

Médiation numérique et éducation permanente

Pratiques & défis

Etude réalisée par Jean-Luc Manise, directeur des services **Culture et Education Permanente** au **CESEP** – décembre 2011

Sommaire

Introduction P3

Méthodologie P4

Partie 1 Médiation culturelle numérique en bibliothèques P5

Internet vécu comme une menace P6

Investir le Web

Aller là où sont les usagers P7

Multiplier les accès P9

Le blog, l'outil roi P10

Blogs thématiques

La force de la recommandation P11

Les bibliothèques sur Facebook

Cherche bibliothèques sur Twitter P12

L'accueil virtuel

Multiplier les partenariats P14

De nouveaux espaces de médiation P15

Partie 2 Médiation sociale numérique et EPN P16

De l'animateur multimédia au médiateur socio-culturel ? P17

134 Espaces Publics Numériques

Médiation des usages numériques

Label P18

De la fracture à l'inclusion numérique P20

Des publics « cibles » P19

Elargissement du champ

L'accès à la culture par le numérique P20

Le métier d'animateur multimédia P21

Conclusion : Médiation numérique et éducation permanente : 4 défis majeurs P22

Accès à la culture numérique p22

Participation citoyenne & mobilisation

Neutralité et ouverture du Web P23

Droit à l'oubli numérique P24

Annexe 1 P25

Rapport sur les droits de l'individu dans la révolution numérique adopté en France le 22 juin 2011 par l'Assemblée Nationale

Annexe 2 P26

Blogs en bibliothèques

Sources et infos – bibliographie P28

Introduction

Le 19 septembre 2011, plus de 400 bibliothécaires, documentalistes et animateurs ont rejoint le Centre Marcel-Hicter à la Marlagne à Namur, pour participer à une rencontre des acteurs et partenaires du Réseau public de la Lecture en Fédération Wallonie-Bruxelles. Un des ateliers était consacré à l'animation d'un Espace Public Numérique en bibliothèque : une occasion de s'interroger sur la réalité de médiateurs culturels de plus en plus appelés à se transformer en « passeurs » numériques. Plus largement, les questions autour du rapport entre la bibliothèque et Internet sont foisons : pourquoi y être, où, comment, avec quels objectifs, pour quels publics, avec quelles missions ? Le lendemain, Nathalie Caclard, Chargée de mission en France du réseau Point Cyb publiait sur le blog des Espaces Numériques de Wallonie un billet intitulé : « 2011, année de la médiation culturelle et numérique dans les EPN ». C'est de la volonté d'explorer les champs de la médiation culturelle et sociale à l'heure où le numérique transforme en profondeur les conditions de l'accès à la culture ,au savoir et à l'action qu'est née cette étude. C'est avec l'ambition d'embrasser les conditions de l'articulation entre médiation numérique et éducation permanente qu'elle a été rédigée.

Méthodologie

Cette étude comporte 2 parties. La première envisage les conditions de la mise en place et du développement d'actions et de projets de médiation culturelle numérique en bibliothèques, à la lumière de réflexions, d'expériences et de pratiques menées en France, en Belgique, en Allemagne et aux Etats-Unis. La deuxième s'attache à la réalité et aux conditions de la médiation sociale numérique dans les Espaces Publics Numériques de Wallonie, du statut et des missions de leurs animateurs. La conclusion opère une synthèse des champs de la médiation culturelle et sociale numérique pour déboucher sur 4 défis majeurs que doit rencontrer l'éducation permanente à l'heure du numérique.

PARTIE 1

Médiation culturelle numérique en bibliothèques

Des bibliothèques 2.0

C'est sur le site du bibliothécaire américain Michael Casey qu'on a pointé pour la première fois l'expression bibliothèque 2.0. A l'image du Web 2.0, elle symbolise la volonté de développer avec l'utilisateur de l'interactivité en ligne par le biais de différentes techniques et espaces numériques : blogs, réseaux sociaux et autres sites de partage. Elle traduit une autre orientation : celle de transformer l'utilisateur en producteur de contenus. Dans ce tourbillon technologique s'esquisse un autre enjeu : celui du rôle, du statut, de la fonction, des compétences et des missions du bibliothécaire.

Faire le lien entre le métier de bibliothécaire et la présence de la bibliothèque dans le Web 2.0 est tout sauf évident. En quoi un tel projet -de toute façon chronophage- est-il légitime, pertinent, souhaitable et réalisable ? Quid de la culture numérique des bibliothécaires ? Quels sont les enjeux du Web pour une bibliothèque ?

Qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?

Dans un mémoire passionnant publié en janvier 2011 (1), Johanna Vogel pose la bonne question : « Qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ? ». Car il est temps de renverser un rapport de force qui semble jouer de façon pesante en faveur d'entreprises commerciales dont la seule valeur ajoutée est la maîtrise des canaux de transport, et du marketing des objets livres et cultures (numériques). Avec une force de frappe qui désarçonne des responsables de bibliothèques attachés au rôle de passeur dans l'univers du livre « physique ». Johanna Vogel à propos du scepticisme légitime qui colle aux basquettes des bibliothèques : « Au-delà des contraintes de temps et de moyens, les équipes peinent à comprendre la légitimité du projet. Nos interlocuteurs parlent d'un défaut de « culture numérique globale ». Les agents ont le sentiment de ne pas être concernés et voient mal les enjeux et les apports des services Web à l'échelle de leur établissement et de ses collections. »

Internet vécu comme une menace

De manière plus profonde, consciente et inconsciente, Internet est perçu comme une menace remettant en cause, de manière frontale, la fonction même de bibliothèque et de bibliothécaire. Johanna Vogel : « Internet est un univers de technologies déstabilisantes pour les bibliothèques. Mode d'accès rapide et facile à l'information et aux biens culturels, le plus souvent gratuit et à domicile, il modifie les usages et semble faire tendre les pratiques culturelles vers la désintermédiation. Internet a supplanté la bibliothèque pour la recherche d'informations, déstabilisant les professionnels et les rendant méfiants de la succession effrénée des outils Web 2.0 ».

Investir le Web

Faut-il pour autant démissionner, s'avouer vaincu ou, a contrario, décider d'investir ces nouveaux lieux où le public fait foison ? N'y-a-t-il pas moyen de profiter, d'exploiter les possibilités d'interaction avec le public pour mieux remplir ses missions traditionnelles ? Vaincre, comme le dit Johanna Vogel, le scepticisme et persévérer sur le Web. « Quand

un internaute tape le nom de son auteur favori dans son moteur de recherche, n'est-il pas fâché qu'il trouve en première page le lien Wikipédia vers sa biographie, le lien Amazon vers sa bibliographie à l'achat, des articles magazines sur son œuvre, quelques sites d'enthousiastes de ce même auteur et peut-être un recueil de citations ? Mais aucune page qui émane d'une institution publique ? Faut-il se résigner au monopole des médias et des entreprises privées sur la toile ? N'avons-nous véritablement rien à apporter au Web ? Avec son système de recommandation sociale, Amazon prétend œuvrer à la diversification des goûts de ses clients et les accompagner sur le chemin de la découverte. N'est-ce pas ce à quoi la bibliothèque veut arriver ? Il est frustrant qu'Amazon s'enorgueillisse de cette logique en utilisant les seules recommandations de non professionnels »

