

	<p style="text-align: right;">Date : 09/07/2007</p> <p>Braver les rapides et les pistes sinueuses : pour un accès équitable à l'information dans les bibliothèques du Sarawak</p> <p>Rashidah Bolhassan Directrice Wan Mazli Razali, Responsable du Département des TIC Bibliothèque de l'Etat du Sarawak, Malaisie</p> <p>Traduction Aurélie Bosc, 7 juillet 2007</p>
Meeting:	128-2 Division III (2)
Simultaneous Interpretation:	Yes
<p style="text-align: center;">WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL 19-23 August 2007, Durban, South Africa http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm</p>	

Résumé

Comment connecter une population de 2,07 millions, composée de 28 groupes ethniques, dispersés dans des zones d'habitation sur une superficie de 124450 km² ? Comment rendre équitable l'accès à l'information, quand le principal moyen de transport est par voie d'eau, et quand l'électricité est rationnée dans certaines zones ? Comment faire en sorte que ces populations ne deviennent pas des « marginaux de l'information » ? Le Sarawak, le plus grand Etat de Malaisie, connu historiquement sous le nom de « Pays des coupeurs de têtes », mis à l'épreuve par les conditions géographiques et aujourd'hui connu comme un des hauts lieux de la planète pour la biodiversité, a lancé des stratégies globales pour apporter le monde de l'information à ses habitants, sur tout le territoire.

En mettant fortement l'accent sur les actions menées en partenariat, la stratégie de la Bibliothèque de l'Etat du Sarawak est un plan d'action pour fournir une infrastructure pour les TIC à chacune des 227 bibliothèques du réseau à travers l'Etat : suivre les standards en matière de services à l'utilisateur, proposer à tout le personnel de ces bibliothèques des programmes de développement des ressources humaines, introduire les compétences de base en maîtrise de l'information, améliorer l'entretien des bâtiments, entre autres. Ces efforts sont organisés de manière à assurer la viabilité dans le temps des services à l'utilisateur, à mettre en avant les bibliothèques comme partenaires pour le développement au Sarawak d'une société basée sur la connaissance, ainsi qu'à surmonter les distances et les obstacles géographiques auxquels doivent faire face les habitants.

Introduction

Le Sarawak, le plus grand Etat de Malaisie, représente 37,5% de la surface du pays avec 124450 km² et une population de plus de 2 millions d'habitants. Le Sarawak contient de larges étendues de forêt tropicale humide, habitat d'un grand nombre d'espèces animales et végétales. Divisé en 11 circonscriptions administratives, il compte 249 bibliothèques publiques.

Les initiatives pour mettre en réseau les bibliothèques au Sarawak ont leur source dans *l'Ordonnance sur la Bibliothèque de l'Etat du Sarawak, 1999, IIe Partie, Section 3 (e)* :
« *Maintenir et gérer un réseau efficient et efficace pour diffuser et transmettre l'information, incluant la mise en place d'un système informatique en réseau, et établir un réseau de technologies de l'information qui soit en lien avec d'autres bibliothèques ou centres de ressources, en Malaisie ou à l'étranger.* »

(carte)

Initiatives de développement des bibliothèques

A. Bibliothèques fixes

Dans ce contexte, développer les bibliothèques consiste à améliorer les services grâce aux TIC, par le partenariat avec des agences gouvernementales et non gouvernementales. Le projet de Fourniture Service Universel (Universal Service Provision, USP) est un des projets mené en partenariat pour équiper les bibliothèques du Sarawak en TIC.

Les projets USP ont été lancés par le Ministère de l'Energie, de l'Eau et de la Communication comme une des facettes du plan d'action national en faveur des TIC, qui vise à combler fracture numérique entre la population urbaine et la population rurale.

La mise en place du projet USP est basée sur *l'Acte sur le Multimédia et la Communication de 1998 (Acte 598), Section 202 (1)* : « *... déterminer un système qui promeuve sur tout le territoire la disponibilité et l'utilisation de services en réseau et / ou d'applications à travers la Malaisie, en encourageant l'installation d'équipements et la fourniture de services en réseau et / ou d'applications, dans les zones ou pour les groupes les moins bien desservis.* »

(photo) Chaque bibliothèque bénéficiant de l'USP est équipée de deux ordinateurs, scanner, imprimante, tables et chaises, logiciels.

