



68th IFLA Council and General Conference

August 18-24, 2002

Code Number: 128-154(WS)-F
Division Number: III
Professional Group: Public Libraries - Workshop
Joint Meeting with: -
Meeting Number: 154.
Simultaneous Interpretation: -

La formation aux nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les petites bibliothèques françaises

Victoria Courtois

Bibliothèque départementale du Val d'Oise,
Val d'Oise, France

E-mail: victoria.courtois@cg95.fr

Résumé :

Internet s'est implanté très progressivement en France. Les pouvoirs publics alarmés dès 1998 par différent rapport mettant en valeur la fracture numérique, ont cherché à promouvoir l'ouverture d'accès à l'internet. Le contexte territorial français laisse l'élu de chacune des 36000 communes françaises définir sa politique culturelle. Les petites communes (97 % ont moins de 10 000 habitants) ont alors pu redéfinir les missions des bibliothèques afin d'y ajouter la démocratisation de ces nouveaux outils. Pour y parvenir les personnels en place ont dû se former et l'arrivée du dispositif national emploi-jeune a permis aux bibliothèques de recruter des personnels spécialisés. Ces petits établissements proposent des formations et de l'encadrement pour permettre à tous d'entrer dans la société de l'information. Leur taille se transforme alors en atout des formations sur mesure peuvent être dispensées dans la convivialité.

Ce nouveau millénaire a été marqué par un profond renouvellement dans les bibliothèques des villages et des petites villes françaises. Alors que le nombre de connexions à internet progressait dans le monde et en France, ces petits établissements observaient les premiers essais de médiathèques pionnières de l'internet pour faire une place aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Comment ces espaces ont-ils accueilli l'informatique et l'ont-ils mis en valeur dans le souci de toujours mieux desservir leurs publics ?

Tout d'abord un état des lieux présente le contexte dans lequel s'inscrivent les établissements de lecture publique des communes de moins de 10 000 habitants. Ensuite la présentation des formations à destinations des personnels et des publics montrera la place des aux nouvelles technologies de l'information et de la communication dans ces établissements.

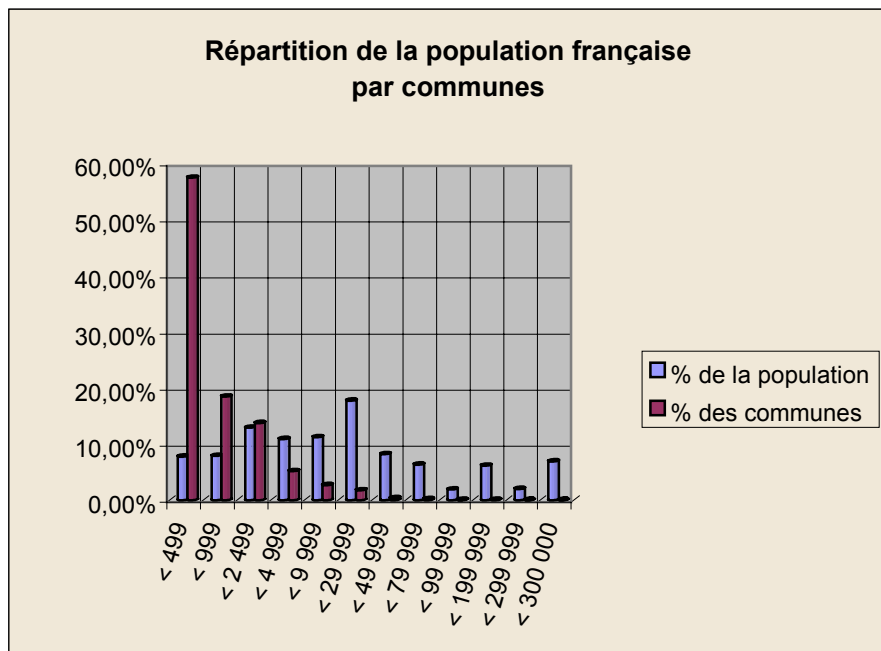
I. Etat des lieux

A. Une France morcelée

Si par sa population (58 683 millions d'habitants) et sa superficie (547 026 km²), la France n'est dans le monde qu'un État de taille moyenne, elle n'en demeure pas moins l'une des cinq premières puissances économiques. Cet état républicain a pour régime une démocratie parlementaire combinée à un pouvoir présidentiel, depuis 1958.