Faire son shopping

Il ne faudrait pas non plus tomber dans l'infantilisme technologique : aussi envahissante soient-elles, les technologies Web 2.0 émergent parce qu'elles effacent au maximum les contraintes techniques et facilitent l'interactivité. Le bibliothécaire peut de facto se trouver dans la position de l'utilisateur critique faisant son marché dans une foultitude de technologies collaboratives. Il lui « suffit » de fixer les objectifs, les limites, d'évaluer le rapport coût/bénéfice de ses actions et d'identifier les publics avec lesquels il souhaite communiquer. Penser les services, pas la technique. Pour être présent dans l'environnement du lecteur/surfeur, pour répondre à ses besoins d'orientation dans l'immensité des contenus et faire de la bibliothèque une ressource « parmi d'autres » au sein des communautés virtuelles. Pour Johanna Vogel, il s'agit de mettre l'accent sur ce que les bibliothèques peuvent apporter aux internautes en investissant le net. « Nous qualifions volontiers cette démarche de niveau avancé des réseaux, en ce qu'elle prend en considération ce qu'est Internet en général et le web en particulier. » Il s'agit pour les bibliothèques d'optimiser leur présence web pour remplir leurs missions. La bibliothèque ne fait plus seulement acte de présence sur le réseau et elle n'utilise plus les outils indifféremment comme canaux de diffusion institutionnels. Elle « joue le jeu » du Web. Une présence a minima, qui manque d'interactivité ou de contenus, et qui dénote par rapport à l'esprit de l'environnement 2.0, n'est pas pour redorer le blason de la bibliothèque. Les bibliothécaires ont pris conscience des pratiques culturelles numériques de leur public et la prépondérance d'Internet dans l'accès aux contenus informationnels et culturels. La nécessité de jouer la carte Internet fait plutôt l'unanimité et peu de bibliothèques soutiendraient qu'avoir un site Web est inutile. Cependant, bien qu'elles connaissent le succès des réseaux sociaux généralistes de type Facebook et Twitter, nous avons observé que peu s'y engagent encore. L'utilité d'être présent sur ces réseaux n'est pas toujours comprise, de même que les retombées positives qui pourraient être générées pour l'établissement. Au mieux, les septiques reconnaissent qu'une page ouverte à des fins de communication événementielle est envisageable « pour faire acte de présence » d'autant plus que l'outil est gratuit. »

Aller là où sont les usagers

Il s'agit donc d'aller là où sont les usagers, et de leur apporter une valeur ajoutée. Patrick Danowski (2) est bibliothécaire à la Bibliothèque Nationale Allemande: « Dans l'avenir, l'utilisateur et le bibliothécaire deviendront partenaires et la bibliothèque fournira l'infrastructure. Le concept de bibliothèque 2.0 signifie qu'il nous faut repenser les

services des bibliothèques numériques. Nous n'avons pas à inventer par nous-mêmes. Nous pouvons aller là où se trouvent déjà les usagers. Ceci signifie que les bibliothèques doivent considérer quels services Web 2.0 sont utilisés par les usagers et penser comment la bibliothèque peut utiliser ces services pour aider les usagers ou les rapprocher de la bibliothèques. »

Usager mon amour

Il s'agit donc , comme le souligne de nombreux professionnels, de (re)mettre l'utilisateur au coeur du projet, et de développer un bouquet de services adaptés aux nouvelles pratiques culturelles des usagers internautes. Il s'agit d'ajouter la corde du numérique au violon du médiateur culturel que revendique être le bibliothécaire.

Je médie, tu médies,...

Quel est ce rôle de médiateur ? Fidéliser le public existant , séduire de nouveaux publics, ouvrir de nouveaux horizons culturels, promouvoir les collections, les nouveaux auteurs et les auteurs inconnus, asseoir l'image de la bibliothèque, en faire un lieu de débat, de rencontres et d'échanges. Le bibliothécaire dépasse le rôle de simple passeur pour articuler valorisation des collections de la bibliothèque et services aux usagers. Il propose, oriente, suscite l'envie

Médiation culturelle numérique

Comment passe-t-on du concept de médiation culturelle à celui de médiation culturelle numérique ? Aux assises du numérique qui se sont tenues en Corse en septembre 2011, Philippe Cazeneuve (3) la décrit comme le processus consistant à « accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias publics. » Une définition qui fait bondir Silvère Mercier (4), l'un des « papa » de la médiation culturelle numérique en bibliothèque : « Je pense que parler d'autonomie est un contresens. Par rapport à quoi ou à qui être autonome dans un monde de liens ? Suis-je plus autonome quand je développe mes propres usages suite à un accompagnement ? Qu'est-ce que ça veut dire ? Il est temps d'en finir avec le vieux mythe paternaliste de l'autonomie de l'utilisateur. »

Appropriation

Allez, entre autonomie (dans un monde de liens) et appropriation, le pont sémantique n'est pas très loin. Pour Silvère Mercier, la médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs techniques, éditoriaux ou interactifs favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs. Le terme de dispositif doit être pris dans un sens très large, allant de l'équipement culturel au dispositif numérique de flux qu'est un blog thématique adressé à une communauté d'intérêt en passant par la création d'un réseau social d'échange de savoirs : « Un dispositif c'est à la fois un outil, des usages et des contenus. Les trois types de dispositifs cités (technique, éditorial ou interactif) prennent en compte le fait que ces dispositifs peuvent être l'objet d'une implication du médiateur plus ou moins forte. Il s'agit par exemple de

favoriser les échanges en organisant une réunion pour un projet citoyen appuyé sur un site participatif mais aussi de s'engager intellectuellement sur un thème pour, là, favoriser la formation et la diffusion des savoirs. A ce titre là, je ne suis absolument pas d'accord avec la revendication de neutralité de Philippe Cazeneuve. Si être neutre, c'est s'abstenir de prescrire du haut d'une posture symbolique désuète alors là oui. Mais si c'est recommander d'un point de vue spécifique et aider à une appropriation alors nous ne pouvons être neutres. La position de neutralité ne veut strictement rien dire si ce n'est empêcher les acteurs du secteur public de prendre des initiatives. Je sais d'expérience combien cette neutralité peut être démobilisatrice sur le terrain dans un monde où les institutions ne peuvent plus camper sur une posture symbolique qui n'est plus reconnue. »

Les missions

Pour Silvère Mercier , la médiation numérique en bibliothèque doit être examinée au regard de ses missions . Elles sont selon lui au nombre de quatre : contribuer à la formation initiale et continue, contribuer à la sensibilisation aux arts et aux loisirs, contribuer à l'information et à la citoyenneté, contribuer au développement personnel et aux loisirs. La bibliothèque est vue comme un dispositif de politique publique qui, à partir de la mise en place d'une infrastructure et de la sélection de ressources documentaires, va toucher des publics : c'est là son rôle de médiateur culturel au moment où sonne l'heure de la médiation numérique.

La longue traîne

Pourquoi ? Parce l'action culturelle peine à trouver son public et à l'élargir. Parce qu'on lit moins et que l'on surfe plus. Parce qu'il est de plus en plus difficile de s'y retrouver dans un monde de surinformation (en ligne). «On assiste à une mutation du rôle de la bibliothèque. Il y a un positionnement de plus en plus du côté du développement de services documentaires à valeur ajoutée et non seulement comme un acteur du champ culturel et/ou éducatif. Il existe aussi un besoin d'orientation dans les contenus. La bibliothèque n'a plus le monopole légitime des niches culturelles, du fait notamment de l'exploitation économique du phénomène de la longue traîne. La longue traîne est un modèle économique popularisé par Chris Anderson, rédacteur en chef de Wired Magazine et dont le potentiel a été perçu en premier par Jeff Bezos, fondateur et PDG d'Amazon. On est ainsi passé d'un marché où le top 50, les best sellers et les blockbuster du cinéma règnent en maître à un marché composé de millions de niches où les choix très éclectiques des consommateurs se répartissent sur une multitude de titres. En fait, le marché des ouvrages absents des librairies moyennes est plus important que celui des livres qu'elles proposent physiquement. La question est donc comment contribuer à organiser des parcours d'utilisateurs dans la longue traîne des ressources des bibliothèques . Et bien, par la médiation numérique, bien sûr ! »

Multiplier les accès

On entre donc dans une logique où la bibliothèque pénètre l'environnement numérique de l'utilisateur. «Il faut aller chercher les utilisateurs là où ils sont. Et si l'on peut être sûr d'une chose, c'est que les utilisateurs ne sont pas sur les sites de bibliothèques. Comme l'explique Joanna Vogel : « La médiation numérique formalise le principe de dissémination des

contenus. Il faut multiplier les occasions de signaler et de proposer les ressources de la bibliothèque et multiplier les accès à l'offre de la bibliothèque. Les nouveaux outils du web 2.0 comme les wikis ou les blogs permettent aux usagers de devenir très rapidement des éditeurs. Amazon et LibraryThing permettent aux usagers d'écrire des recensions de livres. De plus en plus de services permettent aux usagers d'indexer différentes ressources comme des liens et des vidéos. »

