

**Boîte à outils de la BDLA**

Inclusion numérique en bibliothèque

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Date** | **Auteur** | **Description** |
| 1 | 18/03/2019 | LPP | Création de la fiche |
| 2 | 20/01/20223 | QC | Refonte de la fiche pour intégrer les apports de la formation effectuée en Juin 22 par SM & QC |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table des matières

[Quelques définitions et quelques chiffres pour commencer 3](#_Toc125125752)

[L’inclusion numérique et les bibliothèques 4](#_Toc125125753)

[S’assurer de la volonté politique et de la cohérence du projet 4](#_Toc125125754)

[L’analyse du territoire : cerner les besoins et les ressources 5](#_Toc125125755)

[Quel type de projet d’inclusion numérique pour ma bibliothèque ? 6](#_Toc125125756)

[Mettre en place un service de formation à la bibliothèque 7](#_Toc125125757)

[Mettre en place un service d’assistance à la bibliothèque 8](#_Toc125125758)

[En amont : se former 8](#_Toc125125759)

[Fixer les limites, se protéger 8](#_Toc125125760)

[En début de séance : évaluer le niveau 9](#_Toc125125761)

[Adapter l’accompagnement au niveau 9](#_Toc125125762)

[Veiller à la confidentialité 9](#_Toc125125763)

[Communication, évaluation, formation… les à côté indispensables 10](#_Toc125125764)

[La communication 10](#_Toc125125765)

[L’évaluation 10](#_Toc125125766)

[Le recrutement, la formation, la charge de travail 10](#_Toc125125767)

[Travailler en réseau 10](#_Toc125125768)

[Comment la BDLA peut vous accompagner 10](#_Toc125125769)

[Pour aller plus loin 11](#_Toc125125770)

# Quelques définitions et quelques chiffres pour commencer

**La fracture numérique** désigne l’inégal accès de la population au numérique et particulièrement aux ressources accessibles via internet. Plusieurs facteurs peuvent en être la cause :

1. Le matériel (pas d’ordinateur ou de smartphone ou bien obsolètes)
2. La connectivité (pas d’accès internet)
3. Les compétences : on parle alors d’**illectronisme** quand une personne ne maîtrise pas la **littératie numérique**, à savoir les compétences de base permettant de comprendre et utiliser l'information au moyen des technologies.

Cette fracture ne serait pas forcément un grand problème si dans le même temps un nombre très important de services privés ou publics n’étaient quasiment plus accessibles que depuis Internet. On peut citer la CAF, Pôle emploi, l’assurance maladie, les impôts, la création ou le renouvellement de documents officiels (carte d’identité, passeport, carte grise…) mais aussi d’autres services comme l’inscription à la cantine ou centre de loisirs municipal, la livraison de courses, l’achat de billets de train…

Le problème n’est pas tant que ces services soient accessibles par Internet (ce qui constitue un gain de temps pour une majorité de la population), mais que de plus en plus, ils ne soient plus accessibles QUE par Internet.

Les personnes se situant du mauvais côté de la fracture numérique se retrouvent alors coupées de services de base et ne peuvent parfois plus bénéficier de prestations dont elles ont besoin et auxquels elles ont droit. On parle de **non recours aux droits** quand des personnes ne sollicitent pas des aides auxquelles elles ont droit (attention, la fracture numérique n’en est pas la seule cause).

Au-delà de l’accès aux services de base, la fracture numérique pose d’autres problème : intégration plus difficile au marché de l’emploi où la maîtrise de l’informatique est de plus en plus attendue, difficultés à comprendre le monde moderne et ses évolutions, sentiment de déclassement…

**L’inclusion numérique** désigne l’ensemble des dispositifs mis en œuvre par des acteurs publics, associatifs ou privés pour lutter contre la fracture numérique, permettre à tous et toutes d’avoir un accès à l’information numérique (matériel et connectivité) et de savoir l’utiliser (lutte contre l’illectronisme). Elle est portée par de nombreux acteurs et peut prendre des formes très variées.

