

## Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Licence Professionnelle

Métiers des Bibliothèques et de la Documentation

2015-2016

### Réflexion sur une offre numérique au sein du réseau départementale des bibliothèques de la Haute-Vienne



**Aurélie Pénin**

Stage effectué du 4 janvier au 1er avril 2016

Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne

Rapport de stage dirigé par

**Danielle Chauffier**

Directrice

Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne



## Remerciements

---

Je tiens à remercier toute l'équipe de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne pour son accueil, sa disponibilité et les échanges effectués tout au long de ces trois mois de stage. Merci à Cécile, Marc et Paulette de m'avoir aidé à élaborer les questionnaires et avec qui j'ai pu échanger sur les avancées de mon travail. Je remercie particulièrement Danielle Chauffier, ma directrice de stage, de m'avoir permis de travailler sur ce sujet passionnant et de m'avoir suivi durant ce travail d'enquête et de recherche.

Je remercie également tous les bibliothécaires du réseau qui ont répondu au questionnaire sur les ressources numériques ainsi que les personnes interrogées dans le cadre d'entretiens. Merci aux personnes rencontrées lors des navettes et des tournées, pour leur accueil et la visite des différentes bibliothèques.

Merci à Manuela de m'avoir accueilli à la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges et présenté l'offre numérique proposée aux usagers.

Je remercie également les personnes des bibliothèques départementales de prêt qui ont pris le temps de répondre à mon questionnaire et avec qui j'ai pu échanger par mail.

Enfin, je remercie Claire Douady, mon enseignante-référent, qui m'a suivi pendant ce stage.



## Droits d'auteurs

---

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 3.0 France** »

disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



## Table des matières

Introduction .....	6
1. Contexte.....	7
1.1. La Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne.....	7
1.1.1. Chiffres et moyens.....	7
1.1.2. Activités.....	8
1.1.3. Origine de la réflexion sur une offre numérique destinée aux bibliothèques.....	8
1.2. Engagement des collectivités dans le numérique.....	9
1.2.1. L'ère du numérique.....	9
1.2.2. Fracture et inclusion numérique.....	9
1.2.3. Le rôle des bibliothèques dans le numérique.....	10
1.2.4. La bibliothèque départementale de prêt au centre du dispositif .....	10
1.3. Ressources numériques à destination des bibliothèques .....	11
1.3.1. Définition .....	11
1.3.2. L'offre documentaire numérique commerciale .....	12
1.3.3. Diversité des modèles .....	12
1.3.4. Contraintes techniques.....	13
1.3.5. Cas particulier du livre numérique .....	14
2. Etat des lieux du numérique en bibliothèque .....	15
2.1. Etat des lieux des ressources numériques dans les BDP.....	15
2.1.1. Développement du projet.....	15
2.1.1.1 Définition d'une stratégie.....	15
2.1.1.2 Personnels dédiés .....	16
2.1.1.3 Financement des ressources .....	17
2.1.1.4 Lancement de l'offre.....	18
2.1.1.5 Evaluation de l'offre.....	18
2.1.2. Ressources proposées .....	19
2.1.2.1 Ressources documentaires numériques commerciales.....	19
2.1.2.2 Ressources documentaires numériques gratuites.....	19
2.1.3. Accès aux ressources numériques .....	20
2.1.4. Présentation des ressources numériques.....	20
2.1.5. Accompagnement des bibliothécaires des réseaux .....	21
2.1.5.1 Formation.....	21
2.1.5.2 Constitution d'un groupe de travail .....	22
2.1.5.3 Propositions d'outils .....	22
2.2. Les bibliothèques du réseau de la Haute-Vienne .....	23
2.2.1. Expérience du réseau dans une offre de ressources numériques.....	23
2.2.1.1 Offre documentaire en ligne .....	23
2.2.1.2 Tablettes et liseuses .....	24
2.2.2. Enjeux d'une offre de ressources numériques en bibliothèque .....	24
2.2.3. Souhaits des usagers et des bibliothécaires sur le contenu.....	25
2.2.4. Attentes des bibliothécaires vis-à-vis de la BDP de la Haute-Vienne.....	26
3. Propositions.....	27
3.1. Propositions de montage financier .....	27
3.2. Assurer le succès des ressources numériques en bibliothèque .....	28
3.2.1. Informer les usagers.....	29

3.2.2. Signaler au catalogue.....	29
3.2.3. Améliorer la visibilité à distance.....	29
3.2.4. Matérialiser l’immatériel.....	29
3.2.5. Valoriser les collections.....	30
3.2.6. Communiquer sur le service.....	30
3.2.7. Former les usagers.....	30
3.2.8. Proposer des activités.....	30
3.3. Offre complémentaire.....	31
3.3.1. Sélection de sites validés.....	31
3.3.2. Chroniques numériques.....	32
3.3.3. Dossiers thématiques.....	32
3.3.4. Notices.....	33
3.3.5. Supports de communication.....	33
3.3.6. Bibliobox.....	33
Conclusion.....	34
Références bibliographiques.....	35
Annexes.....	37



## Introduction

---

Le rôle des bibliothèques municipales et intercommunales dans le développement des territoires ruraux et périurbains n'est plus à démontrer. Ces établissements sont fréquemment le seul service culturel de proximité d'un territoire et contribuent à l'épanouissement culturel et citoyen des usagers, ainsi qu'au maintien du lien social dans ces zones parfois très isolées. Ces établissements ont par ailleurs un rôle crucial à jouer pour arrêter la désertification du monde rural, terrain d'action prioritaire des conseils départementaux. Ainsi, depuis plusieurs dizaines d'années, les bibliothèques s'adaptent-elles aux évolutions culturelles, technologiques et sociétales, afin de répondre au mieux aux attentes de la population. L'apparition de l'informatique et d'Internet a marqué un grand bouleversement pour ces établissements qui ont su ajuster leur offre en proposant aux usagers des postes informatiques et des accès à Internet.

