



Former au numérique en bibliothèque publique

Alexandre Tur

Les billets d'EnssibLab

15 - 29 septembre 2015

Quelle culture numérique ?

Depuis plusieurs années, les bibliothèques s'interrogent avec une acuité nouvelle sur **le rôle qu'elles peuvent jouer pour aider les citoyens à maîtriser les technologies numériques**, devenues incontournables dans notre société. Récemment, dans un excellent billet, le bibliothécaire et wikipédien Rémis Mathis se demandait avec quelque ironie si Internet avait tué la hiérarchie du savoir. Il concluait que contrairement aux apparences, ce n'est pas tant la hiérarchie des connaissances qui est en jeu que "la volonté d'accéder au savoir de manière différente" sur le mode de la conversation plurielle et horizontale. Encore faut-il pour cela « être capable de juger l'information et le savoir, et être capable de l'organiser » ; autrement dit, l'accès à la connaissance reste et demeure une question d'éducation à la culture numérique. La profession des bibliothécaires n'est pas la seule à se poser cette question qui touche aussi de plein fouet l'école publique et alimente plus que jamais le débat politique ; cependant, alors même que les bibliothèques ne sont pas toujours considérées comme des institutions de premier plan dans ce domaine, leur action peut être extrêmement profitable à la société – à condition toutefois de bien l'orienter en se posant les bonnes questions. La première de celles-ci étant : **à quelle culture numérique les bibliothèques peuvent-elles – ou doivent-elles – former leurs usagers ?**

Ces billets, comme le mémoire dont ils sont issus, s'attachent plus particulièrement au cas des **bibliothèques publiques**. Non que la question ne touche pas les bibliothèques universitaires et scolaires, bien au contraire, mais les spécificités de ces établissements, de leurs publics, ciblés, des missions qu'elles remplissent déjà, en termes de formation à la recherche critique de l'information notamment, rendent leur cas particulier et complexe. Ouvertes à tous, au moins dans l'idéal, les bibliothèques publiques ont un lien plus fort avec la société dans son ensemble, et donc des responsabilités différentes de service public.

Faut-il croire aux *digital natives* ? Ou la formation au numérique n'est-elle qu'une nécessité transitoire ?

En moins d'un demi-siècle, notre société a vécu une **spectaculaire évolution liée aux technologies numériques**. Qu'il s'agisse d'une « transition », d'un « tournant » ou même d'une « révolution », la mutation est à ce point indéniable qu'elle a logiquement suscité des remises en question fondamentales : à quel point sommes-nous différents de nos parents, de nos enfants ? Pouvons-nous vraiment, grâce à de longues formations, acquérir l'habileté que développent dès le plus jeune âge nos enfants à utiliser intuitivement un smartphone, une tablette ou une console de jeux ? Ont-ils quoi que ce soit à apprendre de nous en ce domaine ?

Cette théorie des générations du numérique, dont l'ouvrage de Michel Serres, *Petite Poucette*, s'est fait en France un vibrant manifeste, date du début des années 2000. En 2001, le spécialiste américain de l'éducation [Marc Prensky](#) distinguait « migrants du numérique » (*digital immigrants*), ayant « appris » les technologies numériques et s'y étant adaptés, tout en conservant certains réflexes (un « accent » dans la pratique d'une langue étrangère) caractéristiques d'une ère pré-numérique, des « natifs du numérique » (*digital natives*), pour qui les gestes et usages de base des technologies numériques sont des réflexes qu'ils n'ont pas dû apprendre. Cette typologie s'est rapidement superposée aux concepts de [générations « X », « Y », voire « Z »](#), développés notamment par [William Strauss et Niel Howe](#) pour imaginer le futur de la société américaine.