En 2020 1 Français sur 4 a du mal à effectuer ses démarches en ligne (soit pour des raisons d’accès soit pour des raisons de compétence). Il ne s’agit cependant pas d’une situation tranchée et on trouve toute une palette de situations. Dans cette enquête ([CREDOC baromètre numérique](https://media.lesbonsclics.fr/wtc/barometre-numerique/)) on a :

* 60% des personnes qui sont totalement autonomes
* 14% qui peuvent se débrouiller pour peu qu’on leur donne un coup de pouce
* 19% qui ont besoin d’être formées
* 7% qui ont besoin d’être totalement assistées dans leurs démarches

Par ailleurs, la fracture numérique touche plus sévèrement les personnes âgées, les personnes ayant un faible niveau d’étude et de bas revenus. Toutes catégories qui sont précisément celles qui ont le plus besoin d’accéder aux services dématérialisés. Pour elles, il s’agit donc d’une double peine.

Il faut cependant se méfier des généralités. Les jeunes « digital natives » peuvent à la fois être très à l’aise pour jouer à Fortnite et totalement démunis quand il s’agira d’effectuer des démarches administratives.

Cet outil présente une typologie des publics « à risque » vis-à-vis du numérique : <https://view.genial.ly/5a58d9180ff6fd26503a96ec>

# L’inclusion numérique et les bibliothèques

La place des bibliothèques dans la lutte contre la fracture numérique ne va pas de soi, tant elle semble éloignée de nos missions traditionnelles (le livre et la lecture).

Pour bien la comprendre, il faut se replacer dans un mouvement plus large qui a changé le paradigme des bibliothèques depuis une vingtaine d’année. On ne part plus d’une définition idéalisée de ce que doit être une bibliothèque (une telle définition n’a d’ailleurs sans doute jamais existé), mais on part des besoins de la population constatés sur un territoire donné et on se demande quel acteur est le mieux placé pour y répondre. Par son ancrage local, son ouverture, sa gratuité et sa polyvalence, la bibliothèque est souvent amenée à intervenir dans de nombreuses politiques publiques. On parle ici de l’inclusion numérique, mais on pourrait citer également le lien social, la lutte contre l’isolement, la participation citoyenne, la lutte contre l’exclusion, le développement économique… Autant de missions très éloignées du livre et de la lecture.

La lutte contre l’illectronisme a d’ailleurs été reconnue comme faisant partie de leurs missions de base par la loi n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (Article L310-1 A).

A y regarder de plus près, l’inclusion numérique n’est toutefois pas si éloignée de nos missions traditionnelles. En effet, il s’agit de donner aux citoyens les moyens de comprendre le monde et de s’informer, l’information étant devenue en grande partie numérique. Il est vrai cependant que dans certains cas, ces missions peuvent se rapprocher davantage de celles d’un travailleur social.

# S’assurer de la volonté politique et de la cohérence du projet

Même si l’inclusion numérique fait désormais partie intégrante des pratiques des bibliothèques et que cela a été confirmé par la loi de 2021, il faut à tout prix éviter de se lancer seul dans un projet d’inclusion numérique sans s’être assuré au préalable que les élus en sont informés et ont donné leur accord. En effet, l’accompagnement des publics comporte un certain nombre de risques, en particulier celui de mal renseigner les personnes ce qui peut accroître les difficultés qu’elles rencontrent.

Il peut arriver que des personnes qui ont été mal accompagnées se retournent contre la structure aidante. En tant que salarié ou bénévole de cette structure (la bibliothèque, la commune, la communauté de communes…) vous êtes protégé à titre personnel à condition que votre employeur ait bien été informé de la démarche de la bibliothèque et l’ait validée. Dans le cas contraire, vous pourriez vous retrouver en difficulté à titre personnel.

Il faut également éviter d’aider au coup par coup. L’assistance apportée aux personnes ne doit pas dépendre de la bonne volonté, de la bonne humeur ou des compétences de la personne qui se trouve à l’accueil à un moment donné. Si la bibliothèque s’engage dans un projet d’inclusion numérique, elle doit le faire de manière cohérente et raisonnée : déterminer de façon claire ce qu’elle peut faire et ce qu’elle ne peut pas faire. Il doit donc s’agir d’un projet réfléchi et validé par les élus.

Les bons clics proposent un kit de sensibilisation à la question de l’inclusion numérique à destination des élus (nécessite une inscription gratuite) :

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/animer-une-reunion-de-sensibilisation>

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/animer-une-reunion-de-sensibilisation-support>

# L’analyse du territoire : cerner les besoins et les ressources

Les projets d’inclusion numérique vont varier énormément d’une bibliothèque à l’autre. En premier lieu, les besoins ne sont pas les mêmes d’un territoire à l’autre. Comme on l’a vu, la fracture numérique touche certains publics plus que d’autres.

