

Les services numériques en bibliothèque de lecture publique

Entretien réalisé en juillet 2022 avec Johann Gillium, conservateur des bibliothèques et actuellement responsable de la stratégie numérique des bibliothèques de Nancy.

1. Pouvez-vous vous présenter et nous expliquer votre mission en lien avec le développement du numérique dans les bibliothèques de la ville de Nancy ?

Après avoir été reçu au concours de conservateur des bibliothèques d'Etat, j'ai assumé pendant deux ans des missions liées aux livres numériques au Ministère de la culture, avant d'être chargé pendant trois ans de la numérisation des collections anciennes et de la bibliothèque numérique à l'Institut national d'histoire de l'art (INHA). Je suis depuis septembre 2021 chargé de la stratégie numérique des bibliothèques de Nancy, ce qui inclus à la fois la détermination de la politique de numérisation et la supervision de tous les services liés au numérique, qu'il s'agisse de la bibliothèque numérique, des initiatives en matière de médiation innovante des collections, et enfin des aspects matériels du type suivi du parc informatique. A Nancy, une autre personne est chargée de la programmation culturelle, mais j'y contribue naturellement sur les aspects liés à mon domaine de compétences.

2. Aujourd'hui, quels sont selon vous les principaux enjeux auxquels une bibliothèque doit/peut répondre en matière de services numériques ?

De mon point de vue, les principaux enjeux liés aux services numériques dans nos établissements ne se distinguent pas fondamentalement de ceux liés à nos autres domaines d'activité. Un aspect important de notre stratégie numérique tourne par exemple sur l'inclusion des publics, qu'il s'agisse d'améliorer l'accessibilité numérique aux personnes en situation de handicap de nos services, ou d'apporter une aide aux personnes en difficultés dans l'usage des outils informatiques. Le travail sur l'inclusion n'est pourtant pas l'apanage des seuls services numériques, et l'on peut dire que ces services cherchent à répondre, avec leurs méthodes et outils, aux mêmes enjeux que le reste de nos établissements. On peut donc résumer les principaux enjeux de notre travail sur les services numériques... avec les mêmes mots d'ordres que pour le reste de notre travail : permettre l'émancipation par l'accès à la culture et à l'information, inclure tous les publics, favoriser la créativité de chacun, mettre à disposition de tous le patrimoine écrit.

3. Quels sont les services proposés par les bibliothèques de Nancy ?

Nous essayons de couvrir l'ensemble des besoins et des pratiques numériques du public, du plus ludique au plus austère, depuis la pratique des jeux vidéos jusqu'au remplissage de sa déclaration d'impôt. Nous proposons donc :

- un espace dédié aux jeux vidéos, où nos usagers peuvent jouer sur place ou emprunter des documents ;
- une bibliothèque numérique - équipement mutualisé entre les différentes villes du Sillon lorrain (Nancy, Metz, Thionville, Epinal) -, composée de plusieurs sites proposant la numérisation de nos documents anciens (site Kiosque pour la presse ancienne, site Galerie pour tout le reste) et un site proposant une offre de documents sous droit (Mosaïque) ;
- un service d'assistance individualisée aux problèmes numériques du quotidien, avec deux conseillers numériques proposant des rendez-vous et des ateliers, service permis par le dispositif "Conseiller numérique" de l'agence nationale de la Cohésion des territoires.

Cette description par activité régulière n'est pas tout à fait exhaustive, car nous avons le souci de manière permanente d'essayer de trouver de nouvelles formes de médiations qui s'appuient sur les technologies numériques pour mieux faire connaître nos services et nos documents. Nous avons ainsi quelques idées de services innovants, que nous aimerions proposer pour la réouverture de la Médiathèque Manufacture après travaux, à l'horizon 2024.

4. Quels sont les services que vous souhaiteriez développer ou mettre en place ? Y a-t-il un ou des modèles qui vous inspirent dans cette démarche d'innovation ?

La médiathèque Manufacture est actuellement en chantier pour rénover ses deux étages consacrés aux collections adultes, ce qui va nous permettre entre autres de proposer un nouvel espace consacré à la création audiovisuelle amateur, en mettant à la disposition de nos usagers un ensemble de matériel et de logiciels leur permettant d'exprimer leur créativité dans ce domaine, qui a explosé avec les grandes plateformes de mise en ligne. En l'occurrence, le modèle qui nous a inspiré est un autre établissement du Sillon lorrain, le tiers lieu Puzzle à Thionville, qui propose au sein de sa médiathèque des espaces très impressionnants dédiés à la création audiovisuelle. Cela dit, tout en maintenant une démarche de veille active et en étant très attentif à ce qui passe dans la profession, nous n'avons pas d'établissement de référence en particulier : nous restons attentifs à l'actualité et aux besoins de nos usagers, et nous cherchons à y répondre au mieux. J'ai cependant été intéressé par la démarche de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui a mis en place un cycle de conférences consacré à l'empreinte environnementale des services numériques. Je souhaiterais

que nous puissions nous aussi proposer un éclairage sur les enjeux de société liés au numérique.