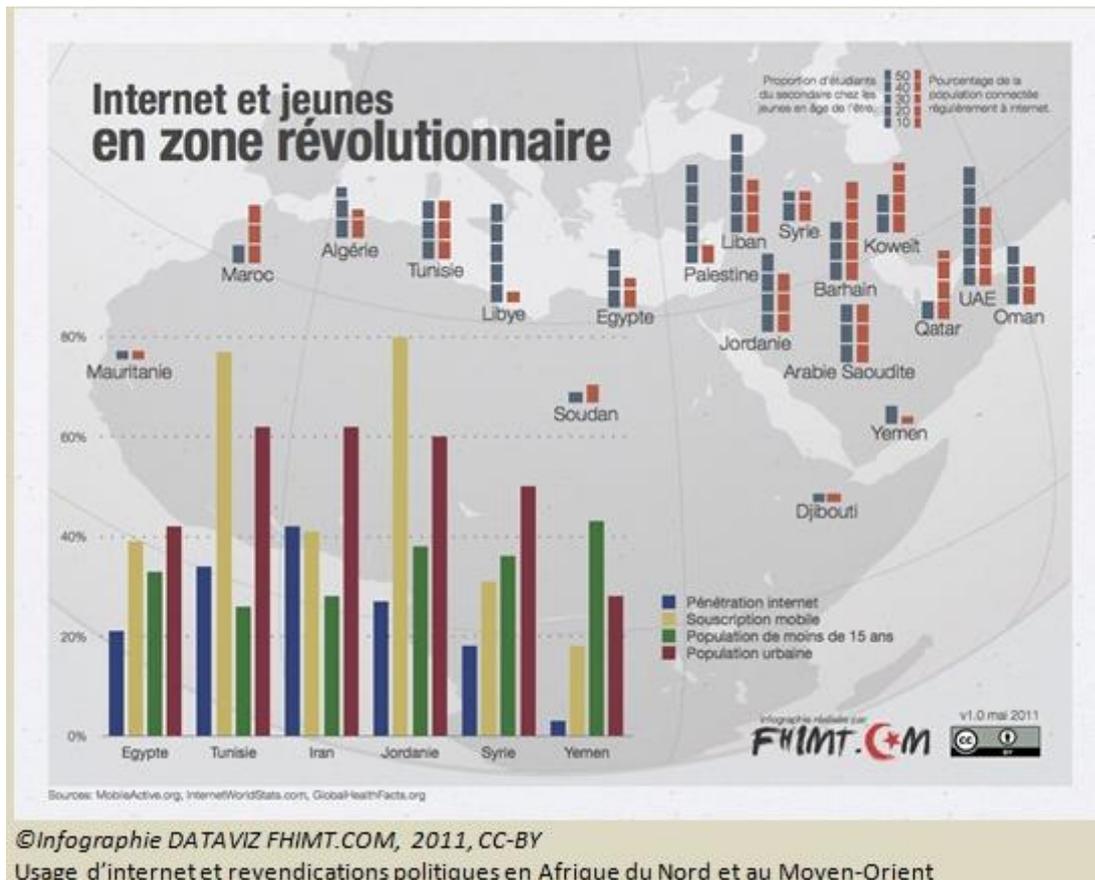
Bien que critiquée, cette **dichotomie entre natifs et immigrants est devenue hégémonique grâce à la surmédiation** que lui ont offerte publicitaires et entreprises commercialisant des services numériques, ravis de pouvoir ainsi donner aux enfants l'expertise numérique leur permettant d'assumer l'initiative de la consommation du foyer².

Aujourd'hui très largement remise en cause, du moins dans les milieux scientifiques, **la théorie des natifs du numérique a nourri une illusion de compétence pour les jeunes générations**. Elle a non seulement détourné celles-ci des échanges générationnels qui leur auraient été bénéfiques, mais a également fait douter leurs aînés de leur légitimité à transmettre une culture. Combinés, ces effets ont contribué à centrer les formations sur un public adulte, voire âgé, et sur les usages numériques plutôt que sur les ressorts. Habités à l'idée que toute nouvelle technologie leur serait aussi « intuitive » que l'écran de leur smartphone, **les natifs du numériques ont renoncé à développer une réelle compréhension de leur fonctionnement**. En réalité très hétérogènes quant à leurs réelles compétences informatiques, ils seraient devenus, [selon l'expression de l'universitaire Jean-Noël Lafargue](#), des « naïfs du numérique ».³

Devenir adulte face au numérique : ou pourquoi les littératies numériques sont-elles indispensables à notre *empowerment* citoyen ?

