
Un programme de lutte contre l'illectronisme et ses appropriations par les usagers de la bibliothèque

Camus-Vigué Agnès

Bibliothèque publique d'information, service Etudes et recherche, 25 rue du renard, 75197 Paris Cedex
04

agnes.camus@bpi.fr

Derouen Vanessa

Bibliothèque publique d'information, service Autoformation, 25 rue du renard, 75197 Paris Cedex 04

vanessa.derouen@bpi.fr

RÉSUMÉ

L'article vise à rendre compte de formations à l'informatique et au numérique mises en place entre 2012 et 2014 à la Bibliothèque publique d'information. On présente les principaux résultats de deux études sociologiques qualitatives. Tout d'abord, les personnes qui fréquentent ces ateliers sont, pour 65% d'entre elles équipées de postes informatique et d'une connexion Internet à domicile. Ensuite, elles font état de leur besoin d'un lieu où elles peuvent s'exercer en présence d'un formateur, ce qui rejoint des données nationales produites par le CREDOC faisant état de 45% de personnes qui ne se sentent pas vraiment compétentes dans l'usage de ces outils. Enfin, les entretiens indiquent une tension entre les attentes à l'égard des TIC et ce sentiment d'incompétence. D'où l'inquiétude des usagers de ne pouvoir maîtriser ces outils perçus comme incontournables. La bibliothèque représente donc un lieu de pratique et de socialisation autour de ces nouveaux outils et pratiques.

MOTS-CLÉS

Bibliothèque, compétences numériques, remédiation, injonction

En 2012, à l'initiative d'une bibliothécaire et d'un informaticien est mis en place un dispositif de médiation numérique en deux volets. Une permanence « dé clic informatique » répondant aux demandes diverses puis des ateliers de formations structurés autour de différents thèmes (se créer une adresse mail, utiliser Skype...)

Interrompu en mai 2013, une nouvelle offre est proposée à partir de janvier 2014 par une équipe de quatre bibliothécaires qui s'élargira par la suite. Cette équipe participe au test et à la finalisation du projet Digital Literacy 2.0 (Dlit 2.0) auquel la Bpi participe.

1. DES INITIATIVES PEDAGOGIQUES

1.1 Le programme Dlit 2.0

Dlit2.0 est un projet collaboratif financé par le Programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la communauté européenne. Il a été coordonné par la fondation allemande Stiftung Digitale Chancen et élaboré par la Fondation Aga Khan (Portugal), en collaboration avec le National Institute of Adult Continuing Education, NIACE. Ces fondations font le constat suivant : l'utilisation d'Internet dans la vie quotidienne est de plus en plus courante et préconisée. Le citoyen

européen se doit d'acquérir des compétences clés dans ce domaine sous peine de n'avoir plus accès aux informations et d'être marginalisé.

Ce projet vise deux objectifs : premièrement disséminer le programme en formant des personnels des lieux d'apprentissage formels et informels aux TIC pour multiplier les formateurs et créer un réseau transnational de relais qui en organisant des ateliers numériques participeront à la baisse de l'illectronisme. Deuxièmement développer des stratégies pour atteindre les groupes distants du numérique et leur permettre d'utiliser les outils du web 2.0 aujourd'hui nécessaires à la vie quotidienne et dont l'usage présumé intuitif est en réalité loin de l'être.

Le curriculum est structuré autour de cinq thèmes principaux et subdivisés en sous-blocs.

L'e-citoyenneté :

- E-démocratie
- E-commerce
- E-gouvernement

La collaboration

- Ecriture collaborative
- Partage

Les réseaux sociaux

- Employabilité
- Connexion avec les autres

La communication

- Chat
- Podcasting
- Publier ses écrits
- Publier des vidéos

Les compétences de base

- matériels et logiciels
- compétences Internet

Les blocs sont abordés et utilisés dans l'ordre qui convient au formateur et au niveau de l'apprenant exceptés pour les compétences de bases.

En complément pédagogique, le formateur dispose de fiches d'apprentissage, dont certaines ont dû être adaptées au contexte français. La version française est consultable via ce lien <http://www.digital-literacy2020.eu/assets/includes/sendtext.cfm/key.165/aus.22>.

