

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours - politique des bibliothèques et de la documentation

Lutter contre l'e-exclusion des publics fragilisés : les bibliothèques de lecture publique et leur rôle dans l'inclusion numérique des individus

Louise PIOT

Sous la direction de Julia Morineau-Eboli
Responsable Pôle Développement des publics - Enssib

Remerciements

Mes remerciements s'adressent en premier lieu à Julia Morineau-Éboli, responsable de la direction de ce mémoire et soutien attentif et assidu de ce travail. Ses conseils, sa patience, ses nombreuses et pertinentes relectures ont été essentiels à l'élaboration de ces lignes. Je lui en suis particulièrement reconnaissante.

Je souhaite également chaleureusement remercier les professionnels des bibliothèques ou associations ayant pris le temps de répondre à mes questions. Qu'il en aille d'un entretien en présentiel, au téléphone ou d'une réponse à quelques questions, leur vision du métier et leur patience à mon égard ont été très bénéfiques à l'élaboration de ce mémoire. Bien que tous n'aient accepté d'être cités, je remercie tout particulièrement Florence Schreiber des médiathèques de Plaine-Commune pour son inspirante vision du métier, Philippe Denis des médiathèques de Lorient pour son expérience et son honnêteté, François Patriarche et Salomé Kintz de la Bibliothèque publique d'information pour leurs patientes réponses à mes nombreuses questions, Marie-Anne Dagonneau pour sa précision et son enthousiasme, les équipes de la médiathèque de Montalieu-Vercieu pour leurs projets inspirants. Je remercie tout spécialement les équipes lyonnaises d'Emmaüs Connect, qui ont pris de leur précieux temps pour répondre à mes questions et me réserver un accueil chaleureux.

Je tiens à remercier Laurence Dupland, tutrice de mon stage à la Médiathèque départementale de l'Isère de février à juin 2018, pour l'intérêt qu'elle a pu porter à mon sujet : ses conseils et suggestions ont été très précieux. Merci à l'ensemble de l'équipe de la médiathèque départementale pour leur écoute et bienveillance.

Enfin, et après plus de onze mois passés à l'élaboration de ce mémoire, je souhaite exprimer toute ma gratitude à mes proches et amis pour leur infinie patience à mon égard. Un grand merci à Lucas et ma famille, ainsi qu'à tous ceux qui m'ont proposé leur relecture aiguisée. Mes derniers remerciements vont à l'ensemble de la promotion du M2 PBD 2017-2018, pour leurs conseils, bonne humeur et amitié.

Résumé :

Ces trente dernières années, l'explosion des usages et des opportunités liés au numérique a provoqué l'avènement de sociétés de plus en plus connectées. Alors que les pouvoirs publics dématérialisent leurs services, de nombreuses personnes se retrouvent ainsi exclues des avantages que le numérique peut apporter dans la vie quotidienne. La maîtrise des usages du numérique devient obligatoire pour beaucoup de démarches liées à la citoyenneté, à l'économie, à la parentalité, à l'éducation. Aussi, les exclusions numériques suivent les lignes des exclusions sociales existantes. Parce que les bibliothèques se trouvent au cœur de l'accès à l'information et de la mise en capacité des citoyens, ce mémoire étudie les moyens d'engagements dont celles-ci disposent pour réduire les inégalités numériques, et notamment les divers partenariats qu'elles peuvent mettre en place à l'échelle des territoires.

Descripteurs :

Fracture numérique – France

Inégalité sociale – France

Bibliothèques et Internet – France

Abstract :

During the past thirty years, the outburst of the digital uses and opportunities has created more and more connected societies. While governments digitalize most public services, many citizens became excluded of the advantages that the internet can bring into daily life. Being at ease with the digital skills is becoming a necessity for many processes such as citizenship, economy, parenthood, education. That's why the digital exclusions follow the same patterns than the existing social exclusions. Because public libraries are central for information access and empowerment, this essay studies the possible commitment they can take to reduce the digital inequalities. It also studies the large range of partnerships they can implement on their territories.

Keywords :

Digital divide – France

Social inequality – France

Libraries and the Internet – France

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France » Disponible à l'adresse <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	8
INTRODUCTION.....	9
CHAPITRE 1 : DE LA FRACTURE NUMERIQUE AUX E-EXCLUSIONS : HISTORIQUE ET MISE EN CONTEXTE DES INÉGALITÉS LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DES TIC.....	12
1.1 La Fracture numérique : obsolescence d'un modèle	12
1.1.1 « Fracture numérique » : histoire d'un terme.....	12
1.1.2 La vision fantasmée d'une fracture matérielle.....	14
1.1.3 Une accumulation de « fractures »	16
1.2 L'inclusion numérique et ses enjeux.....	19
1.2.1 Inclusion numérique, e-exclusion, illettrisme : un champ lexical de réalités nouvelles.....	19
1.2.2 Technocentrisme et rythme de l'innovation	23
1.2.3 Derrière l'inclusion numérique, des enjeux politiques et économiques	24
1.3 Historique des politiques publiques en faveur du numérique : des EPN à une stratégie nationale pour un numérique inclusif.....	27
1.3.1 Années 1990 : promesses technologiques et premières prises de conscience	27
1.3.2 Années 2000 : la décennie des EPN	30
1.3.3 Vers un renouveau de l'intérêt public	32
CHAPITRE 2 : DES USAGES AUX USAGERS : L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE COMME FACTEUR D'INCLUSION SOCIALE	36
2.1 Entre parcours individuels et fragilités multiples	36
2.1.1 Inégalités numériques, économiques, démographiques : quand les difficultés s'accumulent.....	36
2.1.2 Typologie des individus fragilisés	40
2.1.3 Les usages du numérique : un perpétuel renouveau.....	43
2.2 Le passage vers une société connectée	45
2.2.1 Politiques publiques : des besoins oubliés	45
2.2.2 L'Enjeu national d'une société connectée	47
2.2.3 L'exercice de la citoyenneté en ligne	48
2.3 L'accompagnement au numérique dans les missions des bibliothèques publiques	50
2.3.1 Des bibliothèques historiquement engagées pour l'intégration sociale	51
2.3.2 Champ d'action des bibliothèques pour le numérique	52
2.3.3 Social et numérique, quid des missions fondatrices ?	54

CHAPITRE 3 : LA BIBLIOTHÈQUE DE LECTURE PUBLIQUE : LIEU DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?	57
3.1 L'accueil de publics fragilisés en bibliothèque	57
3.1.1 <i>Repérer, rassurer et accueillir : un enjeu de communication positive pour les bibliothèques.....</i>	57
3.1.2 <i>Question de formation : comment se préparer à accueillir ces publics ?</i>	59
3.1.3 <i>L'exemple des médiathèques de Plaine-Commune : quand le territoire exige des compétences multiples</i>	62
3.2 Inclusion numérique et bibliothèques.....	64
3.2.1 <i>Rapport Orsenna : l'inclusion numérique au cœur des priorités .</i>	64
3.2.2 <i>Ouvrir plus, ouvrir mieux mais surtout en ligne</i>	65
3.2.3 <i>Publics fragilisés : s'adapter aux usages ou demander l'adaptation ?</i>	67
3.3 Développement des partenariats : pour aller plus loin ensemble..	68
3.3.1 <i>Trouver une juste place : une difficulté pour les bibliothèques ...</i>	68
3.3.2 <i>L'action associative : un moteur d'initiatives.....</i>	70
3.3.3 <i>Travailler ensemble et pallier les inégalités de territoire</i>	72
CONCLUSION	75
SOURCES.....	77
BIBLIOGRAPHIE.....	79
ANNEXES.....	83
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	93
TABLE DES MATIERES.....	95

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires Français
ADLP : Association pour le développement de la lecture publique
ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
BSF : Bibliothèques sans frontières
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CERN : Organisation européenne pour la recherche nucléaire
CISI : Comités Interministériels pour la Société de l'Information
CNNum : Conseil National du Numérique
Crédoc : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
DUI : Délégation aux Usages de l'Internet
GAFAM : Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft
IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions
INET : Institut National des Etudes Territoriales
NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication
OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques
ONG : Organisation Non Gouvernementale
MAPI : Mission interministérielle pour l'Accès Public à l'Informatique
PAGSI : Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information
PIMMS : Point d'Information Médiation Multiservices
TIC : Technologies de l'information et de la communication
UNESCO : United Nations for Educational, Scientific, Cultural Organization

INTRODUCTION

Selon les premiers résultats de la Stratégie nationale pour l'inclusion numérique, lancée en décembre 2017 par le secrétaire d'État au numérique Mounir Mahjoubi, il y aurait aujourd'hui en France 13 millions de personnes en difficulté avec le numérique. Dans le même rapport, on apprend que 40 % des Français se disent « inquiets à l'idée de réaliser leurs démarches administratives en ligne »¹, un chiffre derrière lequel se cache de grandes disparités dans les réalités sociales, économiques, ou encore éducatives. Dans le paradigme d'une société « en ligne », connectée et interconnectée, constamment encouragée à la mise en réseau, à la dématérialisation et à l'économie numérique, il y aurait donc plus d'un tiers de la population française vivant dans la crainte d'une exclusion.

Le Conseil National du Numérique, commission consultative créée le 29 avril 2011 dans le but d'étudier les enjeux de la transformation numérique de la société, définissait déjà dans un rapport de 2013 intitulé « *Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion* » l'e-inclusion ou inclusion numérique comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel »². Ainsi, ce n'est pas la société en elle-même qui transforme les usages du numérique, mais bien le numérique qui transforme la société, dans toutes les couches de son existence. Il emporte avec lui l'ensemble de la population, de fait concernée au risque de se voir relayée dans la catégorie de ceux qui, déconnectés, par conséquent n'existent plus ou dont les libertés d'existence se voient largement réduites.

En effet, la loi pour une République numérique, promulguée le 7 octobre 2016, renforce considérablement l'extension et la normalisation des services administratifs en ligne. Elle encourage les instances de l'État à déplacer leur offre de service de l'humain à l'Internet, dans un souci d'amélioration, d'efficacité et de rapidité des échanges de l'information derrière lequel se cachent des réalités d'exclusion nouvelles.

Mais parle-t-on ici, justement, de nouvelles formes d'exclusion ? Ces dernières années, les sociologues et anthropologues des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) tels que Pascal Plantard pensent et démontrent la porosité des formes d'exclusion entre elles, et à quel point il semblait prévisible qu'au-delà du concept d'une « fracture » numérique, la rapide transformation numérique de la société amène à renforcer certaines exclusions existantes. Ainsi, les catégories de population vivant dans une précarité économique ou sociale, expérimentant des situations d'insertion difficiles ou de déracinement et les publics plus généralement éloignés des lieux culturels et

¹ Mission Société Numérique, *Rapport et recommandations, stratégie nationale pour un numérique inclusif*, rapport au secrétaire d'État au numérique, mai 2018, p.6. Accessible en ligne : https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf

² Conseil National du Numérique, *Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoirs d'agir, pour une nouvelle politique d'inclusion*, rapport à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, octobre 2013, p.15. Accessible en ligne : https://cnnumerique.fr/files/2018-02/CNNum_rapport_Inclusion_oct2013-sans-annexe.pdf.

d'éducation sont aujourd'hui, majoritairement, les publics les plus en difficulté avec le numérique.³

Face à cette situation, il est intéressant d'évoquer la place qu'occupent les différents services publics dans ce débat, qu'ils relèvent de la gouvernance de l'État ou des collectivités territoriales. Outre la nécessaire réflexion sur l'enseignement du numérique dès le plus jeune âge dans les institutions scolaires, que nous n'aborderons pas ici pour nous concentrer sur les exclusions inhérentes au numérique pour l'adulte dans la société connectée, il faut s'interroger aujourd'hui sur les liens qu'entretiennent les différents acteurs de l'inclusion, mais aussi sur la légitimité des lieux publics culturels à répondre aux attentes de l'e-inclusion.

Les bibliothèques de lecture publique ont, depuis leur apparition formelle il y a plus d'un siècle, eu une vocation d'ouverture culturelle, d'accès au savoir et à l'éducation. Les transformations effectives dans les bibliothèques durant le cours du XXème siècle les ont cependant progressivement amenées à passer du lieu d'apprentissage et de lecture au lieu de vie et de loisir, comme en témoigne le concept du troisième lieu, terme apparu dans les années 80 aux États-Unis sous la plume du professeur de sociologie Ray Oldenburg, et qui désigne le lieu de rencontre et d'échange qui ne serait ni celui du foyer, ni celui du travail.⁴ Dans ces nouveaux contours, la bibliothèque se veut porteuse d'une vocation sociale forte, d'une nouvelle forme de proximité avec l'utilisateur.

Pour autant, peut-on affirmer qu'il relève aujourd'hui du rôle des bibliothèques de lecture publique, même troisième lieu, d'accompagner les publics les plus fragilisés dans leur appropriation numérique ? N'existe-t-il pas déjà des structures, publiques ou privées, dont les compétences d'accueil et la formation répondent davantage aux soucis qu'exigent l'accueil de certains individus en grande difficulté ?

Le présent mémoire d'étude a pour ambition d'offrir, grâce au regard de professionnels des bibliothèques, un point de vue sur le rôle manifeste que tiennent aujourd'hui les bibliothèques dans la lutte contre les exclusions liées au numérique. Dans bien des territoires et pour répondre à des situations dont l'urgence est parfois le mot d'ordre, les bibliothèques organisent leur services, forment leur personnel et décident de considérer la question de l'inclusion numérique, à l'instar des préoccupations gouvernementales, comme prioritaire. Sans que cette lutte n'aille de soi, sans qu'elle ne soit toujours facilitée par les moyens mis en œuvre pour cet objectif, il s'agira ici d'analyser les témoignages d'acteurs publics de l'inclusion numérique, mais aussi des acteurs privés dont il semble que les actions novatrices soient souvent prises en exemple.

Il est à noter que ce travail ne pourrait constituer d'analyse exhaustive de la situation, ni même chercher à représenter tous les points de vue des professionnels des bibliothèques sur la question. Le système politique auquel sont soumises les bibliothèques de lecture publique en France implique de nombreuses différences de situation, ainsi que de moyens mis en œuvre et d'ambition des projets. Ce mémoire aura cependant pour ambition de parler du comment plutôt que du pourquoi, et

³ Conseil National du Numérique, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p. 4

⁴ Mathilde SERVET, *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2009. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

prend le biais d'interroger les dispositions prises par des professionnels dont l'engagement sur ces questions n'est pas à démontrer. La problématique de ce travail se formule donc de la manière suivante : « Comment les professionnels des bibliothèques s'inscrivent-ils comme médiateurs du numérique en vue d'une meilleure intégration sociale des individus les plus fragilisés ? »

Un premier chapitre présentera la longue et parfois chaotique histoire des termes associés aux inégalités liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC), sous le biais des politiques publiques européennes et françaises et en tâchant de soumettre à un regard critique la notion autrefois largement usitée de « fracture numérique ». Il sera par la suite question de replacer dans le contexte de ce travail les différents types d'individus concernés par l'acception de « public fragilisé » ainsi que les besoins et les usages que ceux-ci sont susceptibles de provoquer lorsque face à des éléments d'une société numérique, besoins qui peuvent, nous le verrons, recouper les propositions actuelles des bibliothèques françaises. Enfin, la dernière partie de ce travail s'attachera à questionner l'adéquation du débat sur l'inclusion numérique à celui d'une évolution des missions fondamentales des bibliothèques, développant ainsi cette question du « comment », à travers la réponse au « pourquoi » offerte par les récentes études gouvernementales et les exemples d'action positive du secteur privé.

CHAPITRE 1 : DE LA FRACTURE NUMERIQUE AUX E-EXCLUSIONS : HISTORIQUE ET MISE EN CONTEXTE DES INÉGALITÉS LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DES TIC

1.1 LA FRACTURE NUMERIQUE : OBSOLESCENCE D'UN MODELE

S'il est bien difficile, encore aujourd'hui, de parvenir à une définition communément admise de la notion de « fracture numérique », il est certain que le terme a été très largement employé au cours des deux dernières décennies pour désigner le concept d'une exclusion liée à la transformation numérique du monde. En 2009, le chercheur en sciences de l'information et de la communication Eric Guichard annonçait déjà en introduction de son texte « Le mythe de la fracture numérique »⁵ avoir trouvé sur le web en janvier 2008 plus de 1,3 millions de résultats de recherche sur les mots « fracture numérique » ou « fossé numérique », et plus de 11 millions de résultats sur l'équivalent anglophone « digital divide ».

En se prêtant au même exercice aujourd'hui, nous trouvons des résultats qu'il est édifiant de mettre en perspective avec ceux de 2008. En effet, dix ans plus tard, le nombre de pages web référençant le mot « fracture numérique » ou « fossé numérique » est passé à plus de 2,4 millions, soit une augmentation quasi-équivalente au double. Mais c'est en recherchant le terme « digital divide » que l'on comprend l'ampleur de la progression du numérique dans nos sociétés : en effet, Google référence aujourd'hui plus de 76⁶ millions de pages utilisant la traduction anglaise de la fracture numérique, ce qui revient à une multiplication par 7 !

Plus que jamais, les dix dernières années semblent avoir porté, au-delà des frontières du discours politique ou de recherche, le terme de fracture numérique au centre d'une multitude de débats. Faisant gage que la quantité ne définit pas nécessairement la qualité, il nous reste à définir l'origine de l'apparition de ce terme et l'usage qu'il en a été fait à travers le temps, tout en tâchant de déterminer la pertinence de son utilisation.

1.1.1 « Fracture numérique » : histoire d'un terme

L'origine de l'utilisation du terme « fracture numérique » est à aller chercher de l'autre côté de l'Atlantique, au cours des années 90. Depuis une vingtaine d'années, la société américaine se transforme et révolutionne ses usages, ses rapports et ses approches via les outils numériques, et notamment la formidable extension du web. C'est en 1993 que le CERN (l'Organisation européenne pour la

⁵ Eric Guichard, « Le mythe de la fracture numérique », dans Id. (dur), *Regards croisés sur l'Internet*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011, p.70

⁶ Tout comme a choisi de le faire l'auteur de l'article de référence, Eric Guichard, les chiffres utilisés ont été récupérés des statistiques fournies par Google. Du reste, il est impossible de vérifier l'exactitude de ces chiffres : ils sont donc à considérer au conditionnel.

recherche nucléaire) annonce l'arrivée dans le domaine public du World Wide Web. Aussitôt, grâce à un important relai dans les médias grand public, le nombre de sites Internet explose : on estime qu'il serait passé de 130 en juin 1993 à 623 en décembre de la même année, puis à 2738 sites en juin 1994 à plus de 10 000 sites recensés en décembre suivant.⁷

En parallèle de ce succès, des chercheurs américains commencent à s'intéresser à l'impact de ces révolutions technologiques sur la société, et notamment sur les inégalités. En 1995, alors que l'Internet explose, le sociologue Austin Long-Scott sera l'un des premiers à évoquer la possibilité d'une exclusion consécutive au déploiement d'Internet, particulièrement visible sur les minorités fragilisées telles que la communauté afro-américaine. Il désignera ce risque d'exclusion par le terme « digital divide », resté aujourd'hui et traduit dans de nombreuses langues, en français en « fracture numérique » ou « fossé numérique ». Le terme initialement inhérent au milieu de la recherche ne tardera pas à être récupéré par les discours plus officiels, et notamment les discours politiques. Ainsi, le 10 octobre 1996, le président américain Bill Clinton, alors en pleine campagne pour sa réélection, prononcera dans son discours la phrase suivante :

« We challenged the nation to make sure that our children will never be separated by a digital divide »⁸

C'est cependant durant l'année 1998, année d'apparition du fameux moteur de recherche Google, que le terme semble se préciser, et notamment à l'apparition des travaux du chercheur et professeur de droit de l'Université du Minnesota, Joan Sidney Howland. Dans un ouvrage intitulé « *The Digital divide : are we becoming a world of technological "haves" and "have-nots" ?* »⁹, celle-ci pose les fondements de la notion : elle y explique l'apparition d'un monde dans lequel le numérique aurait tracé une ligne de démarcation, nettement dessinée, séparant ainsi ceux qui « ont » de ceux qui « n'ont pas » les moyens de participer à cette nouvelle société. De ses travaux ont été largement inspirés les débats politiques ou scientifiques qui ont suivi : le terme a fleuri dans nombre de rapports officiels de pays membres de l'OCDE, puis dans des rapports officiels européens, notamment à partir de l'important plan eEurope proposé en 1999. Dans ce texte qui soulève beaucoup d'enjeux liés au développement des TIC, on retrouve notamment l'idée de combler, entre les états membres, cette fracture numérique qui s'installe. C'est à cette même idée que les chercheurs américains se référaient, installant d'emblée le concept de la fracture dans celui d'une disparité économique et géographique entre les « riches » et les « pauvres ». Le plus souvent, cela prenait la couleur d'une fracture Nord/Sud établissant un lien direct entre moyens économiques et accès aux outils numériques.

Dans ces premières définitions du terme, il est intéressant de constater deux choses :

- la première est, dès l'origine de la notion, l'aspect hautement politique du terme de « fracture numérique ». Rapidement contesté par les chercheurs du monde entier, et notamment européens, l'expression a cependant longtemps perduré dans

⁷ Source : <https://www.w3.org/History.html>

⁸ Le défi pour cette nation est de s'assurer que nos enfants ne seront jamais séparés par une fracture numérique. Discours prononcé le 10 octobre 1996 à Knoxville, Tennessee, USA.

⁹ La fracture numérique : allons-nous vers un monde d'info-riches et d'info-pauvres ?

les discours politico-économiques, participant à l'inscrire dans l'imaginaire collectif. C'est ce qu'écrit Eric Guichard en 2003 : pour lui, la fracture numérique s'appuie sur un « déterminisme technique » résultant d'une croyance erronée du progrès comme moteur unique de réduction des inégalités sociales. Il explique que la notion serait ainsi « plus un concept idéologique ou politique que scientifique »¹⁰, permettant d'imaginer un « mythe »¹¹ d'un monde dans lequel les fractures, les fossés, les brèches¹² seraient comblés par l'augmentation de l'accès à l'Internet. Etymologiquement, les termes employés dans le monde pour désigner ce phénomène sont révélateur de la vision d'une fracture physique, une blessure que l'on peut soigner, recoller, rapprocher : ainsi, le chercheur en sciences de l'information et de la communication Bruno Ollivier écrivait en 2006 dans son ouvrage « *Fracture numérique : ne soyons pas dupe des mots* » :

« Le *digital divide* renvoie à une séparation, une division opérée par la numérisation. La *brecha* digital évoque une béance, une brèche. Chacune des expressions se construit sur un nom qui nomme un mal qu'il faut soigner (une fracture se réduit, une brèche peut se combler, les parties séparées peuvent se rejoindre) et sur un adjectif qui en définit à la fois l'origine (les différences sur le plan numérique) et le remède possible (les progrès technologiques). »

- la deuxième est le lien systématique (et conséquent à l'enjeu politique) qui est fait dans les discours entre inégalités numériques et inégalités sociales. Ainsi, il est très vite question dans les rapports et recommandations de lutter contre une exclusion qui empêcherait la pratique libre et éclairée de la citoyenneté, réduisant les libertés premières. C'est aux minorités visibles (communauté afro-américaine, pays européens en difficultés économiques) que l'on pense en premier lieu. Il s'agit ainsi de théoriser une sorte de solution « miracle » pour réduire leur exclusion du reste de la société, en démocratisant l'accès au monde du web, fait de connaissance, d'ouverture et de liberté d'expression. Nous sommes ici, dans les premières années du web, dans une vision empreinte de ce que Georges Balandier appelle le versant positif du techno-imaginaire : le « techno messianisme », sorte de croyance en un web salvateur, ouvert sur le monde, offrant des opportunités d'élévation sociale et culturelle.

1.1.2 La vision fantasmée d'une fracture matérielle

Les premières définitions du concept se concentrent ainsi particulièrement sur une fracture matérielle, qui serait celle du fossé qui existe entre les équipés et les non-équipés. Ainsi, on demanderait dans ce contexte à ceux qui sont en « retard » de rattraper ceux qui sont « en avance », en plaçant la connectivité comme seul représentant des progrès d'une société. Les rapports gouvernementaux reflètent eux-mêmes bien souvent, à travers le choix de leurs indicateurs, cette réduction de la définition de « fracture numérique » à celle d'une « fracture d'accès ». A titre d'exemple, les rapports des pays membres de l'OCDE s'appuient souvent sur le nombre de connexion par habitant pour illustrer la pénétration de l'outil informatique et donc l'ampleur de la fracture numérique selon les pays. Il est ainsi fait une mise en relation directe entre le taux d'équipement informatique et le

¹⁰ Eric Guichard, « Le mythe de la fracture numérique », *op. cit.*,

¹¹ *Ibid.*

¹² Divide, gap, et brecha en espagnol : autant de termes employés pour désigner la fracture numérique.

niveau de développement des pays du monde, laissant de côté toute considération d'ordre cognitive, culturelle ou socio-économique, et ce au sein même de ces dits-pays.

Le discours de l'Union européenne est en ce sens très probant : celle-ci considère, à la fin des 1990, que son rôle principal dans la lutte contre les effets de la fracture numérique consiste à équiper les états-membres les plus éloignés des outils numériques. Elle insiste ainsi sur l'uniformisation de l'accès à l'Internet comme priorité d'action, ignorant les ruptures d'usage qui apparaissent tout aussi bien dans les pays les plus développés. Des populations se retrouvant « laissées à elles-mêmes » face à l'outil numérique dans l'espoir légèrement fantasmé de l'avènement d'une nouvelle génération ultra connectée et autonome.

Ainsi, les premiers textes qui porteront la lutte contre la fracture numérique vont automatiquement se concentrer sur l'équipement et la connectivité des foyers. Au milieu des années 1990, les ménages français ne sont que 15% à posséder un ordinateur dédié aux loisirs et à l'utilisation personnelle. Moins de la moitié est connectée au réseau Internet. La France ici ne fait pas figure d'exception : ce sont les foyers les plus favorisés qui bénéficient en premier lieu des atouts du numérique. Les gouvernements d'Europe vont encourager, à partir de ce moment, une diffusion massive des moyens de connexion. Le plus important semble être de « raccorder » les gens, de les ramener à un point central qui est celui de l'existence sur le web, de l'identité numérique. Il faut alors à cette époque unifier autour d'une pratique, amener la population à adopter des réflexes plus que des usages : il s'agit de créer le besoin, en vantant les mérites d'un Internet salvateur.

Au même moment, la mondialisation de l'économie poursuit son cours et semble atteindre son apogée. L'Internet est donc né dans le contexte d'une économie mondiale florissante : comme levier, étendard ou porte drapeau d'une globalisation des échanges et d'une augmentation de la rapidité de circulation de l'information. Derrière l'objectif de « connecter » un maximum de personnes se situait déjà à l'époque un objectif sous-jacent de croissance, là où un citoyen connecté est un consommateur double. Ainsi et afin de toucher le plus grand nombre, les premières politiques publiques ont concentré leurs efforts sur l'équipement des écoles, des administrations et des entreprises.

Face à la difficulté de certaines tranches de la population à s'équiper et accéder aux moyens de connexion, la France décide dès la fin des années 1990 de mailler le territoire national en lieux publics de connexion. Elle fonde des partenariats publics/privés (notamment avec France télécom) pour ouvrir des espaces publics multimédia (EPM) ou des espaces publics numériques (EPN) un peu partout sur le territoire. Ces solutions, d'abord pensées comme une résolution matérielle, ont tardé à devenir des lieux d'accompagnement. Longtemps, le simple fait de proposer au public un accès à un ordinateur et à Internet a constitué un service en soi. C'est sur ce triptyque du matériel, de la connectivité et du foyer que les bases de la notion de fracture numérique se sont fondées. Dans l'imaginaire collectif porté par les politiques publiques, il suffirait alors de raccorder les gens à un réseau mondial, de participer à la diffusion des ordinateurs personnels et des services en ligne pour créer une société connectée fonctionnelle. Cette vision, dénoncée par de nombreux chercheurs comme réductrice et binaire, impliquerait par ailleurs que seule une partie de la population est concernée par des difficultés avec le numérique. Elle encourage l'idée d'une population naturellement connectée et dont l'aisance avec les outils numériques relèverait du niveau de vie,

d'éducation ou de l'âge. Nous verrons cependant grâce aux travaux de l'anthropologue des TIC Pascal Plantard à quel point les fractures ont immédiatement été multiples et bien loin de pouvoir se résumer à un faible taux de connectivité.

1.1.3 Une accumulation de « fractures »

Le mot « fracture » renvoie immédiatement à l'imaginaire médical qui lui est associé. On s'imagine quelque chose de figé et douloureux, une rupture, un accident. Mais surtout, il préfigure qu'il existe la possibilité de « réparer », qu'on peut résorber la blessure. La « fracture » appelle l'imaginaire de la maladie et avec lui, celui de la guérison, des remèdes, mais rarement celui de la rééducation nécessaire à tout traumatisme. Or si l'on doit émettre le parallèle entre une fracture médicale et une fracture numérique, c'est cette étape cruciale de l'après qui a échappé aux théoriciens de la notion.

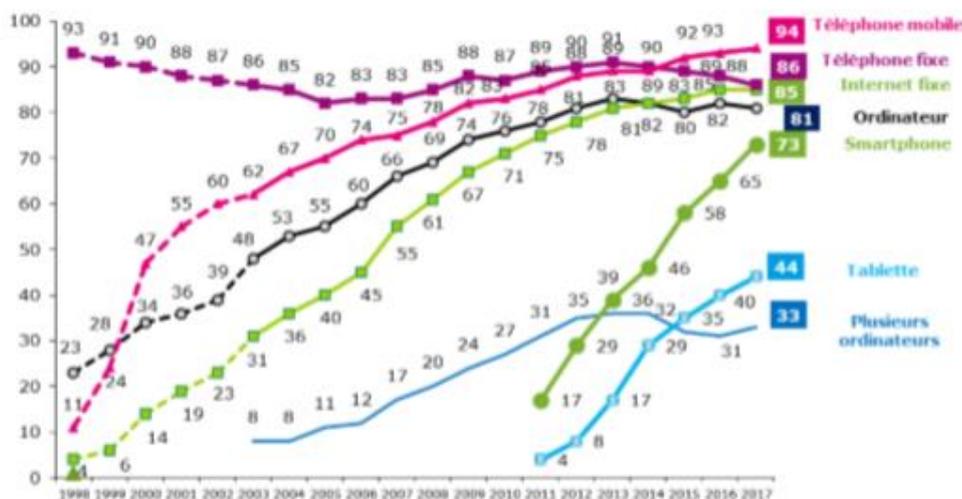
La réalité semble plus complexe : les points de rupture sont nombreux, et les fractures multiples, surtout lorsqu'elles appuient sur des points de fragilité préexistants. Nous l'avons vu, le déploiement des TIC a d'abord été un enjeu économique fort, concernant les tranches de population les plus socialement privilégiées. Mais lorsque l'utilisateur des outils numériques rencontrait déjà des difficultés préalables dans sa vie quotidienne ou son insertion sociale et professionnelle, alors le numérique peut se révéler être un apprentissage douloureux. Signe de la complexité du tracé des véritables lignes de rupture, celles-ci apparaissent comme mouvantes, brouillant les cibles pour ne plus se contenter d'affirmer que nous vivons dans un monde « d'info-riches » et « d'info-pauvres »¹³. En effet, au cours de sa vie, une personne peut se sentir munie d'une grande aisance numérique puis se retrouver face à une impasse, une incapacité à réaliser une action sur le web ou encore à utiliser un logiciel. Cette pluralité des fractures se manifeste aujourd'hui dans toutes les tranches d'âges et catégories sociales. Il est aisé d'imaginer, par exemple, un jeune retraité qui utilisait quotidiennement les outils numériques dans le cadre de son emploi. Mais dans son utilisation personnelle des réseaux sociaux ou autres sites Internet liés au maintien du lien social (Skype, WhatsApp...), celui-ci se retrouve dans l'incapacité d'être autonome

En cela, une définition de la fracture qui s'attacherait à la simple condition d'un accès à l'Internet, à un ordinateur ou à l'âge serait *de facto* incomplète, inexacte. Lorsque l'on observe aujourd'hui les statistiques de possession d'un outil connecté (ordinateurs, tablettes, smartphones), il s'avère qu'une immense partie de la population n'est plus, à proprement parler, « éloignée » des outils numériques. Ci-dessous, un graphique issu du dernier Baromètre du numérique, édité chaque année par l'Agence du numérique, l'ARCEP et le Ministère de l'Economie, de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies, illustre parfaitement cette évolution très importante qu'ont connue les dernières années en termes d'explosion des outils numériques.