Aujourd'hui, et dans la continuité de ces innovations technologiques, les ressources numériques se sont progressivement installées dans les usages d'une majorité de la population. Il semble de ce fait indispensable de les proposer également en bibliothèque, comme l'ont compris les bibliothèques universitaires qui proposent depuis les années 90 des ressources électroniques à leurs usagers. Ces nouvelles ressources sont néanmoins complexes à appréhender : offres difficilement lisibles, contraintes techniques ou encore prix élevés. Des compétences spécifiques apparaissent également nécessaires pour déployer l'offre. La mise à disposition de ressources numériques nécessite de ce fait des connaissances, du temps et des moyens financiers et humains, éléments dont disposent malheureusement assez difficilement certaines bibliothèques.

Depuis toujours, la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne soutient les bibliothèques du département dans de nombreux domaines, en particulier dans l'approvisionnement et le renouvellement de leur fonds documentaire. Intégrer les ressources documentaires numériques à son propre fonds afin de les proposer aux bibliothécaires du réseau, et donc à leurs usagers, semble absolument incontournable.

Avant tout lancement de projet et affectation de budget, une solide réflexion doit être effectuée en amont et nécessite de travailler sur plusieurs axes. Tout d'abord, le contexte, les enjeux et l'offre de ressources numériques pour les bibliothèques doivent être clairement identifiés. S'appuyer sur l'expérience des autres bibliothèques départementales de prêt est indispensable afin de mettre en avant les éléments qui ont conduit à la mise en place de ce type de projet et qui en déterminent la réussite. Les pratiques et les attentes du réseau de bibliothèques de la Haute-Vienne seront également examinées. Quelques pistes de montage financier seront ensuite élaborées afin de permettre de déterminer le budget alloué à cette nouvelle offre. Dans l'attente de la réalisation de ce projet d'envergure, des ressources numériques gratuites peuvent être proposées par la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne et des pistes seront proposées.



## 1. Contexte

---

### 1.1. La Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne

Instaurées progressivement à partir de 1945, les bibliothèques départementales de prêt (anciennement bibliothèques centrales de prêt) sont créées pour pallier l'absence de bibliothèque dans les petites communes, en particulier rurales. A l'origine simple service de livraison de livres, les bibliothèques départementales de prêt sont aujourd'hui chargées de mettre en œuvre la politique des conseils départementaux en matière de développement de la lecture publique. Créée en 1974, la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne est intégrée au pôle culture, vie associative et tourisme du Conseil Départemental.

#### 1.1.1. Chiffres et moyens

Le réseau des BDP (bibliothèques départementales de prêt) est constitué d'un ensemble hétérogène de points de desserte répartis sur tout le territoire. En Haute-Vienne, le réseau est constitué de différents types d'établissements, correspondant à des critères précis (budget d'acquisition, taille de la structure, nombre d'heures d'ouverture...) :

- 10 réseaux de lecture (comprenant 59 structures),
- 15 bibliothèques municipales,
- 3 bibliothèques relais,
- 10 points lecture,
- 34 dépôts.

Les structures ont signé une convention de partenariat avec la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne qui précise les droits et les obligations de chaque partenaire.

La structure dispose de locaux non ouverts au public d'une surface de 1 300 m<sup>2</sup>, dont un espace de formation et des réserves dédiés aux collections. Trois véhicules (dont deux bibliobus) sont mis à disposition pour les tournées et les navettes. L'équipe de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne est constituée de 17 personnes<sup>1</sup>. En 2014, le fonds était constitué de 263 000 livres imprimés, 28 000 documents sonores, 14 500 documents vidéo, 700 documents multimédia, ainsi que de deux liseuses contenant des ouvrages libres de droit. Sur cette même année, 125 000 prêts ont été effectués entre la BDP et les bibliothèques partenaires et 839 000 prêts ont été réalisés entre les bibliothèques partenaires et les usagers. Environ 34 600 personnes étaient inscrites aux bibliothèques du réseau. Pour l'année 2016, les dépenses de fonctionnement de la BDP s'élèvent à 224 500 €, dont 180 000 € dédiés aux acquisitions.

Depuis 2015, la structure dispose d'un nouveau système intégré de gestion de bibliothèque (Aloës) ainsi que d'un nouveau portail documentaire (Ermès), deux logiciels de l'éditeur Archimed. Le portail propose entre autre un outil de recherche documentaire à facette, un accès facilité aux collections et des chroniques rédigées par le personnel de la BDP permettant une mise en valeur du fonds. Une partie du contenu du portail est uniquement accessible au réseau, mais il devrait être ouvert au grand public dans les prochains mois, avec un enrichissement du contenu.

---

<sup>1</sup> Voir organigramme en annexe 1.



### 1.1.2. Activités

Les missions des bibliothèques départementales de prêt varient d'un département à l'autre : en effet, conséquence de leur décentralisation, ces établissements offrent un panorama très varié, à l'image des territoires et des politiques que les conseils départementaux conduisent. Les activités de la BDP de la Haute-Vienne sont hétérogènes :

- Acquisition et gestion des collections : documents imprimés, DVD, CD, jeux vidéos et outils d'animation (expositions, valises, raconte-tapis, jeux, etc.).
- Prêt de documents au réseau de bibliothèques partenaires : desserte du réseau avec les passages de bibliobus, les navettes et les venues sur le site.
- Missions de conseils et accompagnement auprès des bibliothèques et des collectivités : mise en service de nouveaux équipements, aménagement des espaces, mise en réseau des bibliothèques intercommunales, etc.
- Evaluation de l'activité des bibliothèques du réseau dans le cadre de l'enquête annuelle du Service du Livre et de la Lecture.
- Formations des bibliothécaires et des bénévoles du réseau de bibliothèques.
- Actions culturelles : le prix départemental de lecture jeunesse « Je lis, j'élis », le concours « Pocket film » et le festival « Coquelicot ».
- Groupement d'achat de matériel d'équipement.