L'organisation de son territoire est un héritage de l'histoire. Elle se compose de trois principaux niveaux de collectivités territoriales : les communes créées en 1789 (36779), les départements en 1790 (100) et les régions en 1982 (26). Les divisions s'ajoutèrent et il fallut attendre 1982 et la mise en place de la décentralisation pour redéfinir et conforter leurs compétences. Elle a confirmé et accru l'autonomie des collectivités locales, supprimant les contrôles à priori.

La population française en métropole est de 59 951 435 habitants. 97 % des communes comptent moins de 10 000 habitants et seules 37 communes comptent plus de 100 000. La population française habite à 26,5 % dans des communes de moins de 30 000 habitants.



B. Les petites bibliothèques

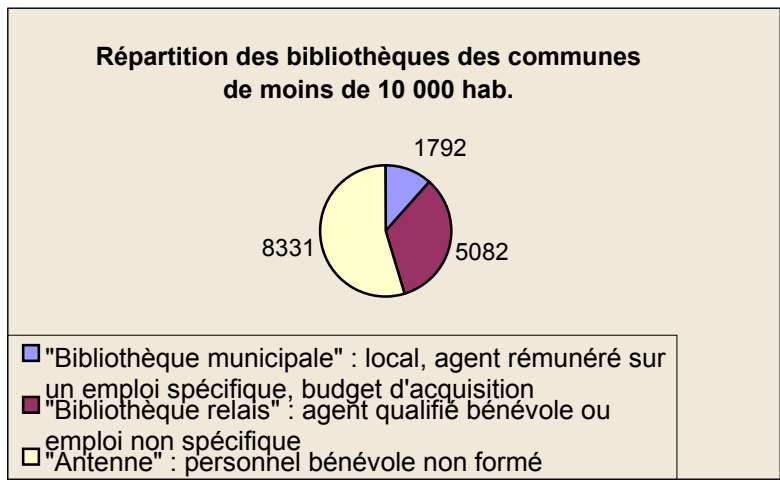
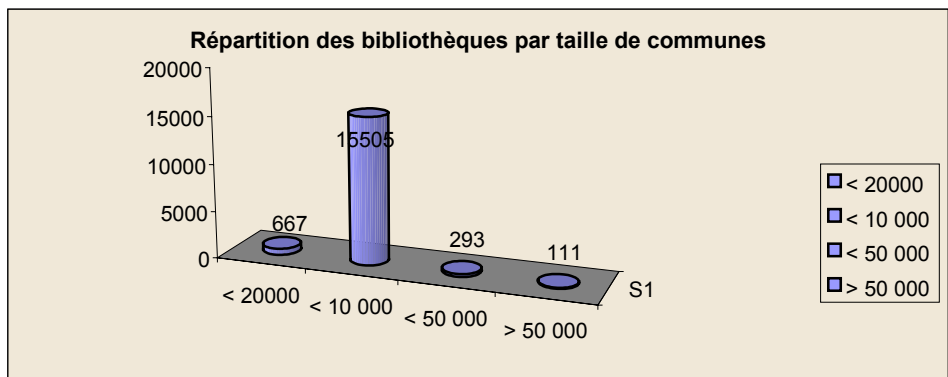
Les bibliothèques des petites communes ont le statut municipal ou associatif. La direction du livre et de la lecture du ministère de la culture et de la communication a pour rôle le conseil, l'évaluation, le contrôle technique des bibliothèques. L'Etat finance une partie des investissements de construction, informatisation, aménagement, d'acquisitions patrimoniales. L'an passé, le taux moyen était de 33,3 % du

montant des projets.