Chaque bibliothèque bénéficiant de l'USP est équipée de deux ordinateurs, scanner, imprimante, ventilateur, tables et chaises, appareil photo numérique, panneaux solaires, générateur (en l'absence d'électricité) et connexion internet par satellite, bas débit (VSAT) ou haut débit (ADSL).

(photo) Panneaux solaires et connexion internet bas débit, pour l'énergie et la communication...

En 2006, des projets USP ont été mis en place avec succès dans 104 bibliothèques publiques du Sarawak. D'ici fin 2007, 213 bibliothèques publiques seront connectées à internet.

La prolongation du projet USP est de transformer les bibliothèques USP en Centres de Ressources et de Services communautaires, ce qui s'est fait dans 35 bibliothèques publiques, où du personnel formé est mis à disposition pour proposer des programmes en TIC et en maîtrise de l'information, afin que la population soit impliquée et prenne l'habitude d'utiliser ces équipements. Le personnel et la population devront aussi contribuer au développement de contenu, en développant les sites web de leur bibliothèque. Une formation, notamment sur les sites web et le développement de contenu ad hoc, sera donnée au personnel et à la population.

Grâce à ces projets, des formations ont été dispensées aux représentants de chaque bibliothèque et de la population. Depuis la mise en place du projet USP en 2003, 208 personnels de bibliothèque et représentants de la population locale ont été formés aux programmes et à l'utilisation des équipements USP. Les programmes de formation étaient les suivants : les bases de l'utilisation d'un ordinateur et des périphériques, la mise en place d'activités pour la communauté, l'utilisation des logiciels (traitement de texte, tableur, etc), le signalement de problèmes, les compétences pour la recherche d'information, les applications en ligne (messagerie électronique et formulaires en ligne).

(photo) Des membres de la communauté pendant une formation en maîtrise de l'information

Bibliothèques mobiles

Des bibliobus fournissent les services à l'utilisateur et l'accès aux TIC, dans les zones où ces services ne sont pas encore disponibles sur place. Le bus multimédia, en service depuis 2002, a été mis en place en partenariat avec la Bibliothèque Nationale. En 2007, deux bibliobus multimédia sont en service, et un autre sera disponible d'ici la fin de l'année. Ces bus ne vont pas seulement dans les écoles mais visitent également les populations lors des Programmes de Voisinage organisés par les autorités locales.

(photo) Formation aux TIC dans le bus multimédia

B. Etape suivante (futur)

La prochaine étape sera d'étendre le service de bibliothèque mobile aux populations qui vivent au bord des rivières du Sarawak. La Bibliothèque de l'Etat du Sarawak a proposé que la Bibliothèque Mobile des Rivières fasse partie du programme national destiné à combler la fracture numérique.

C. Communication

La fourniture d'accès internet à toutes les bibliothèques publiques grâce à ces projets passe par les technologies de communication à bas débit grâce au système satellite MEASAT (Satellite Malaisie Asie de l'Est), par l'ADSL, par l'abonnement auprès de fournisseurs locaux aux réseaux sans fil 3G (Système cellulaire de troisième génération) ou GPRS (General Packet Radio Service). En l'absence de bande passante, la connexion se fait encore par ligne téléphonique, afin de répondre aux besoins des bibliothèques qui n'ont pas de couverture en bande passante.

D. Energie

Des sources alternatives d'énergie sont mises en place dans les bibliothèques qui n'ont pas d'électricité. Des générateurs ont été expérimentés, mais ils ne sont stables dans le temps, dans la mesure où ils sont dépendants de la disponibilité du diesel, dont le coût de transport

pour l'acheminement en amont des rivières ou à l'intérieur du pays est souvent beaucoup plus élevé que le coût du diesel lui-même.

Des panneaux solaires sont également utilisés, au moins pour faire fonctionner les ordinateurs et les équipements qui doivent être allumés en permanence pour les communications satellite. Des équipements hybrides diesel-énergie solaire sont aussi en service.

Impact

1. Utilisation des USP au Sarawak

Les statistiques du Centre de données de la fracture numérique du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et de la Communication, en date de mai 2007, montrent que le Sarawak est en tête de l'utilisation des USP avec 193551 connexions.