Le formateur dispose également d'autres outils d'évaluation :

- un dispositif d'évaluation double : une auto-évaluation et un court questionnaire
- Enfin, un mini-questionnaire en ligne est disponible. (quiz.digital-literacy2020.eu)

En outre, le suivi des formations est prévu sous la forme d'un journal de réflexion pour les tuteurs (réflexions sur les séances, techniques, pédagogiques). (reflective-diary.digital-literacy2020.eu)

1.2 La proposition Bpi 2014

En septembre 2014, parmi les quatre collègues qui élaborent une proposition d'ateliers numériques, trois sont nouveaux arrivants et viennent de bibliothèques universitaires dans lesquelles

le public est composé d'étudiants qui surestiment leurs compétences informationnelles et sont habitués au web.

Ce sont nos représentations du public fréquentant les bibliothèques publiques qui ont orienté notre première offre. Nous imaginions un public assez âgé, retraité ne sachant pas ou peu manipuler l'ordinateur et ne maîtrisant pas le vocabulaire. Or ce public qui existe n'est pas exclusif. Il comprend également des professionnels, des chercheurs d'emploi et quelques étudiants qui ont quelques connaissances en informatique.

Le niveau présumé et les compétences informatiques nécessaires à l'élaboration et la mise en pratique de ces ateliers, tous les formateurs devaient être à l'aise sur ces domaines, ont influencé notre offre de départ.

Notre dispositif pédagogique est le suivant : nous intervenons en binôme pour une séance de 1h30 avec 8 personnes maximum.

Quatre ateliers progressifs ont été mis en place, les ateliers 2 à 4 étaient soumis à un "test" de manipulation de la souris et des clics, mais l'exigence du début commence à s'atténuer.

Atelier 1 - Je découvre et manipule l'ordinateur

Atelier 2 - J'organise mes données

Atelier 3 - Je navigue sur Internet

Atelier 4 - Je crée ma boîte mail

Les inscriptions se font au bureau d'information qui jouxte l'atelier, 30 minutes avant chaque séance. A des fins de suivi, cinq questions aux réponses facultatives sont posées aux apprenants : sont-ils équipés d'un ordinateur, d'une connexion Internet, âge, sexe, occupation. Les inscriptions ne sont pas nominatives.

La montée en puissance de l'offre s'est faite par recueil des attentes et remarques des utilisateurs. Bien que nous l'ayons évoqué au commencement, nous n'avons pas mis en place de formulaire de recueil des remarques ou d'évaluation. Manque de temps pour la conception et manque de temps pendant la séance, l'heure et demie prévue étant parfois trop juste. Les attentes sont exprimées en séance lors de l'inscription, des tours de table non systématiques, dans les mails (atelier mail) ou en fin de séance dans une discussion directe avec le ou les formateurs.

Aujourd'hui, l'équipe s'est élargie à 16 personnes et nous proposons une offre plus variée. Le canevas DLit 2.0, ainsi que les besoins exprimés, nous ont amenés à proposer les ateliers suivants :

Atelier 5- Démarches administratives en ligne

Atelier 6 Préparer ses vacances sur Internet

Atelier 7 J'utilise ma boîte mail niveau intermédiaire

Atelier 8 Initiation au traitement de texte (Word)

Atelier 9 Je navigue sur Internet niveau intermédiaire

A l'image du journal de réflexion proposé par le programme DLit 2.0, un carnet de bord a été mis en place pour réfléchir a posteriori sur une séance. Les informations que nous pouvons capter en séance, les photos que nous prenons permettent également de documenter notre perception de ces publics. A ce dispositif de suivi s'adjoignent des enquêtes qualitatives réalisées par le service Etudes et recherche de la Bpi, dont une partie est déjà en ligne sur le site de la Bpi.

2 INCOMPÉTENCE RESENTIE ET RAPPORT A LA NORME SOCIALE

Nous reprenons ici les principaux résultats de deux études réalisées à la Bpi¹ par entretiens semi-directifs avec des usagers qui étaient pour l'essentiel retraités ou sans emploi (recherche d'emploi ou inactif) plus rarement actif occupés et parfois étudiants. Enfin, élément important, 65% d'entre eux sont équipés de poste informatique et d'un équipement à internet.