La politique de lecture publique repose sur les élus des communes ce qui explique la diversité de la situation française d'une commune à l'autre. Certaines communes n'ont pas de bibliothèque et aucune loi n'impose la création de ces établissements sur tout le territoire. La direction du livre et de la lecture évalue les activités des bibliothèques municipales des communes de plus de 10 000 habitants et des bibliothèques

départementales. Ces dernières présentent dans leurs statistiques un état de leurs réseaux pour les villes de moins de 10 000 habitants. Les bibliothèques départementales créées en 1945 avaient pour mission le dépôt de livres dans les communes de moins de 10 000 habitants. Ces missions traditionnelles sont en mutation. Elles se donnent aujourd'hui les moyens de devenir des centres de ressources. Elles allient alors aux missions traditionnelles, de nouvelles missions comme l'octroi de subventions pour les acquisitions, l'animation ou les constructions (Plan lecture), la mise en place de programmes de formations, et des missions d'aide et de conseil technique pour développer les bibliothèques

La situation actuelle est la suivante



Pour recenser les établissements des communes de moins de 10 000, habitants nous utiliserons les critères de la direction du livre et de la lecture. Une « bibliothèque municipale » doit disposer d'un budget d'acquisition

et d'agent rémunéré sur un emploi spécifique. La « bibliothèque relais » dispose d'un agent qualifié bénévole ou d'un emploi non spécifique alors que les antennes fonctionnent avec du personnel bénévole non formé à la gestion d'une bibliothèque.

Depuis 1997 on note l'accroissement des antennes qui évoluent en bibliothèques relais.

C'est dans les petites bibliothèques dont la commune ne dépasse pas 20 000 habitants que nous étudions les formations aux nouvelles technologies soit un total de 16172 bibliothèques.

Ces petites bibliothèques dans le département du Val d'Oise ayant répondu aux statistiques (au nord ouest de Paris) représentent 46 équipements, 400 personnes dont 53 formés, une moyenne de 12 heures d'ouverture et des dépenses d'acquisition par habitant d'en moyenne 1,2 €.

L'hétérogénéité du réseau ne se dément pas sur le terrain. Les politiques demandent aux bibliothèques de développer la lecture, de contribuer à l'offre de formation et de loisir sur la commune et maintenant également de démocratiser l'accès aux nouvelles technologies. Les bibliothécaires et les équipes de bénévoles agissent localement pour mettre à disposition du public des collections virtuelles composées de sites internet et de cédéroms afin de compléter les ressources papiers préexistantes. Ils répondent aux besoins de leurs usagers tant en matière de formation que de développement personnel. Les équipes cherchent quotidiennement à susciter et entretenir le goût de la lecture dans leurs communes. La petite taille des communes favorise l'accès aux bibliothèques, car elle est proche des gens tant géographiquement qu'humainement. La mise en place et la valorisation des accès internet représentent une chance pour ces structures de petite taille aux budgets limités qui souhaitent répondre au mieux aux besoins de leurs usagers.

C. L'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en France

La France à l'origine n'a pas fait partie des pays leader de l'internet. Elle n'a pas rapidement affiché des taux de connexion considérables tant dans les entreprises que dans les ménages. En 1998, l'internet francophone compte 34 000 sites. Un certain nombre d'éléments freine le développement des usages principalement le coût important de l'équipement (1200 à 1500 €) mais aussi le vocabulaire très spécialisé, la difficulté pour un novice de trouver une information, la lenteur des téléchargements, les contenus illicites ou le simple blocage de la ligne téléphonique. Dès 1998 des rapports mettent en valeur la fracture numérique naissante en France. En 1999, un rapport au Premier ministre sur la société de l'information propose un certain nombre de mesures pour développer l'internet en France (PAGSI). Le Premier ministre Lionel Jospin lors du discours d'Hourtin en 1999 reprend ce constat et met en place des mesures pour résorber l'écart creusé. La prise de conscience par les politiques de l'enjeu que représente l'Internet pour la France est alors réel, tant pour les entreprises face à la mondialisation des marchés que pour les individus afin de favoriser leur employabilité.