### 1.1.3. Origine de la réflexion sur une offre numérique destinée aux bibliothèques

Le plan de développement de la lecture publique de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne, adopté le 23 octobre 2009 par le Conseil Départemental, identifie cinq grands enjeux, chacun divisé en plusieurs actions. L'action N°11 de l'enjeu N°2 propose de conduire une étude sur le développement des ressources documentaires numériques et sur leur impact sur l'activité traditionnelle de prêt de documents imprimés de la BDP et des bibliothèques du réseau. L'objectif de cet enjeu est de préparer la BDP à la dématérialisation des informations, à son impact sur les bibliothèques, ainsi qu'à la transformation du métier de bibliothécaire vers un rôle de médiateur. Plusieurs pistes de travail sont proposées, telles que le recensement et l'analyse des pratiques et expériences dans le domaine, ou encore l'étude des offres des fournisseurs de ressources numériques en ligne.

En décembre 2015, le projet a évolué et une « piste de progrès envisageable » de la BDP a été proposée au pôle culture, vie associative, tourisme du département. L'enjeu de cette piste est d'offrir un choix de ressources numériques adaptés aux besoins des usagers des bibliothèques partenaires du réseau. Plusieurs moyens sont évoqués : pilotage d'un groupe de travail, sélection de ressources numériques, séance de démonstration et élaboration d'un document de synthèse. Ce travail est à effectuer d'ici fin 2016 ou début 2017.

Le travail réalisé lors de ce stage consiste donc en une amorce à ce projet, c'est-à-dire mener une réflexion sur une offre de ressources numériques destinée aux bibliothèques de la Haute-Vienne. Il s'agit d'étudier en détail le contexte actuel, les enjeux d'une telle offre au public d'un territoire donné, en l'occurrence la Haute-Vienne, les ressources numériques proposées en bibliothèque, ainsi que les expériences menées en la matière, à divers niveaux de territoire et d'équipements.

## 1.2. Engagement des collectivités dans le numérique

L'idée d'une proposition de ressources numériques en bibliothèque est directement liée au développement fulgurant d'internet, à la dématérialisation des données et aux nouveaux supports numériques. En une quinzaine d'années, le numérique a ainsi bouleversé notre quotidien et s'y est durablement installé.

### 1.2.1. L'ère du numérique

Le CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) livre plusieurs chiffres dans son rapport *Baromètre du numérique, édition 2015*, dont les résultats sont issus d'une enquête réalisée en juin 2015. Les Français se situent dans le peloton de tête du classement européen concernant la proportion d'utilisateurs d'internet. En effet, en 2015, 84 % des français sont internautes, la moyenne européenne s'élevant à 76 %. 83 % des individus de 12 ans et plus sont quant à eux équipés d'un accès à internet au domicile. L'équipement en terminaux mobiles (tablettes tactiles et smartphones) continue de progresser à un rythme soutenu.

En 2015, 68 % des Français déclarent se connecter quotidiennement, quel que soit le mode ou le lieu de connexion. L'accès à la culture, à l'information et aux savoirs peut désormais s'effectuer facilement depuis tout lieu disposant d'un accès internet<sup>2</sup>. La dématérialisation des contenus s'est accompagnée de nouvelles formes de pratique sociale, de partage et d'organisation, et a conduit progressivement à une surabondance d'informations. Le grand public dispose aujourd'hui de nombreux outils pour se procurer des ressources numériques, de façon légale ou illégale.

### 1.2.2. Fracture et inclusion numérique

Néanmoins, et malgré le développement exponentiel des équipements numériques, une partie de la population reste éloignée, voire exclue de ces nouvelles pratiques. En effet, 21 % des français disposent d'une pratique très faible d'internet et 16 % en ont une pratique inexistante. Ces disparités tendent à s'approfondir entre certains territoires et certaines populations. D'après Hélène Ouali-Séon, les personnes les plus éloignées des ressources numériques se rencontrent majoritairement parmi les populations âgées et rurales, à faibles revenus ou peu ou pas diplômés, et parmi les catégories sociales les moins élevées. D'autres types de profils peuvent rencontrer des difficultés dans l'apprentissage de ces outils, lesquels leur seraient par ailleurs très utiles pour leur permettre de surmonter des difficultés d'ordre physique (par exemple les personnes malvoyantes) ou social (par exemple en situation de chômage). Les « digital natives<sup>3</sup> » peuvent également rencontrer des difficultés, même si on les croit à l'aise avec les nouvelles technologies.

Ces inégalités entre individus portent le terme de fracture numérique. Cette expression s'est développée dans les années 1990 et met en avant les différences quant au profit que les individus tirent des technologies numériques. L'inclusion numérique désigne quant à elle les façons de lutter contre cette fracture numérique. En effet, le numérique joue aujourd'hui un rôle essentiel dans notre société, dans les rapports interpersonnels ou sur le marché du travail, excluant de fait les personnes ne maîtrisant pas ces outils. De plus, l'apparition permanente de nouveaux dispositifs oblige chaque individu à l'apprentissage et à la remise

---

<sup>2</sup> Voir le taux d'équipement et les usages des français en annexe 2.

<sup>3</sup> Personnes nées entre 1985 et 1995.

en cause personnelle permanente. Permettre l'appropriation par tous des enjeux et des usages numériques est ainsi indispensable dans la formation des citoyens autonomes et responsables.

