

## L'inclusion numérique

Le numérique est porteur de promesses d'amélioration de la qualité de vie, d'inclusion sociale, d'augmentation des connaissances et des capacités en chacun. Il est aujourd'hui synonyme de progrès pour tous. La crise sanitaire a montré la place incontournable des outils numériques et les répercussions de la fracture numérique sur l'accès à l'emploi, à l'éducation, aux services publics.

Pourtant, selon le rapport d'information du 17 septembre 2020 de M. Raymond Vall, sénateur du Gers dans le cadre de la mission « Lutte contre l'illectronisme et inclusion numérique »<sup>1</sup>, 13M de français ne maîtrisent pas le numérique. Or, les services administratifs sont de plus en plus dématérialisés (cf. programme Action publique 2022 lancé en 2017). La fracture numérique conduit ainsi à une inégalité d'accès aux services publics.

La mission d'information du Sénat prône ainsi un effort substantiel en faveur de la médiation numérique et une politique publique d'inclusion numérique plus efficace.

Dans le même sens, le rapport d'information de Mme Patricia Demas, « Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens », fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable, déposé le 29 mars 2022<sup>2</sup>, avance des propositions pour un renforcement de l'inclusion numérique.

### 1. Qu'est-ce que l'inclusion numérique ?

#### 1.1. Définition de l'inclusion numérique

---

<sup>1</sup> Rapports et synthèse de cette mission d'information du Sénat (2019-2020) sur : [https://www.senat.fr/commission/missions/lutte\\_contre\\_lillelectronisme.html](https://www.senat.fr/commission/missions/lutte_contre_lillelectronisme.html) (consulté le 13/07/2024).

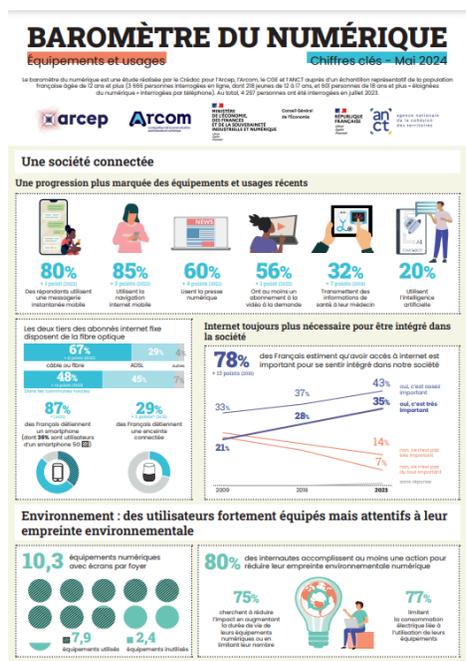
<sup>2</sup> Voir le rapport : [https://www.senat.fr/rap/r21-588/r21-588\\_mono.html](https://www.senat.fr/rap/r21-588/r21-588_mono.html) (consulté le 13/07/2024).

« L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique. »<sup>3</sup>

De même, selon wikipédia, « L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences numériques qui pourraient être un levier de son inclusion sociale et économique »<sup>4</sup>

Pour parler d'inclusion numérique, il est nécessaire d'en connaître les exclusions.

L'Arcep, le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) publient chaque année les résultats du Baromètre du numérique, une étude sur la diffusion des équipements numériques et l'évolution de leurs usages.



Le baromètre du numérique<sup>5</sup>, réalisé par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc), présente les chiffres clés sur l'usage du numérique en France : utilisation du smartphone, achats en ligne, temps passé devant les écrans, pratique des lectures de presse, enjeux environnementaux...<sup>6</sup>

Quelles sont les causes d'exclusions numériques ?

<sup>3</sup> <https://www.inclusion-numerique.fr/definition-inclusion-numerique/> (consulté le 13/07/2024).

<sup>4</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Inclusion\\_num%C3%A9rique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Inclusion_num%C3%A9rique) (consulté le 13/07/2024).

<sup>5</sup> Voir l'étude complète : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2023-rapport> (consulté le 13/07/2024).

<sup>6</sup> Voir l'infographie complète file:///users/catherine.leclerc/T%C3%A9l%C3%A9chargements/Sou2023-4934.pdf (consulté le 13/07/2024).