L'équipement informatique des ménages français progresse en un an respectivement de deux et quatre points en faveur des ordinateurs et des connexions internet. En juin 2002, 36,1% des ménages disposent d'un ordinateur et 22% d'une connexion Internet.

Le nombre d'internautes de 11 ans et plus, se connectant à internet, quel que soit leur lieu de connexion : domicile, travail, autres (lieux d'éducation, lieux publics ou privés tels les cybercafés, les bibliothèques, chez des amis...) est de 33,4 pour consulter un site et de 13,3% pour télécharger un fichier. Parmi ces internautes seuls 27 % utilisent des connexions haut débit. L'accès n'est cependant pas équitablement réparti. Il dépend essentiellement des catégories socioprofessionnelles et du niveau d'études des individus. L'internaute type est plutôt issu d'une catégorie socioprofessionnelle élevée, mais c'est en Europe que les internautes ayant un niveau de culture moyen sont les plus nombreux. Les couches plus défavorisées restent à l'écart de ce nouvel outil. Cet état des lieux met en valeur les 77% des français qui n'utilisent pas internet.

Les bibliothèques, espaces publics dans la commune, agissent pour faire évoluer ce constat. Elles mettent tout d'abord à disposition de tous, sans discrimination, des accès aux équipements informatiques et à Internet. Le personnel joue le rôle clé de médiateur, il accompagne la découverte des nouveaux médias. Il propose documents et formations afin de faciliter la prise en main de ces outils. La maîtrise de l'internet prend corps

lorsque l'individu donne sens aux données et aux contenus. Pour acquérir ce savoir-faire : mise en perspective des données et analyse critique, l'internaute doit utiliser l'ensemble des fonctionnalités de l'Internet (site web, ftp, messagerie, chat). Ces formations représentent un travail sur le long terme car les technologies évoluent très rapidement. Internet n'est pas seulement un outil professionnel ou scolaire, il modifie la consommation (e-commerce), les divertissements (jeux en réseaux) et l'activité sociale (messagerie et chat). Sa maîtrise pleine et entière facilite l'entrée de l'individu dans la société de l'information.

2. Les formations aux NTIC

A. Les formations des professionnels

L'hétérogénéité des intervenants et des compétences caractérise la situation française. Dans les petites bibliothèques, la taille des équipes oblige aussi à la polyvalence.

Les besoins en formation sont nombreux et émanent de différents types d'intervenants.

Le vieillissement de la population des bibliothécaires implique qu'une partie des professionnels ne dispose pas de compétence en matière de NTIC. Les bénévoles ont des parcours divers, une majorité est à la retraite d'autres élèvent leurs enfants. Une remise à niveau s'avère fréquemment nécessaire.

Face aux nouvelles compétences requises, les organismes de formation continue ont mis en place des dispositifs importants. L'objectif est de former aux nouvelles technologies les personnels déjà en bibliothèque. Différents types de stages cohabitent : stages gratuits, stages payants, stages d'un à quatre modules, de un à quatre jours chacun. L'ensemble des organismes travaillant avec les collectivités locales propose ces stages à leur catalogue, la demande est forte et les stages sont rapidement complets. Le plus important organisme de formation des personnels des collectivités locales en région parisienne le CNFPT Ile-de-France offre dans son catalogue pas moins de 409 jours de formation à l'informatique et 16 jours de formation à l'internet, chaque fois pour des groupes de 14 personnes. Les contenus varient selon les organismes. Seul le CNFPT propose des formations aux logiciels de bureautique, WORD et EXCEL, de 12 jours. Certaines bibliothèques départementales et le CNFPT organisent des formations respectivement d'un et de deux jours à la manipulation de l'ordinateur (périphérique et système d'exploitation). L'objectif est de permettre à l'utilisateur d'allumer son ordinateur, de manier la souris, de comprendre l'architecture des dossiers et quelques manipulations comme la sauvegarde de fichier ou le copier coller.