### 1.2.3. Le rôle des bibliothèques dans le numérique

La question de l'utilité des bibliothèques à l'heure d'internet peut être posée, comme l'évoque l'IGB (Inspection Générale des Bibliothèques) dans son rapport *Les bibliothèques départementales de prêt : indispensables autrement*. La réponse est évidemment positive et sans appel, pour deux raisons principales :

- Internet a participé à une saturation de l'information. Le métier de bibliothécaire, au-delà de son rôle de conservation, tend vers de plus en plus de sélection, de médiation et d'accompagnement, toujours au bénéfice du public, afin de valoriser les informations et de fournir des clés de compréhension.
- L'intégralité de l'offre présente sur le web n'est pas accessible gratuitement. Les bibliothèques ont un rôle à jouer en faveur de l'égalité, de la même façon que pour les documents dits traditionnels.

Les bibliothèques, en tant que service public, se placent donc naturellement comme un acteur majeur d'une dynamique de sensibilisation, de transmission de savoirs et de formation au numérique. En effet, comme énoncé dans la charte BIB'Lib de l'Association des bibliothèques de France, « les bibliothèques sont des institutions publiques qui garantissent aux citoyens un libre accès aux savoirs et à l'information sur place ou à distance<sup>4</sup> ».

Proposer des ressources numériques en bibliothèque est donc une évolution indispensable de ce lieu et est de plus parfaitement cohérente avec le concept de « troisième lieu<sup>5</sup> ». Cela permettra de proposer au public une offre documentaire numérique complémentaire de l'offre sur supports physiques.

En outre, offrir des contenus numériques aura des conséquences bénéfiques pour les bibliothèques. Une proposition adaptée et une médiation efficace permettront de toucher le plus grand nombre et de diversifier les publics des bibliothèques, éternelle préoccupation de ces établissements. Le numérique permet également un prolongement de la bibliothèque hors de ses murs et un élargissement des heures d'ouverture, puisque une offre proposée à distance sera disponible à n'importe quelle heure de la journée. La fréquentation des bibliothèques, réelle ou virtuelle, s'en trouvera élargie.

### 1.2.4. La bibliothèque départementale de prêt au centre du dispositif

Le développement d'une offre de ressources numériques en milieu rural est compatible avec les missions des conseils départementaux, et donc des BDP. Les missions de ces dernières ont été évoquées plus haut et évoluent au rythme des usagers, des territoires et des innovations. L'IGB indique que les bibliothèques départementales de prêt doivent encore davantage inscrire leur démarche dans une prise en compte des contextes locaux, au niveau

---

<sup>4</sup> Association des Bibliothécaires de France, *Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques*, 2015. 7 p.

<sup>5</sup> Concept largement détaillé dans le mémoire d'étude de conservateur de bibliothèques de Mathilde Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*. Entre autres notions, il est ainsi recommandé que la bibliothèque propose de la documentation et des informations sur tous les supports, consultables sur place ou à distance, et assume pleinement ses missions culturelles et sociales.

des territoires et des populations. L'avenir des BDP passe en partie par le numérique et par le déploiement de stratégies globales.

Quel peut être le rôle des BDP dans la mise à disposition d'une offre de ressources numériques aux usagers, sans être en contact direct avec ces derniers, et dans une phase d'évolution d'aménagement du territoire ? Hélène Ouali-Seon propose quatre missions fondamentales qui peuvent être parfaitement appliquées à une mise en place de ressources numériques : l'ingénierie, l'expertise, la médiation et la coordination.

En effet, les bibliothèques départementales de prêt peuvent établir des diagnostics afin de prévoir une organisation cohérente d'une offre de ressources numériques au sein du territoire. En tant qu'expertes, elles peuvent également sensibiliser et former les agents et les bénévoles des bibliothèques de leur réseau aux questions des ressources numériques, car il est indispensable que les personnels soient convaincus du service pour que le public le soit lui-même. La contribution de la BDP est en effet essentielle sur la compréhension par les petites communes et les élus des enjeux des ressources numériques et sur la médiation de ces ressources. Enfin, les BDP peuvent jouer un rôle de coordination entre les prestataires de ressources numériques et les bibliothèques de son réseau. L'une des interrogations principales concernera alors la possibilité d'offrir une offre de qualité dans des contextes budgétaires difficiles.

Les portails des BDP peuvent également constituer un point d'entrée afin que les usagers se retrouvent dans le monde virtuel des ressources numériques. Cela ne devient possible qu'à condition que ces portails soient ouverts au grand public, et non plus réservés aux seuls professionnels et bénévoles.

Il reste à définir les contenus, les accès et les moyens à mettre en œuvre et à privilégier afin de satisfaire au mieux les usagers. Il faut tenter d'identifier leurs attentes, en évolution permanente, voire à les anticiper. Les bibliothèques municipales, intercommunales et départementales pourront ainsi contribuer à l'épanouissement culturel, social et citoyen de tous les citoyens.

### **1.3. Ressources numériques à destination des bibliothèques**

Le travail de réflexion à mener nécessite avant tout d'identifier parfaitement les ressources numériques proposées en bibliothèque. En effet, ces ressources sont protéiformes, de plus en plus nombreuses et en constante évolution, et de ce fait, il est difficile d'en suivre l'évolution de façon précise. Par ailleurs, elles ne sont pas toujours clairement identifiées et le terme générique de « ressources numériques » employé dans ce document nécessite quelques précisions.

#### **1.3.1. Définition**

Le concept de ressources numériques est né dans les années 1975. La caractéristique principale de ces ressources est l'absence de support physique à proprement parler : les informations sont dématérialisées et transférées dans un format numérique. L'origine de ces documents est principalement de deux ordres : numérisation de données physiques et production numérique native. Le terme de ressource électronique est parfois utilisé mais évoque plus généralement l'idée du support matériel.

En bibliothèque, différentes offres de ressources numériques, disponibles le plus souvent sur les portails des bibliothèques, peuvent être distinguées :

- Contenus rédactionnels produits par les bibliothèques (boîtes à outils, chroniques, questions-réponses...).
  - Ressources pédagogiques (tutoriels, vidéos didacticielles).
  - Ressources documentaires accessibles en ligne, gratuites ou commerciales.
- Ces dernières font plus particulièrement l'objet de ce travail de réflexion.

