



Médiathèque d'Orléans - Photo / Direction de l'Information et de la Communication / Orléans Métropole — Jérôme Grelet & Jean Puyo

BIBLIOTHÈQUES ET NUMÉRIQUE(S)

Les bibliothèques enfin reconnues comme lieux d'inclusion numérique

Tiers-lieux avant la lettre, médiathèques et bibliothèques accueillent un nombre croissant d'initiatives en matière de médiation et d'inclusion numériques. Pour leurs agents, ces nouvelles missions s'accompagnent de défis logistiques, techniques et organisationnels, comme l'a montré une des tables-rondes du NEC Orléans Métropole.

En 2013 a lieu la première édition de *Press Start*¹³, festival dédié aux arts vidéoludiques, à la BPI (bibliothèque publique d'information), dans le Centre Pompidou à Paris, annonçant la reconnaissance des jeux vidéo comme pratique culturelle admise en bibliothèque. Mais la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye, commune de 20 000 habitant·es à l'est d'Orléans, a été pionnière en la matière. Sa directrice, Valérie Bongibault, se rappelle avec enthousiasme : « En 2012, nous avons été la première médiathèque de la région Centre à proposer un espace dédié aux jeux vidéo sur console. » Trois ans plus tard, une salle multimédia est installée. Elle comporte dix postes dont deux sont dédiés à l'auto-formation, les autres proposent un usage libre d'internet. L'un des postes est relié à un tableau blanc interactif pour accueillir des sessions de formation. Cette salle permet également de jouer sur PC et donne accès à des plateformes de jeux en ligne telles que Steam. Dans une perspective d'autonomie, les usagers et usagères utilisent une carte personnelle pour ouvrir une session sur ces postes. Les autorisations (type de sites web visitables et durée d'accès) dépendent de l'âge. Enfin, il est possible d'imprimer des documents à partir d'une carte payante et d'un mot de passe.

Un dispositif plus récent mais semblable se trouve à la bibliothèque d'Olivet, commune de 23 000 habitant·es et deuxième ville de la métropole. Éloïse du Mesnildot, responsable de l'établissement, indique : « Nous avons mis en place un Espace Public Numérique (EPN) composé de sept ordinateurs en accès libre par nos usagers et usagères. Ils et elles peuvent accéder à internet, sans restriction particulière même si nous opérons un contrôle de l'historique. Cet espace leur permet d'aller sur le site de leur banque, de consulter leur boîte mail ou de faire des recherches personnelles. Nous avons également investi dans quelques outils : des liseuses et des tablettes numériques. » Ayant pris ses fonctions fin 2019, Éloïse du Mesnildot reconnaît que la stratégie numérique est encore jeune. Avant son arrivée, une première tentative d'ateliers pour accompagner lecteurs et lectrices à utiliser un ordinateur est lancée. L'expérience, chronophage et lourde à maintenir, dure moins d'un an, car les agents ne disposent pas d'une formation leur permettant de répondre aux attentes des publics. Le manque se fait sentir d'un poste à temps plein, dédié à la médiation numérique, assuré par une personne dûment formée.

Pour Valérie Bongibault, l'avance prise par la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye s'explique par son histoire : « Par rapport à Olivet, je dirais que nous avons 8 ans d'avance en matière de politique numérique. Notre médiathèque a travaillé à un important projet d'établissement développé à partir des années 2010, et qui a intégré très vite une offre numérique pour tenir compte de l'évolution des usages culturels dans une perspective de troisième lieu. »

¹³ Sur ce point, voir : bpi.fr/press-start-le-festival-qui-explore-le-monde-des-jeux-vidéo.

Après l'ouverture de l'espace numérique en 2015, les agents de la bibliothèque observent que plusieurs usagers et usagères ont besoin d'aide pour utiliser les outils en autonomie : « Nous avons fait le constat que pour certaines personnes, saisir le code mentionné sur leur carte sur la page de connexion, c'était déjà beaucoup ». La médiathèque décide de proposer des ateliers en groupe, dont certains visent spécifiquement les personnes âgées : initiation à la programmation ou à la BD numérique, mais aussi éducation aux médias et à l'information, pour aider les publics à mieux évaluer la qualité et la validité des informations accessibles en ligne. Éloïse du Mesnildot rejoint sa collègue autour de la notion de tiers-lieu : « Nous ne sommes plus seulement une bibliothèque, et nous souhaitons mettre les rapports humains au centre de toutes nos actions, qu'elles soient numériques ou pas. » Elle aimerait que l'endroit soit identifié comme « un lieu de ressources en général, pas uniquement sur les livres, mais où les gens peuvent également trouver des informations sur leurs téléphones, leurs ordinateurs, sur n'importe quelle question numérique, que ça soit dans leur usage personnel ou pour un usage professionnel. » Pour Valérie Bongibault, c'est déjà le cas : la présence de deux bibliothèques au programme du NEC Orléans Métropole marque la reconnaissance de ces espaces comme des lieux d'inclusion numérique à part entière.

En bibliothèque ou à la maison, les Françaises et les Français privilégient la simultanéité : on fait des recherches sur internet en suivant une vidéo sur YouTube, on joue à la console en écoutant de la musique, etc. Et, bien sûr, le mobile a bousculé les usages avec la part grandissante des smartphones et des tablettes dans les équipements. C'est pourquoi la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye a fait le choix de proposer un accès à internet en wifi et des assises confortables. L'écoute de musique est disséminée au sein des différents espaces de l'établissement avec des bornes dédiées.