Dans un ouvrage publié en 2011, [La formation aux cultures numériques](#), issu de sa thèse en sciences de l'information, Olivier Le Deuff fait appel à la philosophie des techniques pour décrire la **relation des individus aux technologies numériques**. Pour les philosophes des Lumières, lus notamment par Gilbert Simondon, [la relation de l'être humain à l'objet technique](#) est dans un « état de minorité » lorsqu'elle est implicite et purement utilitaire, **sans chercher à connaître le fonctionnement des outils ou réfléchir sur les usages qu'on en fait**. Dans le cas qui nous intéresse, cela correspond largement à cette « culture numérique » faite de gestes et d'usages non-appris. Elle peut même, particulièrement lorsque les outils s'efforcent de masquer leur complexité, confiner à la magie. Le cas le plus flagrant est celui des algorithmes de classement des moteurs de recherche : si les usagers de Google se comptent par millions, peu sont ceux, par exemple, qui savent que la pertinence d'une page web est d'abord évaluée par le nombre de liens qui pointent vers elle (et non, comme c'est communément admis, par le nombre d'internautes l'ayant visitée suite à une recherche). **A contrario, le passage à l'« état de majorité » correspond à « l'intégration de l'objet technique dans la culture »**. Dans le cas du numérique, il s'agit de connaître et **comprendre les différents mécanismes en jeu derrière les outils et services numériques**, de façon à utiliser ces derniers de manière plus pertinente et informée.

Ces mécanismes et leurs enjeux sont divers. Il peut certes s'agir de l'apprentissage du code informatique, ou de la logique algorithmique, mais ce n'est que de la partie émergée de l'iceberg. Les technologies numériques s'appuient sur des mécanismes techniques, [visibles et tangibles dans le paysage urbain et domestique](#), fils, routeurs, amplificateurs d'ondes électromagnétiques ou câbles sous-marins ; elles soulèvent des enjeux écologiques – [selon l'ADEME](#), la production annuelle de CO₂ liée aux recherches sur Internet équivaldrait à 1,5 millions de kilomètres parcourus en voiture – mais également économiques, que ce soit le coût de l'électricité ou le potentiel lucratif des données personnelles, etc. Bien évidemment, les conséquences sur la démocratie et la vie sociale sont aussi cruciales : e-administration, pétition et débat en ligne, réseaux sociaux, surveillance, critique de l'information, etc.



Ne pas disposer de ces clés d'interprétation et des compétences permettant d'intervenir **maintient les citoyens sinon dans une servitude, du moins dans la dépendance de ceux qui les maîtrisent**. C'est pour cette raison que l'ensemble de ces « habiletés » est généralement désignée du néologisme de « littératies » (*literacy*), qui signifie **alphabétisation en anglais**. De même que savoir lire, écrire, compter rend possible – après un indispensable apprentissage – la vie dans notre société et le plein exercice de la démocratie, acquérir les compétences critiques de base liées aux services numériques permet la mise en capacité des citoyens et leur réappropriation du débat public. C'est ce que les Anglo-Saxons appellent « *empowerment* »

Le numérique abolira-t-il ou exacerbera-t-il les inégalités? De la « fracture numérique » à l'e-inclusion

Si les inégalités en termes de bénéfices tirés des technologies numériques ont été identifiées depuis assez longtemps maintenant, elles ont souvent été mal interprétées. La notion de « [fracture numérique](#) », qui a structuré la lutte contre ces inégalités a été pensée à l'origine comme un corollaire de la théorie des générations du numérique: l'appropriation des technologies et services numériques étant intuitive, au moins pour les jeunes générations, seules les difficultés d'accès à ces technologies pouvaient constituer une barrière, au moins à moyen terme.

Dans les dernières années, sous l'impulsion des politiques européennes et de la prise de conscience précoce de certains pays de l'Union, la fracture numérique a été recentrée autour de **l'appropriation des technologies numériques**, et non seulement de leur mise à disposition des ménages modestes. La notion reste néanmoins très imparfaite: d'une part, elle isole les inégalités face au numérique de toutes les autres inégalités, sociales, économiques, politiques,

etc., qui y sont intimement liées ; d'autre part elle entretient l'idée d'une fracture unique entre classes homogènes : compétents d'une part et incompetents de l'autre.

Cependant, si, après la découverte de la caducité du caractère intuitif des technologies numériques par les « natifs », il a pu sembler que celles-ci, pourtant absolument indispensables aujourd'hui à une réelle inclusion dans la société (c'est le terme utilisé par le Conseil National du Numérique), ne faisaient qu'exacerber les inégalités sociales existantes, des recherches plus récentes, menées notamment par le [Groupement d'Intérêt Scientifique M@souin](#), à Brest, ont offert une compréhension nouvelle à ce phénomène social complexe. Pour Pascal Plantard, qui a dirigé en 2011 un ouvrage intitulé [Pour en finir avec la fracture numérique](#), **le numérique peut ainsi permettre (ou non) à des groupes déjà en situation d'exclusion sociale une certaine « émancipation » au sein de la société.**⁴ Celle-ci peut être liée aux technologies elles-mêmes, susceptibles par exemple de mieux prendre en compte certains handicaps, mais également en les *instrumentalisant* sans forcément les *utiliser* : pour certains jeunes en situation d'errance, par exemple, arborer des appareils numériques facilite l'identification symbolique à une communauté « jeune » et non marginalisée (Marianne Trainoir).