### **1.3.2. L'offre documentaire numérique commerciale**

Les ressources documentaires numériques proposent une large diversité de types de contenus : livre, musique, cinéma, autoformation, presse, jeux vidéo. Des contenus plus spécialisés viennent également s'ajouter au large éventail de ressources numériques disponibles pour les bibliothèques<sup>6</sup>.

Ces ressources s'articulent majoritairement autour d'une offre éditoriale commerciale portée par différents types de fournisseurs. Certains éditeurs de contenu proposent ainsi directement leurs ressources aux bibliothèques (Naxos, Médiapart...). Des éditeurs de plateforme négocient avec des éditeurs de contenu l'offre qui sera disponible sur la plateforme des premiers (Toutapprendre, LeKiosk...). Ces plateformes peuvent proposer plusieurs types de contenu (CVS, Bibliondemand...). Un éditeur de contenu peut refuser de mettre à disposition des bibliothèques un document qu'il met à disposition des particuliers.

Chaque fournisseur possède ses propres logiques de fonctionnement et de facturation. L'acquisition numérique est ainsi contrainte par des questions juridiques, budgétaires et procédurales. En effet, l'offre documentaire numérique est complexe et propose divers modèles d'accès, modes de consultation, d'acquisition ou encore modèles économiques. Par ailleurs, l'absence de support physique pose plusieurs problématiques bibliothéconomiques, tel que le signalement, la médiation, la gestion des fonds et l'archivage. Avant de proposer une offre de ressources documentaires numériques, il est donc indispensable de connaître les services proposés et les contraintes explicites et implicites. Comme le souligne Lionel Dujol, formateur en ressources numériques, une offre de ressources numériques en bibliothèque est avant tout le choix de bibliothécaires avertis.

### **1.3.3. Diversité des modèles**

Les ressources numériques souffrent donc d'offres complexes, diverses, voire inadaptées. Tout d'abord, l'accès est particulièrement hétérogène : suivant les ressources, il peut s'effectuer à distance ou sur place, sur ordinateur, sur tablette, sur liseuse ou encore sur smartphone. La consultation de la ressource peut s'effectuer en ligne, en streaming ou en téléchargement, elle peut être illimitée, limitée à une consultation, limitée dans le temps. Si la ressource est téléchargée, l'accès à internet n'est plus obligatoire et la ressource peut être consultée hors ligne. La diversité de l'accessibilité et de la consultation peut être particulièrement déconcertante pour un usager non averti.

Les modèles économiques sont particulièrement variés. L'abonnement est le modèle économique le plus répandu. Le prix est corrélé au nombre d'utilisateurs potentiels ou à la

---

<sup>6</sup> Voir la présentation de ces ressources en annexe 3.



consommation observée, ce qui présente l'inconvénient de pouvoir être assez onéreux pour une BDP, qui doit comptabiliser la population de toutes les communes desservies. Le prix dépend également d'autres éléments : nombre de connexions, nombre de comptes d'utilisateurs, nombres d'accès simultanés, nombre de fichiers accessibles, durée de l'engagement, etc. La bibliothèque doit payer davantage si elle souhaite proposer plus d'accès, les tarifs étant le plus souvent dégressifs. Des forfaits peuvent également être proposés, avec une tarification à l'acte : la bibliothèque paie en fonction du nombre de consultations ou de connexions. Ce système peut devenir très coûteux en cas de succès du service. Le principe de l'achat définitif de la ressource électronique est encore peu présent sur le marché. A la résiliation de l'abonnement, la consultation devient impossible : l'achat s'effectue pour consulter, non pour posséder. Diverses combinaisons sont donc possibles :

- Abonnement calculé en fonction du nombre d'utilisateurs potentiels, pour un nombre de comptes déterminés, consultation pour chaque compte créé illimitée.
- Abonnement proportionnel à la consommation observée, consultation illimitée.
- Forfait pour un nombre de consultations ou de connexions, chaque consultation ou de connexion est décomptée du forfait.
- Abonnement pour consultation illimitée, nombre de sessions simultanées limité...

Les services supplémentaires tels que les statistiques d'usage ou les frais de mise en service sont parfois inclus dans le prix, parfois facturés en plus, lors du lancement ou annuellement. Le coût des ressources numériques demeure élevé et est un réel obstacle à leur acquisition.

Les modes d'acquisition varient également. Il peut s'agir d'acquisition au titre, ou bien de bouquets à constituer ou déjà constitués. Dans ce dernier cas, aucune marge de manœuvre n'est laissée aux bibliothécaires dont le rôle se cantonne à celui de fournisseur d'accès gratuit. Certaines ressources peuvent en outre ne pas s'avérer pertinentes ou utiles et de nouveaux documents peuvent être ajoutés sans que les bibliothécaires ne soient avertis.

#### **1.3.4. Contraintes techniques**

Plusieurs obstacles techniques nuisent à la mise en place et à la gestion des ressources numériques en bibliothèque. De même, certains éléments techniques peuvent être particulièrement gênants et déroutants pour l'utilisateur.

Du côté des bibliothèques, l'obsolescence du portail, voire son absence, peut être un frein pour l'intégration des ressources numériques. En effet, il peut être alors impossible d'intégrer la plateforme sur le site de la bibliothèque, ce qui amoindrit la visibilité des ressources.

L'authentification peut être un problème quand l'utilisateur doit s'identifier plusieurs fois, d'abord sur le portail de la bibliothèque, ensuite pour accéder aux différentes ressources. Ces diverses opérations sont plutôt fastidieuses pour l'utilisateur, qui doit alors gérer plusieurs comptes et donc plusieurs mots de passe. Une authentification unique, également appelée SSO (pour Single Sign-On) peut être mise en place pour faciliter l'accès aux ressources. Cette méthode est fréquemment utilisée dans les universités et permet à un utilisateur d'accéder à plusieurs services en ne procédant qu'à une seule authentification.