Le blog, l'outil roi

Le blog est sans conteste l'outil de prédilection d'une présence Web dynamique de la part des bibliothèques. L'avantage : le blog ne nécessite pas de connaissance technique particulière. Profondément orienté publication, il constitue un espace interactif où l'on peut enrichir chaque article de commentaires, réactions et suggestions. D'un format moins institutionnel qu'un site, il favorise l'autonomie et le dialogue épistolaire. Avec un public qui peut se composer d'auteurs, d'adhérents, de libraires, d'autres bibliothèques, de bibliothécaires mais aussi de passionnés de livres et de films. Il constitue un outil précieux pour la promotion d'animations, d'événements et pour valoriser le fonds (nouveau, coups de coeur,...). Il peut servir de support de diffusion des informations sur la vie de la bibliothèque (nouveaux horaires, coulisses, billet d'humeur), rendre compte des animations (avec photos et vidéos) et toucher de nouveaux publics. La bibliothèque communale de Frameries effectue une bonne synthèse de l'utilité d'un tel dispositif de publication en ligne. (5) « Pour être encore plus proche de vous, la bibliothèque communale de Frameries a décidé de créer un blog. Vous y trouverez toutes les infos sur nos activités, notre catalogue, les dernières acquisitions, des photos... et plein d'autres choses. Ce blog se veut un outil vivant, convivial et dynamique de communication. Le reflet de la vie de votre bibliothèque. Mais surtout, vous avez maintenant la possibilité d'y participer, de vous exprimer en y laissant vos commentaires, en vous abonnant à une newsletter et même en nous proposant des articles en rapport avec le livre ou la lecture ou en nous faisant partager vos coups de coeur. C'est donc avec plaisir que nous vous invitons à le découvrir sans attendre. »

Réseaux

Les blogues peuvent également être le lieu de constitution de réseaux, comme c'est le cas pour les bibliothèques publiques de Charleroi, pour les bibliothèques de Spa, Jalhay et Sart ou encore pour les bibliothèques Sesame, Mille & une Page, Thomas Owen et Romain Rolland. Informations pratiques, accès au catalogue, fonds spécialisés, description des services, le blog du réseau des bibliothèques de Schaerbeek-Evere mabiblio.be abrite également une galerie de vidéos pour des visites virtuelles de chacun des établissements. Les articles sont archivés dans une dizaine de catégories avec un focus sur l'actualité, la vie et les services du réseau (actualités, club de lecture, nos coups de coeur, notre agenda, quartier, vie des bibliothèques).

Blogs thématiques

Les blogs thématiques en lecture publique pourraient constituer une étape suivante. Johanna Vogel : « Les initiatives de blogs thématiques ou spécialisés sont encore peu nombreuses, mais elles se multiplient progressivement grâce à la sensibilisation des formateurs sur ce créneau : les blogs ciblant un segment de collection (la musique, le

cinéma,...); les blogs ciblant un genre littéraire particulier (manga, roman policier,...) et les blogs ciblant un type de public (les parents, les adolescents) ». Il s'agirait en fait « d'externaliser » ces catégories que l'on retrouve sur la plupart des blogs « personnels » des bibliothèques, à des fins de levier.

Facebook, la force de la recommandation

Incontournable en tant que réseau social, mais peu utilisé par les bibliothèques en Fédération Wallonie-Bruxelles, Facebook offre la possibilité de toucher un très large public. Sa principale différence par rapport au blog est la capacité donnée d'organiser très facilement, en quelques clics, un événement et d'inviter ses amis, et les amis de ses amis, à y participer. Il traduit également le potentiel énorme de ce qu'on appelle la force de la recommandation : on est fan, on est amis et l'on est invité à cliquer sur le fameux bouton « j'aime » pour essaimer à tous vents la fameuse « rumeur amoureuse ». Il s'agit là d'un outil tout à fait intéressant pour des bibliothécaires en phase avec la logique « coup de coeur ». Il est enfin un lieu où l'on peut interagir avec le lecteur par jeu de commentaires sur le mur virtuel de la bibliothèque, et reprendre à bon compte la logique du blog via la catégorie articles des pages du numéro un mondial des réseaux sociaux.

Des bibliothèques sur Facebook

La page Facebook de la Bibliothèque de Spa comptabilise 3213 amis. Son mur accueille différents commentaires qui portent ici sur des films documentaires, là sur une chanson traditionnelle ou sur un blog de la chanson vivante. Le mur est également l'espace où la bibliothèque tisse des liens avec des auteurs et renvoie à des sélections sur son blog. Pas de vidéos proposées, mais une sélection de photos : nouvelle déco de la bibliothèque, photo de la section jeunesse, photo prise à l'occasion d'une conférence de presse ou de l'inauguration du catalogue en ligne,... La bibliothèque s'appuie donc sur Facebook essentiellement pour jouer les vases communicant avec son espace de publication (le blog) et le cas échéant avec le site qui confirme son rôle de carte de visite institutionnelle et statique. La bibliothèque de Nivelles compte une page « personne » et une page « groupe », témoignant de la difficulté de choisir un positionnement clair dans un monde virtuel finalement mouvant et complexe. C'est essentiellement la page personnelle qui est animée, la page groupe ne comptant que 17 membres tandis que la page « perso » de la bibliothèque dénombre 2205 amis et 43 abonnés aux mises à jour publiques de la bibliothèque. Peu de photos (4) et un dialogue avec les internautes via deux canaux. Le mur permet aux internautes de placer des publications qui reçoivent la mention « J'aime » de la bibliothèque tandis que la bibliothèque s'exprime par le biais de la catégorie « articles », essentiellement pour avertir des manifestations : formations en informatique à l'EPN, visite d'une animatrice-lectrice à la maison de repos et de soins « Nos Tayons », animations autour du livre pour développer le langage (le temps des bébés), initiation-découverte de la bibliothèque pour les classes primaires,... P

Applications pour bibliothèques

Plus que la promotion d'une infrastructure et d'un service, Facebook prend toute sa valeur dans la diffusion de contenus et dans l'interaction avec les internautes. Il permet d'intégrer très facilement des applications spécifiques aux bibliothèques telles que

LibGuides Librarian, weRead ou encore BookShare Books. Silvère Mercier : « Se contenter de créer une page spécifique à la bibliothèque pour le « simple fait d'y être » n'est pas inutile mais constitue le degré zéro de l'usage de ce réseau social. Dans tous les cas, publier des contenus (critiques de livres, avis sur les nouveautés, podcasts, etc) suppose au préalable d'avoir mis en oeuvre une chaîne de publication et une démarche de médiation numérique. »

Cherche bibliothèques sur Twitter

Les bibliothèques qui ont ouvert un compte sur Twitter se comptent sur les doigts de la main. A quoi peut servir Twitter ? Pas directement à créer du lien social : le média est conçu pour faire suivre l'information. On suit des spécialistes ou des institutions, et l'on peut si on le souhaite être suivi. Pour l'instant, c'est plutôt l'histoire de l'oeuf et de la poule : le service deviendra potentiellement intéressant lorsqu'un nombre suffisant de bibliothèques – ou de bibliothécaires- pourront être suivis. De façon plus large et de manière internationale cette fois, on va pouvoir « s'attacher » à des experts documentaires, à des collègues, partager des connaissances, des liens, avoir des retours sur des événements, des colloques, des séminaires, recevoir du feedback sur de nouveaux services mis en place,...

L'accueil virtuel

Quel que soit le canal choisi (site, blog, réseau social), la bibliothèque doit de plus en plus s'interroger sur la façon « d'accueillir » et de « servir » l'internaute. Jean-Philippe Accart (6) : L'usager numérique est une des composantes actuelles du paysage professionnel des documentalistes et des bibliothécaires : de plus en plus présent sur Internet, il est essentiel qu'il trouve une réponse - virtuelle - si le besoin s'en fait sentir. Les services Questions/Réponses en ligne qui se développent à l'heure actuelle sont une réponse possible de la part des bibliothèques et des services de documentation et pourquoi pas d'archives. Il faut, dans un service de questions/réponses virtuels proposer, à partir d'une interface unique, un espace où tout type de question peut être posée. Elle doit être traitée dans une logique de recherche d'information : formulation et reformulation, interactivité, mention de sources pertinentes et fiables, orientation vers d'autres sources, recours éventuel à des spécialistes et des experts. L'accueil virtuel doit être personnalisé. Le professionnel doit pouvoir, grâce à la technologie, valoriser les ressources dont il est le diffuseur. Selon Jean-Philippe Accart, Directeur études, MAS ALIS, Université de Berne (6), le succès des services virtuels est ainsi conditionné à la simplicité d'accès pour l'utilisateur et à la personnalisation du service sur les réseaux virtuels de l'information. Pour lui, les enjeux pour les bibliothécaires sont de quatre ordres : montrer que le savoir-faire est irremplaçable pour la recherche et la diffusion de l'information, convaincre et faire prendre conscience aux politiques de leur rôle de médiateur et de « passeur » d'information, accentuer les aspects pédagogiques liés au métier notamment en formant les utilisateurs à l'usage des technologies et être le lien indispensable entre l'information et l'utilisateur.