5. Comment s'articule l'action de la bibliothèque avec celle d'autres acteurs du numérique sur le territoire ?

Le territoire de la métropole du Grand Nancy est assez riche en équipements et en acteurs dédiés au numérique, par exemple à Vandœuvre, avec le tiers lieu La fabrique des possibles, dédié au numérique solidaire et inclusif. Il y a donc un maillage du territoire assez intéressant, et concernant l'inclusion numérique il y a une stratégie au niveau de la métropole du Grand Nancy, qui a donné lieu à la mise en place de groupes de travail en 2022, et à un rapport. Des contacts existent donc entre acteurs sur le territoire sur des sujets précis, mais il faut garder en tête la diversité des intervenants, qui fait que nous ne poursuivons pas forcément les mêmes objectifs, les mêmes démarches, etc., en dehors de l'inclusion numérique qui nous rassemble tous. Je dirais donc que l'articulation avec les autres acteurs reste limitée, mais parce que cette articulation n'a pas toujours lieu d'être.

6. Y-a-t-il une limite au développement des services numériques dans une bibliothèque ?

Si la question se posait en dehors de toute considération sur les moyens et ressources, je répondrais naturellement que ces limites sont fixées par nos missions de service public. Dans un domaine en constante évolution, où des innovations présentées comme révolutionnaires émergent à intervalle régulier, il faut garder la distance critique nécessaire pour évaluer ce qui peut contribuer à nos missions et ce qui relève du gadget ou de l'effet de mode. En revanche, un service que nous pouvons rendre à nos usagers, qui est lié au numérique et sans limitation aucune, est la mise en perspective de ces technologies, et la réflexion sur leurs limites, sur leurs dérives et leur impact. C'est pourquoi je signalais la programmation de la BmL comme un modèle intéressant.

7. Comment intégrez-vous la problématique de l'inclusion numérique à votre réflexion ?

C'est un aspect essentiel de notre travail, même si, pour le moment, le sujet est surtout pris en charge par nos collègues conseillers numériques, par le biais d'un service spécifique. Il faudrait sans doute réfléchir à ce qu'il serait possible de faire pour que le sujet soit mieux intégré dans d'autres aspects de la vie de l'établissement.

Quand on parle d'inclusion numérique, on l'entend assez souvent au sens restreint du travail sur la résorption de la fracture numérique, c'est à dire de l'aide aux personnes en situation d'illectronisme, mais je voudrais signaler un sujet qui relève de l'inclusion numérique au sens large, et qui nous occupe beaucoup en ce moment, à savoir la mise en accessibilité pour les personnes en situation de handicap de nos sites Internet. C'est une obligation légale qui découle de l'article 47 de la loi handicap de 2005, qui malheureusement n'est pas toujours pris en compte par les sites des services publics, et nous souhaitons actuellement y remédier pour les sites des bibliothèques de Nancy.

8. Que faut-il selon vous retenir d'essentiel sur les services numériques quand on prépare un concours ?

J'ai essayé dans mes réponses de démystifier le sujet, en signalant que même dans ce domaine particulièrement évolutif, nos missions, elles, ne changent pas fondamentalement. Mais s'il ne fallait retenir qu'une chose pour préparer un concours, je dirais que les services numériques en bibliothèque doivent particulièrement se préoccuper de ceux qui ne sont pas familiarisés avec le numérique, ou qui, pour différentes raisons, en sont éloignés. C'est à nouveau mettre au premier plan le thème de l'inclusion numérique, un sujet peut-être moins connu des préparateurs que le travail de numérisation et de mise à disposition des collections anciennes, déjà classique dans nos métiers. Trop souvent les administrations et les services publics considèrent comme acquise la familiarité avec les outils numériques, alors qu'il n'en est rien pour une part importante du public, âgé ou non.

Pour aller plus loin :

- Lire la **fiche bibliothéconomie 4-6 sur l'inclusion numérique**
- Lire la **fiche zoom territo 13 sur le rôle des bibliothèques dans l'inclusion numérique**

Au sein du Bulletin des bibliothèques de France (BBF) consacré à l'inclusion numérique en bibliothèque : <https://bbf.enssib.fr/sommaire/2020/2> (consulté le 09/08/2025)

Lire plus particulièrement :

- Reine BÜRKL, « **Bibliothèques et inclusion numérique : éditorial** », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2020-2.

En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-044>

- 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>
- Corinne BARBANT, «**Inclusion numérique : quelles complémentarités, spécificités et coopérations entre acteurs sociaux et culturels ? : journées nationales Bibliothèques numériques de référence – 12 et 13 mai 2022, Arras**», *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 28 juin 2022.
En ligne : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/inclusion-numerique-queelles-complementarites-specificites-et-cooperations-entre-acteurs-sociaux-et-culturels_70667
- Céline CADIEU-DUMONT et Aurélien MOREAU, «**Les enjeux de l'inclusion numérique dans les bibliothèques départementales**», *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2020-2.
En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-048>
- Anne-Sophie PASCAL, «**C'est ouvert ! Hospitalité et inclusion en bibliothèque : journée d'étude de Bibdoc 37 – 5 mai 2022 à Tours, 10 mai 2022 en ligne**», *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 16 juin 2022.
En ligne : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/c-est-ouvert-hospitalite-et-inclusion-en-bibliotheque_70646