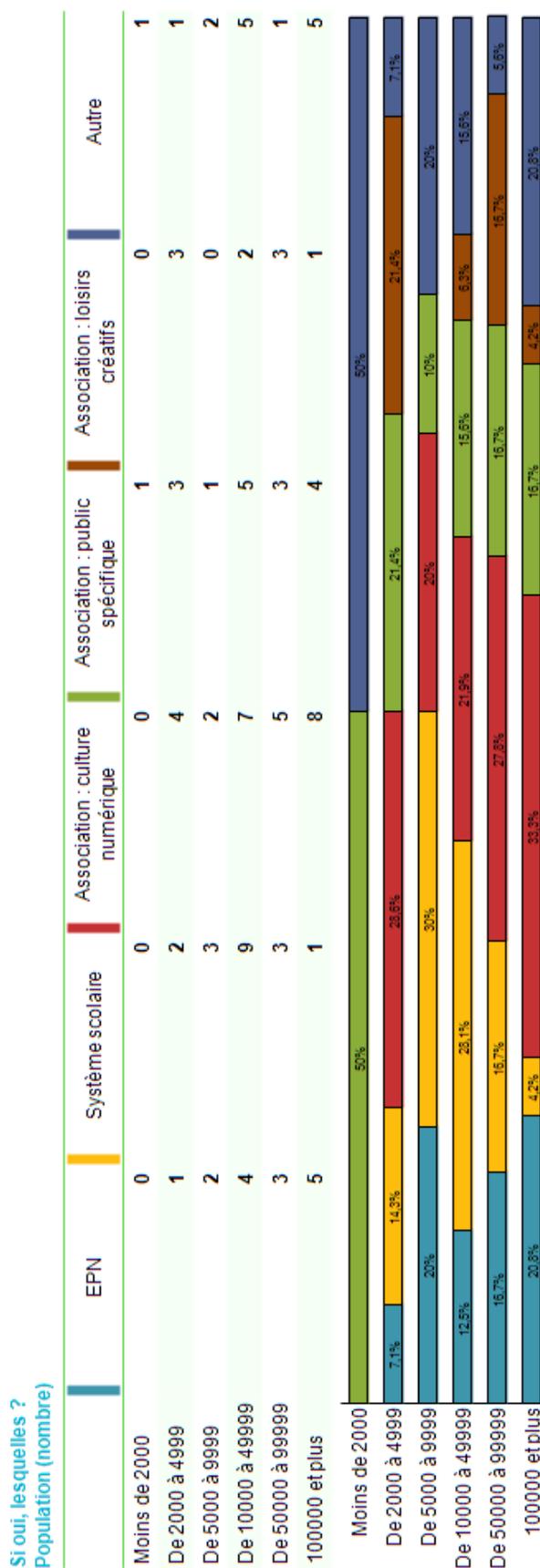
Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatique de base : merci de préciser...  
Population (nombre)

	Maniement de base	Photo, vidéo, musique numériques	Découverte de l'internet	Recherche d'information	Collaboration et partage	Réseaux sociaux	Usages citoyens de l'internet	Modèles économiques, techniques, environnementaux	Objets connectés	Réalité augmentée	Autre
Moins de 2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 2000 à 4999	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
De 5000 à 9999	4	4	4	2	0	0	1	0	1	0	0
De 10000 à 49999	6	5	6	6	3	3	4	0	1	0	0
De 50000 à 99999	3	2	3	3	1	2	2	0	0	0	1
100000 et plus	2	2	2	2	0	2	1	0	0	1	0

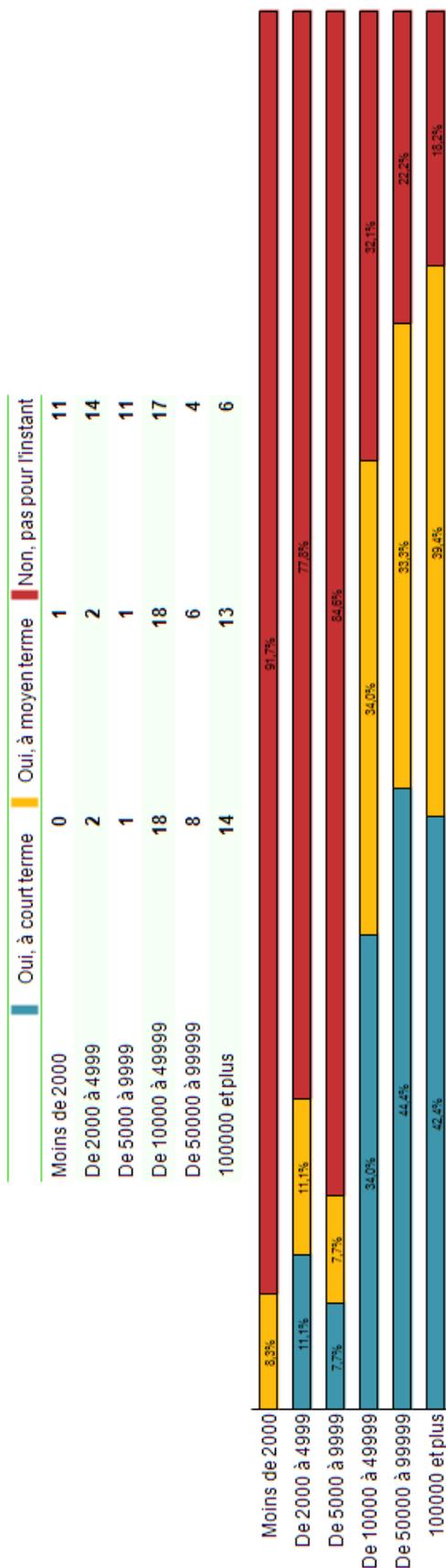
Population Group	Maniement de base	Photo, vidéo, musique numériques	Découverte de l'internet	Recherche d'information	Collaboration et partage	Réseaux sociaux	Usages citoyens de l'internet	Modèles économiques, techniques, environnementaux	Objets connectés	Réalité augmentée	Autre
Moins de 2000	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De 2000 à 4999	15.4%	15.4%	15.4%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	7.7%	0%
De 5000 à 9999	25%	25%	25%	12.5%	0%	0%	8.8%	0%	12.5%	0%	6.3%
De 10000 à 49999	17.6%	14.7%	17.6%	17.6%	8.8%	8.8%	11.8%	0%	8.8%	11.8%	2.9%
De 50000 à 99999	17.6%	11.8%	17.6%	17.6%	5.9%	11.8%	11.8%	0%	11.8%	11.8%	5.9%
100000 et plus	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	0%	16.7%	8.3%	0%	16.7%	8.3%	8.3%