- L'âge : alors que les seniors font un apprentissage tardif et forcé ou ne possèdent pas souvent les bases du numérique, les jeunes en ont une connaissance parcellaire. Ils sont équipés en smartphone mais peu en ordinateurs (d'où des problèmes d'interface, de formulaires...), maîtrisent les réseaux sociaux mais font un mauvais usage des moteurs de recherche et ont un problème de sourcing de l'information.
- La situation économique : disparités territoriales, possession des outils mais pas forcément de la connexion, question de langue et de langage...
- La situation géographique : elle peut être liée à la situation économique. On parle ici de zones rurales avec des difficultés d'accès à internet, de zones blanches où la connexion est inexistante.
- Le manque de diplôme
- Les freins psychologiques, les publics les plus fragiles et en situation de handicap

## 1.2. Accessibilité numérique et inclusion numérique

L'accessibilité numérique traite de « la problématique de l'accès aux contenus et services web par les personnes handicapées et plus généralement par tous les utilisateurs, quels que soient leurs dispositifs d'accès ou leurs conditions d'environnement »<sup>7</sup>.

L'accessibilité permet ainsi de mettre à disposition du plus grand nombre les ressources numériques (documents numériques, sites internet...) quel que soit le niveau informatique de la personne, sa situation géographique, son âge (senior, jeune enfant), ses handicaps temporaires ou permanents, ses moyens de connexion... Elle porte donc plus spécifiquement sur l'adaptation des systèmes numériques pour l'utilisation des ordinateurs/logiciels ou la consultation des ressources numériques par exemple, en respectant les règles du 3WC (World Wide Web consortium, dont les objectifs principaux ont trait à l'accessibilité, à l'efficacité et à la qualité du Web).<sup>8</sup>

L'inclusion numérique dépasse l'accès et l'utilisation des outils numériques. Elle concerne plus largement la capacité à les maîtriser pour améliorer sa qualité de vie et participer aux différentes sphères de la société mais aussi à avoir un regard critique.

## 2. Inclusion numérique et bibliothèques

---

<sup>7</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9\\_du\\_web](https://fr.wikipedia.org/wiki/Accessibilit%C3%A9_du_web) (consulté le 13/07/2024).

<sup>8</sup> Il existe une journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité qui correspond au 3<sup>ème</sup> jeudi du mois de mai.

Pourquoi l'inclusion numérique en bibliothèque ?

Car la bibliothèque s'occupe déjà d'inclusion sociale. Les bibliothèques sont identifiées par les usagers comme étant des lieux d'accès à Internet. Mais fournir un simple accès est souvent insuffisant pour répondre aux attentes des publics.

Différentes actions, programmes et plans nationaux ont assis la place des bibliothèques dans son rôle dans l'inclusion numérique.

### **2.1.1. Les BNR (Bibliothèques numériques de référence)**

Le programme des Bibliothèques numériques de référence (BNR), mis en place en 2010, vise à soutenir des projets d'ampleur portés par des collectivités territoriales souhaitant placer le numérique au cœur de leur politique de lecture publique afin de moderniser les équipements et de toucher des publics nouveaux. L'accompagnement des projets BNR repose également sur un accompagnement financier pluriannuel via le concours particulier au sein de la DGD (dotation générale de décentralisation).

Depuis 2010, 63 collectivités ont obtenu le label ministériel BNR en raison de l'ambition de leur projet et de l'importance de leur investissement.

On peut citer comme exemples de réalisations Aurélia, la bibliothèque numérique patrimoniale d'Orléans, Bibook, plate-forme de prêt numérique de Grenoble, ou encore La Grand'Plage, nouvelle médiathèque de Roubaix où le numérique s'est implanté dans les espaces.

### **2.1.2. Le plan « Bibliothèques » du Ministère de la culture de 2018**

Ce plan avait élargi les missions dévolues aux bibliothèques. A côté du 1er volet « Ouvrir plus » sur les extensions des horaires d'ouverture, le second, « **Offrir plus** », est dédié à la transformation des bibliothèques et à l'extension de leurs missions dans les champs éducatif, social et numérique.

Ce volet se décline en 3 axes de transformation de la lecture publique :

- Axe 1 : les bibliothèques, des lieux attractifs et accueillants : rénover les espaces, les moderniser et mieux les connecter ;
- Axe 2 : les bibliothèques, un service public de proximité : conforter l'action des politiques départementales et encourager la mutualisation des bibliothèques avec d'autres services publics ;

- **Axe 3 : les bibliothèques, actrices de l'inclusion sociale : favoriser l'inclusion numérique et les actions menées dans le champ social.**

Ces orientations ont été entérinées dans la stratégie nationale pour un numérique inclusif de 2018 et par le lancement en 2019 d'un groupe de travail autour de la question de l'inclusion numérique en bibliothèque.