2.1 Le rapport à l'équipement : incompétence ressentie

Les thèmes qui se dégagent des entretiens indiquent que les usagers ne se sentent pas compétent dans l'usage d'un ordinateur et ceci alors même que certains en possèdent un à domicile et qu'ils sont parfois connectés à Internet. Ce constat qu'une partie du public des formations est équipé et pourtant a besoin de se former, n'est pas étonnant si l'on tient compte des résultats fournis par d'autres études. Des études nationales (Bigot, Croutte & Daudey, 2013.) nous indiquent, en effet, que si aujourd'hui, le taux d'équipement d'ordinateur à domicile est de 75% et que 82% utilisent internet (ordinateur + tablette+ portable), il n'y a que 55% d'utilisateurs seulement se sentent compétents dans leur utilisation internet et que par conséquent, 45% ne sentent pas vraiment compétents et parmi eux, 20% se sentent vraiment incompétents. L'enquête du CREDOC indique également que seule 23% estiment des personnes interrogées que leur formation continue les a préparés à bien utiliser l'informatique.

Ce degré d'incompétence ressentie est variable et parfois radical. Quand on ne dispose pas d'une compétence, même à minima, c'est très difficile d'utiliser un ordinateur et d'être en mesure de demander un conseil, une aide. C'est le cas de Sarah, femme au foyer de cinquante ans qui dispose d'une connexion à domicile, essentiellement, utilisée par ses enfants mais nous dit qu'elle a honte de leur demander leur aide. Pour cette participante aux ateliers, l'enjeu est de ne pas perdre la face auprès de ses proches.

2.2 Rapport à la norme et inquiétude

Les études menées à la Bpi apportent également un éclairage sur la complexité des représentations produites sur internet. On trouve, d'abord l'idée que l'outil offre des possibilités immenses en matière de connaissances, que c'est un outil de démocratisation du savoir. Dans l'ensemble, les usagers des ateliers informatiques croient au progrès technique et à l'innovation que représentent ces outils.

Mais, en même temps, pour beaucoup, Internet apparaît comme un phénomène qui suscite des inquiétudes de différentes sortes. Il y a tout d'abord, une méfiance, lorsqu'il s'agit de livrer des coordonnées personnelles, un numéro de téléphone portable ou de carte par crainte de se faire pirater leurs données. Ensuite, est très présente l'idée qu'il est possible de se faire tracer, pister, voire surveiller. Enfin, troisième niveau, une inquiétude plus générale à l'égard d'un phénomène sociétal qui s'est imposé très rapidement, en une vingtaine d'années, ayant des effets considérables sur la vie quotidienne, effets que beaucoup ont vécus comme leur étant imposés, d'où l'idée que les réseaux numériques ont une emprise sur soi qu'il faudrait pouvoir endiguer : « Si on maîtrise pas le truc, c'est Internet qui nous maîtrise » dit Monique, 62 ans.

Ces personnes ont un peu le sentiment qu'elles ont raté un train qui va à un rythme d'enfer, un train qu'elles n'ont pas choisi de prendre, mais qui va les laisser sur le côté, exclues d'un progrès technique qu'elles perçoivent comme inéluctable. Il ne s'agit pas que de retraités, mais aussi de personnes jeunes qui travaillent ou cherchent un emploi.

¹ La première de octobre 2012 à mars 2013, la seconde de mars à juillet 2014.

Car ce qui est également frappant dans les entretiens, c'est qu'elles se réfèrent à la pression sociale qui les pousse à utiliser internet. Dans tous les secteurs sociaux, ces usagers perçoivent qu'il est impossible de continuer à vivre avec les autres si l'on ne peut disposer d'une connexion à internet, démarches administratives, information..... Ce qui est intéressant est la façon dont ils l'expriment, indiquant que la pression sociale ne vient pas seulement de l'extérieur, mais est ressentie comme une nécessité intérieure. C'est une norme. Pour pouvoir continuer à faire partie de l'ensemble social et par conséquent à s'identifier aux autres, il s'agit de pouvoir faire comme eux et d'être en mesure d'utiliser cet outil ou plutôt de profiter de tous les bénéfices que permet cet outil. Le terme « comme tout le monde » revient souvent dans les entretiens. Citons encore cet extrait qui évoque bien la prégnance de cette norme : « Je suis sûre qu'il faut que je continue à venir à des ateliers, continuer à m'instruire parce que je suis convaincue qu'à un moment tout se fera par l'intermédiaire et cætera et que bien des gens vont être perdus (...) Oui, je trouve qu'il y a un danger (...) il faut impérativement essayer d'en savoir le plus possible [avec Internet]... sinon on sera mis à l'écart ».