## Principaux partenaires des bibliothèques dans le domaine de la formation au numérique (partenariats existants)



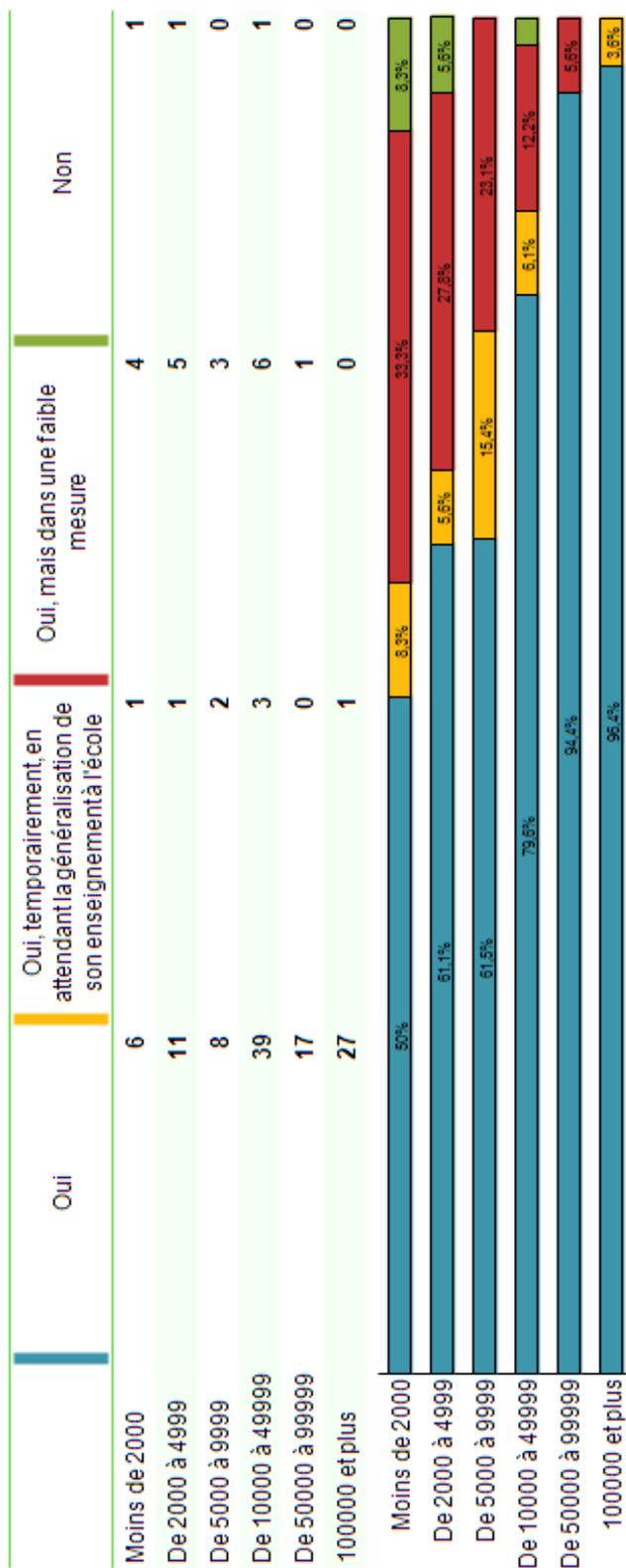
**Perspectives de développement de la mission d'accompagnement au numérique à court ou moyen terme**

Votre bibliothèque a-t-elle prévu de développer / renforcer certains aspects de la formation au numérique dans les années qui viennent ?  
Population (nombre)



## Opinion quant au rôle des bibliothèques publiques dans la formation au numérique

Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?  
Population (nombre)



## ANNEXE 2 – ENQUÊTE À DESTINATION DES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES SUR LEURS PARTENARIATS AVEC DES BIBLIOTHÈQUES

La seconde enquête a été lancée quelques semaines plus tard, toujours à l'aide du logiciel Sphinx. Elle est restée accessible en ligne du 15/09 au 25/11/2014 ; le lien permettant d'y accéder a été envoyé à l'ensemble des EPN référencés dans l'annuaire Netpublic. 114 réponses ont été récoltées au total.

### QUESTIONNAIRE

Assez proche de celui proposé aux bibliothèques, le questionnaire comportait 55 questions regroupées en 3 parties, consacrées respectivement à l'identification de l'EPN, à ses liens possibles ou existants avec d'autres institutions du territoire (des bibliothèques en particulier), et à ses actions d'accompagnement des usagers à la culture numérique. Comme pour la première enquête, certaines questions n'étaient proposées qu'en cas de réponse affirmative à une précédente question, et un certain nombre de questions ouvertes, facultatives, permettaient de détailler librement un aspect de l'enquête.

Le questionnaire proposé était le suivant :

#### **0. Présentation de l'étude**

Le questionnaire qui suit a pour objectif la collecte d'informations, de projets et de compte-rendus d'expériences en vue de la rédaction d'un mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques consacré à la formation au numérique – et à la culture numérique – dans les bibliothèques de lecture publique françaises.

Alors que le numérique est de plus en plus présent dans notre société, tous les citoyens ne sont pas égaux face à lui. Du fait du coût de l'équipement, certes, mais également des habitudes d'usage et parfois de la compréhension (ou non) des ressorts sociaux, économiques, techniques ou environnementaux des services numériques, un certain nombre de citoyens sont exclus de fait d'un pan important de la société numérique.

L'accompagnement à la formation à une culture numérique citoyenne est donc un enjeu majeur d'inclusion sociale et de démocratie. Les Espaces Publics Numériques se sont saisis il y a déjà plusieurs années de cette mission de service public essentielle. La baisse des subventions publiques conduit néanmoins à réfléchir aux moyens d'approfondir les partenariats, déjà nombreux, entre EPN et bibliothèques. Ces dernières ont en effet à offrir leur grande expérience de l'accueil de tous les types de publics en vue de l'accès à l'information et de l'approfondissement de la démocratie.