La bibliothèque est donc considérée comme un lieu de ressources de proximité, accessible à tous les habitants d'une commune. Aux côtés des livres, des revues, les lectures, la bibliothèque se doit donc de proposer un volet numérique de manière autonome ou en lien avec des structures comme un Fab lab ou des associations.

### 2.1.3. Le plan « France Relance » de 2020

Les dispositions du plan France Relance de septembre 2020 en matière d'inclusion numérique<sup>9</sup> fournissent des moyens conséquents pour la formation des médiateurs numériques. Les bibliothèques figurent parmi les lieux d'intervention potentiels des futurs conseillers numériques recrutés dans le cadre du Plan de relance<sup>10</sup>.

- 4 000 conseillers numériques seront recrutés, formés et financés pour animer des ateliers d'initiation et de perfectionnement
- 40 M d'euros seront destinés à équiper les structures de proximités (dont les bibliothèques) qui souhaitent développer des activités d'accompagnement numérique
- 10 M d'euros iront au déploiement de l'outil Aidants connect (service qui sécurise et facilite le « faire pour le compte de »)

Cf. Dossier de presse du 16 janvier 2021, notamment la page 11 sur l'inclusion numérique : [https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2021-01/DP-2020-01\\_Numerique\\_V4\\_Web.pdf](https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2021-01/DP-2020-01_Numerique_V4_Web.pdf)

---

<sup>9</sup> Plus d'infos : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/un-plan-national-pour-la-formation-des-mediateurs-et-des-aidants-numeriques-443> (consulté le 13/07/2024).

<sup>10</sup> Plus d'info sur le plan de relance : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/france-relance-un-plan-de-cohesion-economique-sociale-et-territoriale-216> (consulté le 13/07/2024).

### 2.1.4. Le SLL et la boîte à outil du numérique et les DRAC

Toujours dans l'optique d'aider les bibliothèques territoriales dans le développement de projets numériques, le Service du livre et de la lecture a mis en place une « Boîte à outils du numérique en bibliothèque »<sup>11</sup> visant à l'établissement de fiches pratiques sur le numérique, à destination des professionnels des bibliothèques.

Par ailleurs Les Directions régionales des Affaires culturelles (DRAC), par le biais des Conseillers livre et lecture (CLL), ont un rôle d'information et d'expertise auprès des collectivités territoriales et des milieux professionnels. Les CLL sont amenés à mettre en relation l'ensemble des acteurs du livre et de la lecture, à instruire les dossiers d'attribution du concours particulier des bibliothèques (DGD) et ceux pour lesquels le Centre national du livre (CNL) requiert leur avis en vue de l'attribution d'un soutien financier. Par ailleurs, ils font connaître et explicitent les orientations du ministère, recueillent et transmettent à l'administration centrale les informations concernant les spécificités de leur région. Il y a en principe un ou deux conseillers par DRAC.

## 3. Les enjeux des bibliothèques dans l'inclusion numérique

L'État soutient le développement numérique des bibliothèques : en 2018, l'État a mobilisé 9,8 M€ pour aider les projets d'informatisation, de développement de services numériques ou de numérisation des bibliothèques de lecture publique (contre 7,4 M€ en 2015). 10 à 11 % du concours particulier bibliothèques au sein de la dotation générale de décentralisation (DGD) est ainsi consacré au numérique chaque année<sup>12</sup>.

Les missions fondamentales des bibliothèques de lecture publique sont de : faciliter l'acquisition de compétences dans le domaine de l'information et de l'informatique ainsi que de développer des missions sociales dans les bibliothèques (adaptabilité du service public en prenant en compte les besoins des usagers).

Ainsi, selon la médiathèque du département de l'Oise<sup>13</sup>, inclure le numérique dans sa bibliothèque permet de :

---

<sup>11</sup>

<https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Numerique-et-bibliotheques/Boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque> (consulté le 13/07/2024).

<sup>12</sup> <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Les-bibliotheques-publiques/Numerique-et-bibliotheques> (consulté le 13/07/2024).

<sup>13</sup>

<https://mdo.oise.fr/espace-pro/boite-a-outils/620-la-bibliotheque-au-quotidien/2716-les-7-bonnes-raisons-d-inclure-le-numerique-a-la-bibliotheque> (consulté le 13/07/2024).