Coproduction de contenus

La démarche bibliothèque 2.0 pourrait se définir comme la mise en oeuvre de services en ligne qui visent à mieux faire se rencontrer une offre et une demande de contenus dans le cadre d'une politique documentaire, renouveler son approche de la mise en valeur des

collections avec deux préoccupations : aller vers l'utilisateur et construire avec l'utilisateur.

Patrick Danowski : « Depuis 2005, Wikipedia en langue allemande a un projet en commun avec le Personenmdatei (PND) : le fichier d'autorité de personnes. Dans le wikipedia germanophone se trouvent plus de 600.000 articles dont environ 20% d'articles consacrés à des personnes. Des métadonnées pour ces articles de personnes ont été créées. Un éditeur a produit une version hors ligne de Wikipedia sur CD mais il a eu un petit problème, parce qu'il souhaitait changer l'ordre des noms et prénoms pour des raisons d'extraction de données. Dans Wikipedia, la forme « Prénom Nom » est habituellement utilisée. Mais pour le CD, il souhaitait modifier selon la forme usitée dans les encyclopédies : « Nom Prénom ». L'éditeur a travaillé avec la communauté et nous avons créé les métadonnées pour les articles de personnes. Ce fut le point de départ du projet. Certaines personnes dans la communauté Wikipédia ont pensé qu'il serait utile que les données puissent être reliées aux fichiers d'autorité des noms de personnes. Ils ont adapté la structure. Dans la foulée, la Deutsche Nationalbibliothek a donné son accord pour mettre en place un projet reliant son fichier d'autorité des noms de personnes aux personnes dans Wikipedia. Ils ont pour ce faire introduit quelques modifications dans leur base de données et un développeur de la communauté a créé un outil pour comparer les données du fichier d'autorité avec les métadonnées de Wikipedia. Voici la procédure : l'outil-Persondata recherche via une URL spécialement créé dans l'OPAC de la Bibliothèque Nationale Allemande où les fichiers d'autorité sont stockés. Une comparaison s'effectue et l'outil présente à l'utilisateur les métadonnées de Wikipedia qui sont comparables aux entrées du PND. L'utilisateur décide s'il y a adéquation et si l'identifiant, le numéro PND, peut être ajouté à l'article. Un lien est alors établi entre l'article et le catalogue de la Bibliothèque. Grâce à ce lien, on peut retrouver la documentation de et sur cette personne dans le catalogue. C'est un vrai succès. En environ 2 semaines, plus de 22.000 articles ont été reliés grâce au travail de la communauté des utilisateurs Wikipedia. Les usagers de Wikipedia peuvent à présent trouver aisément plus de documentation sur un auteur : un usager de Wikipedia peut devenir un usager de la bibliothèque !

La bibliothèque 3.0

Produire et co-construire des contenus. On peut aller encore un pas plus loin en transformant la bibliothèque. Silvère Mercier : « Les dispositifs de médiation numérique sont là pour mettre en relation des contenus et des personnes qui souhaitent accéder à ces contenus, encore une fois entendu au delà du champ des œuvres culturelles, mais plutôt au sens de l'information comme matière première de la société de la connaissance. Si on privilégie la relation dans un cadre de médiation numérique, alors on est forcément dans une gestion de flux de données de l'information entre des personnes entre elles ou entre des contenus et des personnes. Notons aussi dans cette définition l'idée que ces dispositifs ne favorisent pas juste un accès à l'information (ça, c'est l'ancien modèle de la bibliothèque avec la dimension de l'accès et du prêt envisagé exclusivement par rapport aux autres) mais aussi une appropriation de ces contenus. Il ne s'agit donc pas de faire naître des usages dans le vide, mais bien dans des perspectives liées à l'amélioration de la diffusion des savoirs. Avec une telle définition, il me semble que l'on a un nouveau champ, la médiation numérique, à explorer par la création de dispositifs de politique publique connectés qui restent à inventer, notamment pour articuler des territoires numériques (médias sociaux) et tangibles (équipements). » Dans une dimension « 3.0 », ce que Silvère Mercier appelle des tiers lieux ou des troisièmes lieux sont « des espaces appropriés par des publics qui en font quelque chose en étant

accompagnés par des médiateurs qui proposent des dispositifs orientés sur l'intérêt général. »

Multiplier les partenariats

Isabelle Pauzé (7) a parcouru le monde des bibliothèques. Voici l'exemple d'un établissement « tiers lieu » aux Etats-Unis, en Caroline du Nord. « Les statistiques sont éloquents : les adolescents constituent près du quart des usagers des bibliothèques publiques aux États-Unis. Pourtant, la grande majorité d'entre elles travaillent davantage à agrandir leurs salles d'eau qu'à aménager des espaces destinés aux jeunes. Or, pour attirer les moins de 20 ans, il ne suffit pas de leur offrir des collections littéraires intéressantes. Encore faut-il leur permettre d'évoluer dans des environnements spécialement organisés pour répondre à leurs besoins et à leurs particularités. C'est notamment ce qu'a mis en pratique la bibliothèque ImaginOn, située en Caroline du Nord. ImaginOn est le fruit d'un partenariat entre la bibliothèque publique et le théâtre pour enfants de la municipalité : les deux institutions autrefois situées dans des bâtiments distincts proposent maintenant un concept d'offre culturelle commune.

Inspiré de musées pour enfants

Isabelle Pauzé cite Jason Hyatt, coordonnateur des services éducatifs à ImaginOn : « D'abord, nous avons compris que, pour attirer le jeune public, il nous fallait être inventifs. Par exemple, nous avons puisé de nombreuses idées de décoration et d'organisation spatiale en visitant les musées pour enfants et les boutiques spécialisées qui leur sont destinées. » Partout, dans ImaginOn, les couleurs des murs sont franches et vibrantes, les planchers sont recouverts de motifs colorés, les pièces sont vastes et éclairées. Dans la section pour enfants, des salles sont dotées de fauteuils « format junior », de poufs et de coussins autour desquels les petits peuvent se déplacer. Dans d'autres salles, on a installé de petites chaises et des tables semblables à celles des salles de classe, pour les petits qui veulent « faire comme les grands ».

Plutôt café Internet

« Aux adolescents, nous offrons un environnement qui s'apparente à celui du café Internet... avec le personnel spécialisé en prime! Ainsi, plutôt que de se contenter de meubles de lecture traditionnels, nous avons opté pour des tabourets et des tables hautes, de même que pour des fauteuils, précise-t-il. Des stations informatiques ont été branchées dans la section des ados, de même que des téléviseurs, qui proposent une importante collection de films. »

A la hauteur du public

« Chez ImaginOn, même les rayonnages de livres et de disques ont été créés de façon à

rejoindre le public. « Pour disposer les titres, nous suivons la croissance des enfants, explique monsieur Hyatt. Ainsi, les albums d'images des tout-petits se trouvent sur des tablettes basses, alors que les premiers romans des 6-8 ans sont situés sur des étagères à la hauteur de leurs yeux. Pour nous, c'est une façon simple de signifier que nous avons à cœur de combler les besoins de nos jeunes clients. La lecture n'est plus la seule activité que l'on pratique à la bibliothèque. Venir à ImaginOn constitue une expérience multimédia complète, qui s'inscrit dans notre mission éducative globale. »

Hors Champ

Soutenu par le Service de la lecture publique, Hors Champ est un projet liant les communes de Malmedy, Waimes et Vielsalm et destiné aux jeunes et plus particulièrement aux ados de 11 à 15 ans. Il consiste en la promotion de la lecture et de l'écriture et ce, via diverses animations. Ces dernières sont en lien avec la bibliothèque et une lecture "pluri-médias": livres, blogs, journaux, télévision, films... Elles ont lieu dans et hors des bibliothèques selon le besoin (bibliothèques, EPN, ludothèques, maisons de jeunes, festivals de rue...). Dans le cadre de ces modules, des personnes-ressources (artistes, animateurs, écrivains, journalistes, sportifs et autres) interviennent pour améliorer la qualité des expériences, échanger des pratiques et enrichir les relations avec les ados. Les animations sont en lien avec des partenaires qui attachent une importance certaine aux jeunes de cette tranche d'âge, tels que les Maisons de Jeunes, Infor Jeunes, les écoles... Le blog de Hors Champ est un des liens entre le jeune et les porteurs du projet. Il donne accès à un agenda des événements, un compte-rendu des activités et une publication des créations. Via ce média, l'interaction entre le jeune et les membres du projet *Hors Champ* (et donc des bibliothèques) ne peut être que renforcé, l'objectif étant de promouvoir leur soif de lecture et d'écriture et d'actualiser les services des bibliothèques Hors champ.