Cette enquête doit permettre d'identifier les partenariats existant actuellement entre bibliothèques de lecture publique et EPN, ceux qui sont en projet, et toutes les expériences qui gagneraient à être généralisées. Je vous remercie par avance pour votre aide dans cette entreprise.

L'enquête qui suit dure 15 minutes environ. Elle est surtout composée de questions à choix multiples permettant de dresser une typologie des partenariats

des EPN. Cependant, des zones de texte libre vous permettent, si vous le souhaitez, de décrire plus en détail chacune de vos initiatives ou projets. Même si vous n'envisagez pas de partenariat avec des bibliothèques, votre participation me sera très précieuse pour la rédaction de ce mémoire, et je vous en remercie par avance.

Pour toute information, question, précision, etc., n'hésitez pas à me contacter à l'adresse suivante : alexandre (point) tur (arobase) ensib (point) fr.

Alexandre Tur

Conservateur stagiaire des bibliothèques

Promotion DCB23 - Georges Orwell

### **1. Identification de l'Espace Public Numérique**

Nom de l'EPN

\_\_\_\_\_

Quel est le ressort géographique de l'EPN ?

Quartier

Ville

Arrondissement

Agglomération / intercommunalité

Commune rurale

Nom de la collectivité territoriale desservie

\_\_\_\_\_

Code postal

\_\_\_\_\_

Population desservie (estimation)

\_\_\_\_\_

Type d'Espace Public Numérique

Programme Cyberbase

Établissement Culturel Multimédia

Points Cyb

Autre (ou aucun)

Si 'Autre (ou aucun)' précisez : \_\_\_\_\_

L'EPN est-il adossé à un équipement public ?

Oui  Non

Si oui, quel type d'équipement public ?

Bibliothèque ou médiathèque

Maison du handicap

- Mairie
- Poste
- École
- Pôle Emploi
- Maison de quartier
- Mission locale
- Centre culturel
- Point d'Information Jeunesse
- Centre Social
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Quels sont les principaux types de financement de l'EPN ?

- Financements privés
- Caisse des dépôts (programme Cyber-base)
- Institution locale [merci de préciser plus bas]
- Subventions nationales
- Subventions régionales
- Subventions départementales
- Subventions intercommunales ou municipales
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Merci de préciser...

\_\_\_\_\_

L'EPN fait-il partie d'un réseau...

- National
- Régional
- Départemental
- Local
- Aucun réseau

Merci de préciser...

\_\_\_\_\_

## **2. EPN et bibliothèque(s)**

### ***Bibliothèques et formation au numérique***

Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?

O Oui O Non

O Oui, mais seulement dans une certaine mesure

Merci de préciser...

\_\_\_\_\_

Dans quel sens pensez-vous que les bibliothèques doivent évoluer pour devenir un acteur en faveur de la citoyenneté numérique ?

\_\_\_\_\_

### ***Partenariats entre EPN et bibliothèques***

Votre EPN travaille-t-il en association avec une (ou des) bibliothèque(s) autour de la formation au numérique ?

O Oui O Non

Si oui, quel type de bibliothèque ?

- Bibliothèque municipale ou intercommunale
- Bibliothèque départementale
- Bibliothèque scolaire ou CDI
- Bibliothèque universitaire
- Centre de documentation ou bibliothèque associative
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Quelles sont les modalités de ce partenariat ?

- Bâtiment commun
- Mutualisation (d'une partie) des ressources humaines
- Partenariat financier
- Actions communes [préciser plus loin]
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Actions communes : merci de préciser...

\_\_\_\_\_

Prévoyez-vous à court, moyen ou long terme de mettre en place ou d'approfondir un ou des partenariats avec des bibliothèques ?

- Oui, à court terme                       Oui, à long terme  
 Oui, à moyen terme                       Non

Merci de préciser...

\_\_\_\_\_

Dans la perspective de la réduction des subventions en faveur des EPN, que pensez-vous de la proposition du Conseil National du Numérique pour le rapprochement des EPN et des bibliothèques publiques (rapport *Citoyens d'une société numérique*, décembre 2013) ?

\_\_\_\_\_

Autres remarques ou précisions sur les partenariats entre EPN et Bibliothèques

\_\_\_\_\_

### ***Autres partenariats***

Avez-vous d'autres partenariats avec des structures publiques ou associatives de votre territoire ?

- Oui     En projet  
 Non

Pourriez-vous préciser brièvement la nature de ces partenariats ?

\_\_\_\_\_

### **3. Accompagnement des usagers à la culture numérique**

Sous quelles formes votre EPN propose-t-il un accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique ?

- animateurs à disposition des usagers sur certains créneaux horaires / sur rendez-vous  
 ateliers encadrés de découverte des fonctions informatiques de base [préciser plus bas]
- ateliers inter-générationnels  
 assistance aux projets (associatifs, scolaires...)  
 ateliers spécialisés à destination de certains publics [préciser plus bas]  
 conférences  
 débats citoyens [préciser plus bas]  
 laboratoires participatifs (type fablab)

- aide à la recherche d'emploi
  - à l'utilisation des services administratifs en ligne
  - Autre(s)
- Si 'Autre(s)' précisez : \_\_\_\_\_

Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatiques de base : merci de préciser...

- Maniement des éléments informatiques (souris, clavier, logiciels de base...)
  - Photographie / vidéo / musique numériques : création, partage, accès
  - Découverte de l'internet
  - Recherche d'information grâce au numérique et à internet
  - Collaboration et partage sur internet
  - Réseaux sociaux
  - Usages citoyens de l'internet : participation (consultations publiques, débats, pétitions...), e-commerce, services administratifs en ligne
  - Sensibilisation aux modèles économiques, techniques, environnementaux des services numériques
  - Objets connectés
  - Réalité augmentée
  - Autre(s)
- Si 'Autre(s)' précisez : \_\_\_\_\_

Ateliers spécialisés à destination de certains publics : merci de préciser...

- Scolaires : à l'école dans le temps scolaire
- Scolaires : dans le cadre de la réforme du temps scolaire
- Scolaires : hors du temps scolaire
- Seniors : en maison de retraite
- Seniors : ateliers sur place
- Personnes en situation de handicap physique
- Personnes en situation de handicap mental
- Demandeurs d'emploi
- Migrants / réfugiés / demandeurs d'asile
- Personnes en privation de liberté
- Personnes en réinsertion après une période de privation de liberté
- Personnes en « rupture de lien social » (par exemple sans domicile fixe)
- Personnes illettrées / en grande difficulté
- Malades de longue durée en hôpitaux

Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Débats citoyens : merci de détailler l'encadrement et l'organisation de tels débats

\_\_\_\_\_

Quelles sont les principales catégories de populations participant aux activités proposées par l'EPN ?