Voir

- Multiplier l'offre de la bibliothèque et son fonds documentaire gratuitement en ligne et donc sans bouger les murs
- Permettre aux publics d'accéder à des services innovants
- Attirer de nouveaux usagers
- Créer du lien avec les habitants de la commune
- Faire de sa bibliothèque un lieu de ressources de proximité
- Valoriser le rôle de la bibliothèque sur son territoire et auprès des élus
- Lutter contre la fracture numérique

#### 4. Comment inclure le numérique en bibliothèque ?

##### 4.1. Quel accompagnement des bibliothèques dans l'inclusion numérique ?

Cet accompagnement est caractérisé par un parcours au sein duquel une attention particulière est portée à l'autonomisation des personnes dans leur utilisation des outils numériques.

Quel est le rôle des bibliothèques dans cet accompagnement à l'inclusion numérique ?

Les bibliothèques s'impliquent dans l'inclusion numérique en tant que lieux de culture et de loisirs, par une offre de contenus et de services culturels aux habitants. Elles s'adressent aux individus au-delà des problèmes sociaux ou d'ordre informatique.

Mais jusqu'où aller dans l'accompagnement, comment fournir un service de qualité, les bibliothécaires sont-ils des travailleurs sociaux, ou encore la question de l'accès aux données personnelles des usagers ?

##### 4.2. Quel périmètre

Un périmètre territorial défini afin de clarifier le positionnement des bibliothécaires :

Les expériences d'inclusion numérique présentées lors des journées des BNR 2019, qui portait sur l'inclusion numérique en bibliothèque<sup>14</sup>, ont montré qu'une coopération réussie autour de l'inclusion numérique dépendait au préalable d'un diagnostic territorial d'identification de l'ensemble des acteurs numériques d'un territoire et de leurs fonctions, de la conception d'outils pratiques et de ressources partagées.

---

<sup>14</sup> Voir le [compte-rendu](https://pro.bpi.fr/journees-nationales-des-bibliotheques-numerique-de-reference-compte-r/) de ces journées : <https://pro.bpi.fr/journees-nationales-des-bibliotheques-numerique-de-reference-compte-r/> (consulté le 13/07/2024).

Un périmètre d'actions à mener en bibliothèque en fonction du profil type d'utilisateurs :

- Faire à la place de l'utilisateur lorsqu'il s'agit de répondre à une demande urgente d'un utilisateur qui n'est pas en mesure de faire la démarche de façon autonome
- Accompagner et former l'utilisateur dans sa démarche
- Orienter l'utilisateur vers le service compétent lorsque cela dépasse les compétences des bibliothécaires

La cartographie préalable du territoire apparaît ainsi comme une étape essentielle afin de clarifier le positionnement des bibliothécaires : ils peuvent ainsi poser leurs limites et nouer des partenariats solides avec d'autres services publics afin d'être accompagnés dans leurs fonctions de médiateurs numériques.

## 5. Les acteurs de l'inclusion numérique

### 5.1. Les agents des bibliothèques : quelles compétences pour les bibliothécaires ?

Se pose ici la question de la formation aux compétences numériques des bibliothécaires : pour proposer un service, il est nécessaire que tous les agents de la structure le maîtrisent, sachent le présenter.

Car, au-delà de freins techniques (infrastructure réseaux, SIGB, navigation et chargement des données, conditions d'accessibilité...), la question fondamentale est surtout celle de la capacité des bibliothécaires à assurer la médiation sur ces nouveaux services : absence de socle de connaissances et de compétences autour du numérique, voire de l'informatique, d'autant plus quand il s'agit d'équipes de bénévoles parfois âgées et éloignées des pratiques numériques.

D'où la nécessité pour les agents d'être formés pour pouvoir assurer cette médiation spécifique :

- Par la montée de compétences via un programme de formation<sup>15</sup>
- Par l'intégration de notions requises lors de l'accueil de tout nouvel agent
- Par des campagnes d'acculturation au numérique

---

<sup>15</sup> Comme par exemple la formation « Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique » proposée par Médiad'Oc :

<https://mediatheque.aveyron.fr/formations/s-inscrire/394-les-bibliotheques-au-service-de-l-inclusion-numerique>  
(consulté le 13/07/2024).