De nouveaux espaces de médiation

Véronique Mesguich (8): « Le concept de « web 2.0 » ne constitue pas une rupture par rapport au web des dix premières années : il s'agit plutôt d'un véritable état d'esprit, préexistant à la vague lancée en 2004, et ouvrant de nouveaux territoires à la diffusion et au partage de l'information numérique, sous toutes ses formes. Simple « buzzword » à ses débuts, le concept de web 2.0 s'est concrétisé à travers le développement de nombreux services désormais largement utilisés dans le monde entier. Cette évolution repose sur des innovations techniques, qui permettent de renforcer l'interactivité et la rapidité des applications ; mais surtout, sur des nouveaux comportements des utilisateurs du web, qui vont pouvoir désormais produire, échanger et enrichir de façon collaborative des contenus de plus en plus nombreux et variés dans leur support (texte, image, vidéo...). Le magazine Wired annonçait l'été dernier la « mort du web », tout en prédisant une longue vie à l'Internet. Si les applications smartphones viennent en effet concurrencer les sites web désormais classiques, il s'agit moins d'une mort que d'une nouvelle extension. Les nouvelles frontières du web se dessinent aujourd'hui autour du concept de web de données interopérables, sémantique, mais également doté d'applications temps réel ou d'expérimentations en réalité augmentée. La multiplication de silos d'informations souvent cloisonnés, générés au sein d'une entreprise, d'un organisme ou via les grandes plates-formes du web 2.0, devra en effet s'accompagner

d'un processus d'ouverture et d'interopérabilité. Cette nouvelle physionomie du web et des contenus informationnels crée de nouvelles opportunités, et de nouvelles formes de médiation pour les professionnels de l'information, de l'enseignement ou de la culture : création et curation de contenus, communication, animation de communautés virtuelles... Filtrage social et échanges interactifs au sein d'une communauté thématique vont ainsi constituer des réponses nouvelles aux problèmes causés par la surabondance de données non structurées et parfois éphémères. »

Partie 2

Médiation sociale numérique et EPN

De l'animateur multimédia au médiateur socio-culturel ?

Avec les Espaces Publics Numériques, on passe de la question « qu'est-ce que la bibliothèque peut apporter au Web » à « que peuvent apporter les EPN à leurs usagers ? » Pour les animateurs multimédia à la recherche active d'un statut et d'un profil métier, la médiation numérique peut certes être culturelle. Mais aussi sociale. C'est de là qu'elle tire sa genèse.

Historique

Dans sa déclaration de politique régionale en 2004, le Gouvernement wallon manifeste son adhésion au processus de Lisbonne (2000) qui ambitionne de faire de l'Europe "l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale". A cette occasion, le Gouvernement a décrété prioritaire de "Renforcer l'accessibilité de tous aux outils de la société de l'information" notamment en encourageant "l'accès à Internet pour les citoyens notamment par la création d'espaces publics numériques ou l'établissement de points d'accès publics à Internet, et ce, notamment dans les quartiers défavorisés". Fin 2004, le gouvernement wallon marquera son accord sur un plan de développement systématique d'EPN dans les communes wallonnes, à l'initiative de Philippe Courard, Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction publique, sur base des travaux préparatoires réalisés par le centre de compétences Technofutur TIC à Gosselies. L'objectif politique visait à réduire la fracture numérique en Wallonie.

134 Espaces Publics Numériques

La première phase de ce programme lancé en 2005 a permis de soutenir, via un appel à projets, 40 initiatives communales (soutien financier de 50.000 € et soutien méthodologique à la mise en place). La deuxième phase est entrée en vigueur au premier janvier 2007, avec la création d'un label des Espaces Publics numériques de Wallonie et la mise sur pied d'un centre de ressources régional dédié à ces espaces. L'animation de ce centre de ressources a été confiée à Technofutur TIC. Le réseau des EPN de Wallonie compte actuellement 134 EPN labellisés sur 90 communes.

Médiation des usages numériques

Les EPN sont des lieux d'accès public gratuit à Internet dont la principale caractéristique est de proposer un accompagnement gratuit qui s'exerce par le biais de différents services et animations. Eric Blanchard, coordinateur des EPN de Wallonie, en donne la définition sur le blog des Espaces Numériques de Wallonie (9) : « En presque 10 ans, les usages en matière de TIC ont considérablement évolué, le public atteint par l'exclusion numérique est aujourd'hui plus difficile à atteindre si ce n'est par les professionnels de l'action sociale, la réalité de terrain des EPN de Wallonie ne correspond plus, dans sa majorité, que partiellement à cette définition. Bref, il devenait important de songer à une nouvelle orientation du dispositif des EPN de Wallonie pour que celle-ci colle mieux à la réalité du terrain et pour ancrer davantage ces lieux d'inclusion numérique dans

l'avenir. C'est pourquoi une nouvelle définition s'imposait, la voici :

“Un espace public numérique est un espace d'apprentissage et de médiation des usages numériques, qui a vocation de favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information. L'espace propose des services diversifiés d'accès, de formation et d'accompagnement, adaptés aux besoins de ses publics. Spécialisé ou généraliste, fixe ou mobile, l'espace est intégré à la vie locale et contribue à l'animation numérique de son territoire.”

Label

Les EPN s'engagent à respecter une charte et peuvent demander à être labellisés. Le label « Espaces publics numériques de Wallonie » est initié par le gouvernement wallon et porté par les pouvoirs locaux, pour « lutter contre l'exclusion numérique et favoriser la participation citoyenne de tous à la société de l'information. » Il garantit au public une offre adaptée de service (accès, initiation, sensibilisation, formation, médiation), un accompagnement à la fois technologique, pédagogique et humain, une animation professionnelle par un ou plusieurs animateurs qualifiés, une infrastructure opérationnelle et une ouverture au public de minimum 16 heures par semaine.

En 2008, le service public fédéral de programmation (SPP) Intégration sociale a commandé à la Fondation Travail Université une recherche action dans le cadre du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique. Cette étude a permis de rencontrer une quarantaine d'animateurs EPN, francophones et néerlandophones. Périne Brotcome et Gérard Valenduc, auteurs (10) : « Face à la diversité des besoins et des projets d'usages des utilisateurs, les EPN proposent une palette élargie d'activités encadrées tant collectivement que dans le cadre de médiations individuelles. La multiplication des initiatives proposées au sein des EPN rend difficile l'identification d'une palette de services propres à ces espaces. Les offres d'accompagnement y sont généralement en évolution et en rédefinition constante. Leur objectif pédagogique spécifique est l'apprentissage de savoir-faire précis en lien avec le quotidien des usagers, plutôt que l'enseignement d'un programme complet de formation. Les formations offrent ainsi des chemins alternatifs d'apprentissage au mode traditionnel d'enseignement, qui privilégie les dimensions informelles et ludiques. Dans certains cas, les EPN, notamment ceux qui s'adressent aux publics les plus démunis, travaillent à l'abaissement des seuils d'accès aux formations TIC, afin de lever les barrières qui entravent l'acquisition d'aptitudes de base nécessaires à l'appropriation des technologies, ceci en vue d'améliorer la situation sociale des individus, leur développement personnel ou leur insertion sur le marché du travail. L'accompagnement des TIC devient alors davantage un moyen d'émancipation qu'une fin en soi. » La FTU identifie quatre défis que doivent ou devraient rencontrer les EPN afin de pérenniser leur rôle : renforcer le maillage local, promouvoir des projets éducatifs originaux, identifier et toucher les publics éloignés des tic et élargir les offres d'accompagnement aux usages émergents, lisez téléphone-ordinateurs et autres tablettes.