- Scolaires
- Jeunes hors système scolaire
- Actifs
- Séniors
- Publics spécifiques
- Pas de données
- Autre

Si 'Autre' précisez : \_\_\_\_\_

Autres remarques ou précisions

\_\_\_\_\_

### ***Participation à des événements ponctuels***

Votre EPN organise-t-il ou participe-t-il à des événements ponctuels en lien avec le numérique, l'éducation aux médias, la citoyenneté numérique ?

- A des événements nationaux ou internationaux
- A des événements régionaux
- A des événements locaux
- Non

Si oui, lesquels ?

\_\_\_\_\_

Remarques ou précisions

\_\_\_\_\_

### **Fin du questionnaire**

Merci de noter ici toute toute précision que vous souhaiteriez apporter sur une ou plusieurs de vos réponses

Si vous avez des remarques sur ce questionnaire ou sur cette étude en général, je vous serais très reconnaissant de bien vouloir les noter ici.

## **DIFFUSION**

Là encore, nous avons cherché en premier lieu à obtenir un nombre suffisant de réponses de toutes sortes, sans nous préoccuper excessivement de leur représentativité statistique.

Pour solliciter les EPN, nous avons, comme pour les bibliothèques, utilisé deux stratégies complémentaires : nous avons dans un premier temps contacté les principaux réseaux nationaux ou régionaux d'EPN en leur demandant de transmettre le lien vers le questionnaire. Nous ne savons pas toujours si nos messages ont bien été réceptionnés et transmis, mais nous adressons nos remerciements, en particuliers aux réseaux suivants pour leur aide bienveillante : réseau Coraïa (Rhône-Alpes), réseau des EPN de la Drôme et de l'Ardèche, CIC médias-cité (Aquitaine), GIP REgion Centre InterActive, ainsi qu'aux coordinateurs de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur, du département de la Gironde et de la collectivité territoriale de Corse.

Dans un second temps, nous avons contacté directement les EPN référencés dans l'annuaire Netpublic maintenu par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI). Bien que parfois obsolètes, redondantes ou mal architecturées, les données de cet annuaire, facilement accessibles grâce au programme Open Data<sup>164</sup>, ont permis de contacter environ 3000 structures, sans compter les structures non-référencées et les adresses électroniques erronées.

## **RÉPONDANTS**

Sachant qu'un certain nombre – grandissant – de bibliothèques sont labellisées EPN en vertu d'une activité d'accès et de formation réalisée en interne, que nous ne souhaitons pas confondre avec des EPN administrativement distincts mais partageant locaux et ressources avec une bibliothèque de leur territoire, nous avons choisi de réorienter, dans le message d'invitation, les bibliothèques ayant le statut d'EPN vers l'enquête spécifiquement dédiée aux bibliothèques (voir plus haut). Les réponses à cette enquête n'émanent donc pas, en principe, de bibliothèques.

Les 114 réponses à l'enquête correspondent à cette exception près à tous types d'EPN, de nature publique, associative ou privée, qu'ils disposent ou non d'un (ou plusieurs) labels<sup>165</sup>. Près de la moitié ne se reconnaît dans aucun des principaux labels, aujourd'hui largement obsolètes (voir chapitre 2), mais seulement 23 % ne font partie d'aucun réseau, national ou local. Plus de 70 % vivent essentiellement de subventions municipales et intercommunales et la plupart déclarent desservir des villes de grande taille.

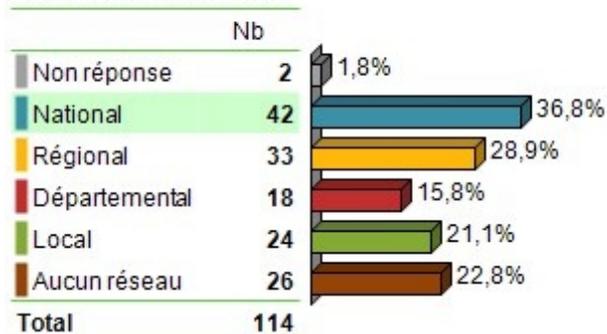
---

<sup>164</sup>L'usage de cet annuaire et la récupération de ses données a été beaucoup plus intuitive et moins chronophage que celui du répertoire des bibliothèques publiques du ministère de la culture (dont il est impossible, notamment, d'exporter les données).

<sup>165</sup>L'annuaire Netpublic recense tous les établissements permettant l'accès public à Internet et la formation au numérique, et pas seulement les structures labellisées « Netpublic ».

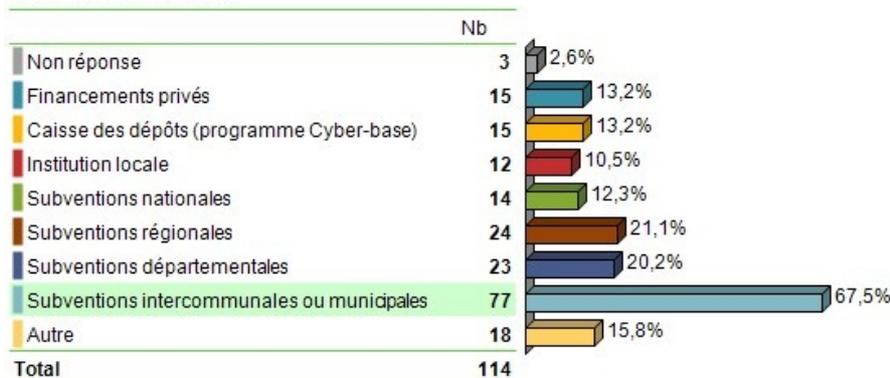
### L'EPN fait-il partie d'un réseau...

