

Le numérique en bibliothèque territoriale

Le numérique transforme les collections, les services et les pratiques des bibliothèques, tout en renouvelant leur relation aux publics. La loi Robert du 21 décembre 2021, qui reconnaît les collections physiques ou numériques et les services associés aux missions des bibliothèques, inscrit cette évolution dans le cadre de l'égal accès à la culture, à l'information et aux savoirs.

Dans un contexte de dématérialisation des démarches, de développement des ressources en ligne et de diversification des usages, les bibliothèques doivent proposer des services accessibles, accompagner les publics et favoriser l'autonomie numérique.

Elles doivent également concilier innovation, inclusion, éducation aux médias, sobriété et protection des données, en s'appuyant sur leurs missions de service public, leurs compétences et les partenariats de leur territoire.

Le rôle des bibliothèques dans l'inclusion numérique

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.

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 politiques 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 gratuit, 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.

Habituées à travailler en réseau et à nouer des partenariats, les bibliothèques peuvent devenir de véritables carrefours pour différents acteurs : autres services publics, associations, bénévoles... Certaines accueillent des permanences d'écrivain public ou de France Travail, d'autres proposent des accueils conviviaux où des acteurs sociaux et associatifs accompagnent les demandeurs dans 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.

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.

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.

Les autres dimensions du numérique en bibliothèque aujourd'hui

Collections et patrimoine numériques

Les bibliothèques proposent désormais des livres numériques, livres audio, presse, musique, vidéo, autoformation et ressources spécialisées. La numérisation patrimoniale facilite l'accès aux collections anciennes, leur valorisation et leur étude. Elle suppose sélection, numérisation, métadonnées, contrôle qualité, respect des droits, interopérabilité et conservation pérenne.

Services hybrides et médiation

Le numérique prolonge le lieu physique : catalogue, compte lecteur, réservations, agenda, ressources à distance, tutoriels, rendez-vous et communication en ligne. Les bibliothèques développent aussi des ateliers de création : jeux vidéo, programmation, fabrication numérique, photo, son, vidéo et podcast. L'innovation doit répondre à un besoin identifié et rester au service des missions.

Accessibilité numérique

L'accessibilité concerne les sites, catalogues, portails, documents, équipements et services. Elle implique des contenus compréhensibles, une navigation au clavier, des alternatives textuelles, une structure adaptée et la compatibilité avec les technologies d'assistance. Le RGAA constitue le cadre de référence des services publics. L'accessibilité doit être pensée dès la conception et évaluée avec les usagers.

Numérique responsable et protection des données

Une politique numérique responsable prend en compte l'empreinte environnementale des équipements, leur durée de vie, la réparation, le réemploi, la mutualisation, l'écoconception et la sobriété des usages. La bibliothèque doit également appliquer le RGPD, limiter la collecte de données, informer les usagers et sécuriser les accès.

Pilotage et compétences professionnelles

- Le numérique est transversal : direction, collections, accueil, action culturelle, informatique et communication sont concernés.
- Un projet numérique repose sur un diagnostic des publics, des objectifs, un budget, des partenariats, un calendrier et une évaluation.
- Les compétences à développer sont la veille, la médiation, l'accessibilité, les droits, la sécurité, les données et la conduite de projet.
- La coopération entre bibliothèques et acteurs du territoire favorise la mutualisation et l'égalité d'accès.

À retenir pour le concours

Le numérique ne remplace pas les missions des bibliothèques : il renouvelle leurs moyens d'accès à la culture, à l'information, à la formation et à la citoyenneté. La bibliothèque numérique doit être accessible, accompagnée, éditorialisée, sobre, sécurisée et articulée à un lieu, à des professionnels et à un territoire. L'inclusion numérique demeure une priorité : il faut penser à ceux qui ne maîtrisent pas les outils, mais aussi à ceux qui ne peuvent pas les utiliser dans les mêmes conditions.

Repères

- Loi n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique, dite loi Robert.
- Ministère de la Culture : programme des Bibliothèques numériques de référence et ressources sur les bibliothèques et le numérique.
- RGAA : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.
- Malik Diallo, « Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique », BBF, 2020-2.
- Document fourni : entretien avec Johann Gillium, stratégie numérique des bibliothèques de Nancy, juillet 2022.

Pour aller plus loin :

- Lire la **fiche bibliothéconomie 4-6** sur l'inclusion numérique
- Le zoom territo sur l'**intelligence artificielle**
- Le zoom territo 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 03/09/2026).