L'une des problématiques majeures rencontrées en bibliothèque par les utilisateurs concernent le livre numérique. En effet, afin de protéger les fichiers du piratage, les livres numériques sont verrouillés par des DRM (Digital Right Management) qui empêchent la copie des fichiers et obligent à consulter les contenus avec les logiciels autorisés, qui doivent donc être

téléchargés par l'utilisateur. Les prêts sont souvent accompagnés de chronodégradabilité, ce qui signifie qu'après un temps fixé, le fichier emprunté n'est plus accessible par l'utilisateur. L'accès contrôlé reproduit ainsi artificiellement la rareté du document physique. Il faut également veiller à proposer le plus possible des formats largement utilisés, non propriétaires et interopérables, afin de faciliter l'accès des usagers aux ressources.

De plus, comme évoqué plus haut, l'accès à la ressource dépend du modèle économique fixé par l'éditeur. Ainsi, le mode d'accès par nombre de consultations simultanées maximum peut-il conduire à l'impossibilité pour l'utilisateur d'accéder à la ressource choisie, ce qui génère un effet de frustration d'autant plus grand qu'il ne saura pas quand l'accès à la ressource sera de nouveau disponible.

### 1.3.5. Cas particulier du livre numérique

En 2012, la société Dilicom a lancé l'expérimentation PNB (Prêt numérique en bibliothèque), un projet interprofessionnel soutenu par le Ministère de la Culture et le Centre National du Livre. Ce service permet aux usagers de télécharger des livres numériques auprès des bibliothèques tels qu'ils sont proposés par les éditeurs. Les bibliothèques s'associent avec des libraires partenaires pour proposer une sélection de livres numériques, qu'elles peuvent acheter et intégrer à leurs collections grâce à une plateforme, qui interagit avec le hub numérique Dilicom<sup>7</sup>.

Chaque éditeur fixe ses modalités commerciales :

- Durées de licence : souvent six ans, mais parfois seulement trois ans.
- Nombre de prêts attachés à un titre : généralement 30 ou 40, avec une possibilité de prêts simultanés.
- Prix : généralement 1,6 à 2 fois supérieur à celui pratiqué pour les particuliers.

Hachette Livre, nouvel arrivant sur PNB, propose un nouveau type d'offre : pas de limite à la durée des licences, ni pour le nombre de prêts, mais pas de possibilité de prêt simultané et avec un prix trois fois supérieur à ceux pratiqués pour les particuliers.

Lancé en septembre 2014, le catalogue propose aujourd'hui environ 110 000 titres grâce à l'apport en novembre 2015 de plusieurs distributeurs. Environ quarante librairies ont pris part à l'aventure. Cette offre est issue de 890 maisons d'édition et représente 60 % de l'offre numérique actuelle pour les particuliers. Ce projet, à l'origine expérimental, réunit début mars 2016 une soixantaine d'établissements de différentes tailles : très gros réseaux (Grenoble, Montpellier, Paris), bibliothèques municipales, bibliothèques départementales de prêt, et intercommunalités. Environ 70 000 prêts ont été effectués en 2015.

Ce projet est controversé et régulièrement critiqué. En effet, certaines personnes lui reprochent de ne pas respecter toutes les recommandations pour la diffusion du livre numérique, qui sont listées dans un manifeste signé par la Ministre de la Culture et de la Communication et les représentants des associations professionnelles et des collectivités territoriales. Les conditions de l'expérimentation, l'offre insuffisante, les DRM et la complexité des conditions de prêts sont également dénoncés.

---

<sup>7</sup> Point d'accès technique unique permettant d'interconnecter physiquement ou numériquement plusieurs éléments. Dans ce cas, il s'agit de revendeurs et de plateformes de distribution de livres numériques.



## 2. Etat des lieux du numérique en bibliothèque

---

Selon l'enquête annuelle de Vodeclis sur les ressources numériques dans les bibliothèques, en 2014, environ 70 % des bibliothèques proposent des ressources numériques à leurs usagers. Plus la population de la ville est élevée, plus les bibliothèques proposent des ressources numériques et plus le budget est élevé. De la même façon, les bibliothèques intercommunales et départementales proposent plus souvent ces ressources numériques que les bibliothèques municipales. Le regroupement des collectivités ou le rapprochement avec un réseau de BDP semblent faciliter l'acquisition des ressources numériques. Réfléchir à une offre de ressources numériques dans le département implique donc de s'appuyer sur les expériences des autres bibliothèques départementales, avant d'étudier les attentes des bibliothécaires du réseau.

### 2.1. Etat des lieux des ressources numériques dans les BDP

En 2014, selon l'enquête annuelle de Vodeclis sur les ressources numériques en bibliothèque, 79 % des bibliothèques départementales proposaient des ressources numériques. Ce chiffre n'était que de 54 % en 2013 selon l'enquête de 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique du Service du Livre et de la Lecture. La mise à disposition de ressources numériques est en effet de plus en plus présente dans les plans départementaux de développement de la lecture publique.

Afin de compléter ces données, un état des lieux des ressources numériques proposées par les bibliothèques départementales a donc été effectué, grâce à l'envoi d'un questionnaire<sup>8</sup>, complété par l'analyse des portails documentaires. La durée du stage ne permettait pas de mener un travail plus approfondi auprès de toutes ces structures départementales, mais ces premières observations constituent néanmoins une base sérieuse pour la suite du projet.