¹³ Joan Sidney Howland, The « Digital Divide »: Are we becoming a world of technological “have” and “have-nots?”, The Electronic Library, 1998

Graphique 2 - Taux d'équipement en téléphonie, ordinateur et internet à domicile

- Champ : population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC, enquêtes « Conditions de vie et Aspirations » (vague de juin de chaque année).
 Note : avant 2003 (en pointillés), les résultats portent sur les 18 ans et plus. A partir de 2003, les résultats portent sur les 12 ans et plus.

Figure 1: Graphique sur le taux d'équipement à domicile

On peut y voir la plus importante progression de ces huit dernières années, qui est celle de la téléphonie mobile et plus particulièrement l'avancée du smartphone. En 2017, 73% des Français déclarent en posséder un, et 42% des connexions à Internet se font désormais via cet outil, dépassant pour la première fois l'ordinateur qui tombe à 38% des connexions. Il y a seulement 7 ans, en 2011, les Français n'étaient pourtant que 15% à posséder un smartphone capable de se connecter à Internet.

Ces courbes nous permettent de comprendre la grande diversité des usages actuels de l'Internet. Si avant, l'accès à un ordinateur doté d'une connexion haut débit était perçu comme la meilleure manière de réduire les inégalités numériques, cela n'est plus aussi vrai à mesure que les années passent et que les évolutions technologiques prennent de l'ampleur. Un smartphone nouvelle génération est aujourd'hui capable de recouper bien des utilisations de l'ordinateur : il permet en outre de se connecter rapidement à Internet et de visiter une immense majorité des pages¹⁴, mais aussi de se connecter à des réseaux sociaux, d'échanger des mails, de jouer, de regarder des vidéos, d'écouter de la musique... Les usages de l'ordinateur et du smartphone se confondent, gagnant du terrain même sur le plan professionnel.

Il n'y aurait donc plus de raison de considérer la fracture numérique comme une fracture d'accès, puisque si 76% des personnes interrogées déclarent se connecter quotidiennement à Internet, 13 millions de personnes expriment encore des difficultés avec l'utilisation du web. Les fractures semblent donc s'être étendues, avoir gagné non plus le matériel mais l'immatériel, à savoir les usages, la formation et le sentiment d'être en confiance avec les outils technologiques. Cette dichotomie entre équipement et usages ne saurait être mieux illustrée qu'avec l'exemple relevé par l'association Emmaüs Connect dans leur ouvrage, paru en

¹⁴ Qui se sont développées, au fur et à mesure de la progression des outils numériques nomades (smartphone et tablette), pour devenir des pages « responsive design », c'est à lire adaptables à différentes tailles d'écran et sens de lecture.

2017 aux Presses de l'Enssib, et intitulé « Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives »¹⁵. Dans cet ouvrage, composé des résultats de deux enquêtes liées à l'inclusion numérique et au travail social, la première partie traite des pratiques des jeunes en insertion socioprofessionnelle. Méthodiquement, cette enquête et son analyse tentent de déconstruire la mythologie autour d'une génération connectée, aussi appelée « génération y » ou « *digital natives* » en anglais. Ces termes, sur-employés par les chercheurs en sociologie durant des années tout aussi bien que par les médias, désigneraient une génération d'enfants nés après 1980, et pour qui l'utilisation des outils numériques (ordinateur, tablettes, smartphone, Internet ou jeux vidéo) constituerait une activité naturelle, fluide, aisée. Ces natifs du numérique seraient alors à opposer à leurs aînés, les « *digital immigrants* » ou ces personnes n'étant pas nées avec les outils numériques mais ayant migré vers leur utilisation à l'âge adulte.

En vérité et comme le démontrent les travaux d'Emmaüs Connect ainsi que ceux de beaucoup d'autres chercheurs ayant tenu à remettre en cause cette vision, les jeunes de 15 à 29 ans ne sont aujourd'hui pas les moins concernés par les exclusions numériques. Contrairement à l'imaginaire collectif, leurs freins à l'utilisation d'Internet ou des outils numériques peuvent être nombreux. Bien souvent, les jeunes exercent un usage particulièrement fluide des réseaux sociaux et de l'Internet sur smartphone : ils savent passer d'un réseau à l'autre, en connaissent les fonctionnalités par cœur, s'y connectent au moins une fois par jour. Ils sont aussi en mesure d'utiliser les outils numériques pour une pratique de loisir : nombreux sont ceux qui écoutent de la musique en streaming ou regardent des vidéos via la plateforme YouTube, par exemple. Mais lorsque l'usage du numérique devient plus professionnel, certains jeunes accusent des difficultés semblables à celles de leurs aînés. Ils manifestent des difficultés à utiliser les fonctionnalités d'une recherche avancée, ou bien encore à rédiger un CV ou à répondre à une offre d'emploi en ligne. Les chiffres sont d'autant plus importants lorsque ces jeunes cumulent les difficultés : parmi les jeunes de 16 à 24 ans interrogés aux Mission locales de Lille et de Grenoble entre 2009 et 2014, ceux qui possèdent un niveau scolaire s'arrêtant à la scolarité obligatoire (niveau brevet) déclarent à 30% posséder une adresse mail, quand ce chiffre s'élève à 80% en moyenne pour les niveaux bac +2 et au-delà¹⁶.

Ainsi les fractures liées au numérique sont-elles démultipliées par les usages que le numérique implique lui-même. À différentes étapes de la vie, en fonction de sa situation sociale ou professionnelle, tous les individus semblent pouvoir rencontrer des freins à leur insertion numérique dans la société. Au-delà d'une fracture qui ne peut exister tant les frontières restent mouvantes, nous assistons aujourd'hui à l'avènement d'une multitude d'exclusions liées au numérique. Certaines semblent suivre les lignes tracées par des exclusions plus anciennes : notamment, les difficultés numériques des personnes les moins diplômées. D'autres sont nouvelles, presque inattendues, comme la difficulté de certains jeunes à gérer une adresse mail ou effectuer une recherche d'emploi efficace. Les concepts,

¹⁵ Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect. De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives/ Emmaüs Connect ; préf. de Michel Briand. – Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2017. – 1 vol. (192 p.). – (La Numérique ; ISSN 2492-9735). Disponible à l'adresse : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/emmaus-connect_connexion-solidaires.pdf

¹⁶ Ibid.

nécessairement, s'en retrouvent modifiés : aussi, le terme de fracture numérique disparaît progressivement des discours. Depuis quelques années, il est remplacé dans les discours parlementaires mais surtout dans les produits de la recherche par une multitude de néologismes, tels qu'inclusion numérique, e-inclusion, e-exclusion, illectronisme... Des notions qui tentent d'aller plus près des réalités sociales, ce que ne pouvait faire la définition trop figée d'une fracture ou d'un fossé numérique.

1.2 L'INCLUSION NUMERIQUE ET SES ENJEUX

Il y a donc, nous le voyons à présent, une multitude d'enjeux derrière l'inclusion numérique, tout comme celle-ci représente une multitude de cas. L'un des défis d'une politique d'inclusion numérique résiderait donc dans sa capacité à inclure l'ensemble des situations qui étaient auparavant concernées par la fracture numérique. Là où nous utilisons un terme réducteur, empreint, comme le souligne Pascal Plantard, d'une forte composante idéologique nuisible à sa valeur scientifique¹⁷, il faudrait ici réussir à unifier un ensemble de définitions du phénomène des exclusions inhérentes au numérique.

1.2.1 Inclusion numérique, e-exclusion, illectronisme : un champ lexical de réalités nouvelles

1.2.1.1 E-inclusion, inclusion numérique, e-exclusion

« Le langage reproduit le monde, mais en le soumettant à son organisation propre », écrivait le linguiste Emile Benveniste en 1975.¹⁸ Chaque année, de nouveaux mots sont admis à entrer au dictionnaire, validés par la communauté des académiciens ou des éditeurs comme représentatifs de leur société. Chaque génération développe ses termes et, avec eux, ses codes et ses symboles : ils permettent entre autres la reconnaissance entre pairs, l'appartenance à un groupe, la reconnaissance d'un monde commun. Le vaste domaine des exclusions liées au numérique n'a pas fait exception et, très rapidement, face à la tombée en désuétude du terme de « fracture numérique », les chercheurs en sciences de l'information et de la communication ont fait le choix d'employer d'autres termes pour parler d'un vaste phénomène.

L'un des premiers termes plébiscité est celui d'e-inclusion, ou parfois, indépendamment utilisé, inclusion numérique. Il apparaît dès 2005 dans un rapport de l'Union Européenne intitulé « *E-inclusion : New challenges and Policy Recommendations* », où il désigne un phénomène empreint d'une forte dimension sociale, rattachant sa définition à celle, plus ancienne, de l'inclusion. Ainsi, la Commission européenne apporte cette première définition du terme : « l'e-inclusion n'est rien d'autre que l'inclusion sociale et économique dans une société de la connaissance »¹⁹. Au travers de cette définition, nous visualisons la rapide transformation de la société vers une société devenue numérique, ici qualifiée de « société de la connaissance ». Dans le cadre de ce renouvellement de société, l'e-

¹⁷ Pascal Plantard, *Pour en finir avec la fracture numérique*, op. cit., p.11

¹⁸ Emile Benveniste, *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard, Tome 1, 1975, p.25.

¹⁹ Conseil National du Numérique, *Citoyens d'une société numérique*, op. cit., p.15

inclusion ne serait alors qu'un déplacement de l'inclusion sociale : une définition mouvante et modernisée du travail d'intégration de tous à la société, afin d'encourager la participation et l'épanouissement. En cela, l'e-inclusion n'est pas à proprement parler un nouveau mot : il désigne un phénomène de longue date sous de nouveaux traits, contrairement à la fracture numérique qui était lors de son apparition un nouveau concept inhérent à l'expansion rapide des technologies du web et leur impact sur notre société. Dans une vision optimiste du terme qui tend à montrer les impacts positifs de l'e-inclusion sur la société, la Commission européenne complète dans ce même rapport la définition de l'e-inclusion par les termes suivants : « l'e-inclusion désigne la manière dont les technologies de l'information et de la communication contribuent à développer la participation de tous à la société ». Ici, l'e-inclusion est vue comme un enjeu d'intégration mais également comme un levier social, permettant d'encourager la participation active de la société. Nous ne retrouvons pas encore, comme cela sera le cas dans certaines des définitions suivantes, l'idée d'une exclusion, d'un frein qu'exercerait le numérique sur les populations, mais bien l'idée d'une chance d'élévation sociale, voire l'outil d'une démocratisation réelle de la société.

Il est possible de faire le rapprochement entre cette première définition et le contexte de son écriture ; en effet, en 2005, le monde du web connaît une expansion fulgurante : l'équipement technologique, porté par les récentes décisions politiques, grimpe dans toutes les couches de la société. La période porte encore les espoirs d'un web fondamentalement démocratique, participatif, inclusif : en 2004 en effet naissait le site Wikipédia, devenu depuis le véritable symbole de l'Internet collectif.

L'apparition du pendant excluant de l'inclusion numérique, à savoir l'e-exclusion, est relativement plus récente. En effet, c'est en tâchant de tirer des premières conclusions sur l'impact des actions politiques en matière d'e-inclusion que les acteurs du numérique ont réalisé qu'il restait une partie de la population « en dehors du cadre ». C'est-à-dire une partie de la population à qui le numérique n'avait pas profité de levier d'insertion voire avait contribué à de nouvelles exclusions. C'est ainsi que vers le début des années 2010, la définition d'e-inclusion a évolué pour prendre en compte la possibilité d'un recul de l'inclusion sociale consécutif au déploiement du numérique de la société. En parallèle, la dématérialisation rapide a permis de commencer à mesurer les effets de cette nouvelle forme d'exclusion. Le Conseil National du numérique prend ainsi en exemple en 2013 les chiffres du non-recours aux prestations sociales : 50% des personnes éligibles au RSA n'en feraient pas la demande, et le chiffre grimpe jusqu'à 70% dans le cadre de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé.²⁰ Il est fait, derrière cette illustration, un premier parallèle entre personnes en situation de fragilité sociale et l'effet de complexification des démarches qu'engendre la dématérialisation des services publics, bien que cette comparaison ne soit alors pas quantifiable avec certitude.

C'est dans ce contexte de remise en question que le CNNum propose en 2013 d'élargir la définition de l'e-inclusion en incluant le pendant excluant de la définition :

« L'enjeu n'est alors pas de savoir combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais bien plutôt de savoir qui le numérique aide à jouer

²⁰ Conseil National du Numérique, *Citoyens d'une société numérique, op. cit.*, p.15

un rôle dans la société et qui il met en difficulté ; à qui il offre les conditions de son émancipation et à qui il en éloigne la perspective. »²¹

1.2.1.2 Digital literacy, empowerment et illectronisme

Dans les nouvelles lignes de ces définitions plurielles, comme les réalités qu'elles désignent, de nouveaux concepts n'ont pas tardé à apparaître dans les écrits de recherche. C'est en effet en pensant les moyens de répondre aux difficultés posées par la transformation numérique de la société que plusieurs concepts –majoritairement d'origine américaine- sont apparus dans le langage de l'inclusion numérique.

Le premier d'entre eux est l'utilisation affectée au numérique du mot « literacy », un mot anglais dont le pendant français, « littératie », ne désigne pas la même complexité de réalités.²² La langue anglo-saxonne, dont l'acuité à définir les phénomènes numériques n'est plus à prouver, évoque ainsi le concept de la « digital literacy », que nous pourrions assez grossièrement traduire en français par « littératie numérique ». Il désigne plus généralement l'ensemble des compétences (« skills » en anglais) de base liées au domaine du numérique. L'ensemble de ces compétences constituent alors un socle permettant une première entrée dans le monde du numérique : il est possible de faire le parallèle entre digital literacy et un « passeport » vers le numérique, tant les définitions se rapprochent. Dans le cadre de l'e-inclusion, la littératie numérique ouvre les horizons vers la considération de l'apprentissage et donc, de la formation. En dépassant le clivage d'une simple maîtrise de l'outil, comme dans l'exemple apporté par Emmaüs Connect sur les jeunes en situation d'insertion professionnelle, le concept de digital literacy se veut profondément inclusif lui aussi. Il considère, dans une même entité, l'apprentissage des techniques, des usages et des enjeux liés au numérique. Une définition dans laquelle le numérique ne peut devenir un levier social qu'en traitant à la fois des méthodes, des utilisations, des objectifs et des perspectives de société.

La « digital literacy » se présente donc comme un ensemble complet de compétences pour faire du numérique un levier de son existence. En ces mots, elle serait un outil, un facteur de réussite, ou tout du moins une condition d'existence de celle-ci. Ce facteur a été théorisé, une nouvelle fois en langue anglaise, par un autre terme : *l'empowerment*. Ce terme, traduit par les québécois par la « mise en capacité », impliquerait une nouvelle dimension, celle de la recherche d'une certaine autonomie au sein de l'élévation sociale.

Comme le démontre Alexandre Tur, conservateur des bibliothèques, dans son mémoire intitulé « Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique », le terme *d'empowerment* relève d'une dimension politique inédite. Il cherche à pousser l'individu dans une citoyenneté numérique nouvelle, au sein de laquelle son rôle serait valorisé, ses compétences perçues comme expertise, et son indépendance grandissante. Pour le formateur numérique, cela consiste à « travailler à sa propre disparition, puisqu'il permet à l'utilisateur de se passer de son

²¹ Conseil National du Numérique, *Citoyens d'une société numérique, op. cit.*, p.15

²² Le mot « littératie », pourtant employé dans les zones francophones d'Amérique du Nord et notamment au Québec, n'a pas su en français s'imprégner de la diversité des situations, pour rester concentré sur l'apprentissage de la lecture et de l'écriture, en lien avec l'illettrisme dont il serait l'antonyme.

service à terme »²³. Cette forte dimension d'autonomisation des individus se retrouve aujourd'hui dans les dernières préconisations portées par la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, dont les premiers résultats sont parus en mai 2018. Il y est décliné, de manière graduelle, les différents niveaux d'action observés sur les personnes rencontrant des difficultés avec le numérique, ainsi que leurs objectifs : le troisième niveau, intitulé « la montée en compétence numérique », représente parfaitement les ambitions de l'empowerment pour l'avènement d'une société numérique plus inclusive :

Il s'agit d'augmenter le pouvoir d'agir, de permettre à chaque citoyen de comprendre et d'entreprendre dans la société numérique. L'appropriation numérique est la condition de l'autonomie et de l'émancipation numérique. C'est un parcours long. Mais qui produit une autonomie durable et permet le repositionnement permanent du bénéficiaire quel que soit le contexte (emploi, parentalité, relations sociales) et l'évolution des outils et des usages.²⁴

Nous pouvons entrevoir dans cette définition à quel point la « mise en capacité » représente aujourd'hui pour les politiques publiques un enjeu d'avenir. Véritable outil d'élévation sociale, d'intégration citoyenne et même d'émancipation, elle est ici vue comme un objectif final pour une inclusion numérique totale. Les exclusions seraient ainsi définitivement éloignées et non déplacées comme lors des réflexions autour de la fracture numérique.

Dans cet ensemble de définitions qui, comme nous l'avons vu, sont majoritairement inspirées d'un univers anglo-saxon, un terme, encore peu utilisé, semble correspondre à une réalité scientifique. L'illectronisme se présente en effet comme le pendant inverse de la digital literacy ou littératie numérique. Là où il paraît essentiel, pour s'intégrer à une société de plus en plus numérique, de posséder un certain nombre de compétences de base sur le numérique, bien des acteurs de l'e-inclusion ont fait le constat de l'existence de certaines personnes n'ayant aucune notion numérique, même basique. C'est donc par le rapprochement sémantique de « l'illettrisme » et de « l'électronique » qu'est né le terme « illectronisme ». Traduction littérale des freins liés au langage, à la pratique et aux usages du numérique, l'illectronisme est un élément d'exclusion. Il ne concerne cependant pas toutes les personnes en situation d'exclusion liée au numérique : tout comme l'illettrisme ne désigne lui-même pas toute personne ayant des difficultés d'apprentissage. On parlera d'illectronisme lors de l'absence de compétences absolument essentielles à l'intégration dans une société numérique. Par exemple, l'incapacité à ouvrir un navigateur, à effectuer une recherche ou à consulter ses e-mails, fréquemment observées dans les catégories de la population les plus socialement défavorisées. Le rapprochement avec l'illettrisme en termes de compétence essentielle à la vie communautaire est ici total. L'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Ancli) estime en effet que la capacité à utiliser les TIC figure parmi les compétences de base, au même titre que

²³ Alexandre Tur, *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique*, Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib : janvier 2015. Accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65114-accompagner-les-citoyens-dans-l-acquisition-d-une-culture-numerique-le-role-des-bibliotheques-de-lecture-publique-dans-la-formation-au-numerique.pdf>

²⁴ Mission Société Numérique, Rapport et préconisations : stratégie nationale pour un numérique inclusif, mai 2018. Accessible en ligne : <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>

lire, écrire, compter et calculer. Cette affirmation nous semble d'autant plus pertinente notamment lorsque l'on considère que plus de 90% du contenu du web est textuel²⁵. L'Ancli souligne donc que les personnes en situation d'illettrisme ont de fortes chances de se retrouver également en situation d'illectronisme, en proie à une double exclusion au fur et à mesure de la numérisation des services publics et du déplacement de la société vers une société connectée.

1.2.2 Technocentrisme et rythme de l'innovation

Au fil de ces définitions et de l'apparition d'un champ lexical progressivement élargi, une première typologie des exclusions numériques semble se dessiner. Il serait cependant réducteur d'omettre de parler des formes d'exclusion pouvant être provoquées par la technologie elle-même, dont le rythme d'évolution est très différent du rythme des évolutions sociales. C'est là le paradoxe de l'innovation technologique : quand celle-ci est plébiscitée par les discours politiques et industriels comme levier de l'insertion numérique, outil d'appropriation du réel, elle peut parfois se révéler être un frein majeur du sentiment d'appartenance à la société. Le professeur Pierre Musso, de l'université Rennes 2, isole ainsi trois vitesses liées au développement des TIC : une société connectée met en parallèle l'importante rapidité de l'innovation technologique, la lenteur relative de l'évolution des usages, et la quasi-immobilité des représentations et mythes.²⁶

A travers cette analyse, nous commençons à entrevoir à quel point l'évolution des TIC implante dans les générations d'utilisateurs des représentations symboliques. Lors de la sortie d'une innovation numérique majeure, il a par exemple souvent été observé un mouvement de recul, d'inquiétude quant à l'effort qu'allait nécessiter l'adaptation des usages. Ces positions ont participé à inscrire dans l'imaginaire collectif (ici, le « techno-imaginaire »²⁷) l'aspect excluant de la grande rapidité des innovations. Les usages de ces technologies se sont pourtant eux, adaptés : alors qu'il y a quelques années, il était impossible d'envisager la maîtrise des langages de programmation du web par d'autres personnes que la figure floue et générique de « l'informaticien », il est aujourd'hui envisagé d'inscrire dans les programmes scolaires des cours d'initiation au code.²⁸

Ce décalage permanent entre innovations et représentations offre à la société un espace dans lequel se diviser. Au centre naît la tension de deux discours, qui cherchent à s'attirer dans des sens, qui s'ils ne sont opposés, ne semblent parfois pas compatibles. Comme le commente l'historien Jean Poirier, il coexiste en permanence dans la société deux forces, celle tendant vers l'innovation et l'autre vers la tradition. C'est ce qu'il nomme la « dysculturation spectaculaire », concept

²⁵ Cour des comptes, *Rapport sur les relations aux usagers et la modernisation de l'État : vers une généralisation des services publics numériques*, février 2016

²⁶ Pierre Musso, « Usages et imaginaire des TIC », dans Christian Licoppe (dir), *L'Évolution des cultures numériques*, FYP éditions, 2009.

²⁷ Le terme a été popularisé par Georges Balandier, face à la constatation d'un rapprochement entre l'évolution des imaginaires collectifs et le rythme des technologies. Il implique deux versants qui se sont succédés en fonction des périodes et des usages : le « techno-messianisme », qui confère à la technologie un rôle de sauveur, et le « technocatastrophisme », qui voit dans le développement technologique le début d'une aliénation généralisée.

²⁸ Source : « L'école se prépare à enseigner le code informatique », article du Monde daté du 06 juin 2016. Accessible en ligne : https://www.lemonde.fr/education/article/2016/06/06/l-ecole-se-prepare-a-enseigner-le-code-informatique_4938182_1473685.html

qui, appliqué au champ des TIC, participe à créer autour de l'innovation une inquiétude génératrice d'exclusions. Mais l'innovation ne génère pas d'exclusion sociale par le renouvellement constant des technologies. En effet, les dernières technologies pénètrent toujours presque immédiatement les foyers français. Et ce, même pour les foyers les plus défavorisés, qui voient dans l'achat d'une télévision plus grande ou d'un téléphone dernier cri le sentiment symbolique d'appartenance à la société. Le rythme de l'innovation semble générer des exclusions par le peu de respect qu'il accorde à l'évolution des usages. Le point de rupture se situe dans le peu de temps dont dispose la société, au sein d'une offre constamment renouvelée, pour prendre du recul sur les usages et conséquences réels d'une technologie.

Il faut nous pencher ici sur les enjeux qui peuvent pousser un tel paradoxe : à qui peut profiter le décalage entre les vitesses d'innovation et d'appropriation numérique ? Au fil des années, nombre de discours politiques ont construit une représentation techno-imaginaire hautement positive : celle du technocentrisme, de l'élévation par la technologie. Il s'agit ici, symboliquement, de faire adhérer la société à la vision d'une technologie salvatrice, dont les effets seraient positifs jusque dans les rapports humains : proximité, dialogue, ouverture sur le monde...

1.2.3 Derrière l'inclusion numérique, des enjeux politiques et économiques

Si les premiers discours sur les possibilités d'exclusions liées au développement numérique de la société avaient une origine scientifique, nous avons vu lors des parties précédentes que ceux-ci ont été très rapidement récupérés par les discours politiques. Cette rapide prise de position est à analyser avec le recul de l'effet de certaines innovations technologiques : par exemple, l'effet des réseaux sociaux sur les rapports humains, ou bien encore du commerce en ligne sur l'économie mondiale.

Le fait même de parler publiquement d'inclusion numérique ne saurait être vu comme banal. En effet, si l'inclusion numérique constitue un levier d'insertion dans la société, alors il se joue nécessairement derrière l'ambition d'un numérique plus juste et inclusif des enjeux qui dépassent les intérêts individuels, pour porter les intérêts d'autres acteurs, institutionnels, économiques, scientifiques. Un individu intégré à la société est intégré à un système d'organisation des rapports humains, système qui fonctionne par et pour les intérêts communs. Il convient donc de distinguer derrière les propositions d'inclusion numérique quatre types d'enjeux, regroupés par catégories :

- L'enjeu social et citoyen : cet enjeu est celui couramment porté par les institutions dans leur discours en faveur de l'inclusion numérique. Dans cette représentation, la construction d'un numérique inclusif porte principalement l'intérêt d'un accès élargi à la citoyenneté, condition *sine qua non* d'une réelle démocratie, mais aussi de l'accès aux droits sociaux. C'est un enjeu qui est à la fois politique et citoyen : il peut être revendiqué par les gouvernants dans le but de construire une société plus représentative, mais également par les acteurs de l'inclusion sociale dans le but de défendre les droits fondamentaux. C'est en effet les notions d'accès au droit et de libertés individuelles qui sont au centre de cet enjeu : dans cette vision particulière de l'inclusion numérique, la démocratie n'est rendue possible que par la connaissance de tous des droits et devoirs communs. L'association Emmaüs Connect, qui travaille depuis 2014 à construire un accompagnement à l'appropriation numérique des publics les plus défavorisés,

considère que la dématérialisation de la société a construit de nouvelles exclusions liées à l'accès aux droits fondamentaux. En effet, depuis 2016, certains services publics sont devenus 100% dématérialisés, sans que les conditions d'une accessibilité efficace ne soient complètement déployées. Ainsi, l'association pointe du doigt un rythme d'évolution de la société en dissonance avec les moyens mis en œuvre. Elle considère que, sous le couvert d'une administration dématérialisée par souci d'efficacité, d'économies ou même d'écologie (diminution de l'envoi de documents papier, de formulaires administratifs...), la dématérialisation des services publics a été trop rapide compte tenu des objectifs de formation des citoyens.

- L'enjeu politique : si l'on prend en compte la portée générale du discours politique, nous pouvons affirmer qu'il est de l'intérêt des décideurs politiques d'être compris et approuvés par leurs électeurs. La société globalisée dans laquelle nous vivons notamment grâce aux outils du numérique donne aujourd'hui la possibilité, sans que cela soit acquis de tous, de trouver ses sources d'information non plus seulement dans un discours direct et maîtrisé (celui de l'État, celui de la presse) mais également à partir d'une multitude de sources plus ou moins fiables et pertinentes. L'extension du web, formidable outil de partage d'information, a provoqué l'explosion des sources de la connaissance, parfois au mépris d'une information de qualité. Face à cette réalité, les moyens mis en œuvre sont encore faibles au regard de l'enjeu : faire en sorte que le numérique participe d'une éducation citoyenne, plutôt qu'il entretienne les champs de la rumeur et de l'exagération. Ainsi, il ne s'agit pas là de situations d'exclusion du numérique à proprement parler, mais du manque de formation aux usages du numérique et à l'accès à une information de qualité, plus propre à diviser qu'unifier, ce qui n'est pas dans l'intérêt politique. Il y a donc, derrière le fait de former à la recherche d'information et à la vérification, un enjeu de participation à l'appareil démocratique.

- L'enjeu du lien social et de la lutte contre l'isolement : il existe aujourd'hui une partie importante de la population soumise à des facteurs d'isolement.²⁹ Durant longtemps, les politiques publiques de l'inclusion numérique ont pourtant oublié le facteur de la sociabilité. On retrouve derrière l'oubli de cet enjeu une vision évocatrice des impacts du numérique. En effet, bien des décideurs ont d'abord cru, avec l'apparition des premiers réseaux sociaux, en l'effet naturellement reliant de l'Internet. Souvent métaphorisé en « toile d'araignée », l'un des fantasmes courant à propos du web était de croire qu'il allait faire se rejoindre et se croiser l'humanité entière. Il n'a donc pas été pensé de mesures pour protéger et entretenir ce lien social via le numérique. Or de nombreuses personnes, dans l'incapacité de s'insérer dans les usages des réseaux sociaux, ont de fait été coupées de leurs proches. Prenons l'exemple ici, puisqu'il est majoritaire au sein de cet enjeu, des retraités vivant loin de leur famille. La majorité d'entre eux n'ont pas reçu de formation au numérique solide dans le cadre de leur formation professionnelle. Leurs modes de communication privilégiés sont progressivement délaissés par la société : le courrier, le téléphone... au profit de modes de communication digitaux,

²⁹ Parmi les facteurs d'isolement, l'âge, l'éloignement géographique, la situation économique arrivent en tête. Une période prolongée de chômage est également un facteur isolant, car il écarte progressivement du rythme de la sociabilité, qui est calé sur celui du travail. Ces facteurs sociologiques menant à l'isolement ont été théorisés par de nombreux sociologues, mais mis en lumière dans le cadre des bibliothèques par les travaux de Serge Paugam et Camila Giorgetti dans leur ouvrage « *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou* », Paris : Presses universitaires de France, coll : « *Le lien social* », 2013

tels que les réseaux sociaux. Pour garder le lien avec leur famille, ces retraités doivent être en mesure d'appréhender l'outil numérique de manière autonome. Et si leur équipement est aujourd'hui satisfaisant (plus de la moitié des 70 ans et plus ont un ordinateur à leur domicile en 2017³⁰), la question des usages est plus que jamais prédominante. Les lieux d'accompagnement au numérique reçoivent les personnes âgées comme leur public majoritaire, et notamment sur la question de la sociabilité. La plupart formulent le besoin de communiquer avec leurs proches, mais ne sont pas à l'aise avec les moyens que la société et leur famille leur imposent. Il s'agit là, aux yeux des pouvoirs publics, d'un enjeu d'inclusion numérique tel que présenté en préambule du document « Rapport et recommandations, stratégie nationale pour un numérique inclusif ». L'inclusion, deuxième niveau d'accompagnement, concerne la prise d'autonomie progressive vis-à-vis de l'outil. Elle s'inscrit dans un temps court à moyen, et anticipe les besoins de la population en termes de prise d'autonomie dans les usages du numérique.³¹

- L'enjeu économique : enjeu central, généralisé, inhérent à la société de l'information et à l'essor des nouvelles technologies, l'enjeu économique n'est pas naturellement mis en avant dans la lutte contre les exclusions numériques. En effet, les e-exclusions revoient, dans l'imaginaire collectif, aux tranches de population économiquement défavorisées, au pouvoir d'achat faible. Conséquence directe d'un discours récurrent sur les différentes fractures matérielles liées au numérique, les plus en difficulté face au numérique sont devenus ceux qui n'avaient pas les moyens de s'offrir un ordinateur ou une tablette. Aujourd'hui que ces conceptions se voient dépassées, nous devons constater que la grande majorité des individus est devenue consommateur numérique. Le simple fait de souscrire, aujourd'hui, à un abonnement téléphonique incluant de la donnée Internet constitue une entrée dans l'économie de l'Internet. L'achat de matériel, constamment encouragé par une promesse de performance³² et de nouveauté, participe également de la large économie des TIC. Moyen de communication, l'Internet est également rapidement devenu un lieu d'échanges. D'échanges de données et d'informations en premier lieu, puis progressivement, d'échanges moins virtuels : ceux des bien commerciaux et des services. L'histoire du e-commerce, ou commerce électronique, est de près liée à celle du développement des technologies du web. Aujourd'hui, l'e-commerce représente une part de marché grandissante pour les entreprises. Le Baromètre du numérique 2017, édité par le Crédoc, montre que six Français sur dix ont effectué au moins un achat sur Internet au cours des douze derniers mois.³³ Sachant que la raison principale évoquée pour ne pas faire d'achat en ligne reste le

³⁰ Crédoc, *Conditions de vie et Aspirations des français – Baromètre du numérique 2017*, p. 41

³¹ Conseil National du Numérique, Rapport et recommandations : stratégie nationale pour un numérique inclusif, p.13 . Ce deuxième niveau d'intervention en faveur de l'inclusion numérique n'est cependant pas à séparer de sa suite logique, le troisième niveau d'action qui est celui de la mise en capacité. Là où l'inclusion numérique anticipe et répond au besoin, la mise en capacité numérique déclenche les besoins, par l'introduction de nouveaux outils et de nouvelles pratiques des technologies du web et des outils numériques.