©Photographie Nick Kocharhook, 2007, CC-BY-NC
Sans-abri utilisant un ordinateur de récupération à San Francisco

Si cet « empowerment » spécifique de **publics socialement fragiles (ou exclus)** peut être vu comme une grande réussite (possible) de la transformation numérique, il n'est nullement « intuitif », comme on pouvait le penser au temps des « digital natives ». **Il nécessite une véritable médiation, une formation des interlocuteurs qui allie compétences d'accompagnement de groupes sociaux en difficulté et compétences pour faciliter la formation.** Car pour être efficace, l'aide à l'acquisition d'une culture numérique ne peut être une « formation » classique à des outils. Pour **transmettre des littératies**, une appropriation critique des technologies pour une mise en capacité sociale, il ne peut s'agir que d'un accompagnement et d'une incitation des individus à apprendre eux-mêmes, si possible entre eux, en **favorisant les échanges sociaux et générationnels.**

A de nombreux égards, **les bibliothèques publiques sont un lieu évident pour favoriser une telle mise en capacité.** Elles ne sont cependant pas le seul, et tous – Espaces Publics Numériques, centres sociaux, MJC, etc. – ont leurs points forts et leurs faiblesses. Le prochain billet

s'attardera plus en détail sur ces acteurs, sur les liens qu'ils entretiennent – ou pourraient entretenir – entre eux, et sur les initiatives existant en bibliothèques.

Notes

[1] Alexandre le Tur, conservateur des bibliothèques en poste à la BnF depuis juillet 2015, a consacré son mémoire d'étude en 2015 à la culture numérique en bibliothèque : "Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique".

[2] On pourra lire avec beaucoup d'intérêt la critique de cette nouvelle "mythologie" contemporaine dans ce billet de Laurence Allard publié sur le blog d'Inaglobal : *Les digital natives existent-ils ?*

[3] Une étude sur la "[Culture et pratiques numériques juvéniles : Quels usages pour quelles compétences](#)" publiée en 2012 par le sociologue et chercheur en SIC, Florian Dauphin, dans la revue numérique *Questions vives*, montrait bien le décalage qui existe entre les pratiques ludiques et consuméristes des adolescents et une réelle maîtrise des compétences en TIC prescrites par l'institution scolaire.

[4] L'émission d'[@arretsurimages](#) du 11 septembre 2015 portait justement sur le thème des "[Migrants connectés : Comment le numérique chamboule \(aussi\) les migrations](#)".

