

par Pascal Plantard, Mathilde Servet et Agnès Vigué-Camus

+++++

INTRODUCTION. LES BIBLIOTHÈQUES ET LA TRANSITION NUMÉRIQUE

+++++

Nos sociétés ont connu, en l'espace d'une vingtaine d'années, une mutation radicale que le sociologue Michel Wieviorka nomme « un tournant anthropologique »¹. Il ne s'agit pas seulement d'un moment où un « ensemble inédit de techniques apporterait de nouveaux instruments à l'humanité » mais d'une transformation qui touche « nos manières de penser, de vivre, d'agir et peut-être même notre cerveau, nos circuits neuronaux »². Le numérique a pénétré nos activités sociales des plus intimes aux plus collectives, nous incitant fortement à en passer désormais par toute une série d'objets pour faire société. Qu'il s'agisse des ordinateurs, des smartphones et autres tablettes, les objets numériques se veulent ludiques, simples, conviviaux, et pourtant les utiliser suppose de multiples compétences. Non seulement parce qu'il faut pouvoir les manipuler comme il convient : trouver le bon bouton, cliquer sur le lien qui fonctionnera... Mais aussi parce que le numérique reconfigure les espaces sociaux dans lesquels nous circulons : des sphères privées aux espaces publics et médiatiques³. Ces outils sont facteurs de désorientations et nous poussent à trouver constamment de nouveaux repères. Mais jugés nécessaires pour aller de l'avant et ne pas rester aux marges de la société de l'information, ils sont porteurs également d'aspirations et nourrissent tout un imaginaire social.

AU-DELÀ DE L'ALPHABÉTISATION

+++++

Les bibliothèques, en France et à l'étranger, ont constitué très tôt des lieux de formation à l'utilisation du numérique, à la Bibliothèque publique

1. Michel Wieviorka, *L'impératif numérique*, Paris, CNRS Éditions, 2013.

2. *Ibid.*, p. 11.

3. Dominique Boullier, *Sociologie du numérique*, Paris, Armand Colin, 2016, p. 14.

d'information (Bpi) par exemple, dès les années 1990 avec l'arrivée d'Internet en 1995 dans les espaces publics. Dans le même établissement sont mis en place, en 2012, les premiers ateliers informatiques. Ces dispositifs exploratoires seront remplacés, en 2014, par une seconde génération d'ateliers s'inscrivant dans le cadre du programme européen d'alphabétisation numérique DLit 2.0 (*Digital Literacy*⁴). Si la métaphore de l'alphabétisation permet une analogie efficace qui rend tangibles les enjeux de formation dans ce domaine, elle fait oublier que les technologies numériques ne sont pas seulement des signes, des lettres ou des images à décoder, mais aussi des objets techniques avec lesquels il est nécessaire d'entretenir un commerce complexe. Ce sont des objets interactifs qui réagissent aux manipulations des utilisateurs et dont les réponses sont à interpréter par ceux-ci, comme le montrent les travaux de Dominique Boullier et Franck Ghittala⁵. Nombre de témoignages de ceux qui vivent aujourd'hui dans la société contemporaine des réseaux et des écrans font état de satisfactions et de gain de temps, mais aussi de problèmes récurrents : on ne parvient pas à trouver un document, à le télécharger, et les procédures pour y parvenir sont peu ou mal connues, sans compter le fameux « plantage » incompréhensible qui peut survenir à tout moment. Tout un chacun, à sa façon, s'interroge sur sa capacité à maîtriser le dispositif informatique auquel il doit se connecter fréquemment. Dans ce contexte, il est de plus en plus courant que les bibliothèques soient des lieux où les usagers apprennent à se débrouiller avec ces outils. Ils y cherchent des réponses aux questions qu'ils ne peuvent résoudre seuls. Les enquêtes menées à la Bpi indiquent qu'il n'est pas forcément facile de se former sur son lieu de travail ou dans sa famille, ce qui suppose d'avouer son incompetence⁶. *A contrario*, les bibliothèques sont des lieux où il est possible d'acquérir ces compétences, dans un cadre relativement neutre.

LES BIBLIOTHÈQUES TIERS LIEUX

+++++

Le lieu intermédiaire que constitue la bibliothèque peut être éclairé par la notion de « troisième lieu », terme inventé au début des années 1980

4. Le programme DLit vise à transmettre les rudiments d'une alphabétisation numérique à travers notamment un dispositif de pédagogie innovante de formation de formateurs.