Dans un premier temps, il est donc intéressant de savoir si notre territoire est très ou peu concerné. Pour cela on peut s’appuyer sur ces outils :

<https://www.mathgon.com/stockage/SGAR/analyses/index.html> pour les Pays de la Loire

<https://www.fragilite-numerique.fr/carte> (pour la France)

Ensuite, et de façon plus importante, il faut se renseigner sur les autres acteurs du champ social et de l’inclusion numérique sur le territoire. La bibliothèque n’est pas seule, elle doit s’intégrer dans un maillage d’acteurs. En fonction de ce maillage, elle doit déterminer quelle est sa place et sa valeur ajoutée, et vers quelles autres structures rediriger le cas échéant. Cette redirection peut même – dans certains cas – constituer l’essentiel de la mission de la bibliothèque dans le champ de l’inclusion numérique.

**Le premier interlocuteur doit être le CCAS**. Présent dans chaque commune, le centre communal d’action sociale pourra vous brosser un tableau synthétique des acteurs du champ social, de qui fait quoi, de qui peut accompagner tel ou tel public et il vous donnera un premier aperçu des trous dans la raquette de ce maillage et de ce que pourrait lui apporter la bibliothèque.

Par exemple, si vous avez déjà une maison France Service proche de votre commune, ce n’est sûrement pas la peine d’accompagner les usagers pour réaliser leurs démarches (la maison France Service le fait déjà) en revanche, vous pouvez organiser des formations (ce que la MFS ne fait pas) pour aider les usagers à devenir autonomes…

Il conviendra donc de lister tous les acteurs et de les contacter pour nouer des partenariats. Parmi les principaux citons :

* **CCAS**: interlocuteur de premier niveau (présent dans toutes les communes)
* **Les maisons France service** ([voir la carte](https://anct-carto.github.io/france_services/?lat=47.135556&lng=-1.617737&z=9)) qui ont pour mission d’accompagner le public pour toutes les démarches administratives
* **Les conseillers numériques** : ont été recrutés à partir de 2021 par différentes collectivités. Leurs missions sont diverses (mais touchent souvent à l’inclusion numérique) et ils peuvent être itinérants : [voir la carte](https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/carte)
* **Les Espaces Départementaux des Solidarités (EDS)** : dépendant du département ils regroupent les services de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) et de l’accompagnement social (insertion, RSA). [En savoir plus](https://www.loire-atlantique.fr/44/jeunesse/les-espaces-departementaux-des-solidarites-eds/c_1212353)
* **Pôle emploi** ([voir la carte](https://www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi.html))
* **CAF** ([voir la carte](https://www.caf.fr/allocataires/caf-de-loire-atlantique/nous-contacter/points-d-accueil-de-votre-caf))
* **CLIC** (pour les personnes âges) : [voir la carte](https://observatoire.loire-atlantique.fr/upload/docs/application/pdf/2020-01/sol_centreslocauxinformationcoordination.pdf)
* **MDPH** (personnes en situation de handicap) : [plus d’infos](https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/44)
* **Missions locales** (pour les jeunes entre 16 et 25 ans) : [voir la carte](https://www.loire-atlantique.fr/44/trouvez-votre-mission-locale/c_1273916?typeDeTuileFicheLieuform-element%5Bvalue%5D=cardNoPic&facetOperatorUnionform-element%5Bvalue%5D=false&sectorisationform-element%5Bvalue%5D=true&afficheCarteform-element%5Bvalue%5D=true&afficheCommunesform-element%5Bvalue%5D=false&afficheEpciform-element%5Bvalue%5D=false&modCatBranchesUnionform-element%5Bvalue%5D=false&modCatNivUnionform-element%5Bvalue%5D=true&boxIdform-element%5Bvalue%5D=c_1277836&pubId%5Bvalue%5D=c_1277837#typeDeTuileFicheLieuform-element%5Bvalue%5D=cardNoPic&facetOperatorUnionform-element%5Bvalue%5D=false&sectorisationform-element%5Bvalue%5D=true&afficheCarteform-element%5Bvalue%5D=true&afficheCommunesform-element%5Bvalue%5D=false&afficheEpciform-element%5Bvalue%5D=false&modCatBranchesUnionform-element%5Bvalue%5D=false&modCatNivUnionform-element%5Bvalue%5D=true&boxIdform-element%5Bvalue%5D=c_1277836&pubId%5Bvalue%5D=)
* **Espaces publics** numériques (cybercentre…)
* **Autres acteurs** : associations, maisons de quartier, centres socio-culturels…