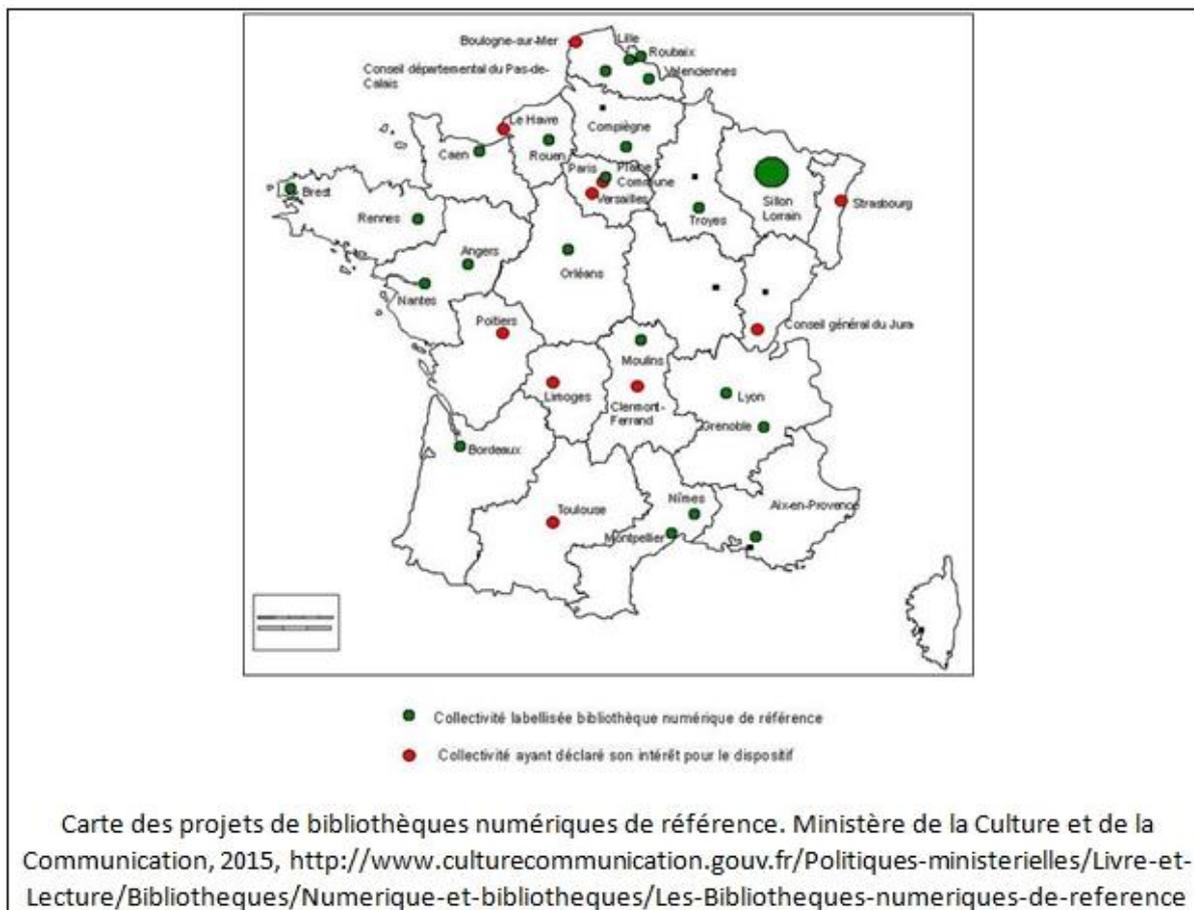
Expériences, opportunités, atouts

Les bibliothèques ont été parmi les premières institutions à saisir les **possibilités du numérique en termes de recherche et de traitement de l'information**, et les plus rapides se sont informatisées dès les années 1970. Malgré cela, curieusement, la plupart ont manqué la vague de l'informatique grand public du début des années 1990. Pour des raisons qui ne sont pas sans équivoque – méfiance vis-à-vis de ces nouvelles technologies jugées encore trop instables, volonté de conserver un recul critique, inquiétude face au changement de pratiques professionnelles, crainte d'une « mort programmée des bibliothèques », tout simplement absence de demande de la part des lecteurs habitués, etc. – elles ont fait preuve d'un **certain attentisme** lorsque les politiques publiques européennes et nationales ont cherché à constituer **des lieux d'accès au numérique** pour tous, d'abord, devenus par la suite des centres de formation.

Ces « [Espaces Publics Numériques](#) » se sont donc constitués pour la plupart indépendamment des bibliothèques, partageant au mieux les mêmes locaux mais délimités dans l'espace autant qu'au sein du personnel. **Devenus en deux décennies des pôles d'excellence pour la formation au numérique**, y compris la mise en capacité citoyenne, les EPN ont également justifié par leur existence l'inaction de leurs voisines recentrées sur le livre et l'information analogique. Ce n'est qu'assez récemment, avec l'épuisement des financements publics – fin du programme « Points Cyb » en 2003, des Espaces Culturels Multimédia en 2008, du réseau Cyber-base en 2014 – que les EPN en recherche de stabilité institutionnelle ont été amenés à se tourner vers les bibliothèques, et celles-ci à étudier en plus grand nombre la question de la formation citoyenne au numérique.