5. Franck Ghittala, Dominique Boullier, Pergia Gkouskou-Giannakou, Laurence Le-Douarin, Aurélie Neau, *L'outre-lecture : manipuler, (s') approprier, interpréter le Web*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information-Centre Pompidou, 2003

6. Voir le chapitre II « Rester connectés », *infra*.

par Ray Oldenburg. Ce sociologue urbain, préoccupé par la disparition des modes de regroupement traditionnels dans la grande ville, proposait d'injecter à l'échelle de la cité des poches de sociabilité informelle, propices à l'épanouissement de la vie communautaire : les troisièmes lieux. Oldenburg établissait une distinction claire entre le premier lieu (sphère privée), le deuxième lieu (sphère du travail) et ces troisièmes lieux dédiés à l'échange et à l'interaction entre citoyens. Aujourd'hui, cependant, cette étanchéité n'a plus cours : au travail, on s'adonne à des tâches personnelles sur son ordinateur, chez soi on traite des dossiers professionnels sur son PC. Qu'en est-il désormais alors des troisièmes lieux ?

Un nombre important de recherches sociologiques⁷ et économiques⁸ convergent néanmoins toutes vers un même constat. Notre époque est celle où prolifèrent les discours qui ne font plus lien social car les grandes institutions de la république ont perdu de leur efficacité symbolique à instituer et garantir la place de chacun dans un ordre qui fait sens. À l'heure du numérique et des communautés virtuelles, il apparaît plus que jamais nécessaire de nouer un lien à l'autre qui ne soit pas désincarné, mais bien réel, qui passe par la voix, le regard, la parole. La bibliothèque tiers lieu s'inscrit dans ce projet, car elle fait partie aux côtés des parcs publics des rares institutions sur un territoire dont l'accès est gratuit, ouvert à tous et « inclusif », ce qui signifie que les usagers qui en franchissent le seuil sont placés sur un pied d'égalité⁹. À la différence des jardins publics où cohabitent des populations d'origines diverses, ce type de bibliothèque cherche à favoriser le *bridging capital*¹⁰, ce capital social qui permet de jeter des passerelles entre individus d'horizons différents, appartenant à des groupes sociaux, générationnels, culturels,

7. Zygmunt Baumann (*La vie liquide*, Rodez, Paris, Le Rouergue/Chambon, 2006) et François de Singly (*Les uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*, Paris, Armand Colin, 2003 et *Le Livre de Poche*, 2005).

8. Daniel Cohen, *Homo economicus, prophète (égaré) des temps nouveaux*, Paris, Le Livre de Poche, 2012 ; Yann Algan, Pierre Cahuc, André Zylberberg, *La fabrique de la défiance... et comment s'en sortir*, Paris, Albin Michel, 2012, format numérique ; Jeremy Rifkin, *Une nouvelle conscience pour un monde en crise : vers une civilisation de l'empathie*, Arles, Actes Sud, 2012 (coll. Babel).

9. Ceci est très bien illustré dans l'étude que Serge Paugam et Camila Giorgetti ont consacrée aux « pauvres » à la bibliothèque de Beaubourg, dans laquelle les usagers indiquent se sentir pour une fois comme les autres (Serge Paugam, Camila Giorgetti, *Des pauvres à la bibliothèque – enquête au Centre Pompidou*, Paris, PUF, 2013). En ce sens, la bibliothèque agit comme un correcteur de stigmatisme.

10. Robert Putnam opère une distinction très judicieuse entre *bonding capital*, le capital qui relie uniquement des individus d'une même communauté, parfois de façon sectaire, et le *bridging capital* qui ouvre vers d'autres horizons et permet de lier des individus appartenant à des communautés distinctes. Robert David Putnam, *Bowling Alone : The Collapses and Revival of American Community*, New York, Simon and Schuster Paperbacks, 2000, pp. 22-24.

distincts des minorités diverses. La médiation, aujourd'hui omniprésente dans les bibliothèques qui facilitent ce type de relation sociale, constitue un espace privilégié pour mettre ces différents publics en présence les uns des autres et les faire interagir.

Il est surtout question ici d'une famille de bibliothèques à la vocation sociale revendiquée, qui s'ancre dans le « profane »¹¹, en opposition à une vision sacralisée et normative de la culture. Cette conception cherche à faire de la bibliothèque un terrain culturel de proximité, familier, qui désinhibe les usagers et leur permet d'avoir un rapport plus confiant à la culture et aux autres. Ces établissements s'affirment alors comme des « living-rooms de la cité » et les programmes de bibliothèques récentes fourmillent d'expressions de ce type qui traduisent bien la nouvelle orientation prise. L'ambition est de redonner de la vigueur au rôle politique de la bibliothèque. Annick Germain, sociologue canadienne, souligne de son côté qu'on sous-estime encore fortement le potentiel de cohésion sociale que peut jouer la bibliothèque et qu'aucun lieu ne permet de favoriser un tel métissage interethnique¹².