Taux de réponse : 98,2%



### Quels sont les principaux types de financement de l'EPN ?

Taux de réponse : 97,4%



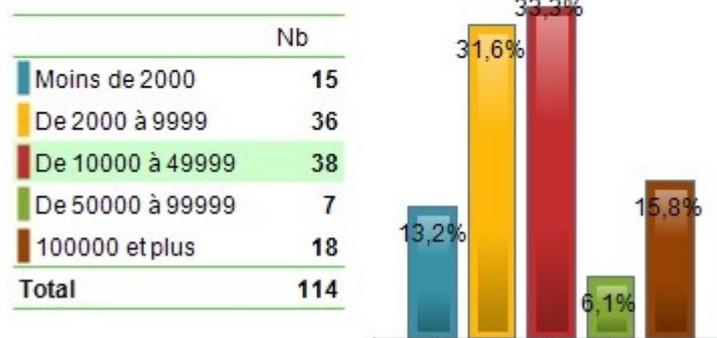
Si les populations moyenne (470 300 habitants) et médiane (125 000 habitants) sont largement inférieures à celles des bibliothèques, ce sont essentiellement les très grandes villes (plus de 50 000 habitants) qui sont sous-représentées, au profit des villes de taille moyenne (2 000 à 50 000 habitants). Cela tient également au fait que les EPN estiment plus volontiers la population qu'ils desservent à la taille du quartier dont sont effectivement issus l'essentiel de leurs usagers, tandis que les bibliothèques municipales ont tendance à déclarer la population complète de la municipalité ou de l'intercommunalité dont elles dépendent administrativement.

### Population desservie (estimation)

Taux de réponse : 100,0%

Moyenne = 47291,08 Médiane = 12500,00

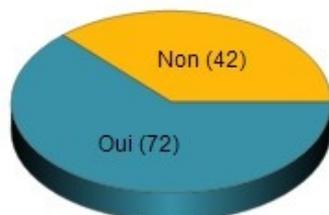
Min = 250 Max = 468386





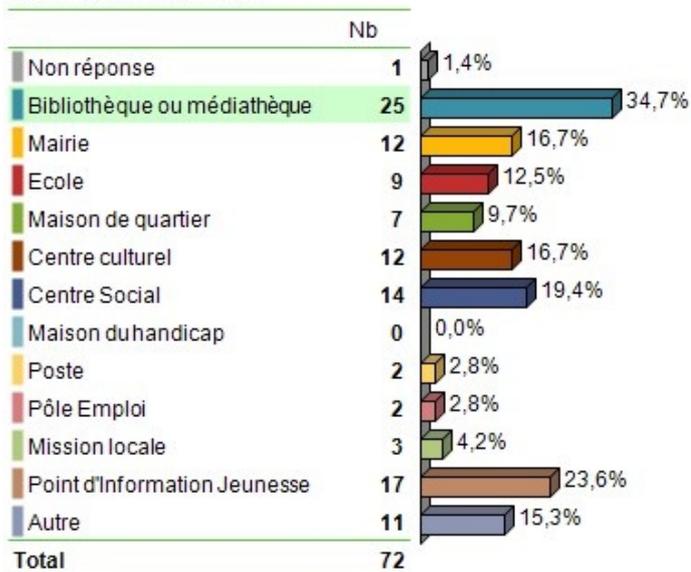
### L'EPN est-il adossé à un équipement public ?

Taux de réponse : 100,0%



### Si oui, quel type d'équipement public ?

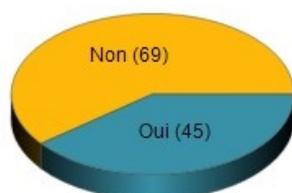
Taux de réponse : 98,6%



Au total, un peu moins de 40 % des EPN travaillent en association avec une bibliothèque autour de la formation au numérique, généralement des bibliothèques municipales ou intercommunales, dans quelques cas départementales.

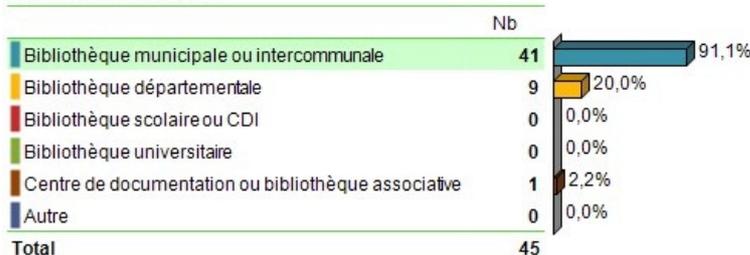
### Votre EPN travaille-t-il en association avec une (ou des) bibliothèque(s) autour de la formation au numérique ?

Taux de réponse : 100,0%



### Si oui, quel type de bibliothèque ?

Taux de réponse : 100,0%

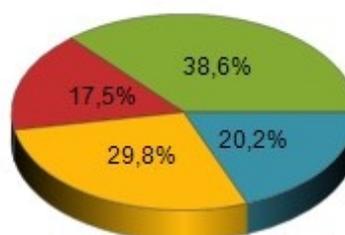


Une (faible) majorité, cependant, prévoit d'approfondir ou de mettre en place de tels partenariats à court ou moyen terme (56 %). Plus de 76 % jugent que la formation au numérique est du ressort des bibliothèques, mais plus de la moitié d'entre eux, 42 % au total, posent des limites à ce rôle des bibliothèques.

### Prévoyez-vous à court, moyen ou long terme de mettre en place ou d'approfondir un ou des partenariats avec des bibliothèques ?

Taux de réponse : 100,0%

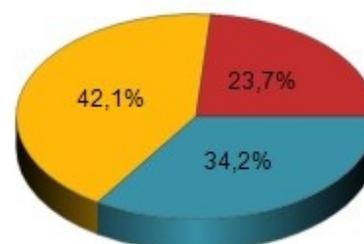
	Nb
Oui, à court terme	23
Oui, à moyen terme	34
Oui, à long terme	20
Non	44
<b>Total</b>	<b>114</b>



### Pensez-vous que la formation au numérique soit, même partiellement, du ressort des bibliothèques publiques ?

Taux de réponse : 100,0%

	Nb
Oui	39
Oui, mais seulement dans une certaine mesure	48
Non	27
<b>Total</b>	<b>114</b>