De la fracture à l'inclusion numérique

Au départ, les EPN sont nés d'une volonté politique de favoriser l'accès aux ressources

numériques au plus grand nombre. Le premier chapeau d'un animateur multimédia n'est-elle pas la médiation numérique sociale ? Pierre Lelong chef de projet Technofutur TIC : "Depuis 2005, le concept de fracture numérique a été abandonné au profit de l'inclusion numérique. Aujourd'hui, on parle de plus en plus d'inégalité des usages. Dans un premier temps, les efforts ont porté sur l'accessibilité à l'informatique et à l'Internet. On atteint aujourd'hui une couverture de 70% : la marge de progression n'est plus énorme. Par contre, se pose la question des compétences numériques. On voit ainsi que si les jeunes ont des facilités impressionnantes à l'utilisation, on constate par ailleurs un décalage entre la pratique et l'usage que la société attend d'eux. Rédiger un CV en ligne ou s'inscrire sur le site du Forem pose souvent problème. Prenons un autre exemple avec les Espaces Publics Numériques. Ils ont été conçus comme instruments d'inclusion sociale mais des études montrent que ce n'est pas parce que l'on fait de l'inclusion numérique que l'on fait de l'inclusion sociale. Il faut donc retravailler sur des approches contextualisées, imaginer des techniques d'intervention publiques qui ciblent des micro-projets à destination d'acteurs de terrains qui sont en contact avec des publics déterminés dont ils connaissent les besoins et les attentes, comme les seniors par exemple."

En écho, le financement de micro-projets de formation « thématiques », comme en 2010, l'appel à projet « Papy et Mamy » surfers. Au total, 130.000 € seront libérés pour permettre aux EPN d'organiser des modules de sensibilisation/formation/animation à destination des personnes âgées. Ce dans les EPN mais aussi dans les maisons de repos et de soins et les résidences services.

Des publics « cibles »

Simon Leunis, animateur multimédia à la bibliothèque d'Ath : « Les deux fils conducteur de tout EPN sont la formation et l'animation. C'est à partir de cet axe que nous développons des contenus à destination de publics « cibles » comme les enfants et les seniors. » Avec « Deviens un détective » par exemple, les enfants (de 7 à 11 ans) peuvent s'initier à l'utilisation d'Internet tout en découvrant par eux-même les règles de sécurité à appliquer. Dans ce stage, un de nos animateurs se fait passer pour un enfant, et puis révèle son identité « physique ». Là, on n'est plus dans la théorie : cela frappe les imaginations de voir que c'était un adulte qui se cachait derrière un clavier ». Côté ados, la création de site et le montage de vidéo sont au programme tandis que l'EPN de Mons met en place un atelier consacré au livre numérique.

Elargissement du champ

C'est de nouveau à la Fondation Travail-Université et au Centre de recherche K-point de la Katolieke Hoogeschool Kempen que le SPP intégration sociale a confié la réalisation d'une étude (11) évaluant la première phase du plan de réduction de la fracture numérique (2005-2010) et préparant les orientations de la seconde phase (2011-2015). Celle-ci sera placée sous le signe de l'inclusion numérique. Le nouveau plan présenté le 10 décembre 2010 lors de la 7ème rencontre des animateurs des EPN de Wallonie à Frameries se limite à esquisser les principes et les grandes orientations d'une politique belge d'e-inclusion 2011-2015 : "Aux autorités fédérales, régionales et communautaires de transformer ces principes et orientations en actions concrètes", explique Gérard Valenduc, Codirecteur du Centre de recherche "Travail & Technologies" à la FTU. Parmi les propositions du rapport final, on retiendra la mise en place d'une coordination stratégique et une fonction de "porte-parole e-inclusion" qui se chargerait d'assurer la

coopération entre les entités fédérales et fédérées. Les auteurs de l'étude préconisent encore la mise en place de plates-formes régionales fédérant les différentes initiatives des acteurs de terrain et des institutions "trop souvent dispersées à l'échelle de la région." Aujourd'hui, le travail de médiation des animateurs multimédia pour tenter de résorber le fossé numérique, qui était clairement identifié comme leur mission première, a évolué. Dans ce contexte, l'EPN doit être vu comme un incubateur d'initiatives locales. Il joue le rôle de passerelle entre l'utilisateur et l'administration, et de relais entre les élus et les citoyens. Il a aussi pour mission de faire office de levier pour l'insertion sociale et pour le développement de la culture numérique »

L'accès à la culture par le numérique

Développer la culture numérique, mais aussi favoriser l'accès à la culture par le numérique. Les animateurs des EPN élargissent en permanence le spectre de leur champ d'action, passant du social au culturel et déclinant leurs actions en fonction des attentes et besoins de profils d'utilisateur spécifiques, c'est rappelons la mission première du dispositif. L'Atelier Médiation Culturelle d'Andrézieux (12) mettait ainsi au centre la question si l'outil numérique permet d'accéder à la découverte d'autres cultures ? Et d'aboutir à un constat : « L'enrichissement et l'ouverture culturelle par le média numérique n'est pas encore intégrée. Pour la majorité du public l'outil numérique n'est pas encore utilisé comme outil de découverte mais plutôt d'approfondissement de consommation habituelle. Aujourd'hui le sur territoire, nous sommes plusieurs acteurs. Internet est un formidable outil, mais comment fait on l'accompagnement à la médiation culturelle par le numérique ? »

Nathalie Caclard publie sur le blog des EPN de Wallonie quelques pistes de réponse : « C'est déjà au nom du culturel que certains EPN développent des pratiques ludiques, éducatives, culturelles et artistiques comme moyens d'ouverture sur la société d'aujourd'hui, afin de donner aux usagers les moyens de décrypter le monde contemporain. Il ne s'agit pas de transformer toutes les structures en laboratoires de création numérique, certains espaces dédiés le font déjà très bien. Il s'agit plutôt de susciter un désir de culture pour aller plus loin. La culture ne doit pas être un privilège, mais un droit. Et, à travers des ateliers de créations multimédia, c'est une excellente approche auprès des publics qui s'opère. Aujourd'hui, les arts plastiques et l'histoire de l'art sont enseignés à l'école, mais la culture numérique peine à s'y faire une place car elle est liée à la technique et induit des difficultés supplémentaires d'apprentissage. C'est pourquoi dans les EPN, les animateurs réfléchissent à l'appropriation de l'art et des technologies par le grand public. Certains EPN essaient donc par différents ateliers, par différentes techniques d'animation, d'amener les usagers à apprécier l'art et plus particulièrement l'art numérique. Ils explorent les différentes dimensions culturelles qu'impliquent Internet et l'éducation au multimédia. Et Nathalie Caclard de distinguer 4 étapes : informer sur le web culturel, faire découvrir l'art numérique, créer avec les outils technologiques et élaborer des projets artistiques. « Aujourd'hui, il s'agit d'aller plus loin dans cette réflexion avec les EPN, de valoriser les pratiques existantes comme les très beaux exemples qui nous sont fournis par les EPN d'Huy, de Lessines, de Malmedy, de Mons, de Momignies, de Péruwelz, d'Yvoir et de bien d'autres encore. ». Reprenons la citation de Marcel Duchamp : « l'artiste n'est pas seul à accomplir l'acte de création... » C'est le collectif ici qui est en jeu, alors mutualisons, partageons nos expériences pour avancer ensemble sur l'évolution des pratiques culturelles et

artistiques dans nos structures... »