³² En effet, le rythme accéléré des innovations tel qu'introduit dans les parties précédentes s'appuie sur une communication fortement liée à la performance. Les publicitaires présentent chaque nouvel objet (le dernier smartphone à la mode, la dernière tablette) comme révolutionnaire sur le plan de ses capacités : nouvelles capacités photographiques, de son, d'autonomie, d'interaction, de sécurité... L'un des arguments de vente le plus utilisé est celui d'un objet à la fois plus puissant et plus résistant, afin d'accroître le sentiment qu'il est meilleur que les autres. L'une des premières entreprises sur le marché des TIC à avoir réussi ce challenge marketing est bien évidemment la firme américaine Apple, qui depuis son apparition entretient savamment le mystère autour de chaque nouveau produit, avant d'en présenter le fonctionnement comme quelque chose d'innovant, voire de « révolutionnaire » et ainsi de provoquer le besoin.

³³ Crédoc, *Conditions de vie et Aspirations des Français – Baromètre du numérique 2017*, p.91

manque de sécurité, nous pouvons nous demander ici si ce manque de confiance n'est pas le résultat d'un manque de connaissance et de pratique de l'environnement numérique. En effet, les personnes exprimant le plus de méfiance envers l'achat sur Internet sont les plus âgées (44% des 60-69 ans) et les moins diplômées (53% des personnes sans diplôme). Ces catégories de personnes recoupent les catégories de population les plus touchées par l'e-exclusion ; il y a donc un enjeu majeur des grands groupes commerciaux à conquérir ce public, naturellement en marge du e-commerce puisque maîtrisant mal les usages basiques de l'Internet.

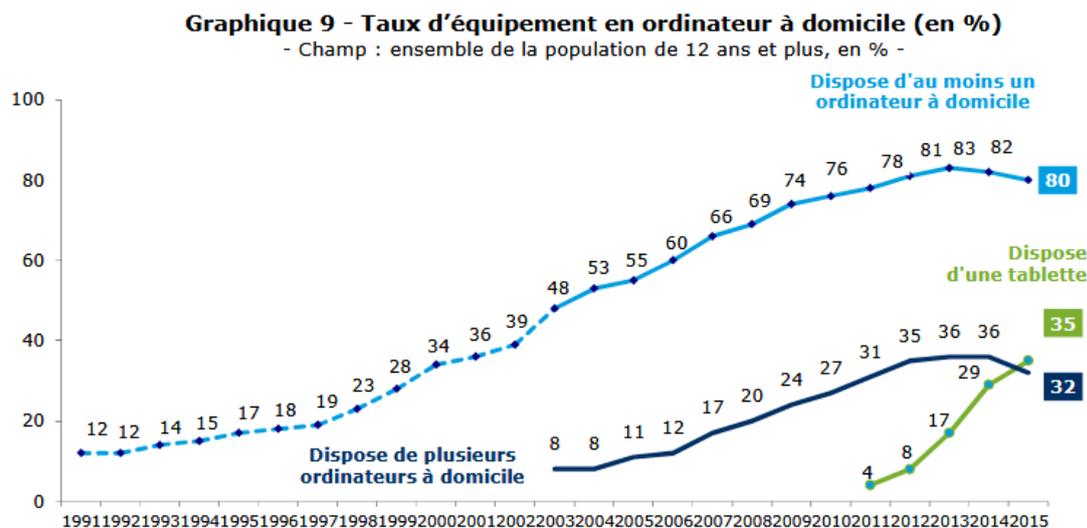
1.3 HISTORIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES EN FAVEUR DU NUMÉRIQUE : DES EPN A UNE STRATEGIE NATIONALE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Si depuis le développement très conséquent du e-commerce (passé de 33% des Français en 2007 à 61% en 2017³⁴) les liens entre intérêts politiques et économiques dans la lutte contre les fractures et exclusions numériques se sont multipliés, il n'en reste pas moins que les exclusions numériques sont d'abord une affaire d'État. De fait, les gouvernements et principalement ceux d'Amérique du Nord et d'Europe se sont progressivement impliqués dans des politiques de développement d'un numérique plus démocratique. Puisque nous venons de voir les enjeux qui, cumulés, peuvent porter les décisions politiques en faveur du numérique, il s'agit maintenant de comprendre à travers le récit des politiques publiques quels ont été les grands moments de l'inclusion numérique, depuis le tout début des années 1990 jusqu'à nos jours.

1.3.1 Années 1990 : promesses technologiques et premières prises de conscience

³⁴ Crédoc, *Conditions de vie et Aspirations des Français – Baromètre du numérique 2017*, p.91

Comme nous l'avons vu lors des parties précédentes, l'avènement de l'ordinateur personnel et la démocratisation de l'Internet ont beaucoup changé le fonctionnement du monde, les rapports humains et les relations commerciales. Les habitudes de communication ou de consommation se sont progressivement déplacées vers le web, internationalisant d'un coup une large partie de l'information et des échanges. Au sortir des sociétés industrielles et postindustrielles des années 70 et 80, les années 90 ont progressivement, bien que rapidement, fait basculer la société dans l'ère de l'information. Les pouvoirs publics n'ont pas hésité longtemps avant de s'emparer des possibilités de l'Internet. Il s'agissait alors de relancer une croissance et des secteurs de l'industrie touchés par de lourdes crises, mais aussi d'accélérer la mondialisation des flux, qu'ils soient commerciaux, financiers, informationnels. Derrière ces enjeux pratiques, nombreux sont les discours politiques qui ont vanté un accès démocratisé au savoir, afin de bâtir une société de l'information et de la connaissance. Encore fallait-il anticiper, dans les décisions politiques, les futures inégalités d'accès. C'est pourquoi dans un premier temps, la majorité des décisions politiques se sont concentrées sur la diffusion des moyens de connexion dans la



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations », 2015, p.32

Figure 2 : Graphique sur le taux d'équipement en ordinateur

société française.

Le graphique ci-dessus nous donne en effet des informations intéressantes sur la progression de l'ordinateur personnel dans les foyers français. Du début des années 1990 jusqu'en 1997 environ, la pénétration de l'outil informatique dans les ménages a été constante mais faible. Il est à noter deux hausses plus importantes de la courbe à partir de 1998, puis à partir de 2003. Ces deux années marquent les années de prises de décisions politiques importantes au niveau européen et français, des textes à qui nous pouvons imputer une partie de la responsabilité de cette augmentation importante de la possession d'un ordinateur personnel.

C'est en décembre 1999 que la Commission européenne, consciente des écarts qu'est en train de creuser le déploiement de l'informatique et de l'Internet, lance le premier plan « eEurope : une société de l'information pour tous ». Le premier plan eEurope, dont seront largement inspirés les plans suivants en 2002 et 2005, visait plusieurs objectifs aux intérêts communs. Il y avait alors à l'époque une volonté

ouvertement affichée de « faire rentrer l'Union Européenne dans la société de l'information »³⁵. Derrière cette ambition, l'Europe accusait implicitement un retard dans le déploiement des TIC, vis-à-vis des États-Unis dont, nous l'avons vu, les travaux en faveur de lutte contre les fractures numériques étaient déjà bien avancés.

Le plan initial de 1999 proposait donc de veiller à la diffusion des moyens d'information et de communication, d'encourager la mise en ligne des entreprises et de favoriser la cohésion sociale. Dix mesures prioritaires ont été actées par le texte final, parmi lesquelles le déploiement des outils numériques dans les écoles, une accélération du commerce électronique, une accessibilité plus importante aux personnes handicapées ou encore une première dématérialisation des services publics.

Ces préconisations symbolisent fortement, à elles seules, l'orientation très sociétale et positive des premières décisions pour l'inclusion numérique. Les politiques gouvernementales de l'époque affichaient très clairement dans leurs recommandations une idée d'un numérique comme outil d'émancipation et d'amélioration de la société. Comme le démontre l'anthropologue des TIC Pascal Plantard, la période du déploiement de l'Internet et des premières décisions politiques en faveur d'une démocratisation des TIC a également été la période propre aux « cyberprophètes »³⁶. Celui-ci va plus loin encore dans son analyse en établissant un rapprochement entre la progression des TIC dans la société et les travaux du sociologue Victor Scardigli sur les trois temps de l'insertion sociale des techniques.³⁷ En effet, toute technique s'insérerait dans la société en suivant trois temps distincts : celui des promesses et fantasmes, puis celui de la diffusion et de la désillusion, et enfin celui de l'appropriation socioculturelle des technologies.

En France, et suivant la logique de la hiérarchisation des normes en droit français³⁸, les premières réflexions gouvernementales en faveur de l'inclusion numérique ont été naturellement inspirées des positions européennes. Mais c'est Lionel Jospin qui acte l'intérêt français pour les luttes contre les fractures numériques dans un discours daté de 1997 intitulé « *Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information* ». Dès 1998, il préside les premiers Comités interministériels pour la société de l'information (CISI), instances chargées d'évaluer l'avancée des TIC dans la société française et les actions à mener en faveur du numérique. Le premier CISI a fixé les directives d'un Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI), déployé en 1999. Il concernait notamment le rôle des collectivités territoriales dans l'amélioration des infrastructures destinées aux opérateurs de télécommunications.

³⁵ A l'aube du XXIème siècle, l'Union Européenne était encore composée de 15 pays membres, depuis son extension aux pays du Nord de l'Europe en 1995. Ce que l'on a longtemps nommé « L'Europe des 15 » ou « UE-15 » regroupait la grande majorité des pays d'Europe occidentale et nordique, qui sont les pays les plus développés du continent européen. Le contexte de cette large diffusion des TIC dans l'espace européen intervient donc dans une Union Européenne alors économiquement très forte, composée de pays en pleine possession de leurs moyens d'investissement dans les nouvelles technologies. L'année 1999 ayant par ailleurs vu la création de la zone euro, en prévision du déploiement de cette monnaie aux pays membres, nous pouvons affirmer que l'Union Européenne représentait alors un espace économique très puissant.

³⁶ Pascal Plantard, *Pour en finir avec la fracture numérique*, op. cit., p. 21

³⁷ Victor Scardigli, *Nouvelles technologies : l'imaginaire du progrès*, dans Alain Gras et Sophie Poirot-Delpech (dir.), *L'Imaginaire des techniques de pointe. Au doigt et à l'œil*, L'Harmattan, 1989.

³⁸ Le droit français place les normes juridiques dans une hiérarchisation pyramidale. Tout en haut de cette hiérarchie se trouvent les décisions de ce que l'on nomme le « Bloc de Constitutionnalité », les décisions constitutionnelles, ainsi que du « Bloc de Conventionalité », les décisions internationales et européennes.

Une première prise de conscience est ainsi apparue dans les discours politiques français du tout début des années 2000. On y évoquait le besoin de réduire le « fossé numérique », particulièrement par l'expérimentation locale. L'ambition du gouvernement était affichée : mailler le territoire de manière à offrir à tous un accès facilité à du matériel, une connexion et des apprentissages. Pour la première fois, l'accent était mis non seulement sur la fracture matérielle mais également sur la nécessité d'un lien d'expertise avec le public. Sans que les Espaces Publics Numériques ne soient encore nommés dans le texte, le gouvernement français avait préparé leur apparition prochaine.

1.3.2 Années 2000 : la décennie des EPN

C'est ainsi dès 1998, date de l'apparition des premiers textes majeurs de lutte contre les fractures numériques, que le ministère de la Culture et la Communication crée le programme « Espace Culturel Multimédia », ayant pour but non de déployer sur le territoire de nouveaux espaces dédiés au numérique mais d'accompagner des espaces existants vers une transition numérique. C'est ainsi que, très tôt, des lieux dédiés aux nouvelles technologies et à l'Internet sont notamment apparus dans les bibliothèques. Au même moment, la Caisse des Dépôts et Consignations développe, cette fois-ci en partenariat avec les collectivités territoriales, son projet « Cyber-bases ». Là encore, il était question de soutenir le développement d'espaces numériques au sein d'espaces existants dans les collectivités locales, et non d'implanter de nouveaux lieux du numérique sur le territoire. Dans les faits, ces espaces étaient équipés d'un personnel formé, mais étaient souvent directement accolés aux bibliothèques : preuve des liens historiques entre les deux missions. Peu après, le ministère de la Jeunesse et des Sports lance son programme intitulé « Points Cyb » au sein du réseau d'information pour la jeunesse.

Nous commençons à l'entrevoir : dès le tout début des années 2000, chaque échelle de pouvoir public semble avoir eu la volonté de concevoir son propre espace destiné au déploiement du numérique. Ignorant le risque manifeste d'une dispersion des forces vives, les initiatives ont rapidement fleuri indépendamment les unes des autres, sur l'ensemble du territoire. Mais les instances publiques n'ont pas été les seules à s'emparer du phénomène. C'est ainsi que le groupe France Télécom a lancé à la fin des années 1990 des lieux appelés des « Espaces Publics Multimédias » (EPM), aussi appelés des « Espaces Multimédias dans la Ville ». Y étaient employés des jeunes animateurs, souvent dans le cadre de Contrats emplois-jeunes, justement créés par le gouvernement en 1997. Le groupe La Poste a, également, eu une activité dans l'installation de lieux du numérique, en créant le programme « Cyberposte » dans le même temps.

Face au constat de la multiplication plus que rapide des dénominations et des méthodes de travail, le CISI de l'an 2000 a pris la décision de créer une mission collective dédiée à la coordination de l'accès à l'informatique. Ce projet, nommé « Mission interministérielle pour l'Accès Public à l'Informatique » (MAPI), permettait en outre de rassembler tous les acteurs publics en faveur du numérique sous des aspirations communes. Ces lignes directrices centralisées ont été à l'origine de la création, par ce même CISI, d'un label unique des espaces multimédias : les Espaces Publics Numériques (EPN). A l'aide d'une charte, la MAPI définissait ainsi, de manière formalisée et pour la première fois, les grands principes de l'accueil numérique universel. Ces lieux, ouverts au grand public,

devaient proposer un accès gratuit à Internet, acter une neutralité vis-à-vis des opérateurs commerciaux (ce qui de fait excluait les espaces numériques gérés par des entreprises privées, telle que France Télécom, comme nous avons pu le voir plus haut), être équipés d'au moins cinq ordinateurs et être encadrés d'au moins un animateur multimédia qualifié. En installant une signalétique commune et en créant un annuaire géo localisé, la MAPI a participé à faire des EPN les lieux génériques d'accès au monde du numérique, et de formation à ses usages.

La CISI de 2003 a principalement poursuivi le travail de déploiement et d'unification débuté par la MAPI. C'est cependant à partir de cette date que le rapprochement avec les collectivités territoriales a été plus significatif, mais aussi que les missions des EPN se sont diversifiées. Elles ont notamment commencé à inclure des réflexions autour de l'accès au savoir et de la recherche d'emploi, qui sont des besoins identifiés des personnes les plus socialement fragilisées. Les EPN n'ont pas tardé, grâce à une politique inclusive importante en faveur de l'accompagnement à l'emploi, à conquérir en grande partie ce public précaire. Mickaël le Mentec, chercheur en sciences de l'information et de la communication, écrit d'ailleurs à ce propos dans l'ouvrage collectif « Pour en finir avec la fracture numérique »³⁹:

« [Les EPN] remplissent aujourd'hui des rôles essentiels pour des publics qui ne fréquentaient pas nécessairement ces lieux il y a une dizaine d'années, mais pour qui l'usage des TIC est devenu indispensable : les demandeurs d'emploi. »

Il est à noter que les EPN, tout comme les EPM de France Télécom ou les Cyber-base de la Caisse et dépôts et consignations, fonctionnaient jusqu'en 2003 en grande partie sur la force de travail des emplois-jeunes. Alors que nombre de ces contrats prenaient fin durant l'année 2003, certaines collectivités territoriales n'ont pas pris le relais des EPN dans le financement de leurs activités, ce qui a entraîné la fermeture de beaucoup d'espaces.

Cet évènement, qui fut le premier à bousculer le processus ambitieux des EPN, a constitué un premier élément distinctif de ce que le sociologue Victor Scardigli, que nous avons déjà cité, appelle le deuxième temps de l'insertion sociale des techniques : le temps de la diffusion puis de la désillusion. Dans son ouvrage « Pour en finir avec la fracture numérique », Pascal Plantard transpose ce temps à celui du déploiement des TIC dans la société⁴⁰. Il explique ainsi que la décennie 2001-2010, qui fut celle des EPN, a aussi été celle des plus fortes désillusions. Dès lors, l'Internet a commencé à perdre son statut de solution miracle à la réduction des inégalités, à l'exercice de la démocratie, à la révolution du système éducatif.

Ainsi, les années 2000 ont dessiné une courbe d'insertion sociale des espaces publics numériques fortement ascendante, puis progressivement en déclin. L'idée du maillage du territoire par des lieux ouverts et gratuits pour tous apparaissait comme étant la solution idéale, avant que les instances publiques ne commencent à se rendre compte des limites du projet. En effet, le déploiement du label EPN avait permis l'unification de lieux dédiés au numérique comme espaces indépendants et autonomes. Mais tout comme les théâtres ne sont pas fréquentés des gens qui ne se retrouvent pas dans les codes du théâtre, les EPN ont eu le défaut de s'isoler d'une

³⁹ Mickaël le Mentec, *Les espaces publics numériques : D'une perspective d'accessibilité à une logique d'appropriation*, dans Pascal Plantard (dir.), *Pour en finir avec la fracture numérique*, op. cit., p. 76

⁴⁰ Pascal Plantard, *Pour en finir avec la fracture numérique*, op. cit., p. 33

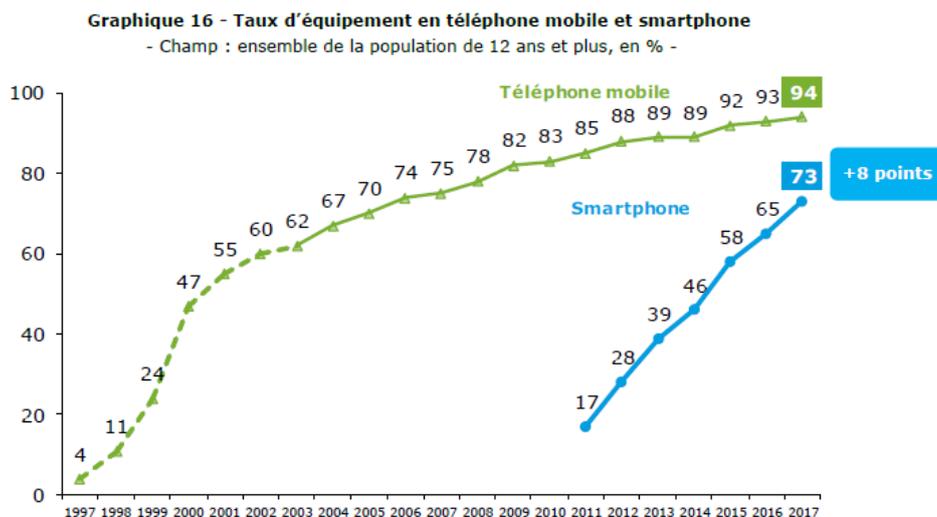
diversité d'usages que permettait, par exemple, la proximité avec d'autres institutions culturelles et sociales. L'ultra-spécialisation des lieux du numérique tels que les EPN a pu, à l'issue de la décennie des années 2000, provoquer une crainte chez certains publics. La crainte d'un lieu trop technique, d'apprentissages trop poussés, la crainte, éternelle, de mal faire, de ne pas comprendre, d'être constamment ramené à ses propres faiblesses.

Alexandre Tur démontre ainsi dans son mémoire comment les EPN sont arrivés face à l'épuisement de leur modèle.⁴¹ L'État, qui s'est progressivement désengagé des financements, a laissé nombre d'EPN à la libre appréciation des collectivités locales. Dans ce contexte, le rapprochement avec les bibliothèques municipales a été largement entamé, d'autant que certaines d'entre elles exerçaient sur les EPN une forte concurrence. Après 2010, le modèle des EPN étant arrivé à une certaine échéance, le déplacement des compétences s'est donc exercé de plus en plus naturellement. À partir de cette époque, les bibliothèques ont largement investi dans la requalification de leurs locaux sous la forme d'espaces numériques, et dans le recrutement d'animateurs et de bibliothécaires spécialisés. Durant les quelques années qui ont suivi, un équilibre précaire mais suffisamment crédible pour perdurer s'est installé dans le domaine de la formation au numérique et de l'inclusion numérique, provoquant une disparition relative de l'intérêt commun pour ces questions.

1.3.3 Vers un renouveau de l'intérêt public

Les prémices de la décennie dans laquelle nous vivons actuellement, la décennie 2010-2020, ont été marqués par deux révolutions numériques majeures. En premier lieu, l'apparition du smartphone. Même si l'invention est antérieure, c'est véritablement autour des années 2010-2011 que les ventes de smartphones ont explosé, centrant le marché autour de deux acteurs principaux : la firme Apple et son système d'exploitation iOS et la firme Samsung et son système d'exploitation Android. En effet, dès 2007, la très innovante entreprise américaine Apple sortait le premier iPhone, une révolution sur le plan des usages : il s'agissait du premier téléphone qui puisse proposer une connexion soutenue et rapide à Internet. Le graphique ci-dessous, proposé par le Crédoc dans son enquête annuelle sur les « Conditions et Aspirations de vie des Français », laisse entrevoir très clairement l'arrivée fracassante des smartphones sur le marché :

⁴¹ Alexandre Tur, *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique*, Mémoire de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : Enssib, 2015. Disponible à l'adresse : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65114-accompagner-les-citoyens-dans-l-acquisition-d-une-culture-numerique-le-role-des-bibliotheques-de-lecture-publique-dans-la-formation-au-numerique.pdf>>



Source : Crédoc, Conditions et Aspirations de vie des Français – Baromètre du numérique 2017, p. 29

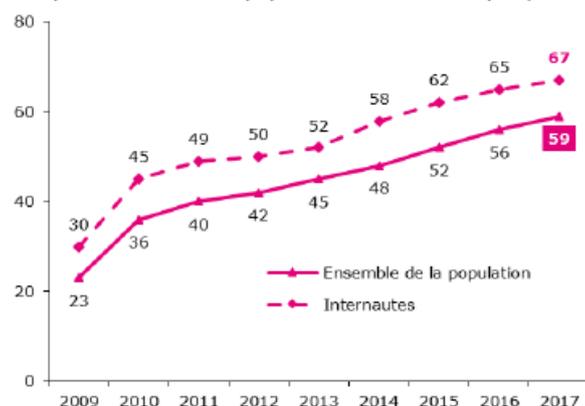
Figure 3 : Graphique sur le taux d'équipement en téléphonie mobile

Comme nous pouvons le voir ici, l'impact des smartphones n'a été mesuré qu'à partir de 2010. Il a cependant connu une forte augmentation jusqu'à atteindre 73% de la population française des plus de 12 ans en 2017. La large diffusion de l'outil mobile a également largement participé à faciliter l'accès à Internet, notamment au sein des catégories sociales les plus fragiles. En effet, selon Mickaël le Mentec, les outils numériques nomades seraient privilégiés par les classes défavorisées, pour leur prix notamment. Ainsi, les spécialistes des fractures numériques estiment que l'enjeu de la réduction des inégalités numériques a pris, à l'aube des années 2010, un nouveau tournant.

Les usages de l'Internet ont également été bouleversés par l'apparition d'un tout nouveau type de connectivité : l'essor des réseaux sociaux (ou médias sociaux). Dans le cours des années 2000, les premiers réseaux sociaux grand public vont apparaître : Facebook en 2004, Twitter en 2006, Instagram en 2010. Leur succès est international et immédiat : et si Facebook ou Twitter mettent quelques années à arriver jusqu'en France, les utilisateurs français s'inscrivent en masse sur les deux réseaux. Les réseaux sociaux ont eu un impact fort sur les usages de l'Internet. En effet, et très rapidement, ils n'ont plus seulement rempli leur vocation de lien social et de partage d'informations personnelles. L'exemple de Facebook est ici probant, tant la plateforme est devenue en quelques années protéiforme, destinée à la fois aux loisirs, à la vie professionnelle et au commerce. L'usage de communication et d'échange avec ses pairs (des « amis » sur Facebook) reste toujours majoritaire mais il n'est pas rare que Facebook soit aujourd'hui employé comme un outil de communication commerciale (pages ou groupes d'entreprise) ou comme un outil d'échanges économiques entre particuliers (groupes de vente, de petites annonces...). Le graphique ci-dessous nous montre l'importante augmentation du nombre de personnes se connectant aux réseaux sociaux :

Graphique 63 - Proportion d'individus ayant participé, au cours des 12 derniers mois, à des réseaux sociaux (de type Facebook, Myspace, LinkedIn, etc.)

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : Crédoc, Conditions de vie et Aspirations des Français, p.95

Figure 4 : Graphique sur la participation des Français aux réseaux sociaux

Nous pouvons l'apercevoir ici, l'usage des réseaux sociaux par la population française a connu un pic de popularité à partir de 2009, en constante augmentation depuis.

Ces révolutions numériques visibles dès la fin des années 2000 n'ont pas tardé à réveiller l'intérêt des pouvoirs publics. Avec l'extension notoire de l'accès à Internet induite par le développement des appareils mobiles, de nouvelles formes de fractures numériques et d'exclusions pouvaient en effet voir le jour. Les taux de connectivité atteignant des sommets, les instances publiques françaises se sont progressivement réinterrogées sur la nature des fractures numériques. Ainsi, pour terminer notre tryptique sur l'insertion sociale des techniques de Victor Scardigli, la société française a débuté le troisième temps de l'insertion, celui de l'appropriation socioculturelle, de la consolidation des usages. En 2011 donc, le gouvernement français a pris une première décision importante dans l'étude des impacts du numérique sur la société : la création du Conseil National du Numérique, une instance d'étude et de propositions pour une meilleure transformation numérique. En 2013, ce même conseil rédige et remet à la Ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et du Numérique un premier rapport sur l'inclusion numérique, intitulé « Citoyens d'une société numérique : accès, littératie, médiations, pouvoirs d'agir, pour une nouvelle politique d'inclusion ». Dans ce titre, des concepts jusqu'alors peu apparus dans les textes officiels, notamment ceux de littératie et d'inclusion numérique, que nous avons déjà explicités en amont. Ce rapport a été le texte fondateur d'une nouvelle politique d'inclusion numérique, plus construite, plus collaborative. Pour la première fois, des rapporteurs du secteur public et privé ont œuvré ensemble à la question de l'e-inclusion, fournissant un premier travail de mise en contexte et de préconisation très salubre. De 2013 à 2016, de nombreuses études sont venues corroborer les propos tenus dans ce rapport : notamment les trois baromètres du numérique, sortis respectivement en 2015, 2016 et 2017, dans lesquels de nouvelles questions sur l'e-administration et les usages du numérique ont été rajoutées.

En 2015, l'Agence du numérique est créée par décret et rattachée au ministère de l'Economie. Elle reprend les missions de la Délégation aux Usages de

l'Internet (DUI) qui avait remplacé en 2003 la MAPI. Mais c'est en 2016 que le CNNum décide de reprendre l'enjeu de l'inclusion numérique, à la suite des différentes lois telle que la loi sur une République Numérique, actant la dématérialisation des services publics. Le Conseil National du Numérique charge alors l'Agence du Numérique du Programme Société Numérique, aussi nommée Mission Société Numérique, de travailler sur ces questions. C'est dans le cadre de cette mission que le Secrétaire d'État au numérique, Mounir Mahjoubi, va annoncer le 12 décembre 2017 le lancement d'une grande stratégie nationale pour l'inclusion numérique. Après consultation des différents partenaires⁴², le CNNum a établi trois axes de travail : travailler sur une typologie des exclusions numériques en fonction du profil des personnes concernées, mais aussi des territoires ; proposer les outils nécessaires et enfin, mobiliser des financements. "L'objectif est qu'à l'été 2018 chaque territoire soit en mesure de déployer des parcours d'accompagnement et de formation au numérique", avait alors déclaré M. Mahjoubi à la presse.

Ce lancement stratégique a été le point de départ, nous le voyons, d'un véritable regain de l'intérêt public pour la question. Ainsi, de décembre à mai 2018, les rapporteurs de la Mission Société Numérique ont travaillé sur de premières constatations. Elles sont sorties sous la forme d'un rapport de travail et de préconisations, annonçant les premières constatations de terrain ainsi que les premières mesures décidées par le gouvernement. Ce document, que nous aurons l'occasion de commenter plus en avant, a été conçu dès sa sortie comme un document référence de l'inclusion numérique. Proposant beaucoup de solutions pratiques, ce rapport a acté dans la société d'aujourd'hui l'existence et les difficultés rencontrées par ces 13 millions de personnes éloignées du numérique. 13 millions de personnes représentent environ 20% de la population française. Ce que ce rapport a bien su cerner, ce sont les difficultés souvent multiples regroupées sous ce chiffre inquiétant. En effet, les chiffres des exclusions numériques impliquent des réalités multisectorielles, parmi lesquelles certains individus cumulent les difficultés.

⁴² Il est d'ailleurs intéressant de signaler ici que l'annonce de cette stratégie sur l'inclusion numérique a été faite à Bordeaux dans les locaux de l'association Emmaüs Connect. En effet, l'association œuvre depuis 2014, sur le terrain, pour la lutte contre les exclusions numériques des personnes les plus défavorisées. Elle est devenue depuis rapporteuse du rapport sur l'inclusion numérique de mai 2018. Nous reviendrons plus en détail, dans les prochaines parties, sur le rôle très important qu'a tenu cette association sur le plan de l'inclusion numérique.

CHAPITRE 2 : DES USAGES AUX USAGERS : L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE COMME FACTEUR D'INCLUSION SOCIALE

2.1 ENTRE PARCOURS INDIVIDUELS ET FRAGILITES MULTIPLES

Nous l'avons vu au travers du premier chapitre : le chemin vers l'inclusion numérique a été long, et porté par de grands enjeux de société. Ces enjeux, qu'ils soient politiques, économiques ou sociaux, concernent une grande quantité d'individus. Alors que les pouvoirs publics et l'opinion collective ont souvent eu le tort de minimiser les exclusions engendrées par le numérique, les chercheurs en sciences de l'information et de la communication et en sociologie ont su mettre le doigt sur des fractures intersectorielles, multiples, et surtout globales. L'objet de cette partie sera donc de qualifier les différentes fractures s'entrecoupant derrière les réalités numériques, faisant des opportunités du web de réels points de fragilité pour beaucoup de personnes aujourd'hui.

L'intitulé de ce travail fait en outre référence à l'existence d'un public défini comme « fragilisé ». Nous verrons ensemble quelles sont les acceptions sociologiques derrière la notion de fragilité, et comment celles-ci se traduisent dans le public réel, au sein de la population française. En outre, il s'agira ici de traduire leur existence non seulement dans la société, mais aussi vis-à-vis de notre lieu d'étude, les bibliothèques.

2.1.1 Inégalités numériques, économiques, démographiques : quand les difficultés s'accumulent

Comme Eric Guichard nous le montre en 2009 dans « Le mythe de la fracture numérique », les rapports sur le fondement de la fracture numérique ont immédiatement pris le parti de recenser le nombre de machines et de connexions plutôt que d'interroger les usages et les freins symboliques à l'utilisation d'Internet. Ainsi, il évoque un rapport du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) daté de 2008. Dans celui-ci, la notion de fossé numérique est présentée par la mise en parallèle de chiffres liés au taux de connectivité. On y apprend qu'en 2008, les inégalités d'accès à l'Internet corroborent les inégalités de revenu, de ressources ou de niveau de diplôme : 26% des retraités ont un accès à Internet contre 61% de moyenne nationale.⁴³ Dans ce modèle, 27% des non-diplômés seulement ont un accès à Internet à leur domicile, quand ce chiffre s'élève à 88% chez les cadres.