Un programme national : les Bibliothèques Numériques de Référence

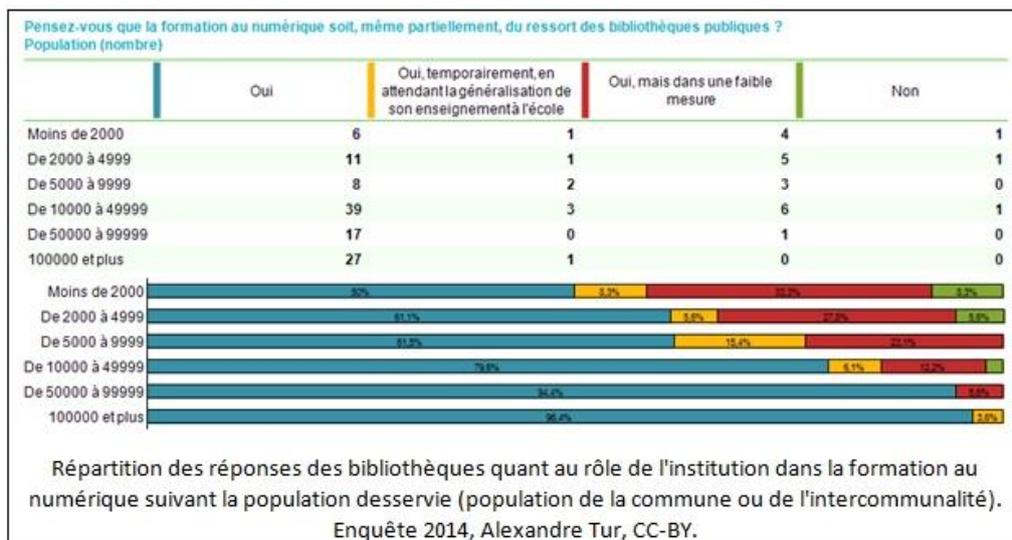
Il serait faux de dire que les politiques publiques des bibliothèques au niveau national se sont totalement désintéressées de la formation aux nouvelles technologies. [Le programme des ruches](#) (médiathèques de proximité) [lancé en 2003](#), par exemple, a largement encouragé le jumelage de bibliothèques et de cyber-bases dans des bâtiments neufs. Pourtant, en France plus que dans d'autres pays européens, **les bibliothèques ont peu été associées aux efforts de démocratisation culturelle du numérique**.



Seul un programme relativement récent fait exception : il s'agit des [Bibliothèques Numériques de Référence](#). Ce label, né en 2010 des [14 propositions pour le développement de la lecture](#) du ministre Frédéric Mitterrand, peu après la remise par Bruno Racine du *Schéma numérique des bibliothèques*, est accordé (avec une subvention confortable) à des **bibliothèques de moyennes et grandes villes** pour **soutenir un projet numérique**. En 2014, treize bibliothèques disposaient du label BNR : Orléans et Moulins, depuis 2010 ; Compiègne, Nîmes et Montpellier, depuis 2011 ; Rennes, Roubaix, Grenoble et Valenciennes, depuis 2012 ; Lille, Lyon, Rouen et le Sillon Lorrain (Nancy, Épinal, Metz, Thionville) depuis 2013, d'autres étant en préfiguration. Les premiers projets, sélectionnés pour rattraper un **retard des bibliothèques par rapport à la « génération des écrans »** (Frédéric Mitterrand), étaient essentiellement **centrés sur la numérisation du patrimoine écrit**, et n'incluaient pas forcément d'offre de services tournée vers la formation au numérique. Certaines bibliothèques, cependant, comme la BNR du Sillon Lorrain, ont choisi de valoriser cet aspect dans leur projet ; d'autres, [comme Lyon](#), ont développé et maintenu une telle offre sans réellement la valoriser (ni la financer) dans le cadre du label BNR. Le grand intérêt des projets des Bibliothèques Numériques de Référence ne doit pas faire oublier, par ailleurs, la **grande qualité de programmes de formation au numérique menés dans d'autres bibliothèques** de toutes tailles.

Les atouts des bibliothèques publiques

Dans le cadre de son mémoire de conservateur, Alexandre Tur¹ a eu l'occasion d'adresser à de nombreuses bibliothèques un questionnaire auquel 140 d'entre elles ont répondu entre août et novembre 2014. Sur cet échantillon, certes non-représentatif, 110, soit 79 %, affirment que « **la formation au numérique est du ressort des bibliothèques** ».