(graphique) Utilisation des bibliothèques rurales équipées USP pour chaque Etat de Malaisie

Le suivi de la performance est centralisé par le Centre de données de la fracture numérique du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et de la Communication. Le personnel de bibliothèque peut faire remonter en ligne tout problème de matériel ou de logiciel afin que le Ministère puisse le régler. Le Centre suit également l'utilisation et les activités liées aux connexions internet dans les bibliothèques.

(carte)

2. Initiatives électroniques (e-initiatives) gouvernementales et privées

Le Sarawak soutient énergiquement les plans d'action pour améliorer la maîtrise des TIC par la population, étant donné le développement rapide des applications en ligne mises en place par le gouvernement et le secteur privé.

Ces e-initiatives, à savoir l'inscription à l'université, le paiement des factures, le recrutement en ligne, les services bancaires, entre autres, nécessitent une infrastructure en TIC et un savoir-faire pour que la population puisse s'en servir. Les défis géographiques du Sarawak nécessitent l'utilisation des TIC et de technologies de l'information pertinentes pour faire le grand saut dans le courant du développement. Si les populations dispersées sur le territoire doivent attendre la construction d'infrastructures physiques telles que routes et ponts, elles ne pourront pas suivre le courant du développement.

Défis

* Le coût total de ce projet depuis sa mise en place en 2003 jusqu'en 2007 est de plus de 57 millions de ringgits malaisiens (16 millions de US\$). Le retour sur investissement doit être calculé précisément.

* Les programmes pour toucher les populations, former le personnel, et impliquer de la communauté sont menés en permanence pour rentabiliser le budget dépensé pour ce projet et le rendre bénéfique pour la population. La Bibliothèque de l'Etat du Sarawak a développé des relations étroites avec les autorités et les communautés locales, en leur expliquant les bénéfices du projet pour leurs familles et leurs communautés.

(photos) Divers modes de transport pour se rendre dans les bibliothèques rurales à l'intérieur du Sarawak

* Les défis géographiques sont inévitables et il faut les prendre en compte lors de la mise en place de projets et de fourniture de services au Sarawak.

* Les principaux moyens de transport vers l'intérieur sont les voies d'eau, les pistes ou les avions.

* La plupart des problèmes liés aux TIC dans les bibliothèques prendront un certain temps avant d'être résolus, du fait de la distance et du manque d'une bonne infrastructure routière.

* Le fait que la population soit formée de 28 groupes ethniques avec des langues différentes affecte parfois les services aux usagers ; le contenu sur le site web et la maîtrise de l'information notamment doivent être donnés dans leur propre langue.

* suivi du projet USP est une tâche difficile si elle est faite physiquement. Mais le Ministère de l'Energie, de l'Eau et de la Communication a mis en place le Centre de données de la fracture numérique pour suivre statistiquement l'utilisation et les activités en ligne dans chaque bibliothèque.

La route à suivre

La viabilité dans le temps doit être prise en compte pour que ces projets soient bénéfiques à long terme pour la population. La maintenance du projet USP sera sous la responsabilité du Ministère de l'Energie, de l'Eau et de la Communication pendant 5 ans. Mais pour assurer l'utilisation permanente des bibliothèques bénéficiant du projet USP, la Bibliothèque de l'Etat du Sarawak mène énergiquement des activités dans les bibliothèques pour inciter la population à utiliser intensivement les équipements USP. Le développement de contenu local soutiendra la viabilité du projet. Le développement rapide de multiples formats d'information sur internet amène les usagers à utiliser les équipements de la bibliothèque. Le service de communication par bande passante est crucial pour que les bibliothèques rendent un meilleur service à la population.

Conclusion

Pour que le Sarawak devienne un Etat numérique, l'accent doit être mis sur quatre éléments essentiels : **la connectivité, l'accessibilité, la formation et le contenu**. Ces éléments ouvriront au Sarawak et à ses habitants les portes du royaume de la compétitivité à l'échelle mondiale.

(photo) Futurs cracks de la technologie

Bibliographie

Communication and Multimedia Act, 1998. Act 588. Laws of Malaysia. Kuala Lumpur : Percetakan National

Sarawak State Library Ordinance, 1999. Laws of Sarawak. Kuching : Percetakan National.