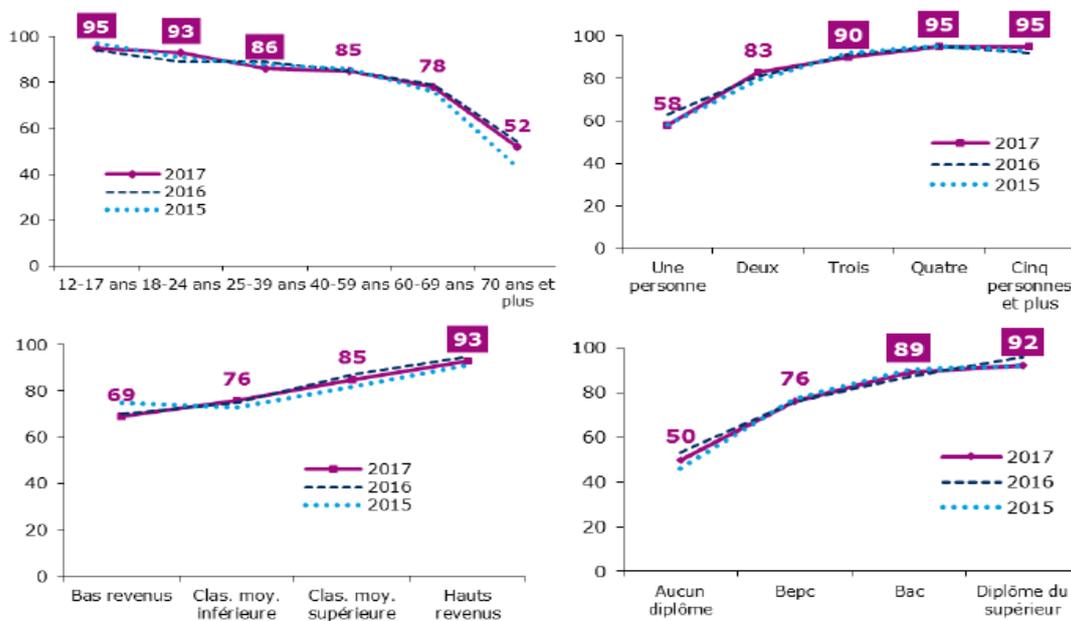
Comme nous l'avons analysé en plus haut dans ce mémoire, de nombreux freins sociologiques, démographiques ou économiques peuvent intervenir dans le champ des exclusions numériques. Si les chiffres de 2008 sont édifiants, ils le sont aussi de nos jours. En effet, les dernières conclusions de la Mission Société Numérique datant de mai 2018 le soulignent parfaitement :

⁴³ Crédoc, « Conditions de vie et Aspirations des Français – Baromètre du numérique 2008 », p.11

« L'âge, le niveau d'étude, le niveau de revenu, le lieu de résidence et la catégorie socioprofessionnelle sont autant de facteurs déterminants dans l'appropriation et la maîtrise des outils numériques. Parmi les non-internautes, les personnes les plus âgées et les non diplômés sont surreprésentés. »⁴⁴

C'est également ce que les dernières enquêtes statistiques semblent nous montrer. Selon l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français, publiée en mars 2017, 16% de la population majeure totale n'aurait aucune pratique de l'Internet. Parmi ces « non-internautes », 62% ont plus de 65 ans, et la moitié présente un niveau d'étude équivalent à l'école élémentaire ou au collège. Le motif principal de non-utilisation d'Internet avancé par les répondants est « qu'ils n'en ont pas besoin »⁴⁵, et le deuxième est « qu'ils ne savent pas utiliser Internet », à hauteur de 21%. On voit ainsi que les difficultés liées à un apprentissage incomplet des nouvelles technologies perdurent dans le temps.

Pourtant, les taux d'équipement en matériel et connexion sont devenus plus que satisfaisants, comme le montrent ces graphiques extraits du dernier Baromètre du numérique :



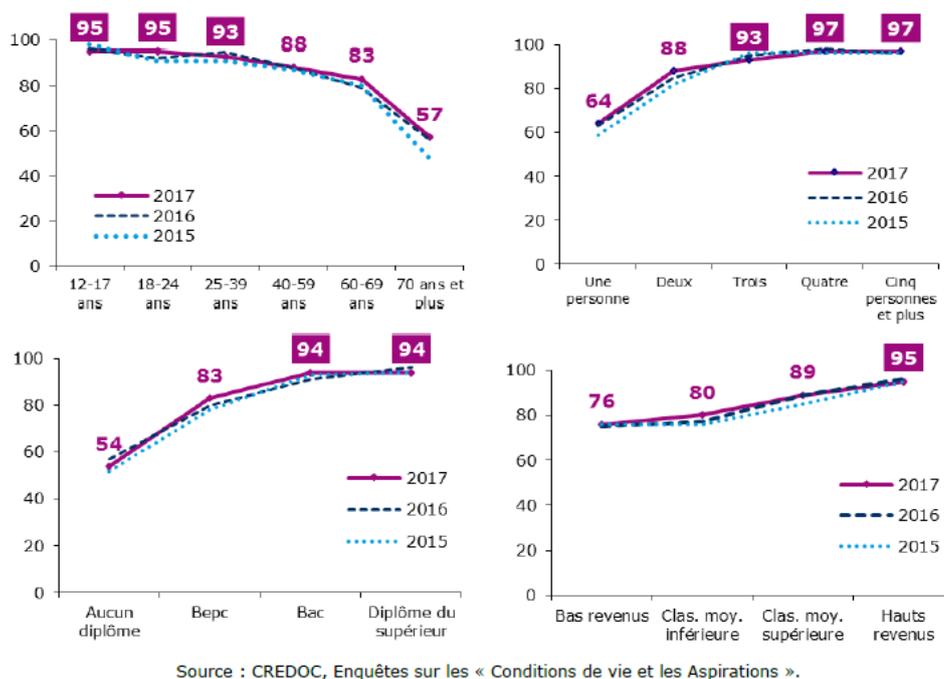
Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Taux de possession d'un ordinateur personnel à domicile de 2015 à 2017 selon l'âge, la taille du foyer, les revenus et le niveau de diplôme

Figure 5 : Graphique sur la possession d'un ordinateur à domicile

⁴⁴ Mission Société Numérique, *Rapport et recommandations*, op cit., p. 16

⁴⁵ Gis Marsoin, *Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des Français*, mars 2017. Disponible à l'adresse : https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf [consulté le 27/07/2018]



Taux de connectivité à Internet de 2015 à 2017 selon l'âge, la taille du foyer, les revenus et le niveau de diplôme

Figure 6 : Graphique sur le taux de connectivité

Ce n'est donc pas, une nouvelle fois, sur le plan matériel qu'il faut évaluer la corrélation entre inégalités sociales et numériques. En 2018, nous voyons que des difficultés sociales ou économiques ne conduisent plus au manque de connectivité. Il faudrait donc se pencher sur les usages, qui eux peuvent être révélateurs d'inégalités qui, déjà largement répandues dans la société avant les technologies du numérique, ont été reproduites par ce nouveau monde miroir.

Ainsi, en étudiant les graphiques et les conclusions de toutes les études sur les usages numériques des Français parues ces dernières années⁴⁶, on remarque que dans tous les usages principaux de l'Internet⁴⁷, les plus de 65 ans et les personnes sans diplôme sont surreprésentées. Sociologiquement, ces personnes constituent souvent les tranches de la population les plus défavorisées. Il est à noter que les retraités et les non-diplômés sont deux catégories sociales qui se recoupent parfois, compte tenu d'un accès aux diplômes et à l'éducation supérieure moindre à l'époque des plus de 65 ans.

L'enquête 2017 sur les conditions et aspirations de vie des Français a mis en exergue des résultats significatifs sur la manière dont les répondants perçoivent les opportunités liées à l'Internet. En effet, si les pouvoirs publics avaient pour ambition de faire du numérique une chance pour la société, un nombre important de personnes perçoivent toujours l'outil numérique comme une complication, voire comme une menace. Plus de la moitié des sondés ont déclaré, dans ce sens, « ne pas ou peu profiter des possibilités offertes par les nouvelles technologies »⁴⁸, quand ce chiffre s'élève à 84% des plus de

⁴⁶ Comme nous l'avons vu précédemment, celles-ci ont surtout surgi après le tournant de 2013 et le rapport du Conseil National du Numérique sur l'inclusion numérique. Depuis, il en paraît cependant environ deux par an, issues des différentes instances de l'État.

⁴⁷ Qui sont la recherche d'emploi en ligne, le recours à l'e-administration, les achats en ligne et l'utilisation des réseaux sociaux/des e-mails.

⁴⁸ Crédoc, *Conditions et Aspirations de vie des Français*, 2017, p.168

70 ans et 85% des non-diplômés. Il existe par ailleurs un lien fort de corrélation entre la non-maîtrise des outils numériques et leur faible utilisation, ce qui pousse inévitablement à la reproduction des inégalités sociales dans les inégalités numériques.

Ainsi, nous en venons à construire sur les lignes des inégalités préexistantes à l'apparition du numérique de nouvelles formes d'inégalités hybrides, spécifiques aux problématiques de l'inclusion numérique :

- Inégalités générationnelles : sur tous les territoires, le public retraité semble être majoritaire dans les actions de formation numérique. Bien qu'il soit de plus en plus équipé, ce public entretient avec le numérique un rapport inquiet, car ne possède pas la maîtrise d'une grande partie des usages. Les inégalités générationnelles sont transposables et se déplacent, en fonction du besoin, sur toutes les générations ; ainsi, selon l'usage que l'on a d'Internet, notre apprentissage générationnel peut nous mettre en difficulté.
- Inégalités de langage : les usages du web impliquent la mise en contact avec un tout autre langage, celui de la littérature numérique. Sur Internet, les échanges se font à l'aide d'une nouvelle littérature, faite de codes et symboles propres au web. Ainsi, les inégalités de formation à ces codes réapparaissent lors d'une mise en autonomie des individus sur Internet, reposant la question de l'éducation au numérique. Cette inégalité touche encore plus durement les personnes en situation d'illettrisme, mais aussi les populations primo-arrivantes ne maîtrisant pas la langue. Elle sollicite donc un double effort d'apprentissage linguistique.
- Inégalités socio-économiques : ces inégalités sont celles décrites par Serge Paugam dans les trois phases de la disqualification sociale : fragilité, dépendance et marginalisation⁴⁹. Elles recourent des situations très diversifiées : chômeurs de longue date, bénéficiaires des minimas sociaux, sans-domiciles fixes, jeunes en situation d'errance et de rupture familiale, travailleurs précaires, individus en réinsertion sociale... Pour ces personnes, le numérique ne créera que peu de nouvelles exclusions. Il vient en revanche appuyer et aggraver les exclusions sociales existantes et inhérentes à ces individus : il faut notamment un usage du numérique pour rechercher un travail, rédiger un CV, demander des prestations sociales, trouver un logement... Ces individus sont ceux qui, face aux usages les plus courants du numérique, sont mis à l'écart du fait de leur situation sociale.
- Inégalités géographiques : bien que ce type d'inégalités tend à se résorber, il est encore fréquent de constater le faible taux de connectivité de certains territoires français. Ainsi, certaines régions notamment de montagne subissent encore une inégalité liée à leur situation géographique sur le territoire. Pour pallier cette inégalité, le gouvernement a cependant lancé en 2015 un plan national nommé « Plan France Très Haut Débit »⁵⁰, ce qui devrait contribuer à inverser ces exclusions dans les prochaines années.

Ces quatre types d'inégalités sont donc, nous le voyons, renforcés, augmentés, ou provoqués par le développement de la société numérique et de ses enjeux. Ils ne sont cependant pas indépendants les uns des autres : ainsi, à l'instar des inégalités sociales, les inégalités inhérentes au numérique peuvent se recouper entre elles, désigner des réalités multiples, mais surtout une grande diversité d'individus.

⁴⁹ Serge Paugam, *La Disqualification sociale*, *op cit*.

⁵⁰ Le site du Plan Très Haut Débit est consultable à cette adresse : <https://www.francethd.fr/>

2.1.2 Typologie des individus fragilisés

Dès le titre de ce mémoire d'étude, nous faisons le choix d'évoquer la notion sociologique d'individus « fragilisés ». Ce terme, emprunté au vocabulaire des travaux de Serge Paugam sur les personnes en « situation de fragilité », pousse cependant la notion plus loin encore. Ainsi, les personnes « fragiles » peuvent ici représenter l'ensemble des personnes rencontrant un sentiment d'inégalité lié à l'une des catégories présentées plus haut. Les individus présentés ci-dessous le sont sous le prisme des bibliothèques de lecture publique : elles existent dans ce travail à travers le regard et l'expérience des professionnels interrogés, ayant amené à la construction de ces tableaux. Des usagers que le numérique n'aiderait pas à s'élever dans la société mais au contraire, renforcerait ou conforterait dans ses inégalités. Les tableaux typologiques reproduits ci-dessous nous présentent la diversité des individus concernés par les enjeux de ce mémoire. Pour chacune des catégories d'individus, il aura été pensé la manière de repérer leurs difficultés, leurs besoins (primaires et secondaires), les actions à apporter pour répondre à ces besoins, et les potentiels partenaires des bibliothèques dans l'accompagnement de ces publics.

Qui ?	Comment les repérer ?	Quels besoins ?	Quelles actions ?	Avec qui ?
Adultes en recherche d'emploi/précarité économique/bénéficiaires des minimas sociaux	Observation : vient aux horaires de bureau, semble effectuer des recherches, vient régulièrement, emprunte des ouvrages pratiques, de développement personnel, d'accompagnement à la recherche d'emploi.	Se former à la recherche d'emploi en ligne, aux logiciels de traitement de texte, apprendre à gérer en autonomie ses démarches administratives/ accompagnement à la dématérialisation (prendre un rdv Pôle Emploi, demander une aide CAF) (<i>Besoin secondaire : revalorisation des compétences professionnelles/ Personnelles</i>)	Accompagnement, dispositifs de formation aux logiciels de base (Word, Excel), accompagnement à la recherche d'emploi (rédaction CV/lettre), sites de recherche, accompagnement aux démarches administratives (<i>Action secondaire : autoformation pour revaloriser compétences, notamment au numérique ou aux langues étrangères</i>)	Acteurs institutionnels de la recherche d'emploi (Pôle emploi) + travailleurs sociaux + CAF + les impôts (qui repèrent les difficultés)

Qui ?	Comment les repérer ?	Quels besoins ?	Quelles actions ?	Avec qui ?
Adultes en situation d'illettrisme	Publics en difficulté avec la lecture donc souvent dans les « non public », ceux qui ne viennent pas. Le repérage se fait par l'intervention d'un acteur extérieur (cf : « Avec qui ? »)	Changer de perception sur lieux du livre/équipements culturels (« pas pour moi ») Réapprendre l'écrit et la lecture par un accompagnement, des actions spécifiques, la mise à disposition d'un fonds « Lecture facile » ou de dispositifs d'autoformation (peut se penser en numérique) <i>(Besoin secondaire : approfondir l'aisance/la vitesse de lecture pour appréhender les autres ressources)</i>	Accompagnement à la lecture facile, groupes de lecture pour apprendre à plusieurs, ressources d'autoformation destinées à de la lecture pas à pas, au réapprentissage de l'écrit, ateliers alliant l'usage du numérique (qui peut être visuellement maîtrisé par les personnes en situation d'illettrisme) et l'apprentissage de la lecture	Associations nationales type ANLCI Réseau des CRI (Centres ressources illettrisme) Acteurs sociaux (Pôle Emploi, Caf) Associations d'utilité publique telles qu'ATD Quart Monde

Qui ?	Comment les repérer ?	Quels besoins ?	Quelles actions ?	Avec qui ?
Adultes primo-arrivants avec difficultés linguistiques	Arrivée soudaine, groupée. Sociabilité compliquée, ne sollicitent pas ou peu le personnel. Visites longues, difficultés à s'exprimer, utilisation des lieux liés aux besoins primaires : recharger les téléphones, utiliser les toilettes...	Intégrer les codes de citoyenneté du pays d'arrivée : s'informer sur les droits, les aides Trouver des conseils juridiques, une assistance sociale <i>(Besoin secondaire : se former linguistiquement et culturellement selon le pays d'accueil)</i>	Mise en relation avec les services sociaux : inscription CAF, demande du statut de réfugié, accompagnement dans la recherche de travail, de logement, dans les demandes de documents d'identité <i>(Action secondaire : permettre l'accès à de l'autoformation en ligne, vision de l'empowerment)</i>	Associations caritatives/humanitaires telles que la Croix rouges, les associations de réfugiés... + Travailleurs sociaux

Qui ?	Comment les repérer ?	Quels besoins ?	Quelles actions ?	Avec qui ?
Adulte géographique ment ou économiquement éloignés du numérique (zones rurales, manque de matériel)	Cibler les zones les moins bien desservies par le haut débit, aller à la rencontre des publics en hors les murs, s'appuyer sur le réseau des bibliothèques départementales	Accéder à une connexion pour des besoins de lien social, de loisirs et d'accès aux informations citoyennes importantes : avoir une adresse mail, communiquer avec les services publics, avoir un accès régulier à un ordinateur et une imprimante/scanner	Proposer un accès régulier à du matériel informatique, appuyer le réseau des bibliothèques départementales pour prêter du matériel aux zones les plus isolées Développer l'accès wi-fi dans les bibliothèques de réseau, encourager les élus locaux à s'emparer de la question	Elus locaux + Milieu associatif en lien avec l'inclusion numérique (Emmaüs Connect, WeTechCare)

Qui ?	Comment les repérer ?	Quels besoins ?	Quelles actions ?	Avec qui ?
Retraités/séniors en difficulté avec le numérique	Statistiques d'âge, enquêtes de public, observation sur place lors des propositions d'animation (public aisément repérable sur simple observation car demandeur)	Savoir utiliser seul l'outil informatique (ordinateur/tablette) Etre en capacité de s'occuper seul de ses démarches administratives, payer ses impôts, communiquer via le mail... <i>(Besoin secondaire : conserver une forme de lien social avec les proches et le monde extérieur)</i>	Formation aux compétences informatiques de base, accompagnement aux démarches administratives, à la dématérialisation <i>(Action secondaire : formation à l'Internet avancée, aux réseaux sociaux...)</i>	Maisons de retraite, associations locales, établissements de santé, travailleurs sociaux

Qui ?	Comment les repérer ?	Quels besoins ?	Quelles actions ?	Avec qui ?
Jeune en difficulté d'insertion, en rupture sociale et/ou familiale, en décrochage scolaire précoce (peut recouper les difficultés de l'illettrisme)	Avec l'aide des référents auprès des jeunes : travailleurs sociaux, Mission Locale, Pôle emploi, car tranche d'âge pas très présente dans les bibliothèques = frein éducationnel, image abimée de l'institution,	Retrouver une confiance envers les institutions publiques et leurs services, en ligne ou non. Rechercher un emploi, une formation, être en capacité de devenir autonome dans l'insertion pro (CV, lettres, entretiens) S'informer sur les droits sociaux et les aides	Actions de valorisation de la bibliothèque et des services publics : par le jeu, le groupe, la restauration de confiance Ateliers d'autonomisation sur Internet : accompagner la recherche d'information, la recherche d'emploi	Mission locale pour les jeunes de moins de 25 ans, Pôle emploi pour les travailleurs, travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, foyers pour jeunes travailleurs,

	donc de la bibliothèque	<i>(Besoin secondaire : déconstruire les pratiques nuisibles/dangereuses face aux médias et aux réseaux sociaux, travail sur l'identité numérique et les fake news)</i>	<i>(Action secondaire : ateliers de sensibilisation aux dangers de l'Internet, à la protection des données)</i>	associations de quartier/centres sociaux
--	-------------------------	---	---	--

A l'image des inégalités qui les frappent, les individus entrant dans l'une des catégories ci-dessus peuvent être transposés à d'autres situations sociales, économiques ou culturelles. Comme le rappelle le Conseil National du Numérique dans son fondamental rapport de 2013, les individus fragilisés vis-à-vis du numérique sont des cibles mouvantes, susceptibles de rencontrer des difficultés dans l'un des usages du numérique et une grande aisance dans un autre. Cette porosité entre les fragilités, ainsi que l'aspect très éphémère, très mouvant des usages numériques, rend le travail auprès de ces publics particulièrement difficile pour les professionnels de l'inclusion numérique.

D'autres publics pourraient tout à fait entrer dans le champ des exclusions numériques et faire l'objet d'une étude dans ce travail. Afin de délimiter celui-ci, il a été fait le choix de se concentrer avant tout sur des publics socialement ou culturellement défavorisés. Il aurait en revanche été intéressant de se pencher plus particulièrement sur le champ de l'inclusion numérique liée à l'accessibilité des personnes en situation de handicap, dont nous ne traiterons pas ici. Il a également été choisi de traiter des problématiques liées à un public adulte et majeur, aussi les questions d'éducation numérique ne seront pas évoquées dans ce mémoire.

2.1.3 Les usages du numérique : un perpétuel renouveau

Nous venons d'étudier, dans le contexte d'inégalités croisées et multiples, une large typologie d'individus pouvant être particulièrement concernés par les inégalités liées au numérique. Ces deux éléments sont à observer conjointement : les individus numériquement fragilisés existent au travers des inégalités qu'ils subissent, et ces inégalités se construisent des parcours parfois chaotiques des individus fragiles. Parce que ces individus subissent des inégalités d'accès, de pratique, de compréhension de l'Internet, des besoins spécifiques d'accompagnement et d'usages se construisent.

Les usages du numérique évoluent à un rythme particulièrement soutenu, qui n'est que rarement coordonné à celui des temps d'apprentissage. Contrairement à une croyance populaire, la démocratisation de l'Internet n'en a pas rendu son utilisation plus facile : elle aurait même pu avoir tendance à en augmenter la complexité. En effet, il existe aujourd'hui sur le web une telle abondance de contenus, que les codes d'appréhension de l'Internet en ont été multipliés. Nous l'avons vu, rares sont les publics à avoir le sentiment d'une totale maîtrise des outils numériques : cela est en partie imputable à la rapide évolution des usages, plus qu'aux innovations technologiques en elles-mêmes. Comme nous l'avons

évoqué avec la théorie des trois vitesses de l'innovation de Pierre Musso⁵¹, le rythme d'évolution des usages contredit et dépasse totalement celui de l'appropriation.

Selon le dernier Baromètre du numérique, les usages les plus répandus de l'Internet sont actuellement :

- le recours à l'administration dématérialisée, ou e-administration (deux tiers des Français de plus de 18 ans, en augmentation de plus de 30% en dix ans)
- le recours au e-commerce (plus de 60% des Français ont effectué au moins un achat sur Internet en 2017, avec une forte augmentation de la pratique de 2005 à 2013, puis un ralentissement)
- l'utilisation des réseaux sociaux (en constante augmentation depuis 2013, avec aujourd'hui 59% de la population française concernée)
- la recherche d'emploi en ligne (qui ne représente qu'un quart de la population mais qui touche plus particulièrement les jeunes et les bas revenus, les catégories sociales les plus concernées par l'emploi précaire et le chômage)
- les transactions et échanges entre pairs (qui concernent 28% des Français de plus de 12 ans, en augmentation de plus de 10 points depuis 2015)

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons cependant recensés d'autres usages nécessitant, de plus en plus, un recours obligatoire à l'Internet :

- La souscription et la consultation bancaire, les banques ayant réduit leurs horaires d'ouverture et accéléré la mise en ligne de leurs services
- La souscription à un contrat d'énergie ou d'assurance
- L'organisation des loisirs et des déplacements : les différentes compagnies de transports ayant en effet réduit drastiquement leur personnel d'accueil et de billetterie
- La parentalité, car de plus en plus d'écoles du primaire et du secondaire communiquent avec les parents sous une forme numérique (et notamment pour l'envoi des bulletins scolaires)
- La prise de rendez-vous médicaux : bien que cela ne soit encore pas totalement répandu, de plus en plus de médecins passent par le numérique pour leurs prises de rendez-vous.

La plupart de ces usages, hormis peut-être la recherche d'emploi qui fluctue en fonction des conjonctures économiques et des générations, sont l'apanage d'un monde très récent. Ces utilisations de l'Internet se sont principalement développées lors des sept dernières années, et ce de manière très rapide. Ce phénomène, que l'on englobe parfois dans l'expression de « transformation numérique de la société », a nécessairement provoqué des écarts entre compétences et besoins, excluant ainsi les publics les moins adaptés ou adaptables. Les principaux usages du numérique repoussent donc aujourd'hui les inégalités sociales plus loin : ils reproduisent les difficultés et les craintes. Philippe Denis, médiateur numérique, conférencier et formateur en usages numériques⁵², nous

⁵¹ Pierre Musso, *Usages et imaginaires des TIC*, op. cit.,

⁵² Philippe Denis est également président de l'association Camp'Tic, une association dédiée à l'apprentissage du numérique tout au long de la vie, et notamment à la formation à l'Internet et ses usages.

expliquait ainsi dans un entretien⁵³ avoir vu, en dix ans, son public évoluer et se déplacer vers les couches les plus populaires. Alors qu'il y a dix ans, le public de la médiathèque et des outils numériques était encore issu des classes sociales les plus diplômées et aisées, celui-ci a progressivement évolué vers les classes les plus défavorisées. En même temps que la dévalorisation du quartier entourant la médiathèque, les individus les plus socialement fragilisés ont été poussés dans l'urgence de manipuler l'outil numérique, urgence imposée par une société de plus en plus connectée.

2.2 LE PASSAGE VERS UNE SOCIÉTÉ CONNECTÉE

Dans l'introduction de son article « La révolution numérique : technique et mythologies », paru en 2010, le professeur Pierre Musso écrivait :

« La numérisation » a été érigée aujourd'hui au rang de mythe rationnel indiscutable qui s'imposerait aux sociétés et aux politiques publiques pour prédéfinir des choix de société. Une ébriété technologique s'est emparée des acteurs.⁵⁴

L'utilisation, volontairement provocatrice, du terme « ébriété » suffit à démontrer le fossé qui a pu s'installer entre les visions politiques fantasmées d'une société du tout numérique, et les besoins et réalités des publics en charge d'appréhender ces nouveaux usages du numérique. Par ailleurs, cette citation nous permet de souligner l'aspect inévitable de la transformation numérique de nos sociétés : elle serait ainsi vécue comme un succès, un progrès ou une innovation par certains, ou comme une souffrance, un défi ou une difficulté par d'autres.

2.2.1 Politiques publiques : des besoins oubliés

Comme nous avons pu l'évoquer dans le chapitre précédent, les politiques publiques en faveur d'une large diffusion du numérique ont été principalement impulsées par l'Union Européenne. Les enjeux étaient, sans doute, plus importants : de très grandes disparités d'accès et de maîtrise de l'Internet existaient encore entre les pays européens au début des années 2000. Sans que ces inégalités aient été complètement résorbées, l'Union Européenne a cependant fait un travail important, à partir du milieu des années 2000, pour promouvoir la diffusion d'un apprentissage du numérique.

La Commission européenne publie le 1^{er} juin 2005 un nouveau plan stratégique pour le numérique, intitulé « i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi ». Si dans le titre, l'accent semble une nouvelle fois mis sur les opportunités économiques qu'offre le numérique, le contenu du plan lui tranche pour la première fois avec les discours politiques précédents. Alors que jusque là, la plupart des textes se focalisaient sur l'extension des accès et de la connectivité, ce plan s'attardait enfin à parler de l'inclusion sociale qui aurait dû être rendue possible par le numérique. Ainsi, la conférence ministérielle de Riga de 2006 fut intitulée « ICT for an inclusive society »⁵⁵, et évoqua pour la première

⁵³ Entretien réalisé par téléphone le 28/05/18

⁵⁴ Pierre Musso. « *La Révolution numérique* » : techniques et mythologies. La Pensée, 2008, pp.103-120. <hal-00479598>

⁵⁵ Les TIC pour une société inclusive

fois les priorités de la lutte contre les inégalités numériques : notamment les difficultés rencontrées par les personnes âgées, mais aussi l'accessibilité des personnes souffrant de handicap. Ces deux publics, complétés en France par une action soutenue envers les demandeurs d'emploi, ont constitué les publics d'origine de l'inclusion numérique.

En 2010, un nouveau programme financé et piloté par la communauté européenne viendra appuyer ces recommandations, et marquer définitivement la distance prise par les décisions gouvernementales françaises envers les textes européens. Ce programme, nommé Digital Literacy 2020, ou DLit 2.0, envisage la diffusion du numérique non plus dans ses usages fondamentaux ou restreinte à un type de public majoritaire (par exemple, les personnes âgées), mais à tous, le plus largement possible. La première catégorie d'étude de ce programme concerne notamment la « E-citoyenneté », soit l'alliance entre la démocratie en ligne, les services dématérialisés et le commerce en ligne. Dans son mémoire d'étude, Alexandre Tur relate la tentative, infructueuse, de la Bpi pour faire appliquer ce projet. En effet, le programme DLit semblait tout disposé à trouver sa place dans le champ, déjà largement conquis, de la formation en bibliothèque. Malheureusement, les directives et institutions françaises ne suivront plus, à partir de cette période, les perspectives européennes. Le dernier plan numérique national, intitulé France numérique 2020, a une nouvelle fois aligné les décisions avec les intérêts économiques, et ce au détriment manifeste des besoins réels de la population.

L'une des illustrations de ce décalage entre les intérêts de l'État liés au numérique et ceux de la population se trouve dans le récent Plan France Très Haut Débit, dont la campagne de communication martèle efficacement l'accès à du bon haut débit pour tout le territoire français d'ici 2020. En effet, on retrouve derrière ce plan des acteurs publics, tels que l'Agence du numérique ou encore le Conseil National du Numérique, mais également beaucoup d'acteurs privés du secteur des télécoms, notamment le groupement des Fournisseurs d'Accès à l'Internet (les FAI). Il est donc légitime de penser que les intérêts politiques d'un accès démocratique à l'Internet croisent ici les intérêts économiques des FAI à déployer plus largement leurs réseaux, afin de multiplier leurs abonnements. C'est cette dualité des intérêts politico-économiques qui peut, en certains cas, endommager la prise en compte des besoins les plus urgents ou des zones les moins couvertes. Dans une émission diffusée sur France Inter le 31 juillet 2018⁵⁶, dans laquelle il est notamment rappelé que 541 communes françaises sont encore totalement coupées de l'Internet, un témoignage parmi d'autres a particulièrement retenu notre attention.⁵⁷ Il s'agit de l'analyse apportée par Sébastien Dufromentel, président de la Fédération FDN, qui regroupe des Fournisseurs d'Accès à Internet associatifs. Celui-ci explique que la majorité des collectivités territoriales ont fait le choix de laisser l'organisation du déploiement de la fibre optique aux opérateurs commerciaux. On remarque alors que la priorité a été donnée aux territoires les plus fortement peuplés, bien que ceux-ci soient déjà plus largement équipés, car représentant un plus fort potentiel commercial. Les territoires les moins peuplés,

⁵⁶ France Inter, le Téléphone sonne, émission animée par Arnaud Bousquet et diffusée pour la première fois le 31 juillet 2018. Disponible en replay : <https://www.franceinter.fr/emissions/le-telephone-sonne/le-telephone-sonne-31-juillet-2018> [consulté le 01/08/18]

⁵⁷ Il à noter en outre, même si nous y reviendrons bien plus largement lors d'une prochaine partie, que lors de la même émission un témoignage a corroboré la thèse avancée par ce mémoire. En effet, une femme habitant le Lot et ayant renoncé à installer l'Internet chez elle pour cause de débit trop lent a rappelé aux personnalités invitées que le seul accès Internet dont elle disposait depuis était celui des médiathèques environnantes, véritables constructeurs du territoire.

eux, n'ont pas été prioritaires, malgré le besoin manifeste. De son point de vue, l'enjeu se situerait donc dans la construction d'une régulation nationale des acteurs commerciaux afin de mailler le territoire d'une connexion équitable. Comme le rappelait justement l'introduction de l'émission, les usages du numérique sont aujourd'hui devenus trop inévitables, trop répandus pour que l'on puisse laisser des habitants sans la possibilité d'une connexion.