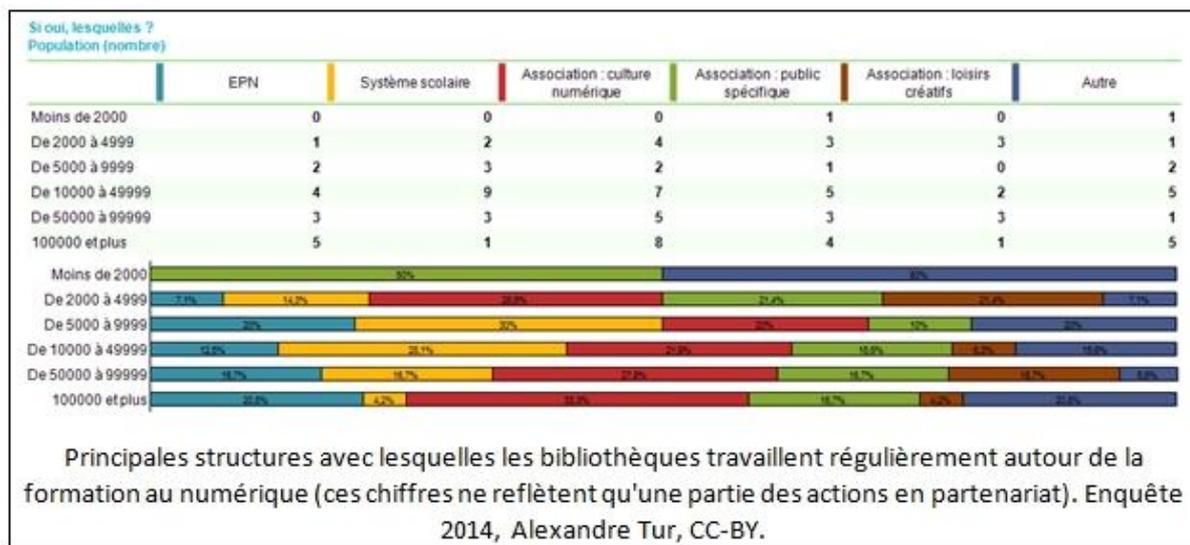
En réalité, les bibliothèques de lecture publique se trouvent vis-à-vis de la formation au numérique dans une **position ambiguë**. La notion de bibliothèque jouit d'une certaine **popularité, d'une charge historique et symbolique particulièrement favorable**, au moins auprès d'un certain nombre d'élites et d'intellectuels. Vecteur du livre et de l'écrit à la base de notre civilisation, elles en sont un équipement indispensable, **lieu par excellence d'accès à la connaissance et d'éveil civique, instrument d'émancipation des citoyens** qui a rendu possible la diffusion des Lumières et de la démocratie. Cette vocation démocratique très large est celle affirmée par les grands textes de référence comme le *Manifeste sur les bibliothèques publiques* de l'UNESCO (1994) ou, en France, la *Charte des bibliothèques* de 1991. Dans cette optique, **la formation citoyenne au numérique prend toute sa place dans les missions des bibliothèques**. D'un autre côté, l'action quotidienne des bibliothèques est longtemps restée, en France, axée sur la collection et la diffusion de corpus de littérature imprimée, bien plus que sur l'éveil civique ou la formation, ou même l'accompagnement à la recherche de l'information. Dans ces conditions, beaucoup hésitent (voire craignent) à donner trop d'importance à l'apprentissage critique du numérique par rapport à ces missions historiques.

Dans les faits, les bibliothèques publiques ont d'ores et déjà entamé une **mutation qui les recentre sur la médiation et le lien social**, grâce à des concepts comme celui de « troisième lieu » et des [associations avec des laboratoires de fabrication numérique](#), les **Fablabs** ou des Espaces Publics Numériques. Cette transformation, sans être radicale, **interroge et modifie les compétences professionnelles** des bibliothécaires, leur permettant de prendre de plus en plus en charge **la médiation numérique**. Se placer comme lieu de formation au numérique semble aussi pour beaucoup une chance pour les bibliothèques de **renouveler leur public et de diversifier leurs services**.

Mais, outre leur stabilité institutionnelle, les bibliothèques possèdent des atouts nombreux qui justifient d'y implanter ces services plutôt qu'ailleurs. Largement perçues comme lieu public de divertissement, elles permettent d'aborder la culture numérique autrement que dans un cadre de formation. Plus que les établissements scolaires, elles sont propices aux échanges intergénérationnels et plus généralement entre citoyens, et ouvrent des voies alternatives d'apprentissage faisant place aux **intelligences multiples**² d'Howard Gardner. Cela peut faire d'elles des **lieux d'intelligence collective** et, selon l'expression d'Olivier Le Deuff³, des « **milieux de savoir** » au service de la transmission et de la construction de la culture, notamment grâce à **la médiation**. Enfin, les bibliothèques sont habituées à accueillir tous types de **publics, y compris « empêchés »**, c'est-à-dire en situation d'**exclusion cognitive ou sociale**, à qui les technologies numériques, on l'a vu dans le billet précédent, peuvent particulièrement servir à (re)gagner leur inclusion.