La bibliothèque de Toulouse s'est organisée de la façon suivante<sup>16</sup> :

- 1 à 2 agents référents numériques par bibliothèque et par pôle de la tête de réseau, interlocuteurs privilégiés du Pôle numérique (soit une vingtaine d'agents sur tout le réseau)
- Toutes catégories et tous niveaux en informatique confondus (sur la base du volontariat),
- Lesquels agents sont intégrés ponctuellement dans les groupes de travail selon les objectifs du Pôle

La bibliothèque a ainsi organisé une Quinzaine du numérique en septembre 2021, le Num'Oc<sup>17</sup>, événement à destination des collègues et construit avec des partenaires qui apportent des compétences et du matériel. Ce festival numérique sera certainement reconduit en septembre 2022.

A la Bibliothèque municipale de Lyon, Les animateurs numériques ont l'habitude d'échanger et de se former mutuellement. « C'est un métier qui nécessite une grande polyvalence, un sens réel de l'accueil et de l'écoute du public. L'organisation d'un événement autour du numérique est une occasion pour fédérer les énergies du réseau, mais cela demande énormément d'engagement, alors que les missions du quotidien se poursuivent et que les conditions techniques sont parfois complexes à mettre en œuvre. Pour enrichir la programmation, il est donc naturel de faire appel à des partenaires, qui n'ont pas les mêmes contraintes que nous pour déployer certains outils ».

Chaque été, la BmL profite des horaires adaptés pour organiser des sessions de formations sur des outils informatiques, robotiques, ou sur l'utilisation du poste adapté à destination des personnes en situation de handicap. Ces formations mises en place par les animateurs et animatrices de la BmL sont ouvertes à tous les collègues<sup>18</sup>.

## 5.2. D'autres acteurs, partenaires des bibliothèques

---

<sup>16</sup> Exemple de la formation « Accessibilité numérique en bibliothèque », ABF Midi-Pyrénées, disponible sur : <https://www.abf.asso.fr/16/846/3095/ABF-Region/accessibilite-numerique-en-bibliotheque> (consulté le 13/07/2024).

<sup>17</sup> Plus d'infos sur le site de la bibliothèque de Toulouse : <https://www.bibliotheque.toulouse.fr/animations/voir-et-revoir/animations-en-ligne/numoc-le-numerique-en-bibliotheque/> (consulté le 13/07/2024).

<sup>18</sup> Flora DONNEZAN, Mélanie LE TORREC et Jeanne MILLET, « Partager avec les publics des pratiques numériques sous un angle ludique et décomplexé » : retour sur le « Printemps du numérique », Bibliothèque municipale de Lyon », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2021-1.

En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2021-00-0000-006> (consulté le 13/07/2024).

- Des partenaires/relais associatifs :

Les bibliothèques aident le lecteur à trouver une information, un document ; on apporte une solution, et pas forcément une méthode de recherche. Pour ce qui concerne les démarches administratives, le bibliothécaire se heurte notamment au problème du périmètre de leurs compétences, ce qui invite alors aux partenariats. L'ADBGV (Association des directrices et directeurs de bibliothèques municipales et de groupements intercommunaux des villes de France) intitulait sa journée d'étude annuelle de 2018 « Numérique et inclusion en bibliothèque : jusqu'où aller ? »<sup>19</sup>. Cette journée d'étude pose le rôle évident des bibliothèques à jouer dans l'inclusion numérique, mais avec une stratégie établie et des partenariats bien définis avec des associations ressources dans l'éducation aux usages du numérique. Comme avec par exemple l'association Bibliothèques Sans Frontière, qui travaille à renforcer la capacité d'agir des populations en contribuant à l'accès à l'information, l'éducation et la culture. Elle a présenté le programme Voyageurs du Numérique, qui comporte notamment un Tour de France pour mettre en avant les initiatives des partenaires de BSF sur le territoire. Dans une logique de co-construction d'événements avec les institutions, l'association propose des formations initiales et complémentaires sur des outils numériques spécifiques, allant de la maîtrise de l'outil technique à l'apprentissage du code et à la robotique.

- Des écrivains publics :

Exemple à la BM de la Part-Dieu, Lyon

- Des volontaires en service civique :

Comme ceux d'Unis-Cité par exemple

- Des conseiller(e)s France Services :

le Plan relance (voir supra) prévoit que l'État recrute, forme, outille et met à la disposition des organismes privés et publics qui ont dans leur activité des missions de lutte contre la fracture numérique, des conseillères et conseillers France Services<sup>20</sup>.