2.2.2 L'Enjeu national d'une société connectée

En quelques années, l'inclusion numérique est passée d'un besoin sous-jacent à la figure d'un enjeu national. En effet, si le rapport de 2013 du Conseil National du numérique posait les bases des engagements à tenir, c'est véritablement depuis 2015 que les procédures se sont accélérées. L'Agence du numérique mène de front plusieurs plans pour la modernisation de la société, couvrant ainsi les chantiers les plus importants. L'intérêt renouvelé pour la question de l'e-inclusion touche jusqu'aux plus hautes sphères de l'État. Ainsi, le président de la République Emmanuel Macron déclarait vouloir mettre en place, dans les premiers temps de son mandat :

« Une stratégie d'inclusion à destination de ceux qui rencontrent des difficultés à utiliser le numérique en développant avec les associations et les collectivités, un réseau d'accompagnement sur le territoire qui proposera du temps de soutien et des formations aux outils et aux services numériques ». ⁵⁸

Cette stratégie, qui a depuis été lancée par le secrétaire d'État au numérique, Mounir Mahjoubi, renouvelle l'attention du public et des médias sur la question de l'inclusion numérique. L'enjeu est encadré d'une campagne de communication efficace : il suffit pour cela d'effectuer une simple requête sur un moteur de recherche pour réaliser l'amplitude des articles traitant de l'inclusion numérique. Si le sujet était auparavant l'apanage des chercheurs, des professionnels de la médiation numérique et des élus, nous assistons aujourd'hui à une vulgarisation de la notion à destination du grand public.

Il est intéressant ici d'interroger l'intention du gouvernement derrière cette large ouverture des débats. Sur le site société-numérique.gouv.fr, le gouvernement français met à disposition une présentation de la stratégie nationale pour un numérique inclusif. Mais il invite également l'internaute, le citoyen ici puisqu'appelé au débat national, à rejoindre une plateforme participative. Sur cette plateforme, il est laissé libre à la personne de rejoindre un groupe de travail afin de commenter, participer et rédiger sur l'un des aspects de l'inclusion numérique.

De même, les acteurs de cette stratégie basent leur communication sur le principe de la collaboration et de l'émergence de projets. Un appel à projet doté de 5 millions d'euros devrait ainsi être annoncé par le Président de la République dès la rentrée 2018. Cette stratégie, nous le voyons, se manifeste sous le régime de l'entreprenariat, et les collectivités ou acteurs privés sont encouragés à co-construire les projets. Sur le site inclusion-numérique.fr, lancé à l'occasion de la stratégie nationale, de nombreuses initiatives locales sont mises en avant : des projets montés par des conseils régionaux, des associations mais aussi des lieux

⁵⁸ Source : <https://www.numerama.com/politique/237520-les-propositions-cles-demmanuel-macron-sur-la-tech-et-le-numerique.html> [consulté le 01/08/18]

relevant des collectivités locales, par exemple les bibliothèques municipales. Le message nous semble clair : chacun est impliqué, à son échelle, dans la lutte contre les exclusions numériques et la transformation numérique de la société.

Le paradigme est ici fort : l'État, après avoir participé à l'augmentation des inégalités liées au numérique en dématérialisant assez brusquement beaucoup de services publics, s'engage désormais pour réparer une partie de ses erreurs. L'association Emmaüs Connect pointe pourtant du doigt ce passage précipité de services publics appuyés sur l'humain à des services publics appuyés sur la technologie. D'une manière générale, l'association a dénoncé par le passé la précipitation dans laquelle se construisent les nouveaux enjeux de l'inclusion numérique. Il est vrai qu'à en juger par la quantité de rapports sur la question (des rapports entraînant d'autres, puisque les collectivités sont appelées à réagir aux premières conclusions sur la stratégie nationale), cela donne le sentiment d'une brusque prise de conscience. Mais au-delà, nous avons le sentiment d'une urgence prise à bras le corps par les pouvoirs publics. En effet, la dématérialisation des services publics, dans le contexte de restrictions écologiques et d'une modernisation de l'État, semblait inévitable. L'opinion publique sur l'efficacité des services publics était fortement détériorée et les instances de l'État n'avaient donc de réel choix que cette dématérialisation rapide pour améliorer l'efficacité de leurs services.

Nous pouvons y voir ici la manifestation d'une vision dépassée de la lutte contre les inégalités numériques, proche de celle sur la résorption de la fracture numérique. Car dans le processus, les pouvoirs publics semblent avoir oublié deux éléments de taille : le premier est le manque de préparation des employés du secteur public à la réception et la propagation de ces nouveaux outils. Le passage au tout numérique nécessite pourtant la compréhension et la diffusion des enjeux dans tous les territoires, et donc la coopération des acteurs locaux. Dans le débat sur l'amélioration de l'expérience usager, les personnels administratifs semblent avoir été écartés.⁵⁹ Le deuxième élément réside dans les points de difficulté qui s'opéraient déjà dans les processus administratifs avant qu'ils soient dématérialisés. Si l'on considère que les services publics d'avant étaient lents, beaucoup s'accordent à dire qu'ils étaient parfois également compliqués. De nombreuses personnes, recoupant souvent les contours des individus fragilisés, renonçaient ainsi déjà à l'époque à leurs droits ou à l'exercice de leur citoyenneté par manque de compréhension des démarches. Leur numérisation ne simplifie en rien l'intention : nous appellerons cela l'administration à deux vitesses, d'une part la nouvelle rapidité administrative, d'autre part la lenteur républicaine, sorte de socle de difficultés liés aux instances de l'État, si profondément enraciné qu'il est très difficilement amovible.

2.2.3 L'exercice de la citoyenneté en ligne

En France, juridiquement, un citoyen est défini de la façon suivante :

⁵⁹ Nous verrons plus en avant de ce travail comment la problématique de la formation des employés a été gérée dans les bibliothèques de lecture publique afin de répondre aux engagements de l'inclusion numérique.

« Une personne qui jouit des droits civils et politiques et s'acquitte d'obligations envers la société ». ⁶⁰

Cette définition, légale, met l'accent sur la dualité qui s'exerce entre tout citoyen entre les droits et les devoirs. D'autres définitions inhérentes au langage courant, comme celle du dictionnaire Larousse, mettent davantage en exergue la notion de droits fondamentaux garantis par la Nation. ⁶¹ L'État est ce qui encadre l'ensemble des citoyens, mais également ce qui les protège et ce qui assure l'égalité entre tous.

L'exercice de la citoyenneté est encore bien différent. Exercer sa citoyenneté, c'est associer plusieurs droits fondamentaux garantis par l'État pour exister au sein de la société et notamment au sein du pouvoir démocratique. Dans la citoyenneté, qui représente une attitude plus qu'un statut juridique, les droits d'expression, de grève, de manifestation, de vote, d'association et de circulation se confondent. En résumé, l'exercice de la citoyenneté revient davantage à exercer des libertés qu'à faire valoir ses droits.

Dans la vie « réelle », l'exercice de ces libertés peut se faire principalement dans le champ du travail et des loisirs. Elles garantissent un traitement juste du citoyen face à la loi, mais aussi l'indépendance de sa liberté d'expression (ou plutôt, la non-interférence de cette liberté avec sa profession ou son statut). Sur le web, les contours ont immédiatement été plus flous, laissant le développement, dans un premier temps, d'un dépassement manifeste des libertés individuelles.

L'association la Quadrature du Net œuvre depuis 2008 pour défendre et garantir les libertés individuelles sur Internet. Elle a vu le jour dans un contexte politique très dense d'un point de vue des restrictions individuelles sur Internet. En effet, dans les premiers temps du web, les pouvoirs publics n'ont pas mesuré l'urgence de réguler les communications, les échanges et les contenus. Aussi très rapidement, le monde du web a acquis la réputation d'être « hors de contrôle », ou encore comme le rappelle une expression fréquemment utilisée à l'époque « une zone de non-droit ». ⁶² Ainsi, au début des années 2000, les pouvoirs publics vont reprendre en main cette zone d'échanges et de communication. De 2004 à 2009, ce ne sont pas moins de quatre textes de loi relatifs à la régulation de l'Internet qui seront promulgués. Entre 2009 et 2015, quatre autres textes verront le jour, la plupart étant vivement critiqués par la Quadrature. Ce que nous remarquons ici est le caractère extrêmement sécuritaire de ces lois : en effet, sur huit textes publiés, plus de la moitié (en comptant le projet de loi sur le renseignement) encadrent les outils de télécommunication et le monde du web dans un but de surveillance, de sécurité, de lutte contre les menaces terroristes. Les autres textes encadrent eux le droit d'auteur et le e-commerce, encore une fois, plutôt dans le but de sécuriser les échanges.

Nous le voyons ici : alors qu'il n'y avait quasiment aucune régulation sur le web, les gouvernements français successifs ont tous décidé de placer leurs priorités

⁶⁰ Source : <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/citoyen/citoyennete/definition/definir/quel-est-statut-juridique-citoyen.html> [consulté le 01/08/18]

⁶¹ La définition du mot « citoyen » par le Larousse est la suivante : Personne jouissant, dans l'État dont il relève, des droits civils et politiques, et notamment du droit de vote (par opposition aux étrangers). Source : https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/citoyen_citoyenne/16241 [consulté le 01/08/18]

⁶² Une expression que la Quadrature du Net associe à Nicolas Sarkozy, alors Président de la République. Source : http://www.liberation.fr/evenements-libe/2015/10/23/les-libertes-individuelles-sont-largement-menacees-sur-Internet_1408296 [consulté le 01/08/18]

dans une recherche de sécurité quasi absolue, plutôt que dans un encadrement des propos tenus sur les réseaux sociaux ou dans la création d'un web plus lisible et transparent pour les personnes en difficulté avec le numérique. Or nous l'avons vu précédemment : les difficultés de navigation et de compréhension de l'Internet corroborent très souvent les difficultés de la vie réelle. Parce qu'elles n'ont pas reçu une éducation suffisamment poussée ou parce qu'elles sont en rupture de la société, les personnes fragilisées sont souvent en méconnaissance de leurs droits fondamentaux. Ainsi les plus fragilisés manquent de moyens, d'outils pour s'informer. Ils n'ont pas la maîtrise des réseaux de l'information, ni la capacité de décoder cette information, par exemple sur les réseaux sociaux. Nous avançons ici que les personnes fragilisées par le numérique deviennent alors des cibles lorsqu'elles naviguent sur Internet. Leur fragilité les place en première ligne d'un grand nombre d'arnaques, de vols, de tentatives de corruption. Les personnes âgées peu à l'aise avec le numérique sont ainsi la première cible de ce que l'on nomme la « cybermalveillance », c'est-à-dire tous les délits qui peuvent être commis sur le web.

Ainsi, le monde du web et les outils numériques représentent pour ces populations un investissement à double tranchant. S'il peut être une opportunité pour s'élever dans la société et travailler ses compétences, il peut aussi être une source de violences, réelles ou symboliques. Même s'il n'est pas confronté à des tentatives frauduleuses, un individu peu à l'aise sur Internet reste symboliquement tenu à l'écart de tout un monde. De plus en plus de choses se passent sur les écrans : il peut donc y avoir, chez les personnes en difficulté avec le numérique, un sentiment d'exclusion de la société, de dénigrement de leur citoyenneté.

2.3 L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMERIQUE DANS LES MISSIONS DES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES

Les bibliothèques de lecture publique sont nombreuses à proposer l'accès à un espace numérique. Cette réalité n'est plus l'apanage des grandes bibliothèques telles que la Bibliothèque publique d'information : de nos jours, même de très petites structures peuvent avoir les moyens de proposer des actions autour du numérique. Grâce à la multiplication des supports pouvant se connecter à Internet (dont les tablettes et les smartphones, mais aussi les consoles de jeu vidéo) et grâce à l'évolution des compétences, le champ du numérique est définitivement entré dans les structures de la lecture publique en France.

Nous le verrons dans cette partie : les actions autour du numérique sont aussi nombreuses et diversifiées que les publics qu'elles tentent de toucher. En fonction des besoins, des moyens, des compétences, les bibliothèques traitent du numérique très différemment. Nous tenterons ici de broser le portrait des liens qui unissent la lecture publique et les champs du social, avant de rapprocher l'inclusion sociale et l'inclusion numérique des possibles missions fondamentales des bibliothèques.

2.3.1 Des bibliothèques historiquement engagées pour

l'intégration sociale

Il est possible de faire le rapprochement entre les bibliothèques françaises et le champ de l'insertion sociale dès les débuts du XX^{ème} siècle. En effet, cette époque voit s'affronter des professionnels des bibliothèques partisans des bibliothèques savantes, dédiées aux gens lettrés et éduqués, et d'autres, partisans des bibliothèques populaires, ouvertes au plus grand nombre. Bien qu'il ne soit pas encore question dans ces conceptions des bibliothèques d'intégrer à proprement parler le champ du social au travail quotidien, des groupements de bibliothécaires dits « modernistes » cherchent à faire évoluer le modèle des bibliothèques.

Eugène Morel est une figure du monde des bibliothèques à la fin du XIX^{ème} siècle. Celui-ci se rend en Grande-Bretagne et constate la place importante qu'a bas prise la bibliothèque dans la société et l'exercice de la démocratie. Revenant en France, il préconise la modernisation des bibliothèques françaises, notamment sur les questions des services, de l'accueil et de la place accordée aux enfants. La création de l'ABF en 1906 aide à faire avancer le débat parmi la communauté des bibliothécaires. On évoque alors à cette époque l'ouverture des bibliothèques au plus grand nombre, même aux classes les plus populaires, comme en témoigne l'engagement de Morel pour que les bibliothèques soient ouvertes à des horaires convenant au rythme d'un ouvrier.

Dans les gouvernements d'après-guerre, le réseau des bibliothèques municipales se met lentement en place. L'implication sociale de la bibliothèque est admise du fait qu'elle participe à la revalorisation d'un territoire : d'une commune, d'un quartier. Fabrice Chambon, conservateur des bibliothèques, démontre cependant dans son mémoire intitulé « Le rôle social des bibliothèques : Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ? »⁶³ que les moyens alloués ne seront pas à la mesure du chantier et des ambitions des bibliothèques municipales. L'administration privilégiant dans un premier temps les bibliothèques universitaires et les bibliothèques départementales, il faudra attendre le cours des années 60 et 70 pour voir les moyens augmenter, mais aussi le corps des bibliothécaires entamer des réflexions importantes sur la diffusion de la culture.

A partir des années 70, sur l'implication de municipalités innovantes, de nouvelles bibliothèques sortent de terre. Un effort conséquent est fait sur les espaces, l'architecture, la diversité des collections, mais aussi sur l'action culturelle. Ce sont les premiers temps de la médiation : l'objectif affiché est de faire venir jusque dans les bibliothèques des publics très éloignés de la culture. Dès lors, les bibliothèques vont également élargir le champ de leurs propositions culturelles, passant d'un rôle de prescription d'une culture « légitime » à un rôle de loisir, de découverte, d'apprentissage.

⁶³ Fabrice Chambon, Le rôle social des bibliothèques : Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?, Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib : Janvier 2010. Accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>

Le sociologue Jean-Pierre Vosgin, à l'occasion d'un colloque sur le rôle social des bibliothèques dans la ville d'aujourd'hui organisé le 1^{er} avril 2010, a rappelé la grande diversité des formes d'action sociale dans les bibliothèques. Selon lui, certaines actions sont historiques : notamment, la lutte contre l'illettrisme, les partenariats avec les écoles, les actions envers les publics empêchés... Ces dernières années ont cependant vu naître des actions allant plus loin encore sur le plan du rôle social des bibliothèques : actions hors-les-murs, service public centré sur l'utilisateur, gratuité, soutien à la formation et la recherche d'emploi, et bien entendu, actions en faveur d'une formation inclusive au numérique.

Si certaines bibliothèques historiquement engagées pour l'action sociale mènent à bien des projets depuis de nombreuses années (et notamment la Bibliothèque publique d'information, chef de file des questions sociales en bibliothèque), le débat perdure cependant au sein de la communauté des bibliothécaires, nourrissant conférences et colloques jusque dans la plus récente actualité. En effet, la conférence de clôture du dernier congrès ABF, organisé autour de la question « À quoi servent les bibliothèques ? » s'intitulait : « Doit-on accueillir tous les publics ? ». Il a réuni autour d'une table des professionnels de la lecture publique en proie à un débat de longue date : est-il du ressort des bibliothèques que d'accueillir des publics très éloignés des lieux culturels, et notamment les publics les plus socialement fragilisés tels que les personnes sans domicile fixe ?⁶⁴ Revenons aux engagements pris sur la question par un lieu tel que la Bpi. Depuis son ouverture, cette bibliothèque au cœur de Paris œuvre pour l'ouverture à tous, quelle que soit la situation sociale de l'utilisateur. Elle a notamment développé un large système d'accompagnement social par le numérique, à une époque où cela était encore très peu répandu. Grâce aux actions de la Bpi, mais également d'autres bibliothèques, nous allons à présent voir l'étendue du champ d'action pour le numérique dans les bibliothèques publiques.

2.3.2 Champ d'action des bibliothèques pour le numérique

Comme toute action culturelle, le numérique dans les bibliothèques de lecture publique française est arrivé progressivement et a fait l'objet de nombreuses réflexions. Il a d'abord servi d'appui à une modernisation fonctionnelle des bibliothèques : ce que l'on nomme « l'informatisation ». Puis le numérique a pris la forme d'un service innovant, notamment par l'apparition de ressources numériques disponibles en ligne, comme par exemple la mise à disposition de livres numériques. Enfin, comme nous l'avons vu, nombreuses sont les bibliothèques qui ont très tôt souhaité proposer à leur usagers un accès libre à l'Internet et aux nouvelles technologies.

C'est dans le sillon des EPN que l'idée d'une médiation numérique est apparue en bibliothèque. En effet, à l'instar des constatations sur l'aspect multidimensionnel de la fracture numérique, les bibliothèques ont réalisé l'efficacité relative d'un numérique mis à disposition sans médiation. Elles ont

⁶⁴ Nous reviendrons plus longuement, dans le cadre du dernier chapitre de ce mémoire, sur les conclusions apportées par cette conférence en particulier. La captation de la table ronde est disponible à cette adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=do98MWVNXIY> [consulté le 02/08/18]

donc développé des espaces plus indépendants, permettant de recevoir des groupes et d'instaurer des moments de formation, d'animation ou d'accompagnement.

Dans le cadre des recherches effectuées pour ce mémoire, nous avons eu l'occasion d'interroger de nombreux professionnels sur la nature de leurs actions en faveur du numérique. Il nous paraissait essentiel, dans un premier temps, de recenser les actions de médiation entreprises dans les bibliothèques de lecture publique d'aujourd'hui. Il en résulte par la création d'un tableau typologique des actions auprès du public. Ce tableau ne saurait être exhaustif et prend le parti, pour chaque type d'action, d'associer des verbes, des champs d'action et des exemples. Les observations relèvent cependant de l'étude des programmations numériques des bibliothèques, ainsi que des témoignages de bibliothécaires en charge du numérique et du multimédia.

Tableau typologique des actions auprès du public en bibliothèque de lecture publique				
ACCOMPAGNEMENT	ANIMATION	ATELIER	ACTION CULTURELLE	EVENEMENT
<p>Verbes : « Faire avec », « Faire à la place de », « Aider à »</p> <p>Champs : Plutôt celui du social et du pédagogique. On parle d'accompagnement lorsque l'on aide à l'apprentissage, de manière progressive et personnalisée, ou lorsque l'on aide ou fait à la place de démarches, administratives ou autres.</p> <p>Exemple : Aide à la rédaction d'un CV.</p>	<p>Verbes : « Animer », « Amuser », « Découvrir »</p> <p>Champs : Plutôt celui du ludique, de la découverte, du jeu. On parle d'animation lors des activités avec les enfants, ou lorsque l'on fait découvrir un service ou une ressource de manière amusante, pratique, interactive.</p> <p>Exemple : Tournoi de jeux vidéo</p>	<p>Verbes : « Faire », « Essayer », « Apprendre »</p> <p>Champs : Plutôt celui de l'expérimentation, du faire, du progressif. On parle d'atelier lorsque l'on veut faire découvrir un outil ou apprendre à un public à utiliser quelque chose.</p> <p>Exemple : Ateliers découverte de l'imprimante 3D</p>	<p>Verbes : « Encourager à », « Donner envie de », « Eduquer à »</p> <p>Champs : Plutôt celui de l'incitation, de la démonstration. Faire de l'action culturelle, c'est encourager à apprendre, à s'intéresser au champ culturel, c'est susciter la curiosité.</p> <p>Exemple : Une exposition.</p>	<p>Verbes : « Marquer », « Transformer », « Rassembler »</p> <p>Champs : Plutôt celui de l'immédiat, de l'envergure, de l'éphémère et du marquant. Faire de l'événementiel, c'est voir grand, avoir pour objectif de rassembler autour d'une date, d'un thème, de quelque chose de fort.</p> <p>Exemple : Une projection ou un concert.</p>

En ce qui concerne le numérique, les types d'actions les plus représentés sont l'accompagnement, l'animation et les ateliers. En fonction des besoins des publics

et des réalités du terrain, la forme de l'accompagnement est celle qui ressort le plus fréquemment : en effet, c'est la forme de médiation qui répond le mieux aux besoins liés à l'urgence, notamment l'urgence de l'e-administration et des services dématérialisés. Lorsque les bibliothèques dépassent le cadre de l'urgence et de la réponse immédiate, elles choisissent souvent de valoriser le numérique à travers des ateliers de pratique ou des animations, plutôt liées au jeu, aux loisirs. Nous avons constaté lors de nos recherches que dès lors qu'une bibliothèque propose des services numériques, un socle commun d'action peut se retrouver. La base de ce socle est l'accès libre, le plus souvent gratuit, à une connexion et des ordinateurs. Cet accès s'organise dans des espaces très souvent retranchés/isolés voire indépendants du reste de la bibliothèque. Dans ces espaces, des animateurs ou médiateurs dans leur immense majorité qualifiés accueillent les usagers. La plupart de ces espaces numériques proposent à leur public, en plus de l'accès matériel, des formations de base à l'informatique, permettant d'appréhender l'outil mais aussi les fonctionnalités essentielles de l'Internet (mail, navigateur, recherche...).

Une fois ce socle acquis, de nombreuses bibliothèques proposent des formations sous la forme d'ateliers à de l'informatique plus avancée, notamment sur la maîtrise de certains logiciels ou de fonctionnalités plus complexes d'Internet (réseaux sociaux, retouche d'images, création de blogs/sites web...). Suivant les endroits, on peut trouver dans les bibliothèques des actions autour de la culture numérique, ce qui prendrait plutôt le ton de l'action culturelle. Ce type d'atelier, de rencontre ou de conférence n'est pas le seul fait des bibliothèques les plus dotées. En effet, nous avons observé des actions de sensibilisation à la culture numérique envers un public retraité très intéressantes au sein de la bibliothèque municipale de Montalieu-Vercieu, une petite commune du Nord-Isère.

D'un point de vue des publics, les personnes âgées et les personnes en situation de fragilité sociale (notamment les demandeurs d'emploi) sont les plus représentés. Statistiquement, les lieux de médiation numérique dans les bibliothèques de lecture publique sont davantage fréquentés par les femmes que par les hommes, notamment lorsque la bibliothèque se trouve dans un territoire socialement défavorisé.⁶⁵ Enfin, l'une des médiations numériques qui semble primer sur tous les territoires est celle de l'accompagnement aux démarches administratives, et ce, de manière exponentielle et continue.

2.3.3 Social et numérique, quid des missions fondatrices ?

Nous venons de le voir : dans la réalité actuelle du métier de bibliothécaire, les champs du social et du numérique sont de plus en plus imbriqués. De manière générale, les actions en faveur du numérique dans les bibliothèques ont suivi trois facteurs déterminants :

- La conjoncture politique : beaucoup de bibliothèques se sont, en toute logique, calées sur les recommandations des pouvoirs publics pour mettre en place leurs actions en faveur du numérique. Ainsi, au début des années 2000, alors que les décisions politiques reflétaient surtout une volonté de résorber la fracture numérique, les bibliothèques se sont massivement équipées d'ordinateurs et de

⁶⁵ Nous reviendrons plus amplement sur cette analyse dans une partie suivante, avec notamment le témoignage de Philippe Denis, médiateur numérique dans les bibliothèques de Lorient. Celui-ci pose un regard sociologique très intéressant sur la surreprésentation des femmes dans les ateliers numériques.

connexions internet. De plus, à la même époque, s'équiper de matériel informatique et proposer des services numériques participait à la modernisation de l'action publique, ce qui explique le choix de beaucoup de communes de faire entrer le numérique à la bibliothèque.

- Les évolutions technologiques : en suivant l'objectif fondateur des bibliothèques de proposer à leurs publics une ouverture culturelle sur le monde, les bibliothèques se sont ainsi naturellement ou plus difficilement calées sur le rythme des innovations. Bien entendu, les bibliothèques avec le plus de moyens financiers ont été les plus impliquées sur l'achat de matériel innovant. Le rythme d'évolution des TIC a ainsi trouvé sa place dans certaines structures, avec notamment l'apparition du matériel nomade (principalement les tablettes et les liseuses), mais aussi d'outils technologiques de pointe permettant la construction, le loisir, le jeu, la découverte, le code, la créativité...

- Les évolutions sociétales : c'est là le propre des bibliothèques ; s'adapter aux évolutions de la société et proposer aux individus qui la composent des réponses à leurs besoins d'apprentissage, de recherche, de loisir, de découverte... Il est donc naturel que les bibliothèques se soient transformées avec les populations, au fil des générations, pour arriver à ce qu'elles sont aujourd'hui. Sur le plan de l'inclusion numérique, l'une des transformations de société majeures de ces dernières années reste celle de la dématérialisation des services publics. Les bibliothèques, face à ce besoin pressant exprimé par la population, ont donc adapté leurs réponses et leurs services.

Pour autant, l'intégration progressive du social et du numérique dans les bibliothèques de lecture publique répond-t-elle aux missions fondamentales que se sont fixées celles-ci ? Lorsque l'on observe de plus près les textes fondateurs des bibliothèques en France, nous pouvons constater que certains passages prédisaient déjà l'alliance du numérique et du social. En effet, le Manifeste UNESCO pour la bibliothèque publique, écrit en 1994, annonçait déjà :

« Les collections et les services doivent faire appel à tous les types de supports et à toutes les technologies modernes [...] Il est essentiel qu'ils soient d'excellente qualité, répondant aux conditions et besoins locaux. Les collections doivent refléter les tendances contemporaines et l'évolution de la société de même que la mémoire de l'humanité et des produits de son imagination.⁶⁶ »

Ainsi, la nécessaire réflexion sur la place de l'action sociale et du numérique dans le champ d'action des bibliothèques pose sans cesse de nouvelles questions. Nous le voyons, la dualité de ces deux positionnements contribue à élargir les missions des bibliothèques, à faire de ces lieux des lieux hybrides, de rencontre entre beaucoup d'intérêts et de besoins différents. Il est évident, et nous le verrons plus amplement dans le dernier chapitre de ce mémoire, que les bibliothèques ne constituent pas les seuls lieux d'action en faveur d'un numérique social et inclusif. Mais leur place centrale sur le territoire français confronte aujourd'hui les professionnels des bibliothèques à une ambivalence : celle de la vision d'un métier, en interne mais également renvoyée par les usagers, qui se confronte à la fois à l'idéal fondateur des bibliothèques et aux réalités engendrées par la société.

⁶⁶ Manifeste de l'UNESCO pour la bibliothèque publique, rédigé par l'Ifla et l'Unesco, 1994. Accessible en ligne : <https://www.ifla.org/node/7270> [consulté le 15/08/18]

CHAPITRE 3 : LA BIBLIOTHÈQUE DE LECTURE PUBLIQUE : LIEU DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?

3.1 L'ACCUEIL DE PUBLICS FRAGILISÉS EN BIBLIOTHÈQUE

De ses textes fondateurs à son actualité récente, la bibliothèque de lecture publique a toujours tenu un rôle, plus ou moins actif, dans l'intégration sociale des individus. Nous venons de le voir, il existe beaucoup de possibilités d'action en faveur de l'inclusion sociale. De fait, la bibliothèque de lecture publique est définie en 1991 par le Conseil supérieur des bibliothèques comme « un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie »⁶⁷. Le caractère facultatif des bibliothèques, pourtant inscrit tel quel dans la loi, est de moins en moins considéré par les collectivités. Les bibliothèques semblent avoir trouvé une place au sein de l'appareil sociétal, accueillant des publics de plus en plus diversifiés, à défaut d'être de plus en plus nombreux. Malgré cela, la présence en bibliothèque des publics dits « fragilisés » comme nous les avons évoqués précédemment suggère une nouvelle prise de position de la part des bibliothécaires. Parce que les professionnels des bibliothèques ne sont pas préparés à l'accueil social, ni à être confrontés à des parcours de vie difficiles, l'accueil de ces publics constitue à la fois un enjeu d'ouverture et une remise en question.

3.1.1 Repérer, rassurer et accueillir : un enjeu de

communication positive pour les bibliothèques

Dans une partie précédente, nous avons vu quels pouvaient être les points de différenciation des divers publics fragilisés étudiés par ce travail de recherche. Ils possèdent cependant des freins communs pour laquelle la réponse tient dans ces trois phases : repérer, rassurer et accueillir.

Lors de l'arrivée des technologies de l'Internet pour le grand public, certaines personnes ont été promptes à prédire la mort des bibliothèques. Temples de l'information, celles-ci seraient alors évincées par Google et autres GAFAM, et tomberaient en désuétude. Bien loin de ce constat alarmant et alarmiste, la réalité a rendu le destin des bibliothèques bien meilleur. Selon la dernière enquête sur les Publics et usages des bibliothèques en 2016, commandée par le ministère de la Culture⁶⁸, les bibliothèques françaises sont passées entre 2005 et 2016 de 35,1% à 40% de fréquentation sur le total de la population française. Au-delà de ce taux de fréquentation annuelle, on estime que 91% des français se sont rendus dans une bibliothèque au moins une fois dans leur vie.

⁶⁷ Conseil supérieur des bibliothèques, Charte des bibliothèques, 7 novembre 1991. Accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf> [consulté le 02/08/18]

⁶⁸ Ministère de la Culture, Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016. Accessible en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/content/download/164877/1847464/version/3/file/Etude%20publics%20et%20usages%20version%20def.pdf> [consulté le 02/08/18]

Ce chiffre apparaît comme une excellente nouvelle pour l'avenir des bibliothèques publiques françaises. Cependant, il n'évoque qu'une réalité factuelle, et non l'aspect symbolique. Si la plupart des gens fréquenteront un jour une bibliothèque publique, cela ne signifie pas qu'ils en comprennent les enjeux, les objectifs, parfois même l'utilité. « À quoi servent les bibliothèques ? » n'était-il pas le dernier thème sélectionné par l'ABF pour son congrès annuel ? Il n'est donc pas mal venu de dire que plus que jamais, les bibliothèques ont intérêt à communiquer positivement sur leurs actions, afin d'améliorer leur perception par l'utilisateur et les potentiels usagers.

Les publics fragilisés rencontrent des difficultés qui glissent ou se répandent sur tous les aspects de leur vie. Globalement, ils manifestent un manque d'éducation aux médias, aux nouvelles technologies mais aussi à la culture et à ses codes. Au-delà de l'âge, de la langue maternelle ou de la difficulté à lire et à écrire, ce qui réunit ces publics défavorisés est un manque d'outils intellectuels et cognitifs pour comprendre le monde, d'autant plus lorsqu'il est dématérialisé. On peut rencontrer chez eux une certaine méfiance envers les institutions, et particulièrement envers les lieux culturels. En effet, à l'inverse des impôts ou des tribunaux, les bibliothèques n'apparaissent pas toujours aux yeux de la population comme un besoin primordial et même parfois comme une dépense publique inutile. La perception qu'en ont la plupart des Français laisse à deviner un important travail de communication à venir : en effet, 60% des Français de plus de 15 ans ne viennent jamais en bibliothèque, car ils « préfèrent acheter des livres » ou simplement parce qu'ils « n'en voient pas l'utilité ». Ils ne sont cependant que 13% à être ce que l'on appelle des « non-usagers absolus », c'est-à-dire n'étant jamais venus en bibliothèque. La part globale des personnes jugeant la bibliothèque peu utile reste très faible, bien qu'elle soit en augmentation depuis 2005. Cette augmentation s'explique par la grande évolution des services proposés combinée à une vision erronée et obsolète de la bibliothèque portée par ces non-usagers, qui imaginent donc la bibliothèque comme un lieu plus très actuel.