Quelques essais de cartographies synthétiques existent, mais ils ne sont jamais complets

[https://cartes.loire-atlantique.fr/lieuxnum/#?location](https://cartes.loire-atlantique.fr/lieuxnum/)

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/cartographie>

# Quel type de projet d’inclusion numérique pour ma bibliothèque ?

En fonction de l’analyse des besoins et des acteurs déjà existants sur le territoire, et naturellement en fonction des moyens dont dispose la bibliothèque (espace, matériel, personnel, compétences…) les projets d’inclusion numérique de la bibliothèque seront également variables avec une implication plus ou moins forte. On les présente ci-dessous par ordre d’engagement croissant, mais tous ces services ne sont naturellement pas exclusifs les uns des autres :

1. **La simple fourniture d’accès Internet** : Beaucoup de bibliothèques pourront se contenter de fournir un accès libre et gratuit à un ordinateur relié à Internet pour laisser les usagers en autonomie. On traite ici la dimension matérielle de la fracture numérique (pas de matériel ou pas de connexion) mais pas du tout le problème de l’illectronisme (absence de compétence). L’accès à une imprimante et à un scanner sont un plus appréciable.
2. **L’orientation** : Au minimum, la bibliothèque doit pouvoir s’être renseignée au préalable sur les acteurs du social et de l’inclusion numérique sur le territoire et être capable d’orienter l’usager vers les meilleurs interlocuteurs (CCAS, maison France service…)
**A NOTER** : Pour certains usagers, le fait d’avoir à se rendre dans une autre ville pour rencontrer un interlocuteur peut être un frein important. La région Pays de la Loire propose un service Aléop à la demande (sorte de service de taxi solidaire) : <https://aleop.paysdelaloire.fr/transport-la-demande-0> Le CCAS peut certainement fournir à la bibliothèque quelques tickets gratuits permettant aux usagers de se faire conduire à leurs RDV
3. **Les partenariats** : La bibliothèque héberge dans ses locaux des services qui sont assurés par d’autres acteurs (conseillers numériques, association, bénévoles…). Dans ce cas, la bibliothèque se contente de fournir l’espace, le matériel, d’assurer la promotion du service et la prise des rendez-vous. Ces services peuvent être des formations collectives ou individuelles, de l’accompagnement…
Le fait de les organiser à la bibliothèque (plutôt que dans d’autres locaux) peut permettre de toucher d’autres publics, d’éviter une certaine stigmatisation, mais aussi parfois de nouer des collaborations enrichissantes (développement d’un fonds recherche d’emploi, Facile à lire…)
4. **Organiser des formations** : La bibliothèque peut organiser des formations de groupe ou individuelles. On reste sur un modèle proche de celui traditionnel des bibliothèques car on est dans l’apprentissage et on ne rentre pas dans les problèmes personnels des gens. La formation sert à rendre les personnes plus autonomes sur le long terme. Elle ne sert pas à solutionner leurs demandes immédiates. La mise en place de formations par la bibliothèque nécessite naturellement des locaux et du matériel adaptés et surtout un personnel formé. (voir plus bas la mise en place d’un service de formation)
5. **L’accompagnement** : ici, la bibliothécaire va aider les usagers à effectuer leurs démarches sur Internet. On s’éloigne des tâches habituelles liées à la bibliothèque et on se rapproche des missions d’un travailleur social. L’accompagnement commence généralement par une phase de **diagnostic** qui permettra d’évaluer le niveau de la personne. En fonction du résultat, l’accompagnement pourra prendre des formes différentes : « **laisser faire** » (la personne est autonome mais on peut donner un coup de main en cas de besoin), « **faire avec** » (c’est la personne qui fait, mais on la guide à chaque étape) ou « **faire à la place de** » (la bibliothécaire effectue elle-même les démarches sous la supervision de l’usager). Il faut également connaître ses limites et ne pas hésiter à renvoyer vers d’autres acteurs quand la demande est trop complexe. Voir plus bas la mise en place d’un service d’assistance

Toutes les bibliothèques ne seront naturellement en mesure de mettre en place des formations ou un service d’accompagnement, en revanche **toutes les bibliothèques devraient pouvoir mettre en place les 2 premiers niveaux, à savoir la fourniture d’accès internet et l’orientation**.