Une période de changement s'est amorcée pour ces bibliothèques : le curseur se déplace des collections aux usagers. Il ne s'agit pas d'opposer les premières aux seconds mais de partir des besoins spécifiques des usagers pour construire une politique documentaire, un projet d'établissement et définir ses missions. Nous sommes passés de la transaction à la relation, des collections à la connexion, humaine mais également numérique, comme les pays nordiques le revendiquent. Cela implique également une conception beaucoup plus large de ce que recouvrent les missions de la bibliothèque, la conception des savoirs et de l'information. La bibliothèque tiers lieu s'entend comme un centre culturel à plus-value humaine, dans lequel on peut se former tout au long de la vie. Dans ce cadre, on apprend naturellement par le biais du livre, mais d'autres modes de transmission du savoir complémentaires sont nécessaires.

Pour une réelle acquisition des compétences, les livres seuls ne suffisent pas. Il est indispensable de passer de l'écrit à l'échange humain. Ceci est particulièrement vrai pour le domaine du numérique. Pour l'assimilation de savoirs pratiques, il est capital de pouvoir s'exercer,

11. Typologie empruntée à Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin dans : Christophe Evans, Agnès Vigué-Camus et Jean-Michel Cretin, *Les habitués : microcosme d'une grande bibliothèque*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information-Centre Georges-Pompidou, 2000.

12. Voir les articles d'I. Porter, « Intégration des immigrants – La bibliothèque pour rompre l'isolement », *Le Devoir*, 27 octobre 2012 ; « Immigrants – Bienvenue à la bibliothèque ! », *Le Devoir*, 18 décembre 2012.

d'apprendre en *faisant*, et avec les autres. D'ailleurs, les usagers sont particulièrement sensibles à cet accompagnement humain et bien au-delà des connaissances acquises, ils trouvent quand on les interroge (notamment dans le cadre d'enquêtes par entretiens réalisées à la Bpi) que le plus grand bénéfice des ateliers réside dans l'échange et le collectif. Dans ce contexte, la fonction du bibliothécaire a bien évolué. Ce dernier se fait également médiateur, animateur, « coach du savoir ».

SE RESSAISIR COMME UN INDIVIDU COMPÉTENT, RECONNU

+++++

Les textes rassemblés dans cet ouvrage sont autant de traces des multiples échanges qui se déroulent dans les ateliers informatiques accessibles en bibliothèque. Ils se font l'écho de ce qu'ont éprouvé parfois les participants à l'égard de changements dont ils ont pris conscience, parfois brutalement. La transition numérique ne s'est pas produite en un jour, elle s'est faite presque insensiblement. Aussi, c'est parfois à l'occasion d'une démarche contingente et presque par surprise que les usagers réalisent que leur monde a changé. Qu'il s'agisse de chercher du travail, de s'inscrire à l'université, de déclarer ses impôts... rien ne se fait plus de la même façon. Or, les discours qui ont accompagné ces changements sont peu nombreux et sont, pour la plupart, disjoints des pratiques. Ce sont essentiellement des images de la société de la communication qui circulent : surf jubilatoire, avenir radieux des connexions illimitées... Autant de projections dans lesquelles les usagers des ateliers ne se reconnaissent pas. Ce à quoi ils ont affaire, c'est plutôt à l'impératif de devoir coûte que coûte s'approprier ces outils. Chacun d'entre eux y répond par ce que Pascal Plantard nomme un *bricolage*, en référence à Lévi-Strauss en mobilisant des ressources diverses : famille, univers professionnels... Beaucoup d'usagers des ateliers témoignent cependant d'une certaine solitude dans leur interaction avec le dispositif technique. C'est pourquoi les formations dispensées dans les ateliers numériques ne peuvent se confondre avec des cours académiques. Ce sont avant tout des lieux de parole où l'on peut dire son expérience, la relativiser, voire en rire avec d'autres, et ainsi, progressivement, assumer ce qui dans sa pratique ne colle pas avec une image idéale. Ce sont des lieux de rencontre, dont la fréquentation offre une chance de se faufiler parmi les discours qui véhiculent un imaginaire utopique des objets numériques, laissant dans l'ombre l'opacité de la technologie.