Leurs missions :

- Soutenir les Françaises et Français dans leurs usages quotidiens du numérique.
- Sensibiliser aux enjeux du numérique, et favoriser des usages citoyens et critiques (maîtrise de l'information, protection des données personnelles,

---

<sup>19</sup> <http://www.adbgv.fr/octobre-2018-grenoble/> et CR dans le BBF : [https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/numerique-et-inclusion-en-bibliotheque-jusqu-ou-aller\\_68834](https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/numerique-et-inclusion-en-bibliotheque-jusqu-ou-aller_68834) (consulté le 13/07/2024).

<sup>20</sup> Voir : <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/> (consulté le 13/07/2024).

maîtrise des réseaux sociaux...).

- Accompagner les usagers vers l'autonomie, notamment dans la réalisation de démarches administratives.

Ainsi dans le département d'Indre-et-Loire, la bibliothèque départementale (Direction Déléguée du Livre et de la Lecture Publique – DDLLP) bénéficie jusqu'en 2023 d'une Conseillère numérique France Services qui se déplace dans les bibliothèques rurales du réseau départemental pour se rendre disponible aux usagères et usagers de ces bibliothèques, selon deux modalités :

- Des permanences d'accompagnement à la prise en main des outils du quotidien (smartphone, achats en ligne, gestion des photographies personnelles...).
- Des ateliers thématiques (gestion des mots de passe, méfiance envers les mails frauduleux...).<sup>21</sup>

### 5.3. Des acteurs nationaux

Emmaüs Connect<sup>22</sup> qui agit pour l'insertion des personnes en situation de précarité sociale et numérique.

We TechCare<sup>23</sup> qui apporte son expertise aux collectivités territoriales, structures et opérateurs de services essentiels dans la mise en place d'actions d'inclusion numérique sur leur territoire. Il propose notamment sa plateforme lesbonclics.fr (voir infra dans cette fiche).

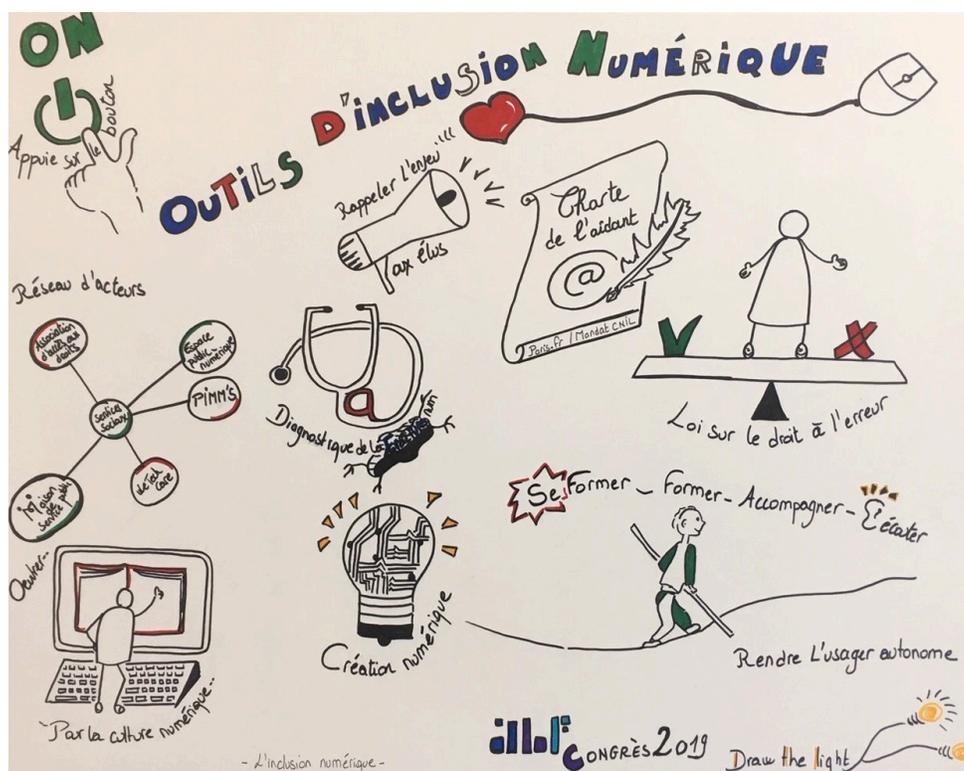
## 6. Quels outils ?