# Mettre en place un service de formation à la bibliothèque

Comme on l’a vu plus haut, la formation fait partie des services qui peuvent être rendus par la bibliothèque sans qu’on sorte de notre « posture habituelle » qui consiste à diffuser la connaissance. A ce titre, elle est plus rassurante pour les bibliothécaires qui n’ont pas à endosser le rôle de travailleur social, même si naturellement il faut acquérir des compétences de formateur et une bonne connaissance des outils numériques.

Des partenariats peuvent être noués entre la bibliothèque et d’autres services (CCAS, maison France Service…) pour se répartir les rôles : ces autres acteurs traitent les demandes urgentes et renvoient vers la bibliothèque les personnes qui souhaitent gagner en autonomie via la formation. A l’inverse, la bibliothèque renvoie vers les partenaires les usagers ayant des demandes trop concrètes.

Les formations peuvent être collectives ou individuelles (selon la taille de la bibliothèque et le matériel disponible). Le programme de formation peut être arrêté pour toute l’année ou bien être plus réactif et s’adapter aux demandes des usagers (surtout pour les formations individuelles).

Les thématiques sont extrêmement variées depuis les basiques : utiliser le clavier et la souris, les bases de l’ordinateur et de windows. Utiliser Internet, savoir faire une recherche, savoir utiliser sa messagerie… à des thématiques plus pointues : les ressources numériques, gérer ses photos, utiliser un smartphone ou une tablette, utiliser les services en ligne, les réseaux sociaux, faire un CV ou une lettre de motivation…

La mise en place d’ateliers nécessite naturellement d’aménager les lieux (l’aménagement sera très différent pour des ateliers collectifs ou individuels) mais surtout il nécessite une bonne connaissance des sujets traités (même s’il n’est pas nécessaire d’être un expert) et des compétences et un savoir être de formateur.

Vous pourrez trouver sur les bons clics (sur inscription gratuite) des ressources à destination des formateurs pour vous aider à organiser ces séances :

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/guide-animer-ateliers-collectifs>

<https://www.youtube.com/watch?v=OoEUpEg1K2g>

Vous trouverez également dans les ressources pédagogiques des formations « prêtes à l’emploi » pour un grand nombre de thématiques avec des vidéos, des exercices, des livrets pédagogiques… <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

# Mettre en place un service d’assistance à la bibliothèque

C’est le service qui demande le plus d’implication et qui nous fait le plus sortir de notre posture traditionnelle de bibliothécaire pour endosser l’habit de travailleur social. Toutes les bibliothèques ne seront pas en mesure de le mettre en place (et toutes n’en ont pas besoin, surtout si d’autres structures sur la commune ou les environs proposent ce service).

Si vous souhaitez le mettre en place, vous devez bien cadrer les choses. Savoir ce sur quoi vous pouvez accompagner les gens et ce sur quoi vous ne pouvez pas et allez renvoyer vers d’autres acteurs.

Dans l’accompagnement, un principe est très important : **Si on n’est pas sûr, on ne fait pas**. En effet, une erreur peut entraîner des conséquences catastrophiques pour la personne qu’on veut aider.

En théorie, l’assistance pourrait se limiter à la partie « numérique » de la démarche (comment faire la démarche sur Internet), tandis que l’usager doit apporter le contenu (quelle démarche, quelle demande effectuer, quelles sommes déclarer…). En pratique, il est souvent impossible de distinguer les 2 et la plupart des usagers ont besoin d’être accompagnés aussi bien sur la forme que sur le fond.