C'est par conséquent un travail de transition essentiel qui est réalisé dans les « ateliers Internet ». Les usagers cherchent tout à la fois à faire face aux injonctions sociales de la société de l'information, à acquérir des savoir-faire qu'ils considèrent comme nécessaires mais aussi à se ressaisir comme individus compétents, intégrés, reconnus. De ce point de vue, la fréquentation des ateliers peut parfois avoir un effet sur l'estime de soi. Les bibliothèques, tiers lieux ouverts sur la Cité, sont amenées à jouer un rôle de médiation auprès du public durant cette *transition numérique* : à mi-chemin entre des façons d'apprendre, de communiquer, de travailler, de se lier à l'autre et de faire société.

Mais quel est ce public ? L'enquête menée à la Bpi, et qui sera présentée dans le deuxième chapitre de cet ouvrage, nous a permis d'avoir des indications sur le profil des usagers de ces ateliers. Presque la moitié d'entre eux ne sont pas équipés en micro-ordinateur, ni connectés à Internet, ce qui est somme toute logique. Par rapport à l'ensemble de la population, cette partie du public des ateliers est minoritaire en termes d'équipement puisque l'on sait qu'en France aujourd'hui plus de 8 personnes sur 10 disposent d'un ordinateur à domicile. Toutefois, le groupe de population non connectée dans lequel est recruté ce public des ateliers reste important (16 % de la population n'est pas connectée à Internet en 2015). Ceci d'autant plus que l'on sait que la progression de l'équipement en ordinateur tend à se stabiliser. D'où l'importance de tenir compte des attentes de ces usagers spécifiques qui, par ailleurs, sont souvent issus de milieux populaires et/ou en situation précaire¹³.

Résultats moins attendus : plus de la moitié des usagers des ateliers à la Bpi sont déjà équipés en ordinateurs. S'ils sont connectés, pour la moitié à Internet, ils ont le sentiment qu'ils ne peuvent pas utiliser leur ordinateur ou leur connexion d'une façon efficace. Ces chiffres font écho à l'enquête menée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) en 2013 qui montrait que 44 % des personnes ne se sentaient pas compétentes pour utiliser un ordinateur, 20 % d'entre elles se sentant très incompetentes¹⁴. Les ateliers accueillant des personnes qui veulent apprendre à tirer parti d'un équipement rencontrent un grand succès. C'est ce dont témoignent les focus sur les usagers des bibliothèques de la ville de Paris : à Václav-Havel, par

13. Le taux d'équipement en ordinateur est étroitement corrélé au niveau de revenu. Crédoc, *Baromètre du numérique*, édition 2015.

14. *La Diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française : résultats 2013*, Crédoc, 2013.

exemple, où chacun peut venir équipé de son ordinateur et trouver des réponses à ses questions.

Des quelques portraits d'usagers esquissés au fil des chapitres de ce livre se dégagent plusieurs types de profils : des retraités, mais aussi des chercheurs d'emploi et des personnes en activité qui souhaitent gagner en efficacité. Les adolescents fréquentent aussi les ateliers lorsqu'une offre ciblée leur est proposée : festival Numok, atelier robotique, ou atelier de codage à Montreuil. À cet âge, plus encore qu'à l'âge adulte, les ateliers remplissent une fonction de sociabilité. À cet égard, les travaux de la chercheuse Mizuko Ito qui a étudié les usages numériques des adolescents sont très précieux. Celle-ci a documenté le concept « Homago »¹⁵, contraction des termes « *hanging out* », « *messing around* » et « *geeking out* ». Il s'agit de pouvoir « traîner » et profiter des relations entretenues avec des amis autour de contenus numériques, tout en optant pour des postures nonchalantes, de bidouiller (éditer une vidéo, retoucher une photo, personnaliser une page web...) en apprenant de façon autonome, - à l'écart des institutions, mais avec d'autres. C'est aussi intervenir en tant qu'expert auprès des pairs, de faire office de mentor en diffusant un savoir beaucoup plus aguerri.

STRUCTURE DU VOLUME

+++++

Afin de donner un aperçu du travail accompli en bibliothèque depuis quelques années dans le domaine de la médiation numérique, l'ouvrage se divise en trois parties. La première propose de revisiter la notion de « fracture numérique ». Le succès de cette expression¹⁶ qui a émergé il y a vingt ans exactement ne renvoie guère au réel enjeu dans nos sociétés.

15. Mizuko Ito, Judd Antin, Megan Finn, Arthur Law, Annie Manion, *Hanging Out, Messing Around, and Geeking Out – Kids Living and Learning with New Media*, Cambridge Massachusetts, MIT Press, 2013.