Beaucoup de ces réfractaires des bibliothèques subissent les inégalités sociales liées aux classes les plus défavorisées. Nous avons donc toutes les raisons de croire qu'ils constituent aussi, pour certains d'entre eux, les personnes éloignées du numérique et mises en difficulté par celui-ci. Certains de ces publics entretiennent avec la bibliothèque un rapport de nécessité : c'est ce que démontrent très bien les études de publics publiées par la Bpi, et notamment l'ouvrage « Des pauvres à la bibliothèque ». Les populations pauvres, justement, peuvent détourner le sens de la bibliothèque tel que donné et perçu par celles et ceux qui y travaillent. On vient en bibliothèque pour avoir chaud ou avoir frais, pour utiliser les prises électriques ou tout simplement se retrouver en groupe. Les professionnels des bibliothèques peuvent alors accueillir malgré eux ces publics si spécifiques, parfois soumis à des urgences, d'ordre sociales ou numériques, ou comme nous l'avons vu dans la partie précédente, alliant les deux.

L'inclusion numérique, si considérée dans toute sa dimension sociale, implique d'aller au devant de ces publics spécifiques. Si l'on omet les éloignés géographiques et générationnels, les publics dits « fragilisés » ne se tourneront pas naturellement vers le lieu culturel pour trouver réponse à leurs problèmes. Comme souligné plus haut, ces publics entretiennent avec les institutions un rapport d'obligation et de dépendance, notamment avec les services sociaux. Ils ne cultivent donc pas, pour la majorité, une image positive des services publics, quels qu'ils soient. Il s'agit là de la problématique des non-usagers, que les

professionnels des bibliothÈques tentent de conquÉrir par divers moyens. L'un de ces moyens sont les actions dites « hors-les-mur », qui consistent à aller au devant des publics éloignés, jusque dans les lieux qui leur sont familiers, souvent à l'aide de véhicules type « bibliothÈques mobiles »⁶⁹. Ces actions participent à la deuxième phase nécessaire à l'inclusion numérique : rassurer. Nous verrons dans une partie à venir que l'ensemble des partenariats pouvant être constitués entre les bibliothÈques et les autres acteurs publics (services sociaux, impôts, CAF, Pôle Emploi) ou privés (associations, notamment) constituent également une excellente façon de répondre à la phase deux.

Puisque nous envisageons désormais plusieurs façons de repérer les publics qui se tiendraient à distance des actions d'inclusion numérique en bibliothèque, et que nous venons d'évoquer plusieurs solutions pour rassurer leurs angoisses liées à l'institution, il reste à trouver des solutions à la troisième phase : celle de l'accueil. Accueillir ces publics dans de bonnes conditions ne relève pas de l'évidence : il est encore trop peu fréquent, dans les formations type « métiers du livre » ou dans les formations professionnelles sur les bibliothÈques, de trouver des propositions directement liées aux publics de l'inclusion numérique. Nous le verrons donc, il se joue dans l'accueil des publics fragilisés en bibliothèque un enjeu fort d'équilibre entre des besoins, parfois liés à l'urgence, et la vision d'un métier, un positionnement professionnel loin d'être des plus évidents.

3.1.2 Question de formation : comment se préparer à accueillir ces publics ?

Les métiers des bibliothÈques font partie de ces métiers que l'on prédisait s'éteindre. Depuis la révolution du numérique pourtant, nous l'avons vu, les bibliothÈques n'ont jamais été aussi populaires. Cela tient principalement dans l'effort de diversification et d'amélioration des services rendus à la population. Derrière cette diversification des missions se cache bien entendu une diversification des compétences, et un long parcours de formation pour beaucoup de professionnels de la lecture publique.

Dans le long entretien qu'il nous a accordé, Philippe Denis, médiateur numérique de la médiathÈque de Lorient, nous a confié que lors de son arrivée dans les médiathÈques de la ville à la fin des années 90, il était alors le seul à posséder une quelconque maîtrise des outils numériques. Cette anecdote vient ici appuyer notre propos : alors que l'explosion d'internet pointait le bout de son nez à la toute fin des années 90, les formations des bibliothÉcaires n'avaient vraisemblablement pas anticipé le mouvement en proposant aux futurs professionnels de se former aux outils numériques. Philippe Denis a bénéficié de l'aisance « naturelle » de sa génération pour les nouvelles technologies.

Mais aussi pouvons-nous trouver à cette fin de millénaire des excuses quand à ce retard de formation au numérique. Comme nous l'avons évoqué, nous sommes alors en pleine explosion de la bulle internet, et les nouveaux usages se développent si rapidement qu'ils excluent d'un coup une grande partie de la population. Les seules personnes alors à l'aise avec le numérique semblent adhérer

⁶⁹ L'action hors-les-murs, que nous n'avons pas la place de détailler davantage, concerne bien évidemment une large palette d'actions, dépassant ainsi le seul schéma, déjà ancien, du bibliobus.

à l'une des trois « métaphores constitutives » qui guident les pratiques des TIC selon le professeur Lucien Sfez.⁷⁰ La première est « avec » : c'est la figure de l'ingénieur. La deuxième est « dans » : c'est le modèle des « bidouilleurs », aujourd'hui plutôt des hackers. La dernière est « par » : l'homme c'est la figure du geek.

Cette situation semble avoir de nos jours évolué. Les formations initiales des professionnels des bibliothèques, à savoir les diplômes d'IUT, de licence et les masters « métiers du livre » ont progressivement intégré à leur programme de la formation au numérique. Il nous faut cependant constater que la plupart de ces formations proposent un enseignement technique au numérique : apprentissage de logiciels, initiations au code, à la création de contenu en ligne, à la numérisation, à l'archivage numérique... Aujourd'hui encore, peu de formations initiales proposent à leurs élèves des modules liés à la médiation du numérique, et encore moins aux problématiques de l'inclusion numérique. Comme le souligne Silvère Mercier dans un billet de blog intitulé « Former les bibliothécaires à la médiation numérique »⁷¹, qu'il en aille des formations initiales ou continues, les seuls professionnels des bibliothèques ayant été sensibilisés aux problématiques d'inclusion numérique ont été les catégories B+, A ou A+, à savoir les cadres. C'est le cas de l'Institut National des Etudes Territoriales (INET), qui a intégré sur le modèle des politiques territoriales de la formation aux enjeux de l'inclusion numérique pour les élèves conservateurs territoriaux.

Cette situation concernant les formations initiales et continues des professionnels des bibliothèques se retrouvent dans les réalités quotidiennes du métier. Lors que nous interrogeons des bibliothécaires qui travaillent aujourd'hui, en 2018, sur l'inclusion numérique, nous réalisons que la plupart manquent de moyens de se former à l'évolution des usages et des besoins liés au numérique. Il existe un décalage de plus en plus visible entre les formations dispensées aux futurs professionnels des bibliothèques et les réalités de terrain auxquelles ils seront confrontés. Cela a pour incidence d'inciter de plus en plus d'entre eux à se former sur leur temps libre, sur la base de leur seule appétence, et sans le soutien de leur hiérarchie. Nous prendrons ici l'exemple, volontairement anonyme, d'une jeune femme travaillant dans la médiathèque municipale d'une commune de moins de 10 000 habitants du territoire girondin. A l'instar de Philippe Denis, cette personne est arrivée à la médiathèque par l'intermédiaire d'un emploi-jeune. Elle a reçu une formation dite « de terrain » via la directrice de l'établissement. Historiquement, cette petite médiathèque qui est au cœur d'une ville populaire a toujours pratiqué un peu d'inclusion numérique : notamment de l'accompagnement aux démarches en ligne. Dans cette tâche, l'établissement était jusqu'à l'année dernière épaulé d'une association locale de lutte contre la fracture numérique. Après le départ en retraite de la responsable de la médiathèque, notre témoin s'est retrouvée seule à la médiathèque. La présence de l'association lui est donc devenue rapidement indispensable : en parallèle cependant, elle s'est formée aux outils, aux usages et à la culture numérique, par goût personnel. Sa hiérarchie ayant appris ses compétences numériques ont fait le choix de ne pas renouveler le partenariat, pourtant bénévole, avec l'association, laissant notre témoin avec la lourde tâche

⁷⁰ Lucien Sfez, *Critique de la communication*, Seuil, 1992

⁷¹ Silvère Mercier, *Former les bibliothécaires à la médiation numérique*, posté sur le blog *Bibliosessions* le 21 janvier 2016. Accessible en ligne : <http://www.bibliosession.net/2016/01/21/former-les-bibliothecaires-a-la-mediation-numerique/> [consulté le 02/08/18]

de reprendre l'ensemble des activités numériques en plus de la gestion de la médiathèque, ouverte plus de 15h par semaine.

Ce témoignage ne saurait être un exemple isolé, mais il n'est pas le seul frein professionnel pouvant être placé au devant d'actions d'inclusion numérique. En effet, même lorsque les moyens sont mis en œuvre par la collectivité, l'organisation d'ateliers ou d'animations d'inclusion numérique ne rencontrent pas toujours un consensus au sein des équipes. Travailler sur l'e-inclusion mobilise des compétences de pédagogie numérique, mais aussi un savoir-faire quant à l'accueil des publics fragilisés, aux parcours de vie parfois chaotiques. L'inclusion numérique questionne la légitimité des lieux de la lecture publique à recevoir et accompagner de tels publics, quand historiquement il relèverait plutôt du rôle des services sociaux et des associations d'insertion. Florence Schreiber des médiathèques du réseau de Plaine Commune, dans l'entretien qu'elle nous a accordé lors de la préparation de ce travail⁷², nous a ainsi démontré comme les réticences du personnel peuvent être parfois plus longues à travailler que les réticences des élus politiques. Elle estime ainsi que si les choses se font parfois sous le coup des réalités de l'urgence, il est essentiel que les cadres des bibliothèques gagnent progressivement la confiance et l'approbation de leurs équipes pour mettre en place une politique d'inclusion numérique efficace. Pour en revenir à la question de la formation, une telle attitude proactive des cadres des bibliothèques pourrait en effet permettre de pallier les manques des formations initiales et continues du personnel non encadrant des bibliothèques publiques.

Enfin, une dernière difficulté, et non des moindres, se pose sur le chemin de l'inclusion numérique en bibliothèque. Là où les institutions à caractère social reçoivent l'habilitation à manipuler avec les usagers des données personnelles, les personnels des bibliothèques naviguent constamment à la frontière entre l'acceptable et l'interdit. Les limites sont difficiles à définir, surtout quand la bibliothèque est le seul ou le meilleur établissement en termes d'équipement numérique et de compétences d'accompagnement sur le territoire. Or la demande d'accompagnement aux démarches est croissante : le dernier baromètre du numérique nous apprend qu'un tiers des Français estiment qu'un lieu neutre (ni le foyer ni le travail, en d'autres termes un tiers-lieu) doté d'accompagnants formés est le meilleur endroit pour améliorer ses compétences numériques. La bibliothèque, en tant qu'établissement culturel le plus répandu sur le territoire, semble correspondre à cette description. Elle rencontre naturellement un grand succès lorsqu'elle propose des actions d'inclusion numérique, comme nous l'ont confirmé tous les professionnels interrogés. Les pouvoirs publics en charge des réflexions numériques ont commencé, lors de ces derniers mois seulement, à se questionner sur les limites de la légalité lors de l'accompagnement au numérique. Ainsi, on peut entrevoir dans le rapport de mai 2018 sur la stratégie nationale pour un numérique inclusif quelques prémices de solutions, notamment dans la recommandation numéro 3 : « 3. Disposer pour chaque service public dématérialisé de sites "miroir" permettant aux aidants numériques de simuler les démarches en ligne sans manipuler les données personnelles de la personne accompagnée »⁷³

⁷² Entretien réalisé par téléphone le 04/04/18

⁷³ Mission société numérique, *Rapport et recommandations stratégie nationale pour un numérique inclusif*, mai 2018, p.11. Accessible en ligne : https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf

3.1.3 L'exemple des médiathèques de Plaine-Commune :

quand le territoire exige des compétences multiples

Nous l'apercevons à travers les lignes de ce mémoire : la question de l'inclusion numérique en bibliothèque n'apparaît pas encore comme une évidence, mais elle est pourtant très présente dans le quotidien des bibliothèques publiques. La demande d'accompagnement au numérique est aujourd'hui si fréquemment posée aux bibliothèques qu'elle entre dans l'imaginaire collectif : ainsi, l'une des scènes du dernier film du réalisateur Ken Loach, *Moi, Daniel Blake*, nous le démontre. Le personnage principal, Daniel Blake, rencontre une fragilité sociale et économique. Il se retrouve dans une bibliothèque publique afin d'y effectuer des démarches en ligne : très peu habitué à l'outil numérique, il sollicite l'aide d'une bibliothécaire qui tente de lui prodiguer des conseils techniques pour mener à bien sa démarche.

La position des bibliothèques quant à l'affût de ces demandes est singulièrement la même : l'adaptation, l'aide de premier niveau, la réponse, parfois, à des situations aussi urgentes et dramatiques que celle de Daniel Blake. Dans ce domaine, un réseau de lecture publique française se démarque depuis de nombreuses années : celui des médiathèques de Plaine-Commune.

L'agglomération de Plaine-Commune représente l'association de 9 communes du département de la Seine-Saint-Denis (93), soit un total de plus de 400 000 habitants pour 23 médiathèques. Ces établissements reçoivent en moyenne plus de 120 000 visiteurs par mois, ce qui représente une fréquentation massive et continue. En outre, les médiathèques du réseau de Plaine-Commune se situent sur un territoire qui cumule beaucoup de difficultés sociales : 25% des habitants du réseau sont dépendants d'un des dispositifs du RSA, dont 60% de femmes seules avec des enfants. En 2004, le département acte le transfert total des compétences de lecture publique au réseau de Plaine-Commune. A partir de cette époque, les établissements vont connaître une hausse significative de la fréquentation, et grâce à un soutien politique et financier très important, beaucoup de médiathèques verront le jour pour mailler le territoire. La question du numérique, comme nous il nous a été expliqué par Florence Schreiber, responsable du numérique sur le réseau, était déjà centrale il y a de cela 15 ans. Sur place, beaucoup des utilisateurs non-inscrits viennent pour les services numériques : les usages les plus recensés sont liés à l'information juridique, à la recherche d'emploi et à l'autoformation.

En raison du contexte lié aux réalités du territoire, l'accompagnement à la recherche d'emploi est l'action prioritaire. Elle est mise en place par les médiathèques mais également par des espaces numériques très actifs dans la plupart des services publics (exemple : dans les espaces Pôle Emploi). Mais la précarité du quotidien des personnes les plus fragilisées rend parfois difficile la tenue d'un processus d'inclusion numérique : la régularité, qui pourrait être la clef, est remise en cause. Le besoin d'initiation aux bases du numérique tel qu'observé à Plaine-Commune est ainsi très fort : il est sans cesse à renouveler, et prend trop de temps pour pouvoir être pris en charge parfaitement. De plus, le territoire de Plaine-Commune est régulièrement confronté à la problématique de l'urgence : comme le soulignait Florence Schreiber, les bibliothèques reçoivent souvent des populations en grande précarité, qui nécessitent un besoin de prise en charge immédiate dont le ressort n'est pas forcément des bibliothèques. Egalement, les

médiathèques du réseau ont été largement confrontées lors de ces dernières années à de grandes arrivées de populations migrantes, dont l'effet d'arrivée soudaine et l'utilisation, nous l'avons vu, quelque peu déroutante des lieux n'a pas été sans poser de souci.

Ainsi, le réseau de Plaine-Commune semble cumuler les prédispositions à une action en faveur de l'inclusion numérique : cela fait donc de lui l'exemple « parfait » de notre étude. Pourtant, si les décideurs politiques ont représenté un fort soutien de ces actions, l'inclusion numérique n'a pas été aussi évidente à mettre en place. Tout d'abord, d'un point de vue interne aux professionnels du réseau : beaucoup de personnes ont ainsi exprimé leur inquiétude ou désapprobation à l'inclusion numérique en bibliothèque. Les raisons exprimées sont souvent une peur de mal faire et de s'engager trop loin dans l'intimité de l'usager, d'outrepasser l'éthique que l'on demande à l'agent de service public. L'inquiétude s'exprime aussi sur le fait d'effectuer un travail ressenti comme « du champ de l'action sociale » et notamment de se confronter à des parcours de vie difficiles, pour lesquels les professionnels des bibliothèques seraient très mal formés.

Face à ces difficultés, les cadres du réseau des médiathèques de Plaine-Commune ont su trouver des solutions qui peuvent apporter ici, dans le cadre de ce travail, des réponses pratiques à notre problématique. Sur la question du rapport à l'urgence, il a rapidement été décidé que l'aide apportée aux personnes en difficulté devait être multiple : une non-segmentation des problèmes a été mise en place. Concrètement, cela signifie que l'accompagnement numérique se fait sur plusieurs plans, et pas uniquement celui du social. Les accompagnants encouragent la résolution des difficultés numériques tout autant que l'appropriation d'un contenu lié aux loisirs ou à l'apprentissage. Ainsi, les médiathèques du réseau de Plaine-Commune tentent d'encourager l'empowerment de personnes au départ fortement fragilisées par le numérique. Lorsque l'urgence s'est faite trop massive, trop présente, les médiathèques du réseau ont eu le réflexe de développer des partenariats avec l'ensemble des acteurs locaux de l'inclusion numérique : les services publics eux-mêmes (ils travaillent notamment beaucoup avec les impôts qui forment les bibliothécaires à la dématérialisation), les associations de terrain, les EPN... Sur le plan des ressources humaines, une attitude très bienveillante est accordée aux réfractaires de l'inclusion numérique. La participation aux projets est laissée libre au volontariat, bien que cela implique un gros travail de recherche de la part des responsables. Il nous a été confié la difficulté de tenir dans le temps des relations efficaces de travail : les personnes impliquées vont et viennent, il faut souvent tout reconstruire. Mais lorsque les équipes sont constituées, c'est souvent grâce à une implication très enthousiaste, car ceux qui participent à l'inclusion numérique sont ceux qui y croient beaucoup. L'objectif des médiathèques de Plaine-Commune n'est cependant pas de devenir le centre d'accueil des urgences numériques, ni le simple lieu de l'accompagnement au démarche : comme le soulignait habilement Florence Schreiber, même dans l'inclusion numérique, il est important que la médiathèque reste le lieu neutre de l'évasion, un endroit qui ne ramène pas aux difficultés de la vie comme la plupart des institutions publiques, mais bien le lieu de l'échappatoire.

3.2 INCLUSION NUMERIQUE ET BIBLIOTHEQUES

3.2.1 Rapport Orsenna : l'inclusion numÉrique au cœur

des priorités

Avec l'exemple –il faut bien l'avouer, assez unique- de la réponse des médiathèques de Plaine-Commune aux problématiques de l'inclusion numérique, la bibliothèque nous semble maintenant être un lieu plausible pour l'accompagnement des plus fragilisés au numérique. Cela, sous les deux conditions d'un fort soutien politique et d'une grande ouverture aux partenariats et à l'entraide. En matière de politique, les récentes études sur l'inclusion numérique n'ont que rapidement évoqué la place des bibliothèques. Dans les dernières conclusions de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, les mots « bibliothèque » ou « médiathèque » n'apparaissent que six fois en l'espace de 88 pages.

En juillet 2017, la ministre de la Culture Françoise Nyssen charge l'académicien et écrivain Erik Orsenna d'une grande étude sur les bibliothèques françaises d'aujourd'hui. Ces conclusions seront rendues en février 2018 dans un rapport poétiquement intitulé : « Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain... ». Contrairement à ce que ce titre indique, le rapport remis par Orsenna permet en outre de souligner l'importance des actions numériques dans les bibliothèques françaises. Pour la première fois, un acteur de la sphère publique (ici, un ambassadeur de bonne volonté mandaté par le gouvernement) met en lumière le lien hautement positif qui existe entre la formation au numérique et les bibliothèques. Ainsi, dès la page 22 du rapport, Erik Orsenna et ses collaborateurs écrivent :

« Nous avons été impressionnés par l'engagement des agents des bibliothèques (très souvent appuyés par des partenariats avec les associations) et leur professionnalisme pour accueillir et accompagner ceux qui, souvent, n'ont plus rien. Sens du service public, sens du service au public ... beaux exemples en tous cas de ce que peuvent faire les bibliothèques pour lutter contre les exclusions. »⁷⁴

Les termes « d'engagement » et de « professionnalisme » employés ici par les rapporteurs nous renvoient tout naturellement à la problématique de ce mémoire, celle de la lutte contre les e-exclusions, elle aussi inhérente à la question d'un engagement professionnel. C'est ainsi qu'en fin de rapport, Erik Orsenna et Noël Corbin ont consacré l'une de leur conclusion au nécessaire engagement des bibliothèques dans « la lutte contre la fracture numérique ». Plus qu'une lutte unique contre une fracture unique, Erik Orsenna met en exergue le besoin d'une lutte solidaire et professionnelle contre des fractures multidimensionnelles et plurielles. Il écrit ainsi :

« 20 % des Français, soit 13 millions de personnes, ne savent pas se connecter à Internet. Un plan national pour l'inclusion numérique va être lancé dans les prochains jours. Les bibliothèques doivent en faire partie, comme elles sont déjà

⁷⁴ Ministère de la Culture, *Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain*, rapport rédigé par Erik Orsenna et Noël Corbin, février 2018, p.22

(et seront encore plus demain) au coeur de la politique de la ville. [...] Justement, les bibliothèques offrent des lieux, des matériels et leurs personnels peuvent être mobilisés. Mais les 20 % évoqués ci-dessus ne sont pas les usagers des bibliothèques. Pour aller vers eux, les bibliothèques ont tissé des partenariats avec de très nombreuses associations qui interviennent dans le champ social »⁷⁵

Dans ces quelques lignes, Erik Orsenna rappelle ainsi certains des points essentiels de l'inclusion numérique que nous avons soulignés précédemment : la nécessité d'un matériel, d'une politique publique et de formation professionnelle en faveur de l'inclusion numérique. Il insiste également sur l'aspect essentiel de la construction d'une politique collective, de partenariats : ainsi, les conclusions du rapport Orsenna dressent les premières lignes de la proche conclusion de ce mémoire.

3.2.2 Ouvrir plus, ouvrir mieux mais surtout en ligne

L'une des recommandations les plus médiatisées au sein du rapport Orsenna a, sans surprises, été celle de l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques. La mesure était attendue : de nombreux acteurs culturels, en premier lieu desquels les politiques, se sont engagés en faveur d'une large extension des horaires d'ouverture. L'origine même du lancement de ce grand rapport sur les bibliothèques a souvent été rapportée à un besoin de convaincre de la nécessité d'ouvrir les dimanches, comme le sont déjà les musées, les cinémas, les centres commerciaux... soit d'autres acteurs du temps libre, d'autres repères sur la carte du loisir.

Le rapport d'Erik Orsenna est bien plus largement en faveur d'une bibliothèque généralement plus ouverte que simplement ouverte le dimanche. C'est la vision qu'il dépeint dans la partie de son rapport intitulée « Ouvrir plus, ouvrir mieux ». Ce titre fait en outre référence à un ouvrage fondamental puisque pionnier des questions d'extension des horaires d'ouverture : le même « Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques », coordonné par Georges Perrin pour les Presses de l'Enssib.

Dans une partie de ses conclusions, Erik Orsenna écrit :

« Face à la diversité des rythmes de vie et au manque de temps ressenti par un grand nombre de citoyens, il convient de développer des services 24h/24 : boîtes de retour des livres, e-services (prolongation et réservation des documents en ligne, VOD, ebook...), mais aussi de développer l'accès à l'information qui permet de mieux gérer son temps (information sur les horaires d'ouverture, les fermetures exceptionnelles, les événements...) »⁷⁶

Cette recommandation, qui s'appuie sur les observations réelles des deux rapporteurs, n'est pas sans nous rappeler la fragilité qui s'opère parfois sur les services en ligne des bibliothèques de lecture publique. Dans les faits, une grande partie des bibliothèques françaises disposent d'un site web dédié sur lequel proposer à leurs usagers des informations et des services. En 2015, ce chiffre s'élevait à 71% des bibliothèques desservant des communes de plus de 2000

⁷⁵ Ministère de la Culture, *Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain*, op. cit., p.65

⁷⁶ *Ibid.*, p.54

habitants.⁷⁷ Sur ces sites, les bibliothèques offrent le plus souvent un accès en ligne à leur catalogue, et des informations pratiques sur l'établissement : horaires, modalités d'inscription et de prêt...

Seulement 25% des bibliothèques municipales, en 2015, proposaient cependant à leurs usagers des services en ligne de type ressources numériques. Cela s'explique par une immense disparité entre les grandes et petites communes : ce chiffre s'élevant à 74% pour les communes de 40 000 à 100 000 habitants, mais descendant à 13% pour les communes de 2000 à 5000 habitants.⁷⁸ En 2014, l'ouvrage *Ouvrir plus, ouvrir mieux* établissait pourtant le lien essentiel entre la notion d'ouverture et celle de présence en ligne. Les services en ligne d'une médiathèque sont leur fenêtre sur le monde, le reflet qu'elles renvoient. Même en menant des activités physiques de hors-les-murs, les publics éloignés de la bibliothèque s'en rapprocheront d'abord via le site internet. Ces sites doivent donc être des interfaces attractives et donner à voir le meilleur des bibliothèques. Les publics fragilisés de l'inclusion numérique sont tout autant concernés : nous l'avons vu, si 12% des Français s'estiment non internautes, beaucoup d'autres ont une utilisation partielle de l'internet, incomplète ou mal maîtrisée. Il est donc d'un enjeu capital pour ce public de parvenir à trouver facilement l'information en ligne : les bibliothèques ont un rôle à jouer dans la lisibilité et l'intelligibilité de leurs interfaces web.

En effet, les bibliothèques sont au cœur de la dématérialisation de la société. Nous l'avons vu, tous les services publics sont aujourd'hui concernés, et non plus seulement ceux liés à l'administratif ou aux finances. Il y a derrière les ressources en ligne accessibles 24h/24 un enjeu de société, car d'accès permanent à des formes de culture, où que l'on soit, à toute heure et tout période de l'année. Mais ces services, mal amenés, peuvent tout à fait contribuer aux inégalités numériques. Lors d'un récent projet sur les ressources numériques mené dans les petites bibliothèques de l'Isère, nous avons pu réaliser l'inquiétude que peuvent provoquer des ressources numériques trop rapidement mises en place, mais également la satisfaction qu'elles apportent lorsque maîtrisées. Dans ces bibliothèques dont le principal public est celui des retraités, les usages du numérique sont souvent à accompagner et reconstruire. Lors d'une animation autour des ressources numériques, nous avons présenté durant plusieurs heures à des groupes de visiteurs l'étendue des possibilités des ressources numériques du département de l'Isère. Plusieurs personnes nous avaient alors confié avoir abandonné l'utilisation de ces ressources par incompréhension d'une manipulation ou d'une fonctionnalité. Ces mêmes personnes nous ont expliqué, à l'issue de la séance, se sentir à présent rassurés, et avoir le sentiment que ces ressources numériques pourront les aider à créer des liens familiaux, notamment avec leurs petits-enfants plus adeptes des nouvelles technologies. En recherchant l'accompagnement individualisé, il est donc possible de faire apparaître les ressources numériques comme une chance plutôt que comme un obstacle. Ce phénomène d'abandon à la première difficulté technique est courant, et c'est le même qui opère lorsqu'une personne renonce aux soins en ligne, à l'achat d'un abonnement de transport, à la demande d'une aide sociale... La solution pourrait ici apparaître dans

⁷⁷ Source : Ministère de la culture, Synthèse nationale des données d'activité 2015 des bibliothèques municipales, 2017, p.21. Accessible en ligne : <http://www.culture.gouv.fr/content/download/173560/1926347/version/2/file/synthese2015.pdf> [consulté le 05/08/18]

⁷⁸ *Ibid.*

l'accompagnement personnalisé. Nous allons cependant voir qu'il n'est pas si évident à mettre en place.

3.2.3 Publics fragilisés : s'adapter aux usages ou demander l'adaptation ?

Notre expérience au sein des bibliothèques pour la plupart rurales du département de l'Isère nous a appris la grande efficacité d'une médiation personnalisée. Ailleurs, le constat semble être le même : qu'il en aille des acteurs publics d'inclusion numérique ou des acteurs privés. Au cours du long entretien mené avec l'antenne lyonnaise d'Emmaüs Connect, cette notion a été l'une des premières à ressortir. Le besoin d'une prise en charge individuelle est celui qui, ces dernières années, se fait le plus fréquent. La diversité des situations sociales font que les besoins d'inclusion numérique sont immenses et que, bien souvent, une personne en difficulté passe la porte d'un lieu de l'accompagnement numérique pour trouver une réponse immédiate à un problème bien défini.

Les services du développement numérique à la Bpi ont fait le même constat : depuis des années que la bibliothèque propose des ateliers numériques, la demande ne ralentit pas. En l'absence d'un cadre défini pour les requêtes individuelles, les personnes en grande difficulté abondent avec leurs bagages technologiques, leurs inquiétudes, leurs besoins immédiats. Afin de pallier, du moins en partie, ce possible capharnaüm de besoins exprimés, la Bpi a choisi elle de miser sur l'humain. Ainsi, comme nous l'expliquaient François Patriarche et Salomé Kintz⁷⁹ lors de notre rencontre, les ateliers numériques de la Bpi ont d'abord été conçus sur un large appel à la participation. Deux appels à volontaires successifs ont ainsi permis de recruter une équipe d'une quinzaine de personnes, en constante progression. Ces équipes proposent, organisent et coordonnent 19 types d'ateliers différents, dont au moins 7 différents chaque mois. Dans le fonctionnement des ateliers, il a été décidé de limiter la jauge à 8 personnes, encadrées par deux animateurs. La Bpi voulait encourager un accompagnement très personnalisé, où un accompagnant expliquerait et l'autre pourrait vérifier, faire avec, résoudre les problèmes individuels.

Il est évident, avec une équipe totale de plus de 210 personnes, que la Bpi pouvait se permettre de mobiliser plus de personnels dans ses actions en faveur de l'e-inclusion. D'autres bibliothèques moins équipées ont en revanche fait d'autres choix. A Montalieu-Vercieu comme à Lorient, les ateliers sont organisés sur le modèle de l'entraide : les usagers les plus à l'aise avec les questions posées peuvent intervenir, décider d'accompagner une personne plus en retard, décider d'alimenter un débat, voire même, dans le cas de la petite commune du Nord-Isère, proposer et mener une conférence sur un thème de la culture numérique au choix. Ce processus d'encouragement à la collaboration permet à des établissements moins dotés de continuer à mener des actions d'inclusion numérique de qualité, et ce, peu importe les moyens humains ou financiers mobilisés par la collectivité.

⁷⁹ François Patriarche et Salomé Kintz font partie du groupe des ateliers numériques à la Bpi. Ils appartiennent respectivement aux départements Vivre et Lire le monde, et sont chargés de valorisation des collections autoformation et de la coordination et valorisation des ressources électroniques. En outre, François Patriarche fait partie du groupe de 4 personnes ayant été à l'origine des ateliers numériques de la Bpi (dans leur forme actuelle, soit depuis janvier 2014).

Il arrive pourtant que le modèle de la collaboration et de la solidarité ne soit pas compatible avec les difficultés numériques exprimées dans les ateliers. En effet, Philippe Denis nous expliquait qu'en vingt ans, il n'avait pas vu se désempiler une seule fois ou presque ses ateliers d'apprentissage des bases du numérique. Les débutants du numérique, les plus fragilisés, sont constamment renouvelés d'un point de vue sociologique : aussi, alors qu'il y a dix ans les demandeurs d'emploi étaient très représentés, le public âgé et féminin est aujourd'hui majoritaire. Philippe Denis explique cela par une analyse personnelle très intéressante : selon lui, l'imaginaire technologique (le techno-imaginaire) entourant le développement des TIC a encouragé la mise à l'écart des femmes dans l'apprentissage des usages numériques. Très rapidement, puisque l'innovation technique était valorisée au détriment des possibilités sociales, le numérique est apparu comme pouvant s'apparenter au « bricolage », à quelque chose de scientifique, de masculin. Il constate par ailleurs que les seuls ateliers où le public masculin est majoritaire sont ceux ayant trait au Fablab de la bibliothèque, donc à la construction, au bâti, à quelque chose de manuel. Durant longtemps après l'apparition des premiers ordinateurs, le numérique c'était de la « bidouille », c'était savoir ouvrir une machine pour trafiquer les composants, les femmes en étaient donc globalement exclues. Ces femmes, d'une génération appartenant désormais aux plus de 50 ans, se sont progressivement affranchies de ces normes et se retrouvent donc désormais largement majoritaires dans les actions d'inclusion numérique.