Les bibliothèques départementales de Savoie et du Val d'Oise forment des partenaires sur le long terme, ils mettent alors en place des cycles de formation informatique (fonctionnement de l'ordinateur, puis Windows et la bureautique initiation et perfectionnement, et enfin manipulation et recherche d'informations sur Internet). L'objectif est de former complètement des novices. Une fois les stages assurés, le retour dans l'équipement doit s'accompagner d'une pratique régulière. Ces stages participent au développement des bibliothèques des réseaux de bibliothèques départementales. Ces organismes proposent des dispositifs de subventions Les plans lecture départementaux de développement de la lecture y contribuent en subventionnant les achats d'ordinateurs et de logiciels.

Une grande partie des bibliothèques départementales est consciente des possibilités que représente internet pour développer les fonds des équipements des communes de moins de 10 000 habitants. Elles ont mis en place des formations à la recherche. Leur contenu présente les fonctionnalités d'un navigateur, les annuaires et les moteurs de recherche, l'évaluation des ressources et pour certaines la messagerie électronique.

Des personnels spécifiques sont aussi recrutés pour prendre en charge les technologies de l'information et de la communication. Ils sont aussi présents dans les petits établissements. Leurs titres varient animateurs multimédias, médiateurs des nouvelles technologies, animateurs de points lecture selon les villes. Ces postes précaires relèvent du dispositif Emploi-jeune, pour favoriser l'intégration des -25 ans dans le monde du travail. L'Etat finance une partie des salaires. Les créations de postes interviennent pour répondre à de

nouveaux besoins. Ce dispositif général a permis de satisfaire un besoin naissant qui n'avait pas encore trouvé son personnel. Ces postes sont pourvus par des jeunes - 26,6 ans en moyenne - et majoritairement des garçons, dans une proportion importante (70%). Les garçons traditionnellement sont plus attirés que les filles par la technologie en général et par l'informatique en particulier. Une fraction importante des animateurs est donc recrutée sur la base de compétences en informatique, que celles-ci aient été acquises dans le cadre d'une formation technique spécialisée ou qu'elles résultent de l'autoformation ou d'une passion personnelle. Ces compétences doivent s'accompagner d'une formation ou d'un goût pour la médiation.

Il existe quelques nouvelles formations spécifiques pour les emplois-jeunes multimédias. Pour répondre au volet formation attaché à ces créations de postes des formations se créent. Des stages courts à la gestion et à l'organisation d'espace multimédia aux stages plus long autour de l'animation, certains processus valident les acquis et s'articulent autour de la double compétence informatique, animation ou animation et bibliothèque. Ces personnels sont tiraillés entre des formations nécessaires à leur quotidien et des formations plus généralistes pour préparer les concours généraux de la fonction publique et sortir d'un statut précaire.

Afin de poursuivre le processus de formation, des listes de discussions permettent aux animateurs d'échanger tant sur le contenu des formations qu'ils dispensent, que sur la mise en place des réseaux informatiques. Une liste très active regroupe 1630 abonnés, au 15 juin 2002, et 5 à 10 messages y sont postés par jour.

B. Formation des publics

Il n'y a pas deux bibliothèques disposant d'espaces multimédias identiques. Ils dépendent en partie de l'environnement géographique, social et politique, ainsi que des missions dévolues à la bibliothèque. Les personnels organisent et mettent en place des espaces multimédias adaptés à leurs objectifs. Les machines peuvent être regroupées ou disséminées dans la bibliothèque. Ces ordinateurs donnent accès aux ressources électroniques. Les petites communes disposent dans les meilleures configurations de 6 postes, plus souvent de moins, trois ou quatre voire d'un seul. La présence d'un médiateur est déterminante, elle permet à l'utilisateur de passer des fonctionnalités basiques à la réalisation de projet de formation ou de création.

Les formations dépendent de l'offre proposée telle que la configuration des accès internet et le matériel disponible.