## En amont : se former

Pour pouvoir accompagner les personnes, il faut savoir au minimum de quoi on parle. Il est donc nécessaire de prendre du temps pour apprendre à connaître ces différents services. Ce n’est pas toujours facile, car on n’a pas forcément de compte ouvert pour ces différents services (on ne peut pas se créer de compte pour pôle emploi par exemple). Il faut donc utiliser des ressources disponibles sur Internet :

<https://www.lesbonsclics.fr/upload/documents/livret-mes-demarches-en-ligneV.pdf>
<https://www.service-public.fr/>
<https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/accueil/> (simulateurs)
<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

## Fixer les limites, se protéger

Il est très important de bien expliquer notre positionnement aux usagers. Bien leur expliquer qu’on ne fait que les aider à saisir mais qu’ils sont seuls responsables de ce qu’on saisit (même si comme on l’a dit plus haut, c’est souvent difficile).
Bien expliquer tout ce qu’on fait, leur demander de valider à chaque étape.

En début de séance, vous pouvez leur demander de signer une charte qui explique bien qui fait quoi et qui est responsable de quoi.

Exemples de chartes :

<https://cdn.paris.fr/paris/2019/07/24/c5471b41a3e58ffbe0aee176acf7f310.pdf>
[https://www.pin40.fr/content/download/321/2463/file/charte%20aidant%20numerique%201(4).pdf](https://www.pin40.fr/content/download/321/2463/file/charte%20aidant%20numerique%201%284%29.pdf)

Et surtout – encore une fois – si on a un doute, on ne fait pas. Ne pas hésiter à rediriger vers d’autres structures spécialisées si la demande vous semble trop pointue.

## En début de séance : évaluer le niveau

L’accompagnement peut prendre des formes différentes selon le niveau de la personne. Il est très important de commencer par évaluer son niveau pour savoir quelle est la meilleure forme d’accompagnement à apporter.
Attention, il ne s’agit pas de donner l’impression qu’on va l’évaluer ou la juger (ce qui peut tout de suite la braquer). Les mots et l’attitude doivent être choisis avec précaution.

Le diagnostic peut prendre plusieurs formes : un diagnostics déclaratif (on pose des questions) ou une mise en situation.

Vous trouverez sur les bons clics (sur inscription gratuite) <https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/comment-realiser-diagnostic-numerique> la méthodologie du diagnostic, un formulaire pour un diagnostic déclaratif et des exercices pour un diagnostic en situation.

Attention, si la demande est urgente, il faut savoir aussi ne pas faire de diagnostic pour ne pas perdre de temps. C’est une question de bon sens.

## Adapter l’accompagnement au niveau

En fonction du niveau de la personne, l’aidant peut adopter trois postures différentes :

1. **Laisser faire** : l’usager est assis devant l’écran et l’aidant à côté. L’usager effectue seul les démarches, l’aidant l’observe. Il intervient si l’usager lui pose une question ou s’il voit que l’usager ne s’y prend pas bien. C’est la solution idéale quand l’usager a un assez bon niveau mais a juste besoin d’être rassuré et d’avoir un coup de pouce ponctuel.
2. **Faire avec** : même posture, mais cette fois l’aidant guide davantage la démarche. Il pose des questions : « et maintenant à votre avis on clique où »… et donne des indications. Il essaye de laisser l’usager trouver par lui-même mais intervient s’il sent qu’il est en difficulté. Cette solution est adaptée aux personnes qui maîtrisent les bases (clavier, souris…) mais ont du mal à s’y retrouver dans les sites.
3. **Faire à la place de** : on inverse la situation : c’est l’aidant qui est face à l’écran et l’usager à côté. L’aidant effectue la saisie, mais il doit impérativement expliquer tout ce qu’il fait et demander une validation à l’usager à chaque étape. Cette solution est adaptée pour les personnes ayant du mal avec la lecture ou ne maîtrisant pas du tout les bases du clavier et de la souris.

## Veiller à la confidentialité

La position d’accompagnement amène l’usager à communiquer avec la bibliothécaire des informations confidentielles. Cette dernière a naturellement un devoir de confidentialité. Elle ne doit pas les communiquer, mais elle doit également s’assurer qu’aucune trace ne subsiste. Il est important de ne conserver aucun document papier, mais également de s’assurer que le cache du navigateur ainsi que les documents téléchargés ont été supprimés.

L’espace où s’effectue l’accompagnement doit également permettre une certaine confidentialité. Être au calme, un peu isolé, à l’écart des curieux.

Toutes ces choses peuvent être mentionnées dans la charte signée par l’usager (cf ci-dessus).