Le métier d'animateur multimédia

Médiation numérique sociale, médiation numérique culturelle : l'animateur multimédia est par essence tout terrain. La définition et la reconnaissance de son statut, de ses missions, sont depuis toujours un objet de réflexion et de débat. Dans ce contexte, Eric Blanchard a mis en ligne un référentiel métier (13): « Le métier d'animateur multimédia, principalement dans les EPN qui constituent le cercle premier d'emploi, est apparu au milieu des années 90 avec l'émergence d'Internet. Il a connu une croissance rapide, d'abord en France avec le développement des emplois jeunes et la mission interministérielle relative aux EPN au tournant de l'an 2000. En Belgique, la création des EPN de Wallonie et le dispositif PMTIC dans les années 2004 et 2005 ont suscité un essor rapide. Faute de référentiel explicite du fait de sa jeunesse, il a cherché ses marques du côté de l'animation sociale et culturelle. L'animation multimédia a d'ailleurs constitué souvent dans un premier temps une branche de l'animation socioculturelle, le multimédia se définissant comme un outil nouveau de dialogue entre l'animateur et son public. En Belgique comme en France, les animateurs se sont souvent vu reconnaître une mission sociale, au-delà de la médiation numérique : éviter que les technologies de l'information ne renforcent les mécanismes d'exclusion et, au contraire, tenter d'exploiter le numérique pour contribuer à l'inclusion sociale des publics les plus fragiles socialement ou économiquement. Depuis les années 2006-2007, l'initiation aux technologies numériques se voit de plus en plus renforcée par une mission d'éducation critique aux médias et d'appropriation des technologies par un usage personnalisé et critique de ces technologies. »

C'est à partir de ce constat, en guise de conclusions, que nous proposons d'examiner les articulations possibles (et souhaitables) entre médiation (culturelle et sociale) numérique et éducation permanente, sous la forme de 4 défis majeurs.

Conclusion

Médiation numérique et éducation permanente : 4 défis majeurs

Le numérique est aujourd'hui au coeur des usages de chacun. Il fait évoluer les pratiques sociales et culturelles de tous. Il permet de diffuser, mutualiser et échanger des savoirs et peut favoriser l'expression et la création. Il peut être un levier pour la construction, la mutualisation et l'échange. Mais il peut aussi être utilisé comme un formidable outil de contrôle et de formatage des opinions et des comportements. La médiation numérique articulée à l'éducation permanente, c'est militer pour un usage raisonnable et raisonné des technologies numériques tout en se pénétrant des enjeux sous-jacents à leur utilisation et à leur appropriation. Il s'agit de travailler à la construction d'une éthique des usages et de (sup)porter la mobilisation sur le terrain du Web. Il s'agit d'informer les utilisateurs de leurs droits, mais aussi de leurs devoirs. D'informer des risques et de mettre en évidence les possibilités, de défendre des lignes de conduite et de rappeler les principes fondateurs d'Internet.

Accès à la culture numérique

Non pas seulement à la technologie -nous ne reviendrons pas sur la nécessité de la réduction de la fracture numérique et sur les compétences techniques nécessaires pour une utilisation décomplexée de l'outil-, mais à « l'intelligence » de son utilisation et à notre capacité à créer des filtres. La vitesse de diffusion de l'information risque de nous plonger dans une culture de l'immédiateté où l'on rebondit d'un fil d'actualité à l'autre, empêchant toute perspective critique et historique. La surabondance nous noie dans une vague incessante d'émotions. Qui diffuse quoi, et pourquoi ? Comment identifier et valider les sources d'informations ? Comment les sélectionner ? Quelle est l'utilité d'une connectivité permanente ? Quel en est le danger ? Quelles sont les stratégies des dirigeants de Google, Twitter et Facebook pour ne citer qu'eux ? Face à un média qui fonctionne en temps réel, la prise de distance et la mise en perspective sont cruciaux dans la formation et l'éducation aux médias. La médiation numérique doit commencer par un questionnement sur la valeur éducative, politique et pédagogique du numérique. Il importe de s'interroger sur la pertinence et la portée des technologies utilisées et de travailler sur l'éducation aux médias. Il s'agit de parcourir les responsabilités sociétales des internautes, de leur donner les moyens, par une maîtrise de l'outil, de choisir le média le plus approprié pour diffuser ses messages vers ses publics. Il s'agit de passer de la formation à l'animation de projets porteurs de sens

Participation citoyenne & mobilisation

Comment renforcer la participation citoyenne grâce au numérique ? Par quelles initiatives, sous quelles formes, à quelles conditions ? Le Gouvernement Wallon a commandé à la Fondation Travail Université une étude qui a été remise à TechnofuturTIC. Elle fait le tour de 14 initiatives mises en oeuvre par les pouvoirs locaux ou le monde associatif local (portail Je participe.be, ateliers numériques Dazibao pour demandeurs d'asile en attente en centres ouverts, Web TV Corsaires.TV à Anderlecht, blog citoyen MonDour.be, la marque jeune du CAAJ de Bruxelles, blog radio des jeunes de Molenbeek Creart.net, portail web communautaire Espace Citoyen.be, site communautaire des délégués de classe délégués.net,...) . Perine Brotcorne, auteure de

l'étude : « Qu'il s'agisse d'améliorer l'image d'un quartier, de valoriser le tissu associatif local ou d'entraider des personnes en situation de précarité, la plupart des dispositifs analysés contribuent à renforcer la cohésion, la convivialité et les liens sociaux entre les membres d'une communauté, ou entre eux et les associations de cette localité. En revanche, les nouveaux dispositifs numériques communaux n'offrent pas, à ce jour, de véritables outils de démocratie participative, qui « augmenteraient » la participation démocratique citoyenne. Et la FTU de lancer quelques pistes de recommandation au demeurant fort générale : fixer des objectifs clairs, apporter aux projets un soutien politique volontariste, développer une culture de l'innovation, multiplier les démarches de partenariat et d'expérimentation ancrées dans le territoire, responsabiliser les usagers, mettre en place une gouvernance simple et transparente et accompagner une montée en compétence des acteurs locaux (élus, agents communaux et acteurs du tissu associatif). Last but not least et on rejoint ici les recommandations émises par la FTU pour le second volet du plan de lutte contre la fracture numérique : mettre en place une plate-forme régionale d'échange d'expériences et un observatoire des usages démocratiques des TIC. « Celle-ci permettrait d'échanger sur les outils numériques utilisables et les démarches applicables, celles qui constituent une réussite et celles qui le sont moins. Cette plate-forme de réseaux d'acteurs permettrait également de donner une visibilité régionale à l'ensemble des initiatives de participation citoyenne et démocratique via les TIC. » L'un des enjeux de l'éducation permanente est de développer une utilisation collective du numérique basée sur l'échange, le partage et la co-construction et de lutter contre le formatage d'opinion et la marchandisation du Web. Il est aussi de travailler à l'émergence de nouvelles formes de mobilisation des publics et d'occupation de l'espace public. Les centres de médias indépendants et les plates-formes de publication libres en sont un exemple. L'utilisation des réseaux sociaux à des fins citoyennes et démocratiques en est un autre. Il faut travailler à modéliser ces pratiques dans une logique d'effet démultiplicateur. Il faut multiplier les informations et les relais sur les espaces alternatifs et les champs de résistance en ligne.

La neutralité et l'ouverture du Web

L'argument le plus souvent cité en faveur des logiciels libres est la gratuité. Il ne tient plus la route devant la multiplication des applications en ligne propriétaires gratuites (comme la suite de Google) et devant des initiatives comme SocialWare qui propose les logiciels Microsoft à 4% du prix catalogue. En fait, Microsoft donne ses produits : les 4% couvrent les frais de fonctionnement de SocialWare. En Belgique, 4200 associations sont enregistrées au service et 2700 ont « passé commande ». Le débat n'est pas là : il faut le mettre en perspective de la dimension politique, sociale et culturelle du libre. Le mouvement en faveur des logiciels libres est né dans les années 80, pour préserver un espace de liberté qui avait disparu : celui du partage et de la maîtrise d'outils informatiques. Celui de la transparence et de la facilité d'accès au savoir. Depuis il y a eu le lancement des Creative Commons, les « licences de culture libre ». Il y a les livres libres, les films libres, la musique libre. Le modèle de juste rétribution des auteurs est toujours en voie de gestation. L'enjeu : avec les applications propriétaires, avec les réseaux propriétaires, un petit groupe, de plus en plus restreint, souhaite pouvoir décider de la façon dont s'organise non seulement la production de l'information -c'est le contrôle des réseaux- mais aussi la diffusion de l'information et de la culture. A des fins économiques et idéologiques. Le libre doit être défendu pour sa logique de mutualisation transparente. CommunesPlone et OpenEPN en sont deux bons exemples.