Il existe donc aujourd'hui dans les bibliothèques une tension provoquée par la problématique de l'inclusion numérique : dans leurs moyens, dans leurs missions, les bibliothèques de lecture publique peuvent-elles répondre au besoin individuel, ou doivent-elles demander l'adaptation du groupe au fonctionnement global de l'établissement ? Cette question, qui se pose plus intensément encore sur les territoires les plus fragilisés, trouve parfois réponse dans la multiplication des solutions. Elle exige en tout cas des personnels des bibliothèques un effort constant d'équilibre et d'adaptation, tantôt à l'urgence des situations, tantôt au besoin collectif d'apprentissage du numérique, et notamment d'évolution de ses représentations. Un type de solution semble en revanche trouver sa place dans le temps long, dans la durabilité : celui de l'action commune, du partenariat local, étatique, de la collaboration entre les acteurs de l'inclusion numérique.

3.3 DEVELOPPEMENT DES PARTENARIATS : POUR ALLER PLUS LOIN ENSEMBLE

3.3.1 Trouver une juste place : une difficulté pour les bibliothèques

Si le modèle du partenariat semble être de plus en plus plébiscité par les bibliothécaires, c'est aussi parfois un modèle qui renvoie les bibliothèques à la fragilité de leur légitimité sur ces questions. Les retours d'expérience cumulés lors de la préparation de ce travail nous indiquent, dans leur majorité, une préparation insuffisante des bibliothèques à intervenir dans le champ de l'inclusion numérique. Pour beaucoup, l'imaginaire collectif joue : on rapproche encore trop souvent les actions d'inclusion numérique au seul objectif d'accompagnement dans les démarches administratives ou au retour à l'emploi.

Il est vrai que ces deux actions sont majoritaires dans le champ de l'inclusion numérique. Ce sont même, bien souvent, les deux besoins prioritaires qui amènent les actions d'inclusion numérique et l'engagement d'une collectivité. Mais ils ne constituent pas la grande diversité possible de l'inclusion numérique : ce sont, comme l'exprime Pascal Plantard dans son ouvrage *Pour en finir avec la fracture numérique* les « deux premières marches de l'escalier des cultures numériques ». ⁸⁰ La Mission société numérique estime même que ces deux interventions, à juste titre « récupérées » aux travailleurs sociaux, ne doivent constituer qu'une étape transitoire vers un objectif d'autonomisation, de mise en capacité du citoyen face au numérique, afin que celui-ci intÈgre à ses réflexes cognitifs et compétences une véritable littératie numérique.

Il faut bien avouer aujourd'hui que le paysage de la lutte contre les inégalités liées au numérique est encore bien restreint. Symboliquement repris par les pouvoirs publics, il est coordonné par des instances gouvernementales, impulsé par les projets des collectivités locales (au premier rang desquelles on retrouve souvent les départements), maintenu localement par la force associative et quelques engagements municipaux. Dans ce panorama global, les bibliothécaires que nous avons rencontrés ont exprimé la difficulté de trouver une juste place, qui soit celle de la réponse aux besoins d'une communauté, mais non celle d'un autre acteur de l'inclusion dont l'action serait déjà bénéfique.

Les bibliothèques de lecture publique sont, en 2015 et depuis déjà longtemps, le premier équipement culturel de proximité. ⁸¹ Sur le seul territoire français, 16 500 bibliothèques permettent à 83% des habitants d'accéder à une offre de lecture publique de proximité. Ce dense maillage du territoire pourrait suffire à propulser la bibliothèque publique au cœur des dynamiques locales, et notamment des projets d'inclusion numérique. Mais la bibliothèque n'est pas toujours la réponse la plus évidente. Dans certains territoires pauvrement dotés d'établissements publics et culturels, la bibliothèque joue le rôle de point central de la vie en collectivité. Elle est donc naturellement considérée comme légitime pour former les plus démunis au numérique, et ce, même si le personnel en place n'exprime pas une aisance avec la question. Sur d'autres territoires, l'action sociale est traditionnellement menée par d'autres acteurs communaux et le personnel de ces services est prêt à s'adapter aux outils numériques et à ce qu'ils engendrent d'inégalités. Mais la demande est croissante : on peut considérer que les 13 millions de Français en difficulté avec le numérique vont nécessiter un accompagnement supérieur à celui que les services sociaux locaux ou les bibliothèques municipales pourront proposer. Ainsi, dans certaines communes, la confusion encourage la division. C'est notamment le cas de cette commune girondine de moins de 10 000 habitants que nous évoquions précédemment. Nous tenons ici un exemple très significatif de cette difficulté, pour les bibliothèques, à s'installer dans la légitime place qu'elles devraient occuper contre les exclusions numériques. Au sein de cette commune, la médiathèque occupe historiquement une place sur les actions numériques. Elle a été épaulée, nous l'avons vu, par une association locale totalement indépendante, menée par des bénévoles et agissant pour l'inclusion numérique. Depuis que cette association, sur décision de la mairie, n'intervient plus à la médiathèque, elle a repris des locaux en centre ville pour son activité. Non loin de la médiathèque se trouve une maison de service équipée d'ordinateurs en libre service, mais de peu

⁸⁰ Pascal Plantard, *Pour en finir... op. cit.* p.148

⁸¹ Ministère de la Culture, *Bibliothèques municipales, données d'activité 2015, synthèse nationale*, 2017

de médiation. Dans cette situation plutôt originale, trois acteurs se partagent la responsabilité des actions d'accompagnement numérique, mais de manière indépendante. Les habitants de la commune se retrouvent donc, selon l'expression populaire, « pris entre deux feux », du fait d'un manque de clarté de la politique communale et d'une absence des partenariats entre les différents acteurs. La bibliothèque, par manque de moyens, redirige cependant beaucoup vers l'association locale, preuve de l'essentielle présence de ces structures neutres de toute prise de position, souvent précurseurs sur le plan de l'inclusion numérique.

3.3.2 L'action associative : un moteur d'initiatives

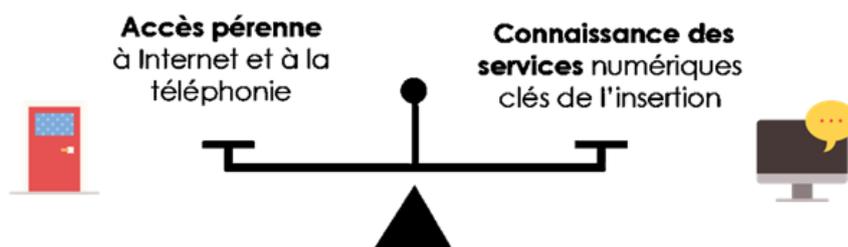
Lorsque qu'il s'agit de lutte contre les inégalités liées au numérique, un type d'acteur en particulier fait preuve, depuis toujours, d'un sens aigu de l'anticipation et du contact au public : il s'agit du secteur associatif. S'il est bien impossible de recenser autrement que localement les initiatives de chaque territoire dès les tout-débuts de l'ère internet, de nombreux projets et microprojets locaux maillent le territoire français depuis longtemps. Il suffit d'observer la manière dont les différents EPN se sont, au cours des années 2000, répartis dans le pays ! On pouvait alors retrouver des échelles de projet sur le plan national, régional, départemental, communal, et même à l'échelle de certains quartiers. Le tissu associatif s'est à cette époque largement densifié, bien que de manière inégale sur le territoire métropolitain : ainsi, les régions de l'ouest (et notamment la Bretagne) ainsi que l'Île-de-France ont été des territoires précurseurs sur les questions de lutte contre les inégalités numériques.

Les premières grandes associations nationales sur la question de l'inclusion numérique ont cependant vu le jour dans la lignée du « renouveau de l'intérêt public » ou plutôt dans la troisième phase d'intégration sociale du phénomène. En d'autres termes, leur apparition a naturellement suivi le courant des nouvelles réflexions gouvernementales sur l'amélioration de l'accès et de la formation à Internet. Leur création a en outre permis de nationaliser le débat, rendant d'un coup visible les nombreuses toutes petites actions ou structures qui œuvraient déjà dans l'ombre depuis des années. Dotées de moyens importants car le plus souvent branches de grandes associations caritatives ou d'ONG (Emmaüs, Bibliothèques sans frontières...), ces associations se sont engagées, nous le verrons, de manière entière et croissante, et particulièrement en faveur des publics les plus socialement fragiles. Là où les pouvoirs publics, au début des années 2010, étaient encore en train de requalifier et recenser les différentes situations liées aux fractures numériques, les associations permettaient une première unification des actions de terrain et une revalorisation générale du champ de l'inclusion numérique des publics les plus fragilisés. Quatre associations marquent aujourd'hui particulièrement le débat de la lutte contre les exclusions liées au numérique : Emmaüs Connect, WeTechCare, PIMMS et Bibliothèques sans frontières (BSF).

Emmaüs Connect a vu le jour en 2013, soit la même année que le rapport déterminant du Conseil national du numérique. Une nouvelle urgence venait d'émerger : récupérer et prendre en charge ces « exclus du numérique », ces personnes en grande fragilité à qui le numérique allait porter davantage de difficultés. L'association, branche émanant de l'association-mère de l'Abbé Pierre, était partie d'un constat simple : la société, se modernisant, offre des opportunités liées au numérique dont certaines personnes, en fragilité sociale, ne profitent pas.

Ainsi, elles sont exclues d'une forme « d'empowerment » du fait de leur non-maîtrise des outils, codes, usages numériques.

Sur le terrain en 2018, l'association dispose de 9 antennes, réparties sur le territoire métropolitain. Au sein de ces antennes, elle propose des permanences d'accueil disposant des « bagages numériques minimum », soit un accès solidaire aux outils (forfaits de téléphone négociés, ordinateurs à petit prix) et à des outils pédagogiques. Pour des publics souvent en grande difficulté, elle organise des parcours d'accompagnement, des bases de l'informatique vers l'autonomisation en ligne et notamment envers les services dématérialisés.



Source : Emmaüs Connect, juillet 2018

Figure 7 : Schéma des actions historiques d'Emmaüs Connect

Emmaüs Connect reçoit, historiquement, des publics socialement très diversifiés et notamment un grand public migrant et réfugié. L'association s'insère également dans des partenariats public/privé important : ainsi, l'antenne de Lyon travaille en collaboration avec la métropole de Lyon afin de former à l'accompagnement numérique les professionnels publics de l'insertion sociale (travailleurs sociaux). Au fil des années, Emmaüs Connect a ainsi développé une véritable expertise pédagogique dans le domaine conjoint de l'insertion sociale et l'accompagnement au numérique. Leur activité de formation professionnelle s'étend de plus en plus, selon ce qui nous a été confié. Pour développer cet aspect récent de leur action, Emmaüs Connect a ainsi créé une « start-up sociale » du nom de WeTechCare⁸². Cette nouvelle branche de leur action a eu pour rôle de prendre en charge le développement d'outils de médiation et d'inclusion numérique. WeTechCare se présente donc, selon les mots des travailleurs d'Emmaüs Connect, comme le pendant « technique » de la médiation réalisée par l'association. La start-up conçoit et réalise des plateformes dédiées à l'inclusion numérique, afin de permettre à l'action d'Emmaüs Connect de se déployer le plus largement et le plus efficacement possible : par exemple, les récentes plateformes Clic N' Job⁸³, dédiée à l'insertion professionnelle des jeunes, et Les Bons Clics⁸⁴, dédiée à l'accompagnement numérique de base.

Le duo formé par Emmaüs Connect et WeTechCare nous est décrit, par les principaux intéressés, comme essentiel dans le développement des activités d'inclusion numérique. Il englobe ainsi l'aspect humain de la médiation

⁸² Les anglicistes remarqueront bien sûr immédiatement le jeu de mot fait entre les mots « tech », la technologie, et « take », prendre, ici utilisé dans le sens de prendre soin de.

⁸³ Site internet de Clic N' Job : <https://www.clicnjob.fr/home-pro> [consulté le 05/08/18]

⁸⁴ Site internet des Bons Clics : <https://www.lesbonsclics.fr/> [consulté le 05/08/18]

individuelle et l'aspect technique des outils d'accompagnement. Ces dernières années, les deux structures se sont imposées comme essentielles sur le plan de la lutte contre les exclusions numériques. Leur travail a été si novateur qu'il a notamment inspiré le lancement de la stratégie nationale pour un numérique inclusif de décembre 2017, et les deux associations ont été choisies comme rapporteuses du premier rapport publié par la Mission Société Numérique. Dans le cadre de cette mission et dans un but de communication au grand public et aux collectivités, Emmaüs Connect et WeTechCare ont également créé le site inclusionnumérique.fr.

Si ces deux structures sont aujourd'hui les principaux acteurs privés de l'inclusion numérique en France, d'autres associations ont progressivement élargi leurs activités vers la lutte contre les e-exclusions. Le réseau des PIMMS (Point Information Médiation Multiservices) existe notamment depuis 1995 sur le champ de l'insertion sociale et de l'accompagnement des plus démunis. Les médiateurs sociaux du réseau PIMMS ont toujours œuvré pour la solidarité et l'aide aux personnes en difficulté avec les démarches quotidiennes. C'est donc naturellement que leur action s'est aussi élargie vers l'accompagnement à la dématérialisation des services publics. Mais contrairement à Emmaüs Connect, comme il nous l'a été expliqué lors de notre visite des locaux, le réseau PIMMS est inscrit dans la tradition du « faire à la place » et ce depuis bien avant la dématérialisation. Ils participent donc de la lutte contre les e-exclusions mais pas tellement, au sens d'Emmaüs Connect, pour l'inclusion numérique, puisqu'ils n'encouragent par la prise d'autonomie face au numérique.

Enfin, un dernier acteur, plus récent sur ce champ d'action, maille progressivement le territoire français. Il s'agit de l'ONG Bibliothèques sans frontières (Bsf) qui, outre ses activités historiques de déploiement mondial de la lecture et de la culture, agit également sur le champ du numérique. Depuis 2014, elle développe ainsi sur le territoire français le programme « Voyageurs du numérique » (anciennement « Voyageurs du code »), un programme destiné à accompagner l'appropriation du numérique via des ateliers d'initiation aux pratiques de l'Internet. Historiquement, leur action avait pour objectif de mener des initiations à la programmation informatique, et notamment dans les quartiers réputés pour être « populaires » (à Paris, à Marseille...). Depuis, le programme concerne l'ensemble du champ des compétences et de la culture numérique, afin de « former des citoyens numériques libres et éclairés ».⁸⁵

3.3.3 Travailler ensemble et pallier les inégalités de territoire

Nous le voyons ici : le champ associatif et privé à destination de la lutte contre les inégalités numériques est foisonnant. Beaucoup de moyens sont aujourd'hui mis en œuvre par ces structures : accompagnement local, formation des professionnels de l'action sociale, accompagnement pédagogique, actions hors-les-murs, développement d'outils numériques.... Des moyens que ne sont pas systématiquement capables d'aligner les structures publiques telles que les

⁸⁵ Tiré du site des Voyageurs du Numérique : <https://voyageursdunumerique.fr/le-projet/> [consulté le 08/08/18]

bibliothÈques. Ces associations ou structures privÉes partagent cependant toutes un autre point commun : historiquement, elles appartiennent au champ de l'action sociale. Qu'il en aille de l'immense Emmaüs, du rÉseau des PIMMS ou de BibliothÈques sans frontiÈres, toutes ont rÉalisÉ vers l'inclusion numÉrique un chemin vertical depuis l'inclusion sociale. Comme si, en dÉfinitive, le champ de l'inclusion numÉrique n'Était qu'une évolution technologique des mÉtiers d'accompagnement social. À *contrario*, les bibliothÈques ont trÈs tÔt revendiquÉ une empreinte sur la mÉdiation numÉrique et les évolutions technologiques, mais historiquement, celles-ci se sont trÈs peu impliquÉes dans le champ de l'accompagnement social. Il semblerait donc que le chemin vers l'inclusion numÉrique ne soit pas Également facilitÉ selon que les acteurs viennent du champ culturel et numÉrique que du champ de la lutte contre les inÉgalitÉs sociales.

Une fois de plus, ce travail d'étude nous amène à penser que les bibliothÈques semblent avoir tout à gagner à se rapprocher d'une dÉfinition plus sociale de leurs missions, puisqu'elles n'ont pas à accuser d'un si grand retard quant à la mÉdiation numÉrique et la mise à disposition d'outils et de nouvelles technologies. La mise en commun pourrait se prÉsenter comme la solution idÉale aux forces et faiblesses de chacun : or, sur le terrain, les actions communes se font encore rares. Dans un entretien qui nous a ÉtÉ accordÉ en avril 2018, l'antenne d'Emmaüs Connect de Lyon nous expliquait avoir le sentiment d'un intÉrêt tardif des pouvoirs publics locaux sur ces questions. Ainsi, sans repousser l'idÉe des partenariats, l'association avait le sentiment d'effectuer un travail plus efficace que de potentiels partenaires publics, tout en approuvant l'importance de lier les deux mondes.

Nous arrivons ici à la conclusion qu'il faut en effet parvenir à rejoindre les champs d'action publics et privÉs sur la question de l'inclusion numÉrique. En effet, si les structures associatives sont allÉes plus loin sur la question des mÉdiations, les bibliothÈques publiques reprÉsentent encore le premier point informatif de proximitÉ en France. En d'autres termes, là où il n'y a pas encore toujours le savoir-faire, il y a le public, de plus en plus demandeur.

Beaucoup de bibliothÈques et notamment parmi celles que nous avons interrogÉes ont ainsi fait le choix de structurer leur action d'inclusion numÉrique sur la base du partenariat. Reprenons une derniÈre fois l'exemple probant des mÉdiathÈques de Plaine-Commune, où l'engagement politique et professionnel pour un numÉrique trÈs inclusif et les fortes attentes du public ont menÉ à des partenariats trÈs efficaces : avec Emmaüs Connect, avec la CAF, avec Pôle Emploi, avec WeTechCare... Partout, la mise en commun prend de l'ampleur et se dessine comme une solution pÉrenne pour l'accompagnement au numÉrique. C'est ainsi que lors de sa parution en mai 2018, le rapport sur la stratÉgie pour un numÉrique inclusif proclame comme premiÈre conviction qu'il faut « adopter une dÉmarche rÉsolument collective ». Cet important rapport d'analyse des besoins a donc officiellement fait Émerger la nÉcessitÉ de collaboration. Il y est écrit :

« Agir pour un numÉrique inclusif suppose de fédérer et d'unir toutes les parties prenantes (État dont acteurs déconcentrés, opÉrateurs de services publics, collectivités, acteurs de l'action sociale, de la solidaritÉ, de proximitÉ et de l'insertion, professionnels de l'accompagnement numÉrique dont espaces publics numÉriques, bibliothÈques et mÉdiathÈques, tiers-lieux, acteurs Économiques, fondations) dans une action commune. »⁸⁶

⁸⁶ Mission société numÉrique, StratÉgie nationale pour un numÉrique inclusif, p.10

Ainsi, si les bibliothèques n'arrivent pas en tête des acteurs concernés, souvent pour des raisons de moyens ou de manque de formation à l'accueil de certains publics, elles ont tout de même un rôle clair et important à jouer dans les dispositifs d'inclusion numérique. Nous le voyons ici dans le discours officiel comme nous l'avons vu dans les réalités de terrain : ce rôle sera co-construit ou « ne sera pas », car souvent fragilisé par un manque de légitimation du rôle des bibliothèques publiques dans la lutte pour l'inclusion numérique. La coopération prend ici la forme d'une mise en commun : mise en commun des compétences, comme par exemple celle de la formation professionnelle d'Emmaüs Connect. Mise en commun des moyens ou des locaux, là où certaines bibliothèques ont beaucoup investi pour le numérique et cherchent à y donner un sens.

Il faut enfin peut-être repenser la localité. Sur le site de l'inclusion numérique, Emmaüs Connect et WeTechCare valorisent les initiatives locales et proposent même un accompagnement à la mise en place de projets d'inclusion numérique, notamment pour les collectivités. Sur le territoire, nous l'avons vu, et même à de très petites échelles, des structures existent et portent forcément les besoins d'inclusion numérique. Si ces structures ont aujourd'hui un besoin de se regrouper, les bibliothèques ont parfois aussi tout à gagner à laisser de la place aux acteurs les plus implantés et compétents sur leurs territoires : qu'il en aille des EPN, des associations... Nous l'avons vu, certaines structures historiques peuvent impulser les projets et agir en tirant les autres structures vers le haut.

CONCLUSION

« Avant de prendre une décision concernant la réduction de la fracture numérique, il est nécessaire de faire un pas de côté pour se rappeler que si l'usage est humain, une société e-inclusive ne pourra être que coopérative. », écrivait en 2011, en conclusion de son ouvrage *« Pour en finir avec la fracture numérique »*, l'anthropologue des TIC Pascal Plantard. À l'époque, il s'agissait de déconstruire des années de préjugés et de faux espoirs sur la possibilité d'une « réparation » miracle de la fracture numérique. Aujourd'hui, nous en sommes à (co)-construire une société dans laquelle le numérique ne serait non plus un frein, un obstacle ou une angoisse, mais bel et bien une chance pour la prise d'autonomie et l'intégration sociale.

« Une société inclusive : une société plus juste ? » Pourrait être la question qui se pose désormais. Sur tout le territoire et à toutes les échelles, les acteurs publics et privés se regroupent pour proposer l'accès à des lieux hybrides, multisectoriels, multiservices et surtout : ouverts à tous. La société actuelle tend ainsi à un rapprochement des services, par exemple, sur le modèle du centre Pierres Vives de l'Hérault, à la fois centre culturel, médiathèque et centre sportif et éducationnel. Se regrouper, physiquement, permet en outre de confirmer le vieil adage : « l'union fait la force » et donc d'apprendre des compétences et de la créativité des autres.

Beaucoup de voix s'élèvent aujourd'hui pour le dire : nous sommes tous concernés par l'inclusion numérique. Nous l'avons vu au travers de ce mémoire comme nous pouvons le constater dans nos vies et celles de ceux qui nous entourent : nous sommes tous susceptibles, un jour dans notre vie, d'être confronté à un numérique excluant. Les publics décrits dans ce mémoire sont certes les plus exposés, mais comme tout le monde, participent du maintien des services publics. Parce qu'ils fréquenteront forcément, à un moment de leur vie, un ou plusieurs services publics, la collaboration devient indispensable. Elle n'est plus une force ou un atout, mais est devenue aujourd'hui, sous le coup de l'urgence des situations, une nécessité.

Dans un récent mémoire d'études, Mathilde Herrero, conservatrice d'État des bibliothèques, souligne l'essentialité des bibliothèques de lecture publique dans l'accompagnement aux démarches en ligne et l'appropriation d'une dématérialisation express de la société.⁸⁷ En guise de conclusion de ce travail, nous ne saurons que souligner ce propos et rappeler qu'il s'inscrit ainsi dans un débat, si actuel qu'il est encore fortement instable, mais bel et bien important pour les bibliothèques.

Nous avons fait le choix, pourtant bien questionnable, d'utiliser en titre de ce travail le mot « lutte ». Il apparaît en effet des témoignages recueillis que les dernières années ont été une longue –et pourtant pas forcément douloureuse– lutte pour faire reconnaître les enjeux de l'inclusion numérique. Pascal Plantard, souvent cité lors de ces lignes, pourrait en témoigner et n'a pas manqué de le faire lors d'un récent passage radio dans l'émission de France Inter : « le Téléphone

⁸⁷ Mathilde Herrero, *Développer un accès aux services publics de proximité ? L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque*. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques, Villeurbanne : Enssib, mars 2018.

sonne »⁸⁸. Avec d'autres, souvent très localement, il est engagé dans une lutte pour dépasser les clivages d'une idée de fracture numérique et pour encourager la coopération des acteurs, souvent trop isolés les uns des autres. À l'heure où nous choisissons ce titre, il y a déjà plus de dix mois, la question de l'inclusion numérique était encore teintée de lutte. Au fil des mois et des recherches, nous avons vu les débats se transformer, et notamment depuis la mise en place d'une stratégie nationale, véritable avancée d'un point de vue de l'opinion collective. L'inclusion numérique n'est plus l'affaire de quelques chercheurs, de quelques travailleurs sociaux ou médiateurs numériques isolés : elle est l'affaire de tous depuis que nous avons réalisé, doucement, qu'elle concernait notre parent, notre voisin ou notre ami.

En introduction de ce travail, nous nous posons la question, visiblement très pratique, de comment les professionnels des bibliothèques pouvaient faire en sorte de s'inscrire dans le paysage de l'inclusion numérique et ainsi participer à une meilleure intégration sociale d'individus fragilisés. Ce mémoire aurait pu se vouloir, lui aussi, comme une collection de solutions pratiques, et être agrémenté d'outils destinés aux professionnels qui se posent encore la question. Nous aurions pu faire le choix, là encore comme Mathilde Herrero, de proposer des fiches pratiques sur l'inclusion numérique dans les bibliothèques. Cependant, il restait au cours de ces derniers mois à clarifier les notions, établir ou rétablir la parole de certains professionnels et confirmer les intuitions : notamment celle d'un grand élan, positif, de coopération entre tous les acteurs concernés. C'est ainsi, au travers de la parole de professionnels en poste dans les bibliothèques, mais aussi d'acteurs du secteur associatif, que nous avons construit dans ce travail une réponse à cet inévitable « comment ». Nous savions déjà, grâce au travail de longue haleine (la « lutte ») des chercheurs et des politiques « pourquoi » il faut travailler à une société numérique plus inclusive. Nous voulions, à l'aide d'exemples, de témoignages et d'un regard critique sur l'ensemble du chemin parcouru, répondre à ce « comment ». Par le regroupement des forces, par la mise en valeur des compétences, par l'appui associatif et politique, par la co-construction avec les principaux concernés, par l'analyse et le dialogue : les réponses sont multiples et nous ne prétendons pas avoir fait le tour de la question. Il reste qu'à l'heure où nous achevons ces lignes, nous avons la conviction que l'inclusion numérique et les bibliothèques publiques ont encore un long chemin à faire ensemble : un chemin, oui, mais que nous ne qualifierions plus de lutte, puisqu'un chemin apaisé, où chacun est conscient des raisons qui font converger les actions.

⁸⁸ *Comment résorber la fracture numérique* [en ligne]. Le Téléphone sonne, émission diffusée le 17 juillet 2018 sur France Inter et présentée par Pierre Weill. [consulté le 18/08/18] Disponible en replay : <https://www.franceinter.fr/emissions/le-telephone-sonne/le-telephone-sonne-17-juillet-2018>

SOURCES

Au sein des sources ont été regroupées l'ensemble des ressources issues d'éditeurs officiels, tels que les différentes agences gouvernementales ou associations d'intérêt national. Seront consignés ici les rapports, enquêtes, chartes, bilans, statistiques, lois, documents officiels.

AGENCE DU NUMERIQUE. *Baromètre du Numérique 2017*. [en ligne]. Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique (blog). [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/barometre/>.

AGENCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME. Charte pour que le numérique profite à tous. [en ligne]. 2016. [consulté le 23/05/18] Disponible à l'adresse : http://www.illettrisme-ressources.com/wp-content/uploads/2016/07/charte_pour_que_le_numerique_profite_a_tous.pdf

Loi n° 2009-1572 du 17 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique. (JORF n°0293) [en ligne]. 18 décembre 2009. Mis à jour le 16 juillet 2010. [Consulté le 14/08/18]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021490974&categorieLien=id>

FRANCE. CONSEIL NATIONAL DU NUMERIQUE. *Citoyens d'une société numérique - Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*. [en ligne] Rapport à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Economie numérique, octobre 2013. [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <http://emmaus-connect.org/wp-content/uploads/2013/11/Rapport-CNNum-web.pdf>

FRANCE. CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques adoptée par le conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991* [en ligne]. Extrait du *Rapport du président pour l'année 1991*. Paris : Association du conseil supérieur des bibliothèques, 1991. Disponible à l'adresse :

FRANCE. INSPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES. *Premier bilan du dispositif national des Bibliothèques numériques de référence*. [en ligne]. Rapport à madame la ministre de la Culture et de la Communication, novembre 2016. [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : http://www.culturecommunication.gouv.fr/content/download/155755/1677632/version/1/file/Rapport_IGB_BNR.pdf

FRANCE. MINISTERE DE L'INDUSTRIE, DE L'ENERGIE ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE. *France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives* [en ligne]. Novembre 2011. [consulté le 15/08/18] Disponible à l'adresse : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000700/index.shtml>

MAIRIE DE PARIS. Proposition d'axe pour une stratégie d'inclusion numérique. [en ligne] In : Conférence-Débat. *Pour une stratégie d'inclusion numérique*, Paris, 29 juin 2017. Disponible à l'adresse : <https://api-site-cdn.paris.fr/images/96394>

MISSION SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE, *Rapport et recommandations, stratégie nationale pour un numérique inclusif* [en ligne]. Rapport au secrétaire d'État au numérique, mai 2018, p.6. Disponible à l'adresse : <https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/rapport_numerique_inclusif.pdf>

ONU. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. [en ligne]. Rédigé en collaboration avec l'International federation of Libraries Associations and Institutions. 1994. Disponible à l'adresse : <<https://www.ifla.org/node/7270>>

PARIS E-INCLUSION, *Charte de l'aidant numérique*. [en ligne]. Mairie de Paris : Juillet 2017, 2 p. Disponible à l'adresse : <<https://api-site-cdn.paris.fr/images/96393>>

QUICK, Susanna, PRIOR, Gillian, TOOMBS, Ben [et al.] . [en ligne]. TNS et Fondation *Enquête paneuropéenne destinée à évaluer les perceptions des utilisateurs à l'égard des avantages liés aux technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques publiques* Bill et Melinda Gates, Mars 2013. [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <<http://pro.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/Inclusion/Illectronisme/Final-Report-FR-Cross-European-Library-Impact.pdf>>

UNION EUROPÉENNE, COMMISSION EUROPÉENNE. *eEurope, une société de l'information pour tous* [en ligne]. Communication du 8 décembre 1999, concernant une initiative de la Commission pour le Conseil européen extraordinaire de Lisbonne les 23 et 24 mars 2000. COM (1999) 687. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A52000DC0580>>

UNION EUROPÉENNE, COMMISSION EUROPÉENNE. *i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi* [en ligne]. Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, Comité économique et social européen et au Comité des régions. 1^{er} juin 2005. COM (2005) 229. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=CELEX%3A52009DC0390>>

UNION EUROPÉENNE. Ministérial declaration [en ligne]. Conférence ministérielle de Riga « ICT for an inclusive society », sous la présidence autrichienne du Conseil Européen. 11 juin 2006. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/documents/declaration_riga.pdf>

BIBLIOGRAPHIE

En raison du caractère très actuel des réflexions autour des exclusions liées au numérique, beaucoup des ouvrages ou travaux présentés dans cette bibliographie sont issus de blogs, et notamment de blogs de bibliothécaires. Ces ressources viennent principalement actualiser les réflexions présentées dans les ouvrages utilisés, qui eux sont généralement plus vieux et dont certaines données manquaient de précision. Il est à souligner que si le début des années 2010 a été marqué par un nombre important de parutions universitaires ou littéraires, se sont aujourd'hui davantage les articles de recherche, de presse ou de blog qui alimentent la question.

Les ressources qui ont été consultées dans leur version électronique sont signalées par la mention [en ligne], et ce même si une version imprimée existe.

AGENCE DU NUMERIQUE. Les bibliothèques, lieux de médiation numérique. [en ligne] Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique (blog). [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/03/11/les-bibliotheques-lieux-de-mediation-numerique/>>

AGENCE DU NUMERIQUE. *Ce sont aujourd'hui les habitants des villes moyennes qui profitent le moins des opportunités offertes par le numérique.* [en ligne] Laboratoire d'Analyse et de Décryptage du Numérique (blog). [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <<https://labo.societenumerique.gouv.fr/2017/11/30/ce-sont-aujourd'hui-les-habitants-des-villes-moyennes-qui-profitent-moins-des-opportunités-offertes-par-le-numerique/>>

BEN YOUSSEF, Adel. *Les quatre dimensions de la fracture numérique.* [en ligne]. *Réseaux*, vol. 127-128, no. 5, 2004, pp. 181-209. [consulté le 13/07/18] Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-reseaux-1-2004-5-page-181.htm#no1>

CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques : Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?* [en ligne]. Mémoire d'études pour le diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib : Janvier 2014. Accessible en ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>

Consommation et modes de vie [en ligne]. Paris : Crédoc, 2017, n° 288. [consulté le 19/07/18]. ISSN 0295-9976. Disponible à l'adresse : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/288.pdf>

DENETRE, Emilie. *La médiation sociale se réinvente*. In : La Gazette des communes, des départements, des régions, 2017, vol. 2388, n° 41, p. 30-36.