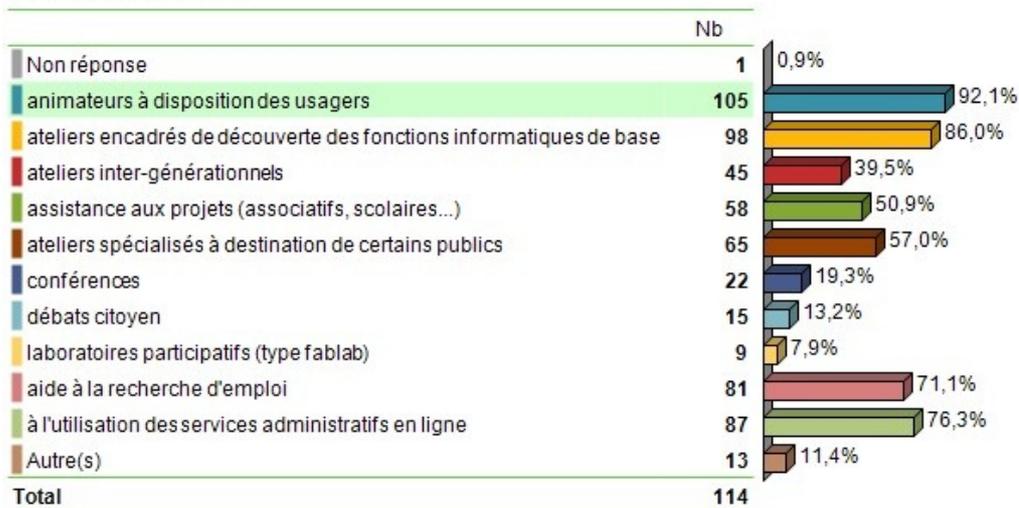


Pour le reste, les actions mises en place autour de la culture numérique ressemblent beaucoup à celles déclarées par les bibliothèques, avec dans l'ensemble une certaine avance (attendue) de la part des premiers, dans l'aide à la recherche d'emploi et à l'utilisation des services administratifs en ligne, dans la mise en place d'ateliers moins axés sur les usages de base et plus sur la sensibilisation aux usages citoyens et à la réflexion critique, et même dans une moindre mesure dans l'organisation de conférences et de débats citoyens. Par rapport aux bibliothèques, les EPN accusent un faible retard dans l'accueil de publics spécifiques (en situation de handicap, d'exclusion...) et manquent surtout de l'offre documentaire et d'autoformation largement répandue en bibliothèques.

## Actions mises en place en faveur du développement d'une culture numérique

### Sous quelles formes votre EPN propose-t-il un accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique ?

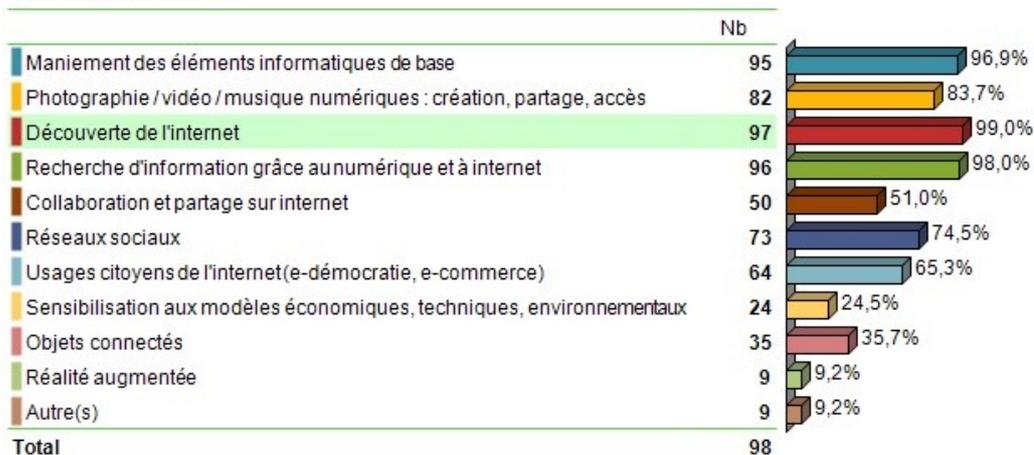
Taux de réponse : 99,1%



## Types d'ateliers encadrés tous publics proposés

### Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatique de base : merci de préciser...

