

Proposer un accès internet sécurisé pour le public

Définition

Proposer un accès internet au public fait aujourd'hui partie des missions des bibliothèques car cela favorise l'accès de tous à l'information, à la connaissance et aux loisirs.

Au même titre que l'ensemble des services proposés au public, les conditions matérielles, humaines et réglementaires doivent être clairement définies afin d'en assurer le meilleur fonctionnement possible. La connexion doit être sécurisée et les données personnelles des usagers protégées.

Objectifs

- Proposer un service adapté aux besoins du public et aux moyens de la bibliothèque.
- Connaître les conditions techniques et réglementaires à respecter

Démarche

Définir les usages et services à proposer

L'utilisation d'internet en bibliothèque concerne tous les types de publics, des plus néophytes aux plus expérimentés :

- Enfants, adolescents (travail scolaire, loisirs)
- Adultes (recherche d'information, démarches administratives, loisirs)

Plusieurs catégories d'usages peuvent être identifiées :

- Accès à l'information
- Communication (messagerie, réseaux sociaux, etc.)
- Bureautique et multimédia (traitement de texte, retouche d'images, etc.)
- Ludiques (jeux en ligne)
- Réalisation de démarches administratives

Tous les usages seront autorisés et expliqués dans une charte.

En fonction des compétences du bibliothécaire, des services à valeur ajoutée pourront être proposés (sélections thématiques de sites, offre de ressources en ligne, ateliers numériques, etc.).

Selon le profil de l'utilisateur, l'accompagnement, le niveau de conseil, les compétences à mettre en œuvre par le bibliothécaire seront différents. L'objectif étant de rendre les usagers autonomes.

Prévoir les conditions matérielles et techniques

Deux types d'offres sont possibles pour la bibliothèque souhaitant offrir un accès internet sécurisé au public :

⇒ La mise à disposition de postes équipés d'un accès à internet

Une attention particulière sera portée à :

- L'emplacement des postes :
 - un lieu fonctionnel et accessible (accès handicapés, accès aux prises réseau et électriques)
 - un espace visible et ouvert pour faciliter la surveillance tout en respectant l'intimité des usagers
- Leur niveau d'équipement et de sécurité : casques audio, antivirus gratuit ou payant (Avast, Microsoft Security, Bitdefender) et mis à jour, filtre de protection parentale (Logprotect, Naomi, Open DNS).

Selon les usages qui auront été définis, et les capacités de médiation de l'équipe, les postes pourront être équipés :

- De logiciels de bureautiques (traitement de texte, tableur, messagerie) gratuits (Libre office, Google documents, Gmail) ou payants (Microsoft office)
- D'un logiciel de traitement d'image gratuit (Gimp, Picnic.com)

⇒ La mise à disposition du Wi-Fi pour les usagers équipés de leur propre matériel (ordinateurs portables, smartphones, tablettes, etc.).

Respecter les conditions réglementaires

Trois recommandations s'appliquent aux bibliothèques fournissant un accès internet à leur public pour assurer la protection des mineurs et limiter les risques d'accès frauduleux et d'actes non-autorisés :

1. Assurer le traçage des connexions.

Il est recommandé d'assurer le traçage des connexions par la mise en place de codes d'accès et en attribuant une adresse IP fixe aux ordinateurs mis à disposition du public.

2. Assurer la conservation des « logs » de connexion.

Il s'agit des fichiers générés par la mise en place du système de traçage et permettant d'identifier l'utilisateur, le poste utilisé, la date, l'heure, etc. En cas de réquisition, les

bibliothèques doivent remettre les logs de connexion et toutes les informations qu'elles détiennent aux autorités judiciaire ou administrative. L'antériorité exigible est d'un an.

3. Assurer le filtrage de la connexion.

Il est recommandé d'assurer le filtrage de la connexion sur les postes réservés aux enfants pour éviter aux mineurs l'accès à des sites pornographiques ou à caractère violent.

Il existe des solutions « clé en main » proposées par des prestataires afin de stocker les logs de connexion. Bien que payantes, ces solutions présentent des avantages :

- La création et la gestion des comptes d'accès est assurée par le système.
- Le prestataire est responsable du bon fonctionnement du stockage des fichiers de logs et de leur restitution en cas de demande.

Les fournisseurs de logiciels de gestion de bibliothèques sont de plus en plus nombreux à proposer des solutions permettant de gérer les accès à internet.

Exemples de fournisseurs : Q-Spot (utilisé par le réseau des bibliothèques de Mont-Saint-Michel-Normandie et la médiathèque de Port-Bail-sur-mer), Noodo, Softvision My Wi-Fi Service.

Ces recommandations s'appliquent également dans le cadre de la **mise à disposition du Wi-Fi**, la bibliothèque doit ouvrir l'accès au réseau internet après inscription de l'utilisateur et délivrance d'identifiants d'accès.

L'existence d'un accès Wi-Fi doit être affichée clairement au moyen d'un pictogramme à l'entrée de l'établissement pour informer de l'exposition du public aux ondes électromagnétiques.

Protéger les données personnelles des usagers

La bibliothèque est amenée à collecter des données personnelles d'utilisateur (nom, prénom, adresse postale, courriel, numéro de téléphone, etc.). Elle doit appliquer le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) en respectant ces principes :

- Ne collecter que les données personnelles nécessaires.
- Informer les usagers de l'usage qui sera fait de leurs données, de leur durée de conservation et de la manière dont ils peuvent les consulter et les modifier.
- Fixer des durées de conservation et les respecter.
- Garantir la sécurité des données.

Pour en savoir plus : www.cnil.fr

Rédiger une charte d'utilisation

Les conditions d'utilisation définies par la bibliothèque seront décrites dans une **charte d'utilisation** validée par la collectivité de tutelle, affichée dans les locaux et remise pour acceptation à chaque utilisateur.

La charte mentionnera entre autres :

- Les règles de fonctionnement (durée, réservation, possibilités d'impression, d'utilisation d'une clé USB)
- L'interdiction de consulter des sites interdits (sites à caractère violent, pornographique, raciste, illicite, révisionniste ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine)
- La nécessité de respecter la propriété intellectuelle (loi Hadopi)
- Le cadre d'utilisation par les enfants (âge, obligation d'accompagnement, signature d'une autorisation parentale)
- Les usages non autorisés (jeux d'argent par exemple).
- Les usages « limités » (par exemple : jeux en réseau autorisés sur un créneau précis)

La charte doit permettre de limiter, au moins en partie, la responsabilité de la structure en notifiant notamment que « la navigation de l'utilisateur sur le réseau Internet s'effectue sous son entière responsabilité ».

Promouvoir

- Assurer la visibilité du service (signalétique, emplacement des postes)
- Assurer le lancement du service (journal, affiches, marque-pages)
- Renouveler régulièrement les actions de promotion

Évaluer

- Tenir compte du retour des usagers
- Établir des statistiques de consultation et les analyser
- Mesurer les incidences sur la fréquentation

La BDM peut accompagner les bibliothèques dans l'élaboration de leur projet et fournir si besoin :

- des exemples de charte d'utilisation
 - une liste non-exhaustive de prestataires et de solutions de gestion des accès à internet
- Elle peut mettre en relation plusieurs bibliothécaires pour échanger sur les projets satisfaisants et les points de vigilance à avoir.