---

<sup>21</sup> Voir l'intervention d'Alice Bernard dans le cadre de la journée d'étude du 5 mai 2022 « C'est ouvert ! Hospitalité et inclusion en bibliothèque » : <https://www.bibdoc.fr/l'inclusion-numerique-dans-les-bibliotheques-dindre-et-loire/> (consulté le 13/07/2024).

<sup>22</sup> <https://emmaus-connect.org/> (consulté le 13/07/2024).

<sup>23</sup> <https://wetechcare.org/> (consulté le 13/07/2024).



1. Dessin réalisé lors du Congrès de l'ABF 2019

En tout premier lieu, il est important d'établir une charte qui va définir un périmètre d'intervention pour les personnes qui vont accompagner les usagers en difficulté numérique à réaliser leurs démarches en ligne.

De son côté, la BPI propose une fiche<sup>24</sup> présentant des ressources et outils pour aider le bibliothécaire-aidant numérique.

### 6.1. La charte de l'aidant

La Charte de l'aidant numérique vise plusieurs objectifs :

- Donner un cadre à l'action des aidants numériques ;
- Sensibiliser sur la question des données personnelles et détailler les pratiques recommandées aux aidants numériques ;
- Préciser les responsabilités relevant des personnes accompagnées et celles des aidants numériques.

Exemple de la charte des aidants de la ville de Paris : Le réseau des acteurs de l'inclusion numérique à Paris est composé de structures aussi diverses que la CAF, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi, la mission locale, les

<sup>24</sup> <https://pro.bpi.fr/inclusion-numerique-en-bibliotheque-pourquoi-comment/> (consulté le 13/07/2024).

bibliothèques, les espaces publics numériques ou les associations d'accès aux droits. Cet outil commun remplit un rôle particulièrement important en définissant les contours des services rendus.

## 6.2. L'utilisation de données à caractère personnel

Le mandat : la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) met en ligne un exemple de mandat (document Word à télécharger) qui encadre la collecte et l'utilisation des données personnelles d'un usager par un intervenant du secteur social, dans le cadre d'un accompagnement au numérique.

Fiche de la CNIL : ce document donne des conseils et définit une démarche pédagogique à l'intention des aidants numériques sur la confidentialité des données des usagers.

Voir aussi ici le service Aidants connect (vu supra) qui sécurise juridiquement les aidants qui accompagnent ces usagers sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données

## 6.3. Lesbonsclics.fr<sup>25</sup>

Proposée par WeTechCare, cette plateforme met à disposition des ressources à destination des aidants numériques :

- Des outils pour évaluer les besoins des publics.
- Des ressources pédagogiques par niveau. Pour un niveau débutant : découvrir l'ordinateur, se repérer sur le bureau, utiliser le clavier ou la souris. Pour un niveau intermédiaire : faire une recherche sur Internet, naviguer sur Internet, envoyer des fichiers par mail, etc. Pour un niveau avancé : mettre en page un texte, remplir un formulaire en ligne, découvrir la sécurité sur Internet, etc.
- Des formations à destination des aidants pour acquérir les connaissances spécifiques : connaissances numériques de base (créer une boîte mail, naviguer sur Internet) et connaissances des services en ligne essentiels (Pôle Emploi, Caisse d'allocations familiales, Impots.gouv.fr, EDF, etc.)

---

<sup>25</sup> <https://www.lesbonsclics.fr/> (consulté le 13/07/2024).

#### **6.4. Le forum de la Mission société numérique<sup>26</sup>**

Le forum est destiné aux professionnels de l'inclusion numérique afin de favoriser les échanges. L'action des bibliothèques dans ce domaine fait l'objet d'une catégorie spécifique sur ce site. Créé pour alimenter la réflexion du groupe de travail organisé par l'Agence du numérique et le ministère de la Culture sur l'action des bibliothèques, le forum est axé sur trois thèmes :

- le rôle et les missions des bibliothèques ;
- les publics ;
- la formation et la professionnalisation des aidants numériques en bibliothèque.

Il contient des retours d'expérience, des points de vigilance et des propositions d'acteurs de l'inclusion numérique.

Sa consultation est libre. La participation aux échanges est ouverte, sur inscription, à l'ensemble des professionnels des bibliothèques.

### **7. Actions inclusives et dispositifs d'inclusion numériques dans les bibliothèques**

#### **7.1. Services publics inclusifs**

Pour être inclusives, les bibliothèques doivent commencer par ne pas exclure, et s'efforcer de rendre leurs services accessibles à tous. Veiller ainsi à améliorer l'accessibilité de leur site web ou de leurs services en ligne, mais également de faciliter les modalités de connexion aux ordinateurs, les modalités de réservation, de consultation des comptes lecteurs...