#### 2.1.1. Développement du projet

L'ouvrage *Intégrer des ressources numériques dans les collections* analyse en détail la nécessité de construire un projet de développement des collections numériques, dont le but est l'articulation des contenus matériels et des contenus numériques. Il faut en effet pouvoir intégrer les ressources numériques dans une politique documentaire hybride. Au regard des différentes expériences des bibliothèques départementales, différentes étapes ont été repérées pour ces projets de mise à disposition de ressources numériques au réseau.

##### 2.1.1.1 Définition d'une stratégie

Le projet débute toujours par une phase de réflexion plus ou moins longue, accompagnée d'une sensibilisation aux enjeux et aux usages du numérique de l'ensemble du personnel de la BDP, étape essentielle au succès de l'offre. Ce projet d'établissement doit être porté par la bibliothèque dans son ensemble. En effet, les personnels doivent être convaincus par l'utilité des ressources numériques et doivent posséder un niveau minimal d'information afin de répondre aux questions de base de leur réseau. Il apparaît logique que chaque référent de domaine spécifique connaisse les ressources numériques de son propre domaine d'acquisition : vidéo, musique, jeunesse, bande dessinée, etc.

---

<sup>8</sup> L'outil d'enquête en ligne Google forms a été choisi pour plusieurs raisons : gratuité, branchement conditionnel, traitement des réponses sous forme de tableau et durée du sondage illimitée.

Cette étape est suivie d'un positionnement de la bibliothèque départementale avec la création d'un pôle numérique au sein de l'établissement, avec des missions et des axes clairement identifiés. Le numérique doit en effet occuper une vraie place dans les organigrammes de ces structures et la politique documentaire de l'établissement doit être complétée ou repensée. La BDP du Puy-de-Dôme, établissement précurseur dans le domaine, a ainsi créé il y a quelques années la mission « développement numérique », qui est venue compléter les trois pôles « ressources documentaires », « formation/conseil » et « médiation et développement des publics ». Quatre grands axes ont été développés pour cette mission :

*Déployer les outils numériques et développer les usages au sein de tout le réseau départemental ; mettre le numérique au service d'une meilleure accessibilité et promotion de ses ressources et services ; construire et expérimenter une offre de bibliothèque numérique en ligne à destination des Puydômois, accessible partout et tout le temps ; co-inventer, au plus près de chaque territoire, l'hybridation des lieux-médiathèques et des services numériques<sup>9</sup>.*

### 2.1.1.2 Personnels dédiés

La création d'un pôle dédié au numérique s'accompagne généralement du recrutement ou de l'affectation d'un ou deux agents spécialisés en numérique. Un tel service demande en effet des compétences et du temps pour mener à bien sa mise en place et son succès. Dans le Puy-de-Dôme, grâce à la signature d'un Contrat territoire lecture avec l'État, deux médiateurs numériques ont ainsi été recrutés au lancement du projet. Un agent de catégorie B avait pour missions la gestion des collections électroniques, la formation des bibliothécaires du réseau ainsi que le suivi des projets d'expérimentation de tablettes et de liseuses. Le deuxième agent, de catégorie A, avait plutôt un rôle de chef de projet et était en charge de la définition et de la conduite du projet de développement numérique.

Les intitulés de postes sont divers et adaptés aux spécificités de chaque poste : chargé de médiation numérique (BDP Loir-et-Cher), médiateur numérique (BDP Essonne), chargé de projet numérique (BDP Sarthe), responsable de la bibliothèque numérique (BDP Savoie), coordinateur des ressources numériques (BDP Indre-et-Loire), chef de projet ressources numériques (BDP Calvados), etc. Ces agents spécialisés ont pour objectif de mettre en œuvre le plan de développement des collections dans le domaine des ressources numériques. Leurs missions sont généralement les suivantes :

- Gestion des collections numériques : sélection, acquisition, médiation, évaluation.
  - Relation avec les prestataires des ressources numériques.
  - Gestion des inscriptions des usagers au service.
  - Intégration technique des ressources sur le portail.
  - Réalisation de veille sur les ressources numériques et leurs évolutions.
  - Valorisation des ressources numériques.
  - Formation des agents de la BDP et des bibliothèques du réseau de lecture publique.
- Suivant les BDP, ces agents peuvent intervenir directement auprès des usagers.

---

<sup>9</sup> Inspection Générale des Bibliothèques. *Les Bibliothèques départementales de prêt : indispensables autrement*. Paris, Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2013. 345 p. (Rapport IGB n° 2013-007)



Ces missions nécessitent donc des compétences et des profils particuliers, et au minimum la maîtrise des outils informatiques, d'internet et des réseaux sociaux. La plupart du temps, ces personnes travaillent également sur d'autres missions transversales : gestion du portail de la bibliothèque départementale, gestion d'un territoire, acquisition des documents physiques, gestion de l'informatique, communication de l'établissement...

Cette affectation de personnels spécialisés permet généralement de lancer réellement le projet et de créer un groupe de pilotage, constitué par ces mêmes agents, et auquel peuvent s'ajouter des bibliothécaires de la BDP et du réseau. En s'appuyant sur les expériences d'autres structures et sur des réseaux tels que Carel, ce groupe va travailler entre autres sur les étapes suivantes :

- Etude approfondie des besoins des usagers du réseau et du contexte local.
- Analyse de l'offre de ressources numériques commerciales.
- Sélection des offres.
- Négociation avec les fournisseurs.
- Mise à jour des outils informatiques et mise en place technique des ressources.
- Sensibilisation et formation du personnel du réseau.

### 2.1.1.3 Financement des ressources

Selon l'enquête annuelle de Vodeclit sur les ressources numériques dans les bibliothèques, en 2014, 61 % des BDP disposent d'un budget alloué aux ressources de plus de 20 000 € et 20 % d'un budget inférieur à 10 000 €. Les réponses au questionnaire envoyé aux BDP vont dans ce sens et montrent des budgets allant de 3 500 € à 70 000 €, pour des offres allant de une à neuf ressources numériques<sup>10</sup>. L'enquête démontre que les budgets peuvent être fluctuants selon les années pour s'adapter à l'évolution des offres.