2.3 La recherche d'une efficacité sociale

Ces ateliers sont des lieux de socialisation à travers lesquels se gagnent des savoirs nouveaux, mais aussi où peut se réaliser un travail par rapport à la norme sociale véhiculée par nous tous : « On est vite mis en marge parce que les gens ne prennent pas le temps de vous expliquer. C'est quelque chose qui est considéré comme acquis (...) Tout le monde est censé le maîtriser », dit Lola qui a 30 ans et est professeur de danse.

« J'ai pas envie de rester comme ça, comme une illettrée, ça pèse lourd (...) Je demande pas [à ma famille] parce qu'ils sont plus forts » ose dire Sarah, la mère de famille dont nous avons cité le cas précédemment². Il y a donc aussi, pour certains usagers les plus fragiles, un travail qui opère quant à l'estime de soi. Or, on sait que c'est un rapport à soi essentiel pour acquérir de nouveaux apprentissages qui permettent de gagner une certaine efficacité sociale.

Cette efficacité peut concerner des domaines très variés. Si pour certains, les ateliers informatiques permettent d'apprendre les rudiments, comme pour cet homme d'une cinquantaine d'années qui nous dit : « Je suis analphabète en informatique », pour d'autres il s'agira simplement de consolider des connaissances qui leur permettront de prendre la main dans leur rapport à l'informatique et d'accéder à une diversité de contenus. Il s'agira par exemple, de pouvoir organiser ses vacances, d'avoir accès à l'e-administration ...

3 RETOURS DE L'EQUIPE PEDAGOGIQUE POST-ENQUETE

Ces trois résultats d'enquête ont suscité des réflexions parmi les formateurs et permis d'éclairer le déroulement des sessions. Ce qui se jouait parfois pour les usagers était mieux compris et a pu être mis en regard avec nos buts initiaux de transmission des compétences. Si ces questions de compétences sont encore au cœur de notre projet, nous sommes conscients également de la fonction de socialisation de la bibliothèque.

3.1 Le rapport à l'équipement :

Au lancement des ateliers, et considérant que nos premières séances s'adressaient principalement à des débutants, nous avons été confronté à des demandes de conseils en équipement extrêmement fréquentes. Nous n'avions absolument pas anticipé ce besoin pourtant logique de pouvoir disposer d'un lieu de confiance dans lequel obtenir une information fiable.

² Sarah, 52 ans, extrait d'un entretien réalisé par Anaïs Crinière, stagiaire Bpi).

Bibliothécaires, nous ne sentions pas compétents pour prescrire un produit plutôt qu'un autre. Néanmoins, c'est un élément que nous pouvons travailler dans la connexion et la médiation entre collections et ateliers.

Parmi les cinq questions que nous posons à l'inscription, deux portent sur l'équipement et la connexion Internet à disposition de l'utilisateur. Si la plupart répondent assez spontanément à ces questions, parfois il y a quelques hésitations, à dire qu'on ne possède pas d'ordinateur ou bien qu'on en possède un mais sans connexion Internet. Une explication est alors parfois ajoutée, connexion en panne, ou je l'utilise chez mes enfants.

3.2 Rapport à la norme ressentie et inquiétude

Lors des premières séances des ateliers création boîte mail, nous avons constaté qu'une grande partie des participants avaient déjà une boîte mail. Elles avaient été créées pour eux par un tiers sans explication, sans choix du nom.

En participant à cet atelier, ils veulent comprendre à quoi sert une boîte mail et surtout faire par eux-mêmes. La boîte créée en séance ne sera pas forcément utilisée. C'est l'intégration du processus autonome qui est recherchée.

Dans ce contexte, la finalité de l'outil semble parfois accessoire. Certains l'affichent sans détour, ils souhaitent supprimer la boîte dès la fin de séance, d'autres ne la rouvrent simplement plus jamais ou perdent les identifiants de connexion.

Créer une boîte mail, c'est pour la majorité des participants s'ouvrir à un grand inconnu. Même en contexte professionnel, peu de personnes en avait une. Selon le webmail utilisé, la quantité d'informations personnelles que l'on doit fournir peut être un frein. A peine la boîte créée, la question récurrente est celle de son accès sur Internet et aux informations qu'elle contient. Un nombre important de personnes possèdent une boîte mail qu'ils ont abandonnée car "il y a un virus" ou trop de spams. Ils ont alors l'impression de perdre le contrôle et que tout se retrouve sur le net ou même que quelqu'un d'autre contrôle leur boîte ou leur ordinateur tout entier, jusqu'à l'absence d'utilisation de l'équipement privé ou public par crainte.