# Communication, évaluation, formation… les à côté indispensables

A côté des grandes lignes du projet, la réussite ou l’échec d’un service d’inclusion numérique tiendra souvent à des détails :

## La communication

Il est indispensable de communiquer largement et bien sur le service mis en place. La communication doit être numérique (site internet, newsletter) mais surtout physique (flyers, affiches) et diffusée à l’extérieur de la bibliothèque. Il est indispensable en particulier de prendre le temps d’informer tous les partenaires (accueil de la mairie, ccas, médecins, pharmaciens…) qui pourraient être sollicités pour qu’ils puissent renvoyer vers vous les publics concernés.

## L’évaluation

Comme tout service, l’inclusion numérique doit être évaluée régulièrement. D’un point de vue quantitatif bien sûr (combien de personnes touchées, quel type d’accompagnement) mais surtout qualitatif : a-t-on vraiment aidé les personnes ? Les a-t-on rendues plus autonomes ? A-t-on commis des erreurs ? Il faut savoir faire évoluer le service si nécessaire.

## Le recrutement, la formation, la charge de travail

On le voit, la clef d’un service de ce type réside dans les personnes qui le font vivre. La prise en charge de l’inclusion numérique ne va pas de soi quand on a une formation et un parcours de bibliothécaire « classique ». Une bibliothèque qui souhaite mettre en place un tel service peut être amenée à recruter des personnes sur un profil spécifique. Il est également nécessaire de prévoir du temps pour se former en permanence, car les technologies, les sites, les publics évoluent sans arrêt. Enfin, il ne faut pas sous-estimer le temps et la charge de travail nécessaires, sous peine de se mettre sérieusement en difficulté.

## Travailler en réseau

Comme dans bien d’autres domaines, le fonctionnement en réseau peut considérablement aider les bibliothèques à mettre en place un projet d’inclusion numérique. Autant il est difficile pour une petite bibliothèque de recruter quelqu’un sur un profil numérique, autant c’est envisageable pour un réseau d’avoir un agent spécialisé qui puisse intervenir sur plusieurs bibliothèques. Ce principe de mutualisation se retrouve pour le matériel, la communication… Dans le cadre des PCT, La BDLA peut subventionner le recrutement d’un agent intercommunal qui interviendrait sur ces missions

# Comment la BDLA peut vous accompagner

Aider les bibliothèques de Loire-Atlantique à devenir actrices – à leur niveau – de l’inclusion numérique est une des missions prioritaires de la BDLA. Nous pouvons vous accompagner de différentes manières :

* Nous organisons tous les ans une formation de 2 jours « initier une démarche d’inclusion numérique en bibliothèque »
* Nous pouvons subventionner des postes de médiateur numérique à l’échelon intercommunal dans le cadre des PCT
* Si vous avez un projet nous pouvons en discuter ensemble et vous accompagner tout au long de sa mise en œuvre :
	+ Réaliser un diagnostic de territoire
	+ Écrire le projet
	+ Organiser les espaces
	+ Vous former
	+ …

N’hésitez pas à nous solliciter. Vous pouvez contacter :

Quentin CHEVILLON (quentin.chevillon@loire-atlantique.fr)

Sarah MESLAGE (sarah.meslage@loire-atlantique.fr)

02.40.30.32.30

# Pour aller plus loin

Les travaux de Dominique Pasquier, sociologue, sont éclairants sur les réalités des français et leur rapport à l’informatique.

* Dominique Pasquier, *L’Internet des familles modestes : enquête dans la France rurale*, Presse des mines, 2018.
* Les bibliothèques et la transition numérique : les ateliers Internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles / sous la direction de Pascal Plantard et Agnès Vigué-Camus.- Paris : Bibliothèque publique d'information, 2017
* Le rapport du défenseur des droits est également riche d’enseignements : [*Dématérialisation et inégalités d’accès aux services publics*, défenseur des droits, 2019](https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf)*.*
* Le rapport de l’Insee sur l’illectronisme de 2019 apporte de précis renseignement sur la réalité chiffrée du territoire : [Le rapport de l’Insee du 30 octobre 2019 sur l’illectronisme](https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397)
* Le mémoire de fin d’étude de l’élève conservatrice Mathilde Herrero constitue une bonne synthèse avec des fiches pratiques en fin de mémoire : [Développer des accès aux services publics de proximité ? L’accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque](https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68099-developper-des-acces-aux-services-publics-de-proximite-l-accompagnement-aux-demarches-administratives-en-bibliotheque.pdf)