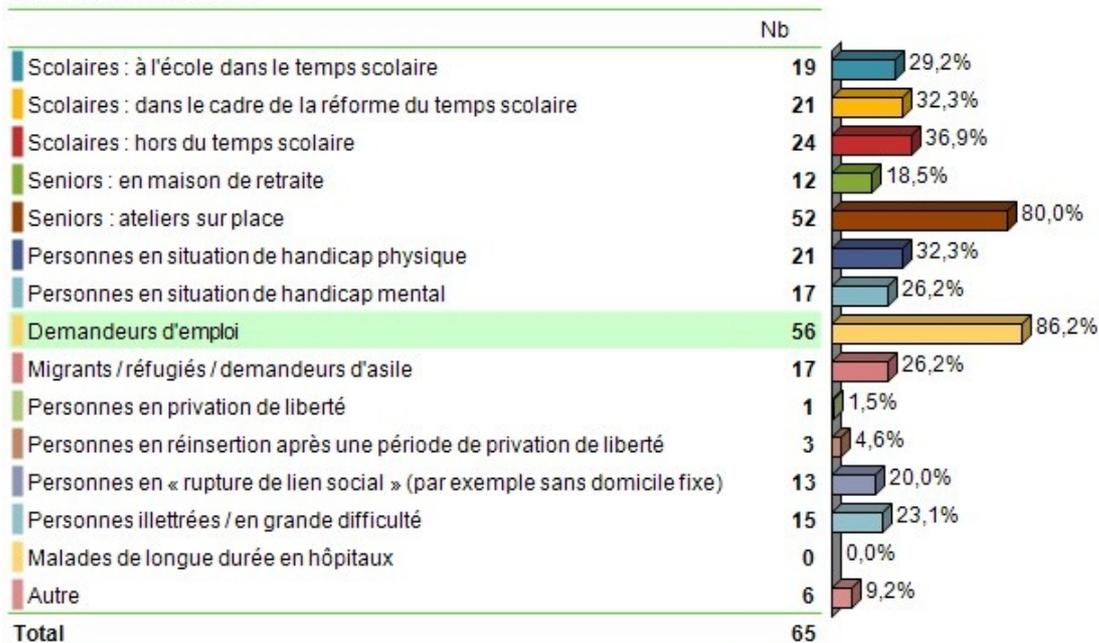
Taux de réponse : 100,0%



## Publics spécifiques visés par des ateliers spécialisés

### Ateliers spécialisés à destination de certains publics : merci de préciser...

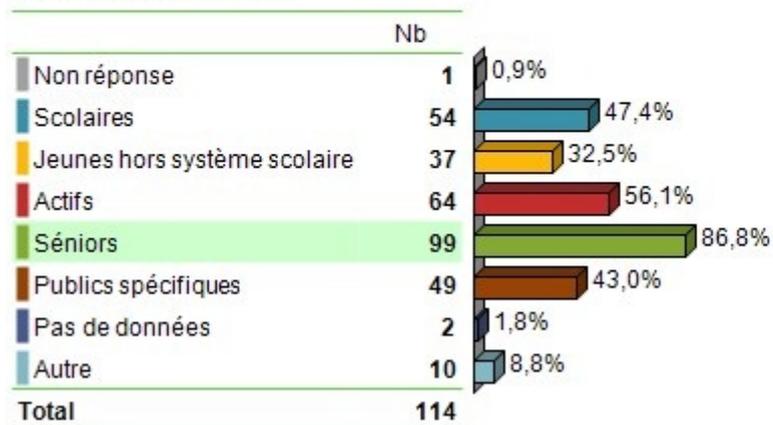
Taux de réponse : 100,0%



## Principales catégories de population représentées parmi les usagers des EPN

### Quelles sont les principales catégories de populations participant aux activités proposées par l'EPN ?

Taux de réponse : 99,1%





## *Table des illustrations*

Graphique 1 : Enquête à destination des EPN – Actions d'accompagnement à l'acquisition d'une culture numérique.....	53
Graphique 2 : Enquête à destination des EPN – Ateliers encadrés de découverte des fonctions informatiques de base.....	54
Graphique 3 : Enquête à destination des EPN – Principales catégories de population touchées (estimation).....	54
Graphique 4 : Enquête à destination des EPN – Ateliers spécialisés à destination de publics spécifiques.....	55
Graphique 5 : Enquête à destination des EPN – Réseaux d'EPN.....	57
Graphique 6 : Enquête à destination des EPN – Sources de financement.....	57
Graphique 7 : Enquête à destination des EPN – EPN adossés à des équipements publics.....	58
Graphique 8 : Enquête à destination des EPN – Partenariats entre EPN et bibliothèques.....	58
Graphique 9 : Enquête à destination des EPN – Évolution prévue des partenariats entre EPN et bibliothèques.....	60
Graphique 10 : Enquête à destination des bibliothèques – Estimation du rôle des bibliothèques dans la formation au numérique.....	66
Graphique 11 : Enquête à destination des EPN – Estimation du rôle des bibliothèques dans la formation au numérique.....	68
Graphique 12 : Enquête à destination des bibliothèques – Personnel formé à la médiation numérique.....	72
Graphique 13 : Enquête à destination des bibliothèques – Formations complémentaires.....	72
Graphique 14 : Enquête à destination des bibliothèques – Ateliers spécialisés à destination de publics spécifiques.....	74
Graphique 15 : Enquête à destination des bibliothèques – Accès Internet et équipement numérique.....	79
Graphique 16 : Enquête à destination des bibliothèques – Actions en faveur d'une culture numérique.....	79
Graphique 17 : Enquête à destination des bibliothèques – Ateliers d'initiation tous publics.....	80
Graphique 18 : Enquête à destination des bibliothèques – Participation à des événements ponctuels.....	81
Graphique 19 : Enquête à destination des bibliothèques – Partenariats existants et à l'étude.....	82



# Table des matières

INTRODUCTION.....	9
<b>CHAPITRE 1 – FORMATION AU NUMÉRIQUE ET MISE EN CAPACITÉ PAR UNE CULTURE NUMÉRIQUE CITOYENNE : UN ENJEU POUR UNE DÉMOCRATIE DU XXIÈ SIÈCLE.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Maîtriser les usages numériques : vers une culture anthropologique...14</b>	
1.1.1 <i>Un ensemble de gestes, d'usages et d'intuitions.....</i>	<i>14</i>
1.1.2 <i>Les générations du numérique.....</i>	<i>16</i>
1.1.2.1 <i>Natifs du numérique et génération Y.....</i>	<i>16</i>
1.1.2.2 <i>Surmédiatisation et illusion de compétence.....</i>	<i>17</i>
1.1.2.3 <i>Des « naïfs du numérique » ?.....</i>	<i>17</i>
1.1.2.4 <i>Génération hétérogènes et individualités.....</i>	<i>18</i>
1.1.3 <i>Une évolution rapide des technologies et des usages qui n'empêche pas l'apparition de pratiques culturelles durables.....</i>	<i>18</i>
<b>1.2 Une compréhension raisonnée et civique des ressorts des services numériques.....</b>	<b>19</b>
1.2.1 <i>Une culture « adulte » au sens de la philosophie des Lumières.....</i>	<i>20</i>
1.2.1.1 <i>Des mécanismes techniques.....</i>	<i>21</i>
1.2.1.2 <i>Des enjeux environnementaux.....</i>	<i>22</i>
1.2.1.3 <i>Une dimension économique.....</i>	<i>23</i>
1.2.1.4 <i>Des enjeux humains.....</i>	<i>23</i>
1.2.2 <i>Un ensemble de littératies pour une compréhension durable.....</i>	<i>23</i>
1.2.2.1 <i>L'éclatement des littératies.....</i>	<i>24</i>
1.2.2.2 <i>L'éducation aux médias : une littératie fédératrice ?.....</i>	<i>25</i>
1.2.2.3 <i>Translittératie(s) : de l'étude des comportements au socle de compétences.....</i>	<i>27</i>
1.2.3 <i>Une mise en capacité citoyenne et engagée.....</i>	<i>28</i>
<b>1.3 Fracture(s) numérique(s) et inclusion : les besoins d'accompagnement .....</b>	<b>29</b>
1.3.1 <i>De la notion de fracture numérique à la notion d'e-inclusion.....</i>	<i>30</i>
1.3.2 <i>Inclusion numérique et inclusion sociale.....</i>	<i>31</i>
1.3.3 <i>Formateurs, médiateurs et spécialistes de l'empowerment.....</i>	<i>33</i>
<b>CHAPITRE 2 – LES BIBLIOTHÈQUES, DE NOUVELLES VENUES PARM LES ACTEURS DE LA FORMATION AU NUMÉRIQUE EN FRANCE.....</b>	<b>37</b>
<b>2.1 Programmes européens, programmes français : politiques, structures et référentiels.....</b>	<b>38</b>
2.1.1 <i>L'action de l'Union Européenne.....</i>	<i>38</i>
2.1.1.1 <i>Les politiques e-Europe.....</i>	<i>38</i>
2.1.1.2 <i>Le programme DLit 2.0.....</i>	<i>39</i>
2.1.2 <i>Politiques françaises et transposition du droit européen.....</i>	<i>41</i>
2.1.2.1 <i>Les Comités Interministériels pour la Société de l'Information.....</i>	<i>41</i>
2.1.2.2 <i>Le Conseil national du numérique et le rapport pour l'inclusion numérique de 2013.....</i>	<i>42</i>
2.1.3 <i>Les autres institutions nationales en charge du numérique.....</i>	<i>43</i>
<b>2.2 Former au numérique à l'école.....</b>	<b>45</b>
2.2.1 <i>Introduire la culture numérique dans le cursus scolaire.....</i>	<i>45</i>
2.2.1.1 <i>Atouts et handicaps du système scolaire.....</i>	<i>45</i>
2.2.1.2 <i>Les référentiels scolaires.....</i>	<i>46</i>