DESJARDINS, Jérémie. « Les Bibliothèques contre l'illectronisme. » *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n° 4, p. 120-122. [consulté le 16/02/18] Disponible à l'adresse : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0120-006>>. ISSN 1292-8399.

EMMAUS CONNECT. *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives*. [en ligne] Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017. [consulté le 06/12/17]. Le Numérique. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/emmaus-connect_connexion-solidaires.pdf>. ISBN : 978-2-37546-066-5>

EMMAUS CONNECT. *La numérisation facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique*. [en ligne]. Le Monde.fr, 7 avril 2016. [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <http://www.lemonde.fr/idees/article/2016/04/07/la-numerisation-facteur-d-exclusion-pour-ceux-qui-cumulent-precarite-sociale-et-numerique_4897781_3232.html>.

FARGE, Adeline. *Quand l'accès au numérique devient un droit vital*. In : La Gazette des communes, des départements, des régions. 2017, vol. 2387, n° 40, p. 36-45.

FOURGEAUD, Maïka. « Le Rôle social des bibliothèques dans la ville aujourd'hui. » [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 5, p. 102-103. Disponible à l'adresse : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0102-014>>.

FROMENTIN, Gaël. « Le Rôle stratégique des bibliothèques dans l'appropriation du numérique. » [en ligne] *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 25 février 2015. [consulté le 09/02/18]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/le-role-strategique-des-bibliotheques-dans-l-appropriation-du-numerique_65123>

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*. Paris : Presses universitaires de France, 2013. 200 p. Le Lien Social. ISBN : 9782130619024

GIS M@rsoin. *Premiers résultats de l'enquête capacity sur les usages numériques des Français*. [en ligne]. [S.l.] : Gis M@rsoin, 09/03/17. [consulté le 15/07/18]. Disponible à l'adresse : <https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf>

GUICHARD, Eric. *Le mythe de la fracture numérique*. Dans ID. (dir). *Regards croisés sur l'internet*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2011, p. 69-99

HAKARI, Anu et SIHNOVEN, Raili. *La culture numérique, une habileté citoyenne dans la société de l'information* [en ligne]. 72^{ème} congrès de l'IFLA, Séoul, 2006. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1956-la-culture-numerique-une-habilite-citoyenne-dans-la-societe-de-l-information.pdf>>

HERRERO, Mathilde. *Développer des accès aux services publics de proximité : l'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques*. [en ligne] Villeurbanne : Ensib, 2018. Disponible à l'adresse : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68099-developper-des-acces-aux-services-publics-de-proximite-l-accompagnement-aux-demarches-administratives-en-bibliotheque.pdf>>

HOLT, Glen E. et Leslie Edmonds. *Public Library Services for the Poor : Doing All We Can*. Chicago : ALA Editions, 2010. 168 p.

LAHARY, Dominique. *Le troisième lieu, c'est politique !*. In : JACQUET, Amandine. Bibliothèques troisième lieu. Paris : Association des bibliothécaires de France, 2015. [consulté le 17/08/18] Disponible à l'adresse : <http://www.lahary.fr/pro/2015/mediatheme-troisiemelieu.html>

LE MENTEC, Mickaël. *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons* [en ligne]. Thèse de doctorat en sciences de l'éducation. Rennes : Université Rennes-2, 2010. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00585132v1/document>>

MERCIER, Silvère. *Former les bibliothécaires à la médiation numérique* [en ligne]. Billet du blog Bibliosession, 21 janvier 2016. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : < <http://www.bibliosession.net/2016/01/21/former-les-bibliothecaires-a-la-mediation-numerique/>>

MERCIER, Silvère. *Quelle formation aux cultures numériques citoyennes ?* [en ligne]. Billet du blog Bibliosessions, 13 mai 2014. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <<http://www.bibliosession.net/2014/05/13/quelles-cultures-numeriques-citoyennes/>>

MESGUICH, Véronique. « Observatoire des usages du numérique. » [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France* 2014, n°1. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : < http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/observatoire-des-usages-du-numerique_64450>

MUNSCH, Philippe. *Combattre l'illettrisme en lecture publique*. [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Esssib, 2017. Disponible à l'adresse : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67306-combattre-l-illettrisme-en-lecture-publique.pdf>>

OBSERVATOIRE DES INEGALITES. *Le non-recours aux droits en France*. In : Observatoire des inégalités [en ligne]. 29 septembre 2011. [consulté le 18/08/18] Disponible à l'adresse : <https://www.inegalites.fr/Le-non-recours-aux-droits-en-France>

OLLIVIER, Bruno. *Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots*. [en ligne]. *Hermès, La Revue*, vol. 45, no. 2, 2006, pp. 33-40. [consulté le 17/07/18] Disponible à l'adresse : <http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/24032>

ORSENA, Erik et CORBIN, Noël. *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*. Rapport remis à la Ministre de la Culture. 2018, 72 p. [consulté le 17/08/18] Disponible à l'adresse : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Documentation/Rapports/RapportVoyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>

PAUGAM, Serge. *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. [en ligne]. Presses Universitaires de France, « Quadrige », 2009, 256 pages. ISBN : 9782130569671. Disponible à l'adresse : <<https://www.cairn.info/la-disqualification-sociale--9782130569671.htm>>

PERRIN, Georges (dir.). *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : les atouts des bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2013, 188 p.

PERRIN, Georges (dir.). *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Collection la Boîte à outils. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2014, 176 p.

PLANTARD, Pascal. *La fracture numérique, mythe ou réalité ?*. [en ligne]. Éducation permanente, Paris : Documentation française, 2013, pp.161-172. [consulté le 16/07/18] Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01084077/document>

PLANTARD, Pascal, LE MENTEC, Mickaël et TRAINOIR, Marianne. *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges : Editions FYP, 2011. 168 p. ISBN : 978-2-916571-49-2

PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique : les ateliers internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017. 212 p. Papiers. ISBN: 978-2-37546-010-8

RAVOUX, Elisabeth. *La Formation des usagers des bibliothèques publiques aux outils informatiques est une nécessité*. [en ligne] Association des Bibliothécaires de France. [consulté 09/02/18] Disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/3/135/391/ABF/la-formation-des-usagers-des-bibliotheques-publiques-aux-outils-informatiques-est-une-necessite>.

SERVET, Mathilde. « Les Bibliothèques troisième lieu ». [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), 2010, n° 4, p. 57-63. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>. ISSN 1292-8399.

TUR, Alexandre. *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique*. [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : enssib, 2015. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65114-accompagner-les-citoyens-dans-l-acquisition-d-une-culture-numerique-le-role-des-bibliotheques-de-lecture-publique-dans-la-formation-au-numerique.pdf>

VODOZ, Luc. *Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion*, [en ligne] *SociologieS*, Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques, mis en ligne le 27 décembre 2010. [consulté le 12/07/18]. Disponible à l'adresse : <http://journals.openedition.org/sociologies/3333>

ANNEXES

Table des annexes

DOCUMENTS D'ENTRETIEN	84
Carte des entretiens	84
Document préliminaire	85
Guide d'entretien	87
Feuille de route	91
<i>La structure et l'enquête</i>	91
<i>Action culturelle et numérique</i>	91
<i>Formation des professionnels des bibliothèques au numérique</i>	91
<i>Fracture numérique et inclusion numérique</i>	92

DOCUMENTS D'ENTRETIEN

CARTE DES ENTRETIENS



DOCUMENT PRELIMINAIRE

Ce document est celui qui a été envoyé comme préliminaire et introductif à ma méthode de recherche. Chaque personne interrogée a ainsi reçu ce court document, complété des tableaux des publics fragilisés (que nous n'avons pas reproduit ici dans un souci de clarté), au moins une semaine avant la date prévue de l'entretien.

Bonjour et merci d'avoir accepté de participer aux recherches que j'effectue dans le cadre de mon mémoire de M2, dont le sujet est : « **Lutter contre l'e-exclusion des publics fragilisés : les bibliothèques de lecture publique et leur rôle dans l'inclusion numérique des individus** »

La problématique de ce travail de recherche sera la suivante : *Comment les professionnels des bibliothèques s'inscrivent-ils comme médiateurs du numérique en vue d'une meilleure intégration sociale des individus les plus fragilisés ?*

1) Quels sont les objectifs de cet entretien ?

Permettre d'élaborer un panorama représentatif et détaillé des différentes positions professionnelles sur la question de l'inclusion numérique des individus les plus socialement défavorisés. Ces entretiens n'ont pas pour but d'établir un point de vue exhaustif ou objectif : ils servent avant tout à alimenter la réflexion du positionnement professionnel qu'implique l'accueil et l'accompagnement au numérique d'un type spécifique de public, celui d'un public fragilisé (*voir tableau des publics en page 2*). Ils auront également pour objectif de dresser un état des lieux des situations professionnelles autour de la question, des projets en cours ou en prévision, des réserves politiques éventuelles... Ils constituent un espace d'expression qui se veut libre et qui encouragera les professionnels à exposer leur situation et position quotidiennes quant aux défis de la lutte contre l'exclusion numérique. Les réponses obtenues durant ces entretiens resteront anonymes si les professionnels le désirent, et seront analysées et recoupées afin d'obtenir une restitution fidèle et actuelle du point de vue professionnel.

2) Modalités de l'entretien

Entretiens semi-directifs d'environ une heure, menés en présence ou par téléphone. Le professionnel sera contacté par mail ou téléphone selon les possibilités pour convenir à l'avance d'un rendez-vous, selon ses disponibilités. Les thèmes d'entretien seront communs à tous les professionnels interrogés, cependant il sera autorisé un taux de questions libres en fonction du déroulement de l'entretien d'environ 20% du total des questions. L'entretien semi-directif alterne en réalité des phases non-directives et des phases directives. Il commencera par un temps non directif sur une interrogation large de la question principale. Il est ensuite introduit par une phrase directive un sous-thème qui doit permettre à la personne interrogée de rebondir sur un nouvel éclairage de la question principale, et ainsi de suite jusqu'à ce que tous les sous-thèmes importants aient été abordés.

3) Typologie des publics ici entendus comme « fragilisés »

Par « public fragilisé », il sera question ici d'individus qui de par leur condition sociale (chômage de longue durée, situation de dépendance aux aides sociales, rupture avec la société comme par exemple les personnes sans domicile fixe), leur éloignement générationnel au numérique (retraités isolés) ou leur non-maîtrise de la langue (illettrisme et primo-arrivants) sont mis en marge d'une société connectée et numérique. En résumé, comment la numérisation de la société (démarches, recherche d'emploi mais aussi lien social, omniprésence des réseaux sociaux, développement du e-commerce) met à l'écart un certain nombre d'individus et comment ceux-ci pourraient trouver dans les bibliothèques les moyens de leur intégration. Tout cela, non pas d'un point de vue de ces publics (il ne s'agit pas d'une enquête sociologique) mais bien des professionnels qui accueillent, ou n'accueillent pas, ces besoins spécifiques. Dans un souci de représentativité, je souhaite interroger des professionnels des bibliothèques vivant des réalités de terrain très différentes : grande métropole, petite intercommunalité, village isolé...

Ce questionnaire a pour objectif de déterminer votre posture professionnelle quant à ces questions (celle de votre réseau, structure, équipe, mais aussi si vous le désirez votre position personnelle) et les actions que vous mettez en place, ou justement ne mettez pas, pour l'illustrer. Il ne s'agit pas ici de préparer un catalogue des « bons élèves » de l'inclusion numérique mais véritablement de dresser un panorama réaliste et contemporain du positionnement des professionnels des bibliothèques sur la question.

Exemples bibliographiques en lien avec le sujet

DESJARDINS, Jérémie. « Les Bibliothèques contre l'« illectronisme » ». Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2000, n° 4, p. 120-122. [consulté le 16/02/18] Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0120-006>>. ISSN 1292-8399.

EMMAUS CONNECT. *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : de l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives*. [en ligne] Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017. [consulté le 06/12/17]. Le Numérique. Disponible sur le Web : <http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/emmaus-connect_connexion-solidaires.pdf>. ISBN : 978-2-37546-066-5

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*. Paris : Presses universitaires de France, 2013. 200 p. Le Lien Social. ISBN : 9782130619024

PLANTARD, Pascal, LE MENTEC, Mickaël et TRAINOIR, Marianne. *Pour en finir avec la fracture numérique*. Limoges : Editions FYP, 2011. 168 p. ISBN : 978-2-916571-49-2

PLANTARD, Pascal et VIGUE-CAMUS, Agnès. *Les bibliothèques et la transition numérique : les ateliers internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2017. 212 p. Papiers. ISBN: 978-2-37546-010-8

GUIDE D'ENTRETIEN

Ce guide d'entretien a été élaboré en amont du début des entretiens. Il s'agit d'un document confidentiel des interrogés, et uniquement destiné à l'usage de l'interrogeant. Il propose une trame complète et organisée des thèmes et sous-thèmes à aborder durant l'entretien, ainsi qu'une liste des questions les plus importantes, afin de guider l'interrogeant durant la conduite de l'entretien. Ce guide a été réalisé selon les règles de l'entretien semi-directif, c'est-à-dire en laissant une place importante à la possibilité de questions libres, tout en construisant une gradation dans les questions.

Ce guide d'entretien est agrémenté de documents visuels (tableaux, graphiques) qui peuvent être montrés aux interrogés durant les entretiens afin de faciliter la compréhension ou la fluidité. Pour chaque thème sont précisés les objectifs principaux afin d'aider l'interrogeant à rester sur sa ligne de conduite.

Les thèmes sont les questions principales soulevées par ce travail de recherche. Les sous-thèmes eux correspondent à des questions ouvertes permettant à l'enquêteur d'obtenir le point de vue complet de l'enquêté sur un thème. Les exemples ne seront utilisés que pour réorienter la réponse de l'enquêté sur le bon thème, si celui-ci s'en détache trop.

- 1) Contraintes du territoire en matière de publics
 - a) Quel est le contexte social/économique/démographique de votre territoire ? Les caractéristiques marquantes ? (fort taux de chômage, migrants, population riche, vieillissante...)
 - b) Réalisez-vous des enquêtes de publics régulières, si oui, que permettent-elles de définir comme spécificités de publics pour votre établissement ? (**demander docs**)
 - c) Ces enquêtes vous offrent-elles également des informations sur la situation sociale/professionnelle des individus ? Votre logiciel de gestion le fait-il ? Pensez-vous avoir une large diversité de publics ? Si oui, qu'est-ce que cela implique dans la vision que vous avez de votre travail ?
 - ➔ Par exemple : avez-vous remarqué l'utilisation des ordinateurs/du matériel informatique par des personnes régulières, en pleine journée, aux horaires de bureau ? avez-vous constaté l'arrivée de populations ne maîtrisant pas la langue, restant longtemps dans les lieux et utilisant principalement les ressources primaires de la bibliothèque ? (chauffage/toilettes/eau) avez-vous un public retraité ? un public identifié au cours des activités ou des enquêtes comme en situation d'illettrisme ?

Objectif du thème : déterminer quels sont les publics rattachés au territoire de l'établissement et comment celui-ci les aborde, décide de les accueillir. Déterminer ce que l'établissement voit dans ses publics, notamment si l'établissement accueille des personnes entrant dans la situation de « fragilité » cadrée par ce mémoire.

- 2) Action culturelle en faveur de ces publics
 - a) Vos actions sont-elles tournées sur le numérique, même en partie ? Si non, pourquoi ? (manque de moyens, de compétences, méfiance des tutelles) => passer à b). Si oui, en quoi consistent-elles, à qui sont-elles destinées ? Sont-elles plutôt à

visée ludique, pédagogique, d'autonomie (voir typologie des actions) Que demandent-elles en termes de contraintes matérielles/financières/humaines ? Qui conçoit ces activités ? Sont-elles pensées à plusieurs, individuellement ? Avez-vous mis en place des outils d'évaluation de ces actions ? Si oui, voyez-vous des contraintes spécifique à la forme numérique pour l'évaluation ? (creuser : action culturelle, programmation, activités, (faire attention au lexique pour voir ce que les pros mettent derrière)

Tableau typologique des actions auprès du public en bibliothèque de lecture publique				
ACCOMPAGNEMENT	ANIMATION	ATELIER	ACTION CULTURELLE	EVENEMENT
<p>Verbes : « Faire avec », « Faire à la place de », « Aider à »</p> <p>Champs : Plutôt celui du social et du pédagogique. On parle d'accompagnement lorsque l'on aide à l'apprentissage, de manière progressive et personnalisée, ou lorsque l'on aide ou fait à la place de des démarches, administratives ou autres.</p> <p>Exemple : Aide à la rédaction d'un CV.</p>	<p>Verbes : « Animer », « Amuser », « Découvrir »</p> <p>Champs : Plutôt celui du ludique, de la découverte, du jeu. On parle d'animation lors des activités avec les enfants, ou lorsque l'on fait découvrir un service ou une ressource de manière amusante, pratique, interactive.</p> <p>Exemple : Tournoi de jeux vidéo</p>	<p>Verbes : « Faire », « Essayer », « Apprendre »</p> <p>Champs : Plutôt celui de l'expérimentation, du faire, du progressif. On parle d'atelier lorsque l'on veut faire découvrir un outil ou apprendre à un public à utiliser quelque chose.</p> <p>Exemple : Ateliers découverte de l'imprimante 3D</p>	<p>Verbes : « Encourager à », « Donner envie de », « Eduquer à »</p> <p>Champs : Plutôt celui de l'incitation, de la démonstration. Faire de l'action culturelle, c'est encourager à apprendre, à s'intéresser au champ culturel, c'est susciter la curiosité.</p> <p>Exemple : Une exposition.</p>	<p>Verbes : « Marquer », « Transformer », « Rassembler »</p> <p>Champs : Plutôt celui de l'immédiat, de l'envergure, de l'éphémère et du marquant. Faire de l'évènementiel, c'est voir grand, avoir pour objectif de rassembler autour d'une date, d'un thème, de quelque chose de fort.</p> <p>Exemple : Une projection ou un concert.</p>

- b) Avez-vous un programme d'activité (autre) construit sur les informations dont vous disposez sur votre public ? Si non, pourquoi ? Si oui, qui impulse les actions ? Qui les conçoit ? (direction, services, concertation, partenaires, tutelles...) + docs
- ➔ Par exemple : avez-vous le sentiment que votre matériel numérique/informatique est suffisant pour répondre aux besoins de vos publics ? quelles sont les principaux freins à la mise en place d'une action culturelle en faveur du numérique ? (rebondir sur point 3 : la formation des professionnels si réponse « manque de formation/compétences »). Comment se conçoivent les actions/ateliers numériques : en concertation, avec des partenaires extérieurs, par la direction, les responsables numériques/informatique ?

Objectifs du thème : établir les différences de programmation d'activités en fonction des moyens de l'établissement. Comprendre, selon les territoires et les réalités, qui est le plus

souvent à l'origine de la mise en place d'actions autour du numérique, et ce qu'elles impliquent pour ces professionnels/pour les autres. Déterminer la différence en termes de quantité et de qualité des actions selon les territoires étudiés. Amener à faire parler des difficultés liées au numérique notamment en termes d'acceptation des professionnels/tutelles -> point 3.

- 3) La formation des professionnels des bibliothèques au numérique
 - a) Avez-vous une formation au numérique particulière/appétence, goût personnel ? Si non, quelqu'un dans votre établissement est-il formé en particulier aux outils du numérique ? Si oui, connaissez-vous sa formation ? Si non, qui est en charge des activités numériques et pourquoi ?
 - b) En règle générale, pensez-vous que les professionnels des bib sont suffisamment formés au numérique ? Si non, diriez-vous que cela représente le frein majeur à la mise en place d'activités autour du numérique ? Qu'est ce qui vous semble le plus compliqué à gérer avec le numérique ? (rapidité des évolutions, des mises à jour, gérer les bugs...)
 - c) Pour la mise en place d'activités autour du numérique, faites-vous appels à des compétences extérieures ? (EPN, associations, animateurs multimédias, BD...) Pourquoi ?
 - ➔ Par exemple : la/les personne(s) en charge des activités numériques l'est-elle par compétence réelle (formation pro), appétence personnelle ou défaut ? évaluez-vous que cela est suffisant, voudriez-vous vous former plus en profondeur à des outils, au web ou à des logiciels en particulier ? possédez-vous dans votre établissement des outils numériques (tablettes, ordinateurs) dont vous avez l'impression de mal maîtriser les fonctionnalités ?

Objectifs du thème : déterminer la légitimité que s'attribuent les professionnels des bibliothèques sur le numérique, en fonction de leur formation et leur territoire. Déterminer comment réagissent les bibliothèques manquant de moyens humains/matériels pour organiser des actions liées au numérique. Déterminer la place, en fonction du territoire, des partenaires extérieurs sur la question du numérique. Déterminer les freins majeurs de la conduite d'actions numériques.

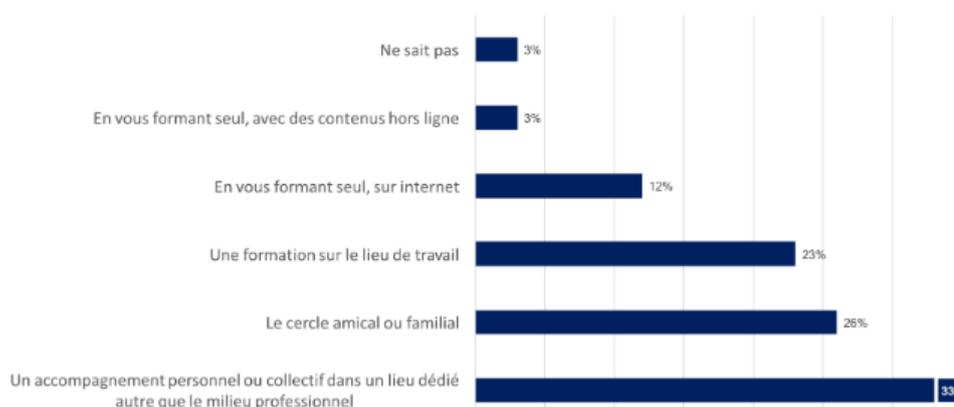
- 4) Fracture numérique/inclusion numérique
 - a) Connaissez-vous ces deux termes ? Si oui, pouvez-vous m'en donner votre définition ? Si non, donner une définition officielle (par ex, CNNum)
Inclusion numérique : *Le Conseil National du Numérique propose la définition « d'inclusion numérique » suivante : « l'inclusion numérique, c'est l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ».*
 - b) Avez-vous le sentiment d'avoir dans vos publics et plus largement sur votre territoire des personnes à qui le numérique pourrait servir d'outil d'intégration sociale ? (donner la définition de l'inclusion numérique par le CNNum : êtes-vous d'accord avec cette définition, pensez-vous qu'elle peut s'intégrer aux missions des bibliothèques ?)
 - c) Chiffres du Baromètre du 2017 :
 - ➔ Possession d'un smartphone : 73%, +8 points en un an

- Le mobile est désormais le terminal le plus souvent utilisé pour se connecter à internet (42%), devant l'ordinateur (38%). Au total, 64% des Français utilisent leur smartphone pour naviguer sur internet, même à domicile.
 - Les trois quarts de la population française se connectent quotidiennement à Internet (76% de la population de 12 ans et plus, +2 points en un an).
 - 2 personnes sur 3 (67%, +5 points) ont effectué une démarche administrative en ligne.
 - 61% (+1 point) ont effectué un achat en ligne
- Reconnaissez-vous la situation de vos publics dans ces chiffres ? Pensez-vous que ces évolutions aient un impact sur les bibliothèques et si oui, lequel ?
Montrer chiffres sur lieu le plus adapté à l'inclusion numérique.

Diversité de possibilités de se former au numérique

Le dispositif le plus adapté pour permettre de mieux maîtriser les outils numériques ?

Champ : Ensemble des français âgés de 18 ans et plus



En regardant ces chiffres, avez-vous le sentiment que la bibliothèque de lecture publique est un lieu adapté à la formation numérique des publics fragilisés ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

- Par exemple : travaillez-vous également en collaboration avec des acteurs sociaux du territoire ? avez-vous le sentiment que la bibliothèque est un lieu public au cœur de la citoyenneté ? quelles sont les conditions nécessaires à un accompagnement numérique de qualité ?

Objectifs du thème : amener l'enquêté, à l'aide de statistiques récentes, à commenter les dispositions de l'inclusion numérique, à donner son regard sur la question. Comprendre quels sont les points de difficulté des professionnels des bibliothèques sur ces notions. Déterminer si la situation réelle des bibliothèques correspond aux définitions et aux officiels.

FEUILLE DE ROUTE

La feuille de route doit être vue comme une trame raccourcie des questions qui seront essentielles à aborder durant l'entretien. Elle est une version allégée du guide d'entretien, et sert principalement à l'interrogeant durant la phase active de l'entretien. La feuille de route, bien qu'écrite de manière abrégée, pourra être communiquée en amont à l'interrogé si celui-ci en fait la demande.

LA STRUCTURE ET L'ENQUETE

- 1 – Place dans la structure : quel rôle, quelles fonctions ? Depuis quand ?
- 2 – Contexte social/éco/démo du territoire (taux de chômage, public migrant, pop vieillissante ou riche...)
- 3 – Spécificités des publics de l'établissement : stats de public ? Enquêtes ? Savez-vous qui vient principalement ?
- 4 – Ce que ces publics impliquent comme investissement/questionnements professionnels : aménagement des services, des horaires, des espaces...

ACTION CULTURELLE ET NUMERIQUE

- 1 – Actions tournées vers le numérique ? (Si non, pourquoi ? Puis passer à b). Quoi, pour qui ? Quel type d'action (voir tableau typologie des actions en bib), quels objectifs ?
- 2 – Contraintes et investissements de ce genre d'activités (matériel, temps humain, collaboration...)
- 3 – Qui conçoit : direction, équipe, transversal ? Seul ou en groupe ?
- 4 – Outils d'éval ?

FORMATION DES PROFESSIONNELS DES BIB AU NUMERIQUE

- 1 – Enquêté : formation au numérique, appétence, goût personnel
- 2 – Si non, quelqu'un formé ? Par quelle formation ? Qui s'occupe des activités numériques et pourquoi ?
- 3 – Pro des bibliothèques assez formés au num ? (technique comme usages, possibilité de faire la différence) = Frein majeur à mise en place d'activités ?
- 4 – Qu'est ce qui est le + compliqué à gérer avec le numérique en bib ? (évolutions rapides, bugs...)
- 5 – Appel à des compétences extérieures, partenariats pour actions num ? (associations, EPN, médiateurs extérieurs, formateurs extérieurs)

- Très important : permet d'identifier les mécanismes secteur public/secteur privé et acteurs culturels/acteurs sociaux ou institutionnels sur la question de l'inclusion numérique. Qui s'en empare ? Qui pousse à travailler là-dessus ?

FRACTURE NUMERIQUE ET INCLUSION NUMERIQUE

1 – Définition de l'enquêté de ces deux termes (rapide). Donner définition officielle s'il n'y en a pas.

2 – Sur le territoire, personnes à qui le num pourrait servir d'intégration sociale ? Ok ou pas avec définition de l'inclus num du CNnum ?

3 – Donner quelques chiffres du Baromètre du num 2017. Situation de vos publics et de votre territoire ? Impact sur les bibs ?

4 – Chiffre sur dispositif le mieux adapté pour apprendre à maîtriser les outils num. En regardant, impression que bib est un lieu adapté à accompagnement numérique des publics fragilisés ?

5 – Conditions pour un accompagnement num de qualité.

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1: Graphique sur le taux d'équipement à domicile	17
Figure 2 : Graphique sur le taux d'équipement en ordinateur.....	28
Figure 3 : Graphique sur le taux d'équipement en téléphonie mobile	33
Figure 4 : Graphique sur la participation des Français aux réseaux sociaux	34
Figure 5 : Graphique sur la possession d'un ordinateur à domicile	37
Figure 6 : Graphique sur le taux de connectivité	38
Figure 7 : Schéma des actions historiques d'Emmaüs Connect	71

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	8
INTRODUCTION.....	9
CHAPITRE 1 : DE LA FRACTURE NUMERIQUE AUX E-EXCLUSIONS : HISTORIQUE ET MISE EN CONTEXTE DES INÉGALITÉS LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DES TIC.....	12
1.1 La Fracture numérique : obsolescence d'un modèle	12
1.1.1 « Fracture numérique » : histoire d'un terme.....	12
1.1.2 La vision fantasmée d'une fracture matérielle.....	14
1.1.3 Une accumulation de « fractures »	16
1.2 L'inclusion numérique et ses enjeux.....	19
1.2.1 Inclusion numérique, e-exclusion, illectronisme : un champ lexical de réalités nouvelles.....	19
1.2.1.1 E-inclusion, inclusion numérique, e-exclusion.....	19
1.2.1.2 Digital literacy, empowerment et illectronisme	21
1.2.2 Technocentrisme et rythme de l'innovation	23
1.2.3 Derrière l'inclusion numérique, des enjeux politiques et économiques	24
1.3 Historique des politiques publiques en faveur du numérique : des EPN à une stratégie nationale pour un numérique inclusif.....	27
1.3.1 Années 1990 : promesses technologiques et premières prises de conscience	27
1.3.2 Années 2000 : la décennie des EPN	30
1.3.3 Vers un renouveau de l'intérêt public	32
CHAPITRE 2 : DES USAGES AUX USAGERS : L'APPROPRIATION DU NUMÉRIQUE COMME FACTEUR D'INCLUSION SOCIALE	36
2.1 Entre parcours individuels et fragilités multiples	36
2.1.1 Inégalités numériques, économiques, démographiques : quand les difficultés s'accumulent.....	36
2.1.2 Typologie des individus fragilisés	40
2.1.3 Les usages du numérique : un perpétuel renouveau.....	43
2.2 Le passage vers une société connectée	45
2.2.1 Politiques publiques : des besoins oubliés	45
2.2.2 L'Enjeu national d'une société connectée	47
2.2.3 L'exercice de la citoyenneté en ligne	48
2.3 L'accompagnement au numérique dans les missions des bibliothèques publiques	50

2.3.1 <i>Des bibliothèques historiquement engagées pour l'intégration sociale</i>	51
2.3.2 <i>Champ d'action des bibliothèques pour le numérique</i>	52
2.3.3 <i>Social et numérique, quid des missions fondatrices ?</i>	54
CHAPITRE 3 : LA BIBLIOTHÈQUE DE LECTURE PUBLIQUE : LIEU DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE ?	57
3.1 L'accueil de publics fragilisés en bibliothèque	57
3.1.1 <i>Repérer, rassurer et accueillir : un enjeu de communication positive pour les bibliothèques</i>	57
3.1.2 <i>Question de formation : comment se préparer à accueillir ces publics ?</i>	59
3.1.3 <i>L'exemple des médiathèques de Plaine-Commune : quand le territoire exige des compétences multiples</i>	62
3.2 Inclusion numérique et bibliothèques	64
3.2.1 <i>Rapport Orsenna : l'inclusion numérique au cœur des priorités</i> .	64
3.2.2 <i>Ouvrir plus, ouvrir mieux mais surtout en ligne</i>	65
3.2.3 <i>Publics fragilisés : s'adapter aux usages ou demander l'adaptation ?</i>	67
3.3 Développement des partenariats : pour aller plus loin ensemble..	68
3.3.1 <i>Trouver une juste place : une difficulté pour les bibliothèques</i> ...	68
3.3.2 <i>L'action associative : un moteur d'initiatives</i>	70
3.3.3 <i>Travailler ensemble et pallier les inégalités de territoire</i>	72
CONCLUSION	75
SOURCES	77
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES	83
Documents d'entretien	84
Carte des entretiens	84
Document préliminaire	85
Guide d'entretien	87
Feuille de route	91
TABLE DES ILLUSTRATIONS	93
TABLE DES MATIERES	95