

Le rôle des bibliothèques dans l'inclusion numérique

1. Une fracture numérique qui isole une partie de la population

La France compte 13 millions d'habitants en difficulté avec le numérique. L'inclusion est devenue une priorité politique, en particulier depuis 2016 et la loi pour une République numérique. Le phénomène est avant tout social plus que matériel. L'accès à des ordinateurs, ou même au wi-fi, est mineur par rapport au manque de culture numérique et de savoir-faire face à l'écran. Les causes en sont multiples : disparité territoriale, inégalités sociales, de niveaux d'études, de revenus...

L'extension des démarches administratives en ligne met en difficulté un tiers de la population. Certaines démarches ne sont possibles qu'en ligne, et il est impossible d'avoir recours à un guichet pour obtenir une aide par agent. Cette contrainte entraîne du non-recours et pose la question de l'inégalité d'accès au service public.

Pour y remédier, l'état a financé 4000 postes de médiateurs numériques, il développe le label France service et le site Aidants connect pour faciliter l'accès et le suivi des démarches par un tiers agréé.

2. Les bibliothèques jouent un rôle actif dans cette lutte

Pourquoi les bibliothèques doivent-elles participer à l'inclusion numérique ? Tout d'abord, parce qu'elles sont des outils de politique publiques, dotées du matériel et des compétences pour investir ce sujet auprès des habitants.

Elles sont également très souvent le seul service public disponible sur certains territoires ruraux, et leurs horaires élargis et mieux adaptés à la vie des citoyens permettent un accès facilité aux habitants. Elles sont ainsi reconnues comme des espaces ouverts et non stigmatisants.

Les bibliothèques, lieux de culture et de loisirs, fréquentées par le plus grand nombre, proposent depuis la fin des années 1990 un accès au numérique. Aujourd'hui l'offre s'est considérablement étoffée, les besoins également. Elles apparaissent donc comme des actrices essentielles dans la lutte contre l'illectronisme.

La première compétence des bibliothèques est culturelle. En cela, elles ont su prendre le virage numérique dans leurs propositions : espace numérique en libre accès, prêt de liseuses, wi-fi gratuite, jeux vidéo, fab lab, imprimante numérique, ressources

numériques en ligne, site web... Elles donnent donc accès à du matériel, des contenus et proposent des services et de la médiation. Elles utilisent cette technologie au service d'expériences culturelles.

Les bibliothèques sont depuis longtemps investies dans la question sociale. Au sein des quartiers, ou de zones rurales, elles savent s'entourer, fédérer, s'exporter pour proposer des solutions utiles et concrètes aux habitants.

Habituees à travailler en réseau et à nouer des partenariats, les bibliothèques peuvent devenir de véritable carrefour pour différents acteurs : autres services publics, associations, bénévoles... Certaines accueillent des permanences d'écrivain public ou de pôle emploi, d'autres proposent des accueils conviviaux où des acteurs sociaux et associatifs résolvent avec les demandeurs leurs démarches administratives.

L'autre dimension de cette lutte contre l'exclusion numérique est l'éducation aux médias et à l'information. Une fois l'accès au numérique rendu possible, il faut encore en apprendre les codes, être en mesure de trouver une information fiable sans se laisser influencer par les fausses nouvelles. L'enjeu est de conserver son esprit critique en naviguant sur le web, apprendre à décrypter, à trouver son chemin dans la complexité d'un nouveau média. L'émancipation citoyenne vaut pour les supports numériques comme pour les supports papiers, et les bibliothécaires y sont particulièrement attentifs.

3. Les limites de leur action

Mais si les bibliothèques sont actives dans ce combat, elles peuvent tout de même s'interroger sur leur place et le rôle qu'elles peuvent/doivent y jouer. En effet, les compétences et la polyvalence d'un professionnel de la lecture publique ne remplacera jamais celle d'un travailleur social. Face à la confidentialité de certaines données, la limite est tout de suite établie. Il y a donc un périmètre d'action qui limite ce que la bibliothèque peut proposer en autonomie.

En revanche, elles ont tout intérêt à s'allier avec les compétences de leur territoire pour aboutir à des actions proportionnées et adaptées. En recentrant leurs activités sur la médiation culturelle et technologique, en jouant le rôle de facilitatrices entre des publics en demande et des professionnels. Elles offrent un lieu déstigmatisant et convivial où tout le monde s'y retrouve. Il faut cependant accepter que les bibliothèques n'ont pas réponse à tout.

L'un des enjeux reste la formation du personnel. Les bénévoles permettant aux bibliothèques rurales de fonctionner sont bien souvent eux-mêmes victimes de l'exclusion numérique. La cartographie des acteurs est également nécessaire pour connaître et relayer les services proposés sur un territoire.

Pour aller plus loin :

- Lire la **fiche bibliothéconomie 4-6 sur l'inclusion numérique**
- Le zoom territoire sur **le rôle social des bibliothèques**
- 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 01/09/2024)
- **Dématérialisation des services publics : des usagers en difficulté**, *vie-publique.fr*, 22 février 2022.
- En ligne : <https://www.vie-publique.fr/en-bref/283882-dematerialisation-des-services-publics-des-usagers-en-difficulte> (consulté le 01/09/2024)