Les opportunités de partenariats territoriaux

Ayant perçu ces avantages tardivement, de même que **l'importance d'encourager la culture numérique citoyenne** dans leurs murs, il serait pourtant particulièrement dommage que les bibliothèques dussent « réinventer la roue » alors qu'elles ont à portée de main des partenaires auxquels 20 ans d'expérience permettent déjà d'exceller dans ce domaine. A l'heure de la décentralisation, la logique de **partenariats territoriaux** semble au contraire s'imposer : partenariats avec les EPN, bien évidemment, mais également avec d'autres structures d'accueil, de médiation et de formation, ou encore d'art et d'expérimentation numérique à l'échelle d'un territoire, sans oublier bien entendu l'ensemble des associations locales. D'ores-et-déjà, de nombreuses bibliothèques sont par exemple en lien avec les groupes de promotion du **logiciel libre et de la « culture libriste »**, particulièrement efficaces en termes de **médiation critique des principes numériques**.



Sur les 140 bibliothèques ayant répondu, 83 ont des partenariats en cours au sujet du numérique, et 21 supplémentaires en envisagent à court ou moyen terme. Ces partenariats peuvent notamment se construire, s'affermir ou être mis en évidence à l'occasion de **festivals dédiés au numérique** comme les « **semaines du numérique** » mis en place sous diverses appellations dans de nombreux territoires. Ils peuvent également s'inscrire dans des politiques orientées vers certains publics, comme par exemple (mais, dans l'idéal, non exclusivement) les seniors ou certaines catégories d'exclus sociaux.

Récemment prise en compte, **la formation au numérique en bibliothèques progresse rapidement** aujourd'hui : sur les 140 bibliothèques qui nous ont répondu seulement 29 ne proposent ni accès internet ni action d'accompagnement. Au contraire, 77 mettent en place des ateliers d'initiation, 71 des animateurs à disposition du public, 44 organisent des conférences, 30 des ateliers intergénérationnels et 18 des débats citoyens. 30 d'entre elles déclarent déjà intégrer un EPN, qu'il ait été récemment fondu à la bibliothèque ou qu'il y soit présent depuis l'ouverture.



Face à cette **dynamique rapide, et positive** à bien des égards, quelques mises en garde sont néanmoins à adresser : comme on l'a vu dans le billet précédent, il ne s'agit pas seulement de décréter que l'on formera « au numérique », mais de **réfléchir bien en amont des modalités de cette « formation » et de la nature de la culture numérique à laquelle on souhaite former**. En se plaçant à l'échelle territoriale, considérer les partenariats possibles doit également amener à se détacher des logiques de concurrence parfois tentantes, mais peu en phase avec la finalité du service public. Comme le relevaient à juste titre certains animateurs numériques rencontrés dans le cadre de cette enquête, les bibliothèques ont tout à gagner de la formation au numérique et doivent en profiter pour mieux **affirmer leur identité spécifique à leurs usagers et à leurs tutelles** : lieu démocratique, promouvant un **regard critique et une prise de conscience citoyenne plutôt qu'un comportement consumériste**. Comme dans la plupart des activités des bibliothèques, **la médiation doit ici être au centre du service** proposé pour offrir une aide à la construction de soi, plutôt qu'un crédit d'accès à Internet ou une formation scolaire au traitement de texte.

Notes

[1] Alexandre le Tur, conservateur des bibliothèques en poste à la BnF depuis juillet 2015, a consacré son mémoire d'étude en 2015 à la culture numérique en bibliothèque : « Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique ».

[2] La notion d' « [Intelligences multiples](#) » a été proposée par un professeur de l'Université de Harvard, Howard Gardner, en 1983 dans son livre *Frames of Minds : the Theory of Multiple Intelligence*. Il suggère que chaque individu dispose de plusieurs types d'intelligences, pour lesquelles il a naturellement une plus ou moins grande compétence.

[3] Maître de conférences à l'Université de Bordeaux Montaigne, responsable du DUT Information Numérique dans les organisations, et chercheur au laboratoire MICA, Olivier le Deuff interroge depuis sa thèse les concepts de culture de l'information, d'humanités digitales ainsi que les incidences à le numérique sur la documentation et les métiers des bibliothèques. Il est l'auteur de 3 ouvrages qui font référence sur ces questions, *La documentation dans le numérique : état de l'art*, paru en 2014 aux Presses de l'Enssib, *Les temps des humanités digitales* et *La formation aux cultures numériques* parus respectivement en 2014 et en 2011 chez Fyp éditions.