En n'ouvrant plus la boîte, plus de dangers. Mais sans messagerie électronique, il est impossible de se créer un compte personnalisé sur la plupart des sites web, pas d'accès aux outils de communication rapide ou aux réseaux sociaux.

Cette modernité, ces évolutions technologiques, ils ne veulent pas en être exclus. Mais elles ne sont pas faciles à prendre en main en autonomie, contrairement au discours établi (allez sur Internet !) et elles sont génératrices d'inquiétudes. Lors d'une intervention hors les murs, auprès du public des permanences connectées d'Emmaüs Connect, un monsieur qui avait choisi d'être autour de la table, mais pas devant un ordinateur, pointait à chaque présentation de sites que ce n'était pas si simple une fois seul. En séance, on est guidé, et la brochure indique les grandes étapes, mais une fois seul, les formulaires sont très opaques et intimidants. Une erreur et il faut tout recommencer.

Un habitué des ateliers Bpi venait à toutes les séances avec le souhait qu'on lui apprenne à réserver des billets d'avions sur Internet. Acheter sur Internet, payer moins cher, comparer constituent des offres tentantes, mais cela est également très anxiogène. En avril 2014, la faille heartbleed est rendue publique, des sites sécurisés se révèlent très vulnérables. Jeanne, psychiatre à la retraite, était venue avec une coupure du *Monde*, pour que nous commentions cette actualité et nous demander si nous préconisions de changer les mots de passe utilisés.

3.3 Une fonction institutionnelle : la socialisation

Fréquenter une bibliothèque, s'inscrire à un atelier sont des démarches actives de socialisation. Que l'on vienne par curiosité, résoudre une préoccupation personnelle, apprendre avec les autres ou rencontrer des personnes sympathiques, chacun travaille sur soi, ses compétences, ses savoir-être, ses craintes.

Les ateliers sont des lieux de la première fois ou de la deuxième chance avec l'outil informatique. Tout le groupe est là pour découvrir et apprendre, même s'il y a parfois des écarts grands débutants et avancés. Cette même démarche, malgré des écarts de niveaux, est fédérante. On vient pour soi, mais aussi pour les autres (montrer à d'autres personnes ou en parler à un réseau de connaissance et partager le « bon plan »). Ainsi, un réseau des anciens usagers des ateliers est animé par un habitué qui fréquente les ateliers (mais sans fréquentation régulière) Il assiste systématiquement à chaque nouvel atelier et sait également stimuler les formateurs et les encourager à élaborer de nouvelles offres. Il s'agit bien, pour lui, de monter en compétences et de ne pas se contenter du basique.

L'atelier vacances sur Internet fonctionne bien car autour d'une préoccupation rassembleuse, se déplacer pour partir en vacances ou aller voir des proches, l'utilisation d'Internet est personnalisée. On utilise également les équivalents classiques. Quelqu'un qui utilise les guides Michelin ou des cartes, possède déjà des repères informationnels, il faut apprendre à les transposer en utilisation numérique.

4 VERS L'AUTONOMIE ?

4.1 La posture d'apprenant

Dans le discours et la perception des séances, les usagers utilisent le champ lexical de l'apprentissage. Ils parlent de cours, ils s'inscrivent à tous les ateliers comme un cycle, ils nous appellent maître/maîtresse ou formateur. Extraits de messages issus des ateliers « boîte mail » :

Je vous remercie beaucoup pour votre pédagogie dans l'art numérique. (27 janvier 2014)

Merci pour cette formation. Je suis plus riche en savoir. (3 mars 2014)

Merci beaucoup pour votre cours. J'en avais besoin. (16 avril 2014)

Je suis en séance de TP boîte e-mail. (16 avril 2014)

Merci pour votre patience et gentillesse au cours de la séance. J'espère avoir bien intégré le processus de création e-mail pour pouvoir créer à nouveau toute seule mon nouvel e-mail.

Une élève (7 mai 2014)

Concernant le rapport à l'apprentissage et les outils utilisés pour la mémorisation des acquis, il est frappant de constater que la plupart viennent sans papier, sans cahier, parfois même sans stylo. Ils ont du mal à savoir ce qu'il faut noter entre les informations succinctes du PowerPoint et les informations orales. Suite à une intervention hors les murs auprès de l'association Emmaüs Connect, Paris 19ème, nous avons constaté la même absence de matériel. Mais dans cette structure, le brouillon et les stylos sont à disposition.