16. Un concept politiquement marqué car cette notion est reprise de rapports réalisés par le *National Telecommunications and Information Administration* (NTIA) du *Department of Commerce* américain qui firent usage de la notion de « *digital divide* ». Le succès de ce terme coïncide avec les politiques de privatisation de l'infrastructure pour les « *informations highways* », ayant pour effet une réorganisation complète d'Internet et du Web en créant de multiples inégalités à long terme. Comme le remarque Dominique Boullier, le terme fut repris tel quel dans de nombreux travaux sans interrogation sur ce que recouvrait cette notion, tandis que d'autres, dans lesquels s'inscrit son travail, interrogent le phénomène décrit sous ce vocable. Les travaux présentés dans cet ouvrage contribuent également à clarifier le concept politiquement marqué de « fracture numérique » en le déplaçant vers l'idée de « fractures plurielles ». Dominique Boullier, *Sociologie du numérique*, Paris, Armand Colin, 2016.

L'idée de fracture laisse supposer qu'il y aurait un fossé bien repérable entre ceux qui sauraient et ceux qui ne sauraient pas les utiliser. Or, comme le montre Pascal Plantard, dans un premier chapitre, les fractures sont plurielles et chacun est en permanence obligé de « bricoler » avec ces outils. Les entretiens réalisés avec des usagers des ateliers à la Bpi montrent que si les différences dans le rapport aux technologies numériques peuvent apparaître comme plurielles, il y a bien des inégalités sociales marquées qui transparaissent dans les représentations du numérique et la crainte d'être isolé. Finalement, plus la fiction du « tout connecté » prend de la consistance, plus la menace d'exclusion plane. Cette question sera au centre du second chapitre « Rester connectés ».

La deuxième partie de l'ouvrage nous offrira une perspective sur les différents types de médiation en bibliothèque. Les auteurs de chacun de ces chapitres montrent que la médiation numérique, déjà fortement affirmée dans la charte de l'Unesco sur les bibliothèques datant des années 1990, s'est taillée une part de choix dans les missions des médiathèques. Nombre d'entre elles proposent une large gamme d'ateliers, de médiations simples permettant de maîtriser les premiers rudiments à des formes répondant à des besoins plus diversifiés. Des professionnels engagés dans des propositions diverses d'accompagnement prennent la parole ici pour présenter ce qui se fait dans leur bibliothèque et témoigner de leurs choix dans leur politique de médiation. À travers l'histoire de vie professionnelle d'un médiateur historique, nous traverserons les deux décennies qui viennent de se dérouler en s'interrogeant sur l'évolution de la médiation numérique au croisement de la socialisation des technologies et de la transformation de sociabilités humaines. Nous verrons, à travers plusieurs témoignages, les tensions entre la définition de la médiation numérique comme nouveau métier ou nouvelles compétences du bibliothécaire. À l'exposé des différentes initiatives, nous verrons aussi comment la question de la médiation numérique se nourrit de projets concrets très originaux qui recomposent sans cesse les notions d'« accompagnement », d'« autonomie » et de « coopération » avec les usagers sur le territoire. Les expériences les plus récentes nous permettent d'entrer dans le monde des *learning center*, des Fablabs¹⁷, de la pédagogie inversée et des projets coopératifs en mettant à jour l'extrême fragilité institutionnelle de ces projets en même temps que leur potentiel extraordinaire.

17. Un Fablab (contraction de l'anglais *fabrication laboratory*, laboratoire de fabrication) est un lieu ouvert au public où toutes sortes d'outils, notamment numériques, comme les imprimantes 3D, sont mises à sa disposition pour la conception et la réalisation d'objets.

Dans une troisième partie, place sera faite à des bibliothèques étrangères qui sont représentatives du nouveau modèle dont nous venons de parler : les tiers lieux. À Malmö en Suède ou à Cologne en Allemagne, ces bibliothèques accueillent des centres numériques avec du personnel dédié à plein temps qui mettent en œuvre des programmes très ambitieux de formation numérique. Ils s'appuient sur la participation active des usagers et créent ainsi des modèles collaboratifs d'une pertinence et d'une envergure insolites. De plus en plus de bibliothèques intègrent même des espaces de création numériques (à Cologne et à Helsinki par exemple), drainant de nouveaux publics et encourageant de nouvelles façons d'apprendre par le faire (*learning by doing*). Cette troisième partie sera ponctuée par un texte d'Alice Robbin, universitaire américaine qui, au-delà de la question de la médiation, montre combien la politique numérique menée par les bibliothécaires s'inscrit dans une tradition d'intervention pour les plus démunis aux États-Unis.