CommunesPlone a trouvé son contexte dans la situation particulière de l'informatique des communes wallonnes. Trop souvent, les fournisseurs de services informatiques usaient de leur position dominante pour négliger le service aux communes et cadenasser leurs produits. Cette emprise des sociétés informatiques était un facteur d'immobilisme qui empêchait les communes de décider et d'agir en toute autonomie et de mener des politiques informatiques dynamiques." C'est ainsi que les communes d'Andenne, d'Anderlues, de Fléron, de Morlanwelz, de Sambreville, de Seneffe, Trooz et Visé ont donnée naissance, avec le soutien de l'UVCW et de l'ISIPS à CommunesPLone, un regroupement de communes utilisant les mêmes technologies et méthodes pour le développement de sites web et d'applications métiers. L'initiative est maintenant intégré dans l'intercommunale IMIO (Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle), avec toujours le travail collaboratif comme pierre angulaire d'un projet dont le portefeuille s'est enrichi au fil des ans : PloneMeeting pour la gestion des délibérations, Téléservices, un guichet en ligne pour les documents et procédures administratives, « Emplois et Compétences » pour assurer la gestion prévisionnelle des ressources humaines et des compétences, « Services Travaux » pour gérer les services techniques, Urban pour la gestion de l'urbanisme et PloneMeeting pour la gestion des délibérations. Dans la même logique, OpenEPN est développé par des bénévoles qui donnent de leur temps libre pour mettre au point un logiciel de gestion journalière d'un EPN.

Droit à l'oubli numérique

Internet est le média qui se prête le plus au suivi et au contrôle des usages et des accès à l'information. Le but premier des actionnaires des moteurs de recherche et des réseaux sociaux est de monétiser la construction automatisée la plus proche du temps réel machine et la plus personnalisée possibles, de profils de consommateur pour leur vendre des biens et des services. La nature du média Internet en fait un outil de choix pour le formatage et le contrôle des opinions. Il faut ici militer pour le droit à l'oubli numérique et défendre les outils d'anonymisation. Il faut organiser des veilles citoyennes autour de thématiques telles que la censure internet, la cyber-surveillance, le stockage et le traitement des données et usages personnels par des tiers tels que les opérateurs de télécommunication, de réseaux sociaux et de moteurs de recherche.

ANNEXE 1

En France, un rapport sur les droits de l'individu dans la révolution numérique a été adopté le 22 juin 2011 par l'Assemblée Nationale. Les orientations formulées s'organisent en quatre grandes thématiques

- Le droit à une protection de l'individu dans l'univers numérique. La mission formule en ce domaine plusieurs mesures phares, dont l'instauration d'un droit à l'oubli sur les réseaux sociaux, ainsi que l'anonymisation et la destruction, au bout de six mois, des données conservées par les fournisseurs d'accès. S'agissant de la question plus spécifique de la protection des mineurs sur internet, la mission encourage le développement l'éducation aux médias à l'école, ainsi que le renforcement du contrôle parental.
- Le droit à l'accès à Internet. Les questions de la neutralité du Net et de la fracture numérique mettent en jeu la possibilité pour chacun, d'accéder à cet instrument. Parmi les orientations énumérées par la mission figurent notamment l'engagement, au plan européen voire international, d'une réflexion approfondie sur la neutralité des moteurs de recherche, ainsi que la réduction de la fracture numérique territoriale, par exemple sous forme de dispositifs en faveur des territoires menacés par la fracture numérique.
- La gouvernance et la régulation de l'univers numérique. Pour la mission, les leviers classiques que sont l'action de l'État demeurent essentiels, mais il convient également d'utiliser d'autres instruments engageant les grands acteurs du monde numérique sous l'œil des citoyens (sur le modèle du Forum des droits sur internet par exemple). Par ailleurs, pour peser face aux grands groupes mondiaux, les États devraient fédérer leurs points de vue au niveau de l'Union européenne.

Télécharger le rapport complet à l'adresse : <http://www.assemblee-nationale.fr/13/rap-info/i3560.asp>

Annexe 2

Blogs en bibliothèque

Tellin Wellin

<http://bibliotheque.wellin.over-blog.org/>

Shaerbeek-Evere

<http://www.mabiblio.be/>

Bibliothèques de l'Université Libre de Bruxelles

<http://www.bib.ulb.ac.be/fr/bibliotheque-electronique/blog/index.html>

Bibliothèques de l'entité de Courcelles

<http://tous-les-mots.over-blog.com/>

Bibliothèque communale de Frameries

<http://alabibliotheque.wordpress.com/>

BSPOLink, le blogue des bibliothèques de l'Université Catholique de Louvain

<http://www.uclouvain.be/319262.html>

Le blog des bibliothèques de la ville de Charleroi

<http://charleroi-hd.tv/bibliotheques/>

Le blog des bibliothèques de Tubize, Clabecq et Saintes

<http://www.tubize-tuclasaki.be/>

Bibliothèque d'estaimpuis

<http://bibliotheque-estaimpuis.skynetblogs.be/>

Bibliothèque d'Anderlecht Espace Maurice Carême

<http://emca.over-blog.com/>

Malmedy, Waimes et Vielsalm

<http://www.horschamp.be/>

bibliothèque communale Hergé

Blog bibliothèque communale La Hulpe

<http://bibliolahulpe.zzl.org/>

Le Blog de la bibliothèque de Nassogne

<http://nassogne.blogs.sudinfo.be/>

Le blog de la bibliothèque d'Arlon
<http://bibliothequearlon.blogspot.com/>

Sources et infos – bibliographie

- (1) Joanna Vogel – Qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web – Mémoire d'étude janvier 2011 – Université de Lyon
- (2) Patrick Danowski Bibliothèque 2.0 et contenus produits par l'utilisateur – que peuvent les faire les usagers pour nous - Juillet 2007 - World Library Information Congress 73RD IFLA General Conference and council
- (3) Philippe Cazeneuve Vers une définition de la « médiation numérique » - Assises du numérique, lundi 19 septembre 2011
- (4) Silvère Mercier – La médiation numérique dans les bibliothèques, une voie d'avenir
- (5) Blog de la bibliothèque de Frameries - <http://www.frameries.be/Loisirs/culture/bibliotheque/bibliotheque-communale-creation-dun-blog>
- (6) Jean-Philippe Accart Universités de Berne et de Lausanne – Les nouveaux usages numériques : les services questions/réponses virtuels. Association Belge de Documentation Inforum 2011 Bruxelles
- (7) Isabelle Pauzé. Voyage au pays des bibliothèques - <http://archives.infobourg.com/sections/chemises/chemise.php?id=74>
- (8) Véronique MESGUICH Synopsis de l'intervention rencontres numériques - 4 mai 2011 – GAITE LYRIQUE
- (9) Blog des Espaces Publics de Wallonie - <http://www.epn-ressources.be/>
- (10) Brotcorone P. et Valenduc G – Les espaces publics numériques, un outil d'intégration sociale – Lettre Emerit 55 – septembre 2008
- (11) Préparation de la deuxième phase du plan national de lutte contre la fracture numérique 2011-2015 - Rapport final - Périne Brotcorne , Jan Dekelver , Luc Mertens, Karine Nicolay , Gérard Valenduc
- (12) Atelier médiation culturelle Andrézieux - [http://mediawiki.coraia.org/index.php?title=Atelier_Médiation_Culturelle_Andrézieux](http://mediawiki.coraia.org/index.php?title=Atelier_M%C3%A9diation_Culturelle_Andr%C3%A9zieux)
- (13) Référentiel du métier d'animateur multimédia 2011 (Beta) - Technofutur TIC - Eric Blanchart - <http://www.calameo.com/books/000682706d8bc9a69c02e>

BROTCOME P. et VALENDUC G. « Construction des compétences numériques et réduction des inégalités. Une exploration de la fracture numérique au second degré. » Etude de la Fondation Travail-Université pour le SPP Intégration Sociale. Juin 2008

DONNAT Olivier - Pratiques culturelles et usages d'Internet » -

<http://www2.culture.gouv.fr/deps/>

FINGERHUT Michel. « Le site Web de la bibliothèque considéré comme un espace »,
Bulletin des Bibliothèques de France, 2000