L'atelier « démarches administratives en ligne » est particulièrement apprécié car nous avons un déroulé et une synthèse des points importants des sites visités. Elle est distribuée au début de la séance. Le suivi apparaît plus aisé, il y a une sorte de guidage.

L'organisation spatiale de l'atelier et la mise en place des tables indiquent, elles aussi, un certain cadre d'apprentissage. En séance, nous utilisons le plus souvent un petit PowerPoint et des exercices pratiques en réel. Lors des premiers ateliers, nous avons installé les personnes en U face au mur, donc dos au PowerPoint. Rapidement, un groupe avec un binôme a fait pivoter les tables et nous nous sommes installés dans une configuration tables alignées face au tableau. Les deux formateurs bien que très mobiles sont le recours privilégié.

Lors d'un atelier plus ludique « Préparer ses vacances sur Internet », nous avons tenté de rapprocher les tables au centre, nous branchons les câbles réseau au dernier moment. L'occasion d'un point pédagogique sur la connexion filaire et la wifi. Le recours au voisin est plus simple, et il y a plus d'échanges et de concentration sur son poste.

Suivre un atelier c'est consentir à se confronter à une technologie et à ses procédures. Pour dompter le numérique et leurs craintes, il faut accepter d'en passer par là. Il s'agit de trouver les ressources en soi, mais surtout avec l'aide du groupe, dans un cadre bienveillant et apaisé, sa posture d'apprenant. Les personnes qui fréquentent les ateliers assistent souvent à plusieurs séances et reviennent plusieurs fois à un même atelier. Nous n'avons pas fixé de limite.

Nous insistons sur l'acquisition d'automatismes et le nécessaire entraînement. Cette dimension prend du temps à être intégrée et ne va pas sans résistance. Jeanne, psychiatre retraitée, rétorque à une formatrice qui l'invite à cliquer et double cliquer « je ne suis pas un automate. »

4.2 L'acquisition de compétences

Les ressources d'autoformation et les collections sont fléchées dans une brochure pour compléter l'atelier mais nous n'avons aucune visibilité sur leur utilisation à posteriori. Certains participants fréquentent l'autoformation, pour les langues ou des domaines où l'utilisation de l'ordinateur en autonomie est gérée tant bien que mal.

Si l'équipement et l'usage ne superposent pas forcément, il est en de même pour usage et compétences. Aujourd'hui, l'enjeu d'une offre de médiation de numérique est de créer les conditions pour qu'une personne, équipée ou non d'un ordinateur, usagère ou non d'une offre publique, puisse gagner en efficacité conformément à ces objectifs personnels.

Ces compétences peuvent être de plusieurs sortes : *instrumentales* (savoir utiliser des logiciels, des interfaces...), *communicationnelles* (savoir sélectionner, comprendre, évaluer l'information) et aussi *stratégiques* (utiliser l'information dans sa propre vie, lui donner sens, utiliser un outil web pour améliorer son quotidien) (Brotcorne, Valenduc, 2009).

Réaliser des médiations numériques en bibliothèque est un service significatif et constitue un réel positionnement de la part de ces structures. Les bibliothèques sont des lieux d'apprentissage informel, qui sont choisis par les usagers. C'est une offre de service qui correspond à de réels besoins, le sentiment, ressenti par beaucoup dans la société numérique, d'un manque de compétence dans ce domaine et dont l'expression, au sein des réseaux professionnels et familiaux ne va pas de soi. L'attachement à la gratuité, la facilité d'accès, la neutralité, l'éventail de propositions en font des lieux particuliers dans le paysage public numérique. Les bibliothécaires-formateurs sont perçus comme aptes à partager des savoirs, des informations de qualité et fiables. Hors du temps de l'atelier, ils sont également un recours dans d'autres situations : recherche d'informations, accompagnement à l'autoformation.

5 BIBLIOGRAPHIE

Bigot, R., Croutte, P., Daudey, E. (2013). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. N° R297, Novembre 2013, Paris : CREDOC. <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R297.pdf>

Brotcorne, P., Valenduc, G. Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet », Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers du numérique*, 2009, Vol.5/1, 45-68.