Il est également nécessaire de veiller à l'accès aux équipements. La crise sanitaire a fait prendre conscience de la précarité numérique des étudiants. Nombre de bibliothèques universitaires proposent des prêts de matériels informatiques (ordinateurs portables, casques, liseuses...).

#### **7.2. Ateliers numériques d'action culturelle**

---

<sup>26</sup> <https://societenumerique.gouv.fr/fr/> (consulté le 13/07/2024).

Beaucoup de projets de bibliothèques se situent dans la médiation culturelle des nouvelles technologies : heure du conte numérique utilisant une tablette pour raconter des histoires, séances de réalité virtuelle, visites virtuelles immersives, tournois de jeux vidéo, atelier créatif autour d'une imprimante 3D, etc...

### 7.3. Enjeu de l'éducation aux médias et à l'information (EMI)

Les bibliothèques interviennent, souvent avec l'école, le collège, le lycée... et jouent un rôle dans l'appréhension que le citoyen peut avoir des médias, des contenus en ligne, des technologies, avec une approche critique, voire citoyenne.

Auvergne-Rhône-Alpes Livre et Lecture a publié en 2020 une nouvelle ressource à destination des bibliothécaires et médiathécaires, médiateurs culturels ou sociaux, enseignants : « Médiation numérique en bibliothèque, et ailleurs » et propose une quarantaine de fiches projets pour monter des médiations autour des cultures numériques et des ressources autour du numérique et de l'éducation aux médias<sup>27</sup>.

Les bibliothèques universitaires, au sein des universités, sont un lieu privilégié de formation de l'esprit critique du jeune citoyen ; le lieu aussi d'une appropriation des codes, méthodes et outils propres à la recherche scientifique et critique, en lien étroit avec les enseignements dispensés. Il en va de même pour l'acculturation « au numérique » : les bibliothèques sont des équipements au cœur des parcours des étudiants qu'elles forment en masse non seulement aux ressources particulières qu'elles proposent, mais aussi, et plus largement, en formant à la maîtrise de l'information, de ses codes, de sa validité : en un mot, en créant les conditions d'une autonomie et d'un recul les plus larges possibles sur leur environnement numérique<sup>28</sup>.

#### D'autres exemples d'actions inclusives autour du numérique

- Sos Paperasse dans les bibliothèques de Rouen :  
<https://www.paris-normandie.fr/rouen/rouen--sos-paperasse-au-secours-des-habitants-en-diffi-culte-avec-leur-courrier-KD14539641> (accès sur abonnement)
- Les cafés numériques des médiathèques de Plaine Commune :

<sup>27</sup>

Voir :

<https://auvergnerrhonealpes-livre-lecture.org/articles/nouvelle-publication-mediation-numerique-en-bibliotheque-et-a-illeurs-des-fiches-pratiques-pour-imaginer-des-projets> (consulté le 13/07/2024).

<sup>28</sup> Marc MARTINEZ, « Bibliothèques universitaires : les défis de l'acculturation numérique », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2020-2. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-052> (consulté le 13/07/2024).

<https://pro.bpi.fr/les-cafes-numeriques-une-initiative-des-mediatheques-de-plaine-commun/>

- À Rennes, des bibliothèques articulées avec les espaces sociaux communs qui accueillent des espaces numériques :

<https://metropole.rennes.fr/laccompagnement-au-numerique-dans-les-espaces-publics>

Cf. : Malik DIALLO, « Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2020-2.

En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-046>

## Conclusion

La force des bibliothèques est leur ouverture à un public le plus large possible, leur capacité à proposer de l'accueil humain, et en même temps des services incluant des usages numériques. C'est dans les bibliothèques aussi que l'on fait se rencontrer, se mettre en contact, les personnes en demande et des personnes à même de les aider, qu'elles soient simples citoyens, associations, agents publics d'autres services, travailleurs sociaux...

Comme l'écrit Malik Diallo « les bibliothèques sont potentiellement un outil de rematérialisation de l'interface dématérialisée des administrations »<sup>29</sup>.

## Pour aller plus loin

BBF 2020-2 : Bibliothèques et inclusion numérique. Disponible en ligne :

<https://bbf.enssib.fr/sommaire/2020/2>

---

<sup>29</sup> Malik DIALLO, « Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2020-2. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-046> (consulté le 13/07/2024).