« Qu'on le veuille ou non, nous sommes confronté·es à des problématiques qui relèvent du travail social, alors que nous sommes des agents de la Culture. »

– Valérie Bongibault, médiathèque de Saint-Jean-de-Braye

La médiathèque est située à proximité d'un centre d'hébergement qui accueille des personnes en rupture sociale et des migrant·es. Ces publics viennent chercher de la formation et un accueil bienveillant.



Médiathèque d'Orléans - Photo / Direction de l'Information et de la Communication / Orléans Métropole — Jérôme Grelet & Jean Puyo

Pratiques émergentes et publics hétérogènes

Ces dernières années, les études de publics ont révélé des changements dans les pratiques culturelles¹⁴, influencées par les pratiques numériques.

La fréquentation de la bibliothèque d'Olivet est plus familiale avec 60% de familles avec des enfants de 4 à 10 ans. Dans les deux établissements, les scolaires sont très présents. Enfin, des actif·ves et des retraité·es issu·es de la classe moyenne constituent le reste des usagers et usagères.

¹⁴ Sur ce point, voir l'enquête du Ministère de la Culture « Cinquante ans de pratiques culturelles en France » (juillet 2020)

Valérie Bongibault indique : « Nous avons beaucoup travaillé avec des partenaires de la ville, dont l'ASCA (association socio-culturelle abraysienne), les centres sociaux locaux et un foyer du troisième âge. Cette collaboration nous a permis d'identifier les besoins émanant de publics éloignés, auxquels nous n'étions pas en mesure de répondre ». Rappelant que les missions premières de la médiathèque s'articulent autour de la lecture publique et de la diffusion culturelle, Valérie Bongibault souligne la complexité de trouver un juste équilibre pour intégrer l'inclusion numérique dans l'offre de l'établissement : « L'action de la médiathèque se place à l'intersection entre le développement culturel et un rôle social. Quand une personne se présente pour imprimer ou accéder à un document administratif en dehors des horaires des ateliers, on le fait quand même, parce que c'est aussi ça le sens du service public. Il nous arrive d'avoir accès à des données confidentielles, et nous outrepassons parfois notre périmètre, c'est compliqué de trouver le bon positionnement, la bonne distance. » Un exercice d'équilibriste d'autant plus délicat que la montée en charge et en compétences a dû se faire avec un personnel constant.

Éloïse du Mesnildot accueille favorablement les annonces du gouvernement dans le cadre du plan national pour la médiation numérique, mais elle est plus réservée quant à la pérennité du dispositif. Si elle recrutait un médiateur ou une médiatrice numérique, elle sait qu'elle ne serait pas en mesure de conserver ce poste passées les trois années prises en charge par l'État. Il faudrait donc « profiter » de cette période pour former les autres agents à prendre le relais une fois le contrat terminé, ce qui doit être compatible avec leurs charges de travail et leurs autres missions. Valérie Bongibault aimerait voir la création d'un poste de conseiller ou conseillère numérique qui aiderait les publics à se repérer entre les offres des différentes structures, et assurerait une liaison entre celles-ci dans un continuum d'expérience.

« Par exemple, un jeune demandeur d'emploi pourrait avoir une initiation au numérique assurée par le centre social sur sa propre tablette, un atelier rédaction de CV à l'Arche abraysienne, puis venir chez nous pour imprimer son CV et avoir accès à sa boîte mail, mais aussi consulter des ouvrages pour l'aider à compléter sa formation. »

À Olivet, un chantier de travaux débute à l'été 2021. Prévu pour un an, il permettra à l'équipe de repenser l'offre globale de la bibliothèque et d'y intégrer une réflexion sur le numérique. Éloïse du Mesnildot souhaite s'appuyer sur la médiation « humaine », en présentiel, dont la pertinence a été soulignée pendant le NEC Orléans. Elle précise : « Nous voulons vraiment proposer un lieu social, un lieu où les gens se rencontrent. Nous voulons dépasser la simple formation à l'informatique, mais plutôt favoriser le partage d'expériences autour de cet outil. » La bibliothèque prévoit la mise en place de cycles d'ateliers et de conférences dont les thématiques, encore à définir, seront choisies en concertation avec les usagers et les usagères. « Il faut que ces initiatives soient en rapport avec notre population : nous connaissons nos publics, nous connaissons les contenus susceptibles de les intéresser, donc nous allons nous appuyer dessus pour développer leur attrait pour le numérique. » Le prêt de livres est déjà informatisé, mais la bibliothèque va adopter un système autonome d'emprunt : « Vous bipez vous-même vos livres à partir d'une borne tactile, comme à la caisse des supermarchés. Ce n'est pas nouveau en soit, mais c'est quand même un grand changement pour nos publics, nous allons les accompagner ! ».

ALLER PLUS LOIN

- À propos de la bibliothèque d'Olivet : bibliotheque.olivet.fr
- À propos de la médiathèque de Saint-Jean-de-Braye : mediatheque.saintjeandebraye.fr

Entretien réalisé en décembre 2020, par téléphone.