Des configurations très différentes sont mises en place selon que les bibliothèques souhaitent former les usagers aux nouvelles technologies ou uniquement accroître les collections et leur offre documentaire. Dans le premier cas, des ordinateurs monopostes ou en réseau proposent les produits du pack Office de Microsoft, quelques cédéroms et un accès internet libre. Dans le second cas différentes possibilités de filtrage peuvent être mises en place, sélection de sites via une interface limitant des fonctionnalités du PC ou via l'OPAC. Ces logiciels fonctionnent selon ces deux techniques : seuls sont accessibles les sites préalablement sélectionnés ou tout l'internet est accessible sauf les sites exclus. Un grand nombre de bibliothèques dispose de règlement d'usage des postes. Ils évitent l'achat de logiciel dans la structure où les surveillances humaines sont aisées comme dans les petites bibliothèques. Ils fixent alors les interdictions (chat, messagerie électronique, ou sites illicites). Ces limitations pourraient être imputées à une méconnaissance d'une partie de l'outil.

Selon la taille des espaces, différents types de formations sont proposés. A plus de 4 postes des programmes de formations avec des calendriers présentent aux lecteurs des sessions de formation. Plus le nombre d'ordinateurs est faible, plus la gestion du temps est importante. Les établissements gèrent des plannings pour permettre la prise de rendez-vous par les lecteurs afin d'utiliser seul ou accompagné les machines. Ces sessions accompagnés permettent de présenter les technologies aux usagers. Enfin, des formations plus informelles se mettent en place lorsque les usagers sur les postes rencontrent des difficultés. Les petits espaces privilégient aussi les échanges de connaissances et d'informations entre usagers qui s'entraident volontiers.

Les contenus varient aussi. Plus l'accès est libre, plus la formation est la clé de l'autonomie de l'utilisateur. Les bibliothèques proposent diverses formations. Les premières ont pour objectif de familiariser l'utilisateur avec l'outil informatique. Les contenus présentent le maniement d'un ordinateur et de la souris. Ensuite, apparaissent des formations aux outils bureautiques, les stagiaires peuvent ensuite réaliser des CV ou des dossiers scolaires selon leurs besoins. Enfin des formations internet s'attachent tant à la manipulation du navigateur et à la structure du web, qu'à l'utilisation de la messagerie, ou aux initiations à la recherche documentaire. Des présentations théoriques alternent alors avec des exercices pratiques lors des formations en groupe. Pour les formations individuelles, les exemples sont en adéquation avec les attentes des usagers. Chaque bibliothèque et chaque bibliothécaire formateur puisent dans son expérience et s'adaptent aux stagiaires.

Afin d'harmoniser, les pratiques les labels EJM (espace jeune multimédia) ou ECM (espace culture multimédia) sont mis en place par les ministères concernés. Ces labels recensent les espaces répondant à un certain nombre de critères (nombre de postes, formations, initiation à l'art numérique). La validation des formations permet alors de mettre en place des passeports internet, ces derniers jouent le rôle de certificat. Dans l'objectif d'accroître les points d'accès à internet, les labels se multiplient certains limités à une aire géographique CYBER-BASE, Cyber-centre Nord-Pas-de-Calais, Cybercantal, Cybercommune, Cyberlocal, ECM, EJM, Espace Multimedia dans la ville, Espace public numérique, Inforoutes de l'Ardèche, Lieu d'Accès Multimedia, Picardie en ligne, Pl@n Net, point cyb, Point d'Accès permanent à Internet, Point Public Multimedia, Ville Internet. Des opérations fédèrent ces lieux et valorisent leurs actions comme la fête de l'internet ou le passeport internet.

Loin derrière les médiathèques pionnières, ces établissements oeuvrent localement pour réduire la fracture numérique. Conscientes de disposer de moyens à leurs mesures tant humains que matériels, c'est par une offre de services très personnalisée qu'ils satisfont leurs usagers. Le village français reste un espace de convivialité.