2.2.1.3 Vers Jules Ferry 3.0 ?.....	47
2.2.2 <i>École et bibliothèque</i> .....	48
2.2.2.1 Centres de documentation et d'information et professeurs- documentalistes.....	48
2.2.2.2 Bibliothèques publiques et système scolaire.....	49
<b>2.3 Des entités spécialisées : les Espaces Publics Numériques.....</b>	<b>50</b>
2.3.1 <i>Les EPN : une institution phare de la décennie 2000</i> .....	51
2.3.1.1 Histoire et typologie des Espaces Publics Numériques.....	51
2.3.1.2 Une véritable expérience de la formation aux littératies numériques .....	52
2.3.2 <i>Des EPN aux bibliothèques publiques : l'épuisement d'un modèle</i> .....	55
2.3.2.1 L'épuisement des emplois et financements publics.....	56
2.3.2.2 Bibliothèques et EPN.....	57
<b>CHAPITRE 3 – BIBLIOTHÈQUES ET FORMATION AU NUMÉRIQUE : UNE PLACE À PRENDRE ?.....</b>	<b>63</b>
<b>3.1 Les bibliothèques entre idéal démocratique et contraintes professionnelles.....</b>	<b>64</b>
3.1.1 <i>Une « mission sacrée » des bibliothèques</i> .....	64
3.1.1.1 La bibliothèque symbolique : un idéal démocratique.....	64
3.1.1.2 Les bibliothécaires face au rôle de la bibliothèque.....	65
3.1.2 <i>Une question d'image</i> .....	67
3.1.2.1 Les bibliothèques, royaume du livre ?.....	67
3.1.2.2 Les littératies numériques, une chance pour les bibliothèques ?.....	69
3.1.3 <i>La difficile évolution des compétences professionnelles</i> .....	69
3.1.3.1 Compétences numériques, compétences pédagogiques : quelle légitimité en bibliothèques ?.....	70
3.1.3.2 L'offre de formation continue à destination des bibliothèques.....	70
3.1.3.3 Bibliothécaires et animateurs numériques : quelles spécificités ?.....	71
<b>3.2 Les atouts des bibliothèques.....</b>	<b>72</b>
3.2.1 <i>Une habitude de servir des publics très divers</i> .....	73
3.2.2 <i>Les bibliothèques, « milieu de savoir » (Olivier Le Deuff)</i> .....	74
3.2.3 <i>Les bibliothèques, lieux de divertissement</i> .....	75
<b>3.3 Des réalisations non négligeables et des partenariats à approfondir.....</b>	<b>76</b>
3.3.1 <i>Le programme des Bibliothèques Numériques de Référence</i> .....	77
3.3.2 <i>Services numériques et partenariats</i> .....	78
3.3.2.1 Exemples d'actions de bibliothèques en faveur d'une culture numérique.....	78
3.3.2.2 L'importance des partenariats.....	81
3.3.3 <i>Formation au numérique et identité de la bibliothèque</i> .....	82
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>87</b>
<i>Rapports institutionnels, documents législatifs et administratifs</i> .....	87
<i>Réflexions sur la notion de « culture numérique », sur les générations du numérique et la « fracture numérique »</i> .....	89
<i>Réflexions sur la place de la culture numérique dans les politiques publiques</i> .....	93
<i>Bibliothèques et formation au numérique</i> .....	94
<b>ANNEXES.....</b>	<b>97</b>

<b>Annexe 1 – Enquête à destination des bibliothèques publiques sur leurs actions en faveur de la formation au numérique.....</b>	<b>99</b>
<i>Questionnaire</i> .....	99
0. Présentation de l'étude.....	99
1. Identification de la bibliothèque.....	100
2. Équipement.....	100
3. Accompagnement des usagers à la culture numérique.....	101
4. Partenariats.....	103
5. Personnel.....	104
6. Bilans et projets.....	105
Fin du questionnaire.....	106
<i>Diffusion</i> .....	106
<i>Répondants</i> .....	107
<i>Principaux résultats</i> .....	109
Personnel spécifiquement formé à la formation au numérique.....	110
Équipement numérique et accès à Internet mis à disposition des usagers..	111
Actions mises en place en faveur du développement d'une culture numérique	112
.....	112
Types d'ateliers encadrés tous publics proposés.....	113
Principaux partenaires des bibliothèques dans le domaine de la formation au	114
numérique (partenariats existants).....	114
Perspectives de développement de la mission d'accompagnement au numérique à	115
court ou moyen terme.....	115
Opinion quant au rôle des bibliothèques publiques dans la formation au	116
numérique.....	116
<b>Annexe 2 – Enquête à destination des Espaces Publics Numériques sur leurs partenariats avec des bibliothèques.....</b>	<b>117</b>
<i>Questionnaire</i> .....	117
0. Présentation de l'étude.....	117
1. Identification de l'Espace Public Numérique.....	118
2. EPN et bibliothèque(s).....	120
3. Accompagnement des usagers à la culture numérique.....	121
Fin du questionnaire.....	123
<i>Diffusion</i> .....	124
<i>Répondants</i> .....	124
<i>Principaux résultats</i> .....	126
Actions mises en place en faveur du développement d'une culture numérique	129
.....	129
Types d'ateliers encadrés tous publics proposés.....	130
Publics spécifiques visés par des ateliers spécialisés.....	130
Principales catégories de population représentées parmi les usagers des EPN	131
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>133</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>135</b>