Selon la dernière enquête sur les ressources numériques en bibliothèque publique du Service du Livre et de la Lecture, en 2013, 98 % des BDP ne demandaient pas de participation financière aux bibliothèques de leur réseau. Les ressources numériques étaient donc alors majoritairement prises en charge en totalité par les conseils départementaux. Dans son rapport *Les Bibliothèques départementales de prêt : indispensables autrement*, l'IGB évoque la possibilité d'un partage raisonné des coûts. En effet, vu le contexte budgétaire actuel, il semble difficilement envisageable que les conseils départementaux continuent à prendre en charge entièrement et en permanence ces ressources numériques. Le Service de la Lecture Publique de l'Isère et la BDP du Tarn évoquent effectivement une éventuelle participation financière de leurs bibliothèques partenaires.

L'enquête menée auprès des bibliothèques départementales montre quelques exemples de participation des bibliothèques du réseau au financement des ressources numériques. Cette participation est généralement comprise entre 5 et 20 centimes par habitant (parfois par habitant et par ressource choisie). Pour la Direction du Livre et de la Lecture Publique de Touraine (Indre-et-Loire), le budget total est de 70 000 €, dont 55 000 € sont pris en charge par les bibliothèques partenaires (sauf pour les communes de moins de 1 000 habitants). Pour la BDP du Jura, le budget total de l'offre est d'environ 60 000 € et la participation des bibliothèques s'élève à environ 22 000 €. Dans le premier cas, la participation financière des bibliothèques représente environ 80 % du budget total, dans le second cas, 40 %. Cette

---

<sup>10</sup> Voir la synthèse du questionnaire en annexe 7.

participation nécessite la mise en place d'une convention spécifique entre la BDP et les bibliothèques partenaires.

D'autres types de répartition peuvent être proposés : l'IGB évoque par exemple la possibilité pour les bibliothèques départementales de ne financer entièrement que certains types de ressources numériques, telles que celles concernant l'apprentissage.

#### **2.1.1.4 Lancement de l'offre**

Suivant les départements, les bénéficiaires de l'offre sont différents. Elle est parfois offerte à l'ensemble des bibliothèques du réseau, mais le plus souvent, elle est uniquement proposée à quelques bibliothèques répondant à certains critères permettant une médiation optimale : postes informatiques disponibles en libre accès, connexion à internet, personnel salarié ou qualifié, adhésion au portail documentaire de la BDP, etc.

Le lancement de l'offre peut passer par plusieurs étapes. Ainsi, la BDP du Lot a-t-elle tout d'abord expérimenté son service de 2013 à 2015 auprès de sept bibliothèques pilotes. Le bilan a été très positif : les inscrits à la plateforme représentaient près de 12 % des lecteurs actifs des bibliothèques concernées. Une enquête en ligne menée en janvier 2014 a démontré que 80 % des adhérents interrogés étaient satisfaits du service et souhaitaient qu'il perdure au delà de l'expérimentation. La BDP a ainsi pu ajuster son offre pour mieux répondre aux besoins des usagers, et en 2015, l'offre a été lancée auprès de vingt-et-une bibliothèques dotées d'au moins un salarié chargé d'assurer une médiation de qualité.

La Direction de la Lecture Publique du Loir-et-Cher a quant à elle lancé en 2015 le projet « Culture numérique & Lecture publique ». Ce plan tri-annuel a pour objectif la participation d'une quarantaine de bibliothèques et comprend un accès à l'ensemble des ressources numériques, des prêts de tablettes et liseuses, un accès à des formations et à des animations, ainsi qu'un soutien personnalisé dans les bibliothèques. Cette structure met à disposition plusieurs personnes pour mener à bien ce projet : deux médiateurs numériques, deux personnes en service civique ainsi que deux agents de la structure dont le rôle consiste uniquement à gérer les inscriptions.

#### **2.1.1.5 Evaluation de l'offre**

Comme pour tout nouveau service, une évaluation régulière est indispensable afin de faire évoluer l'offre. Cette évaluation est possible grâce aux statistiques fournies par les prestataires, et par la réalisation d'enquêtes auprès du public ou des bibliothécaires. De nombreuses bibliothèques mettent à disposition les résultats de leurs enquêtes sur leur portail, comme la Médiathèque Départementale du Jura sur son portail collaboratif JuMEL. Les résultats permettront ensuite d'ajuster l'offre de ressources documentaires numériques.

L'expérience montre que les ressources les plus consultées sont celles proposées à distance, accessibles sur tablette et qui permettent des usages illimités. La Médiathèque Départementale de l'Hérault précise ainsi qu'il est plus intéressant de privilégier des offres illimitées que des offres au nombre de comptes limités, car de nombreux comptes créés par les usagers restent inactifs. En effet, environ 70 % des comptes créés sur l'offre de ressources numériques de l'Hérault réalisent moins de trois connexions. Cette structure suggère également de limiter les comptes dans le temps (six mois ou un an).

## 2.1.2. Ressources proposées

Selon l'enquête annuelle de Vodeclis sur les ressources numériques dans les bibliothèques, en 2014, 54 % des BDP proposent 5 ressources ou moins, 36 % en proposent plus de 10. Parmi ces ressources, 21 % sont gratuites.

### 2.1.2.1 Ressources documentaires numériques commerciales

L'observation des portails des bibliothèques départementales a permis de constater que les ressources payantes concernant la littérature, la vidéo, la presse, l'autoformation et la musique sont proposées de façon plus ou moins équivalente, ce qui est confirmé par le rapport de l'IGB. Les ressources présentées pour un public jeunesse semblent moins présentes, mais des documents dédiés à ce public peuvent être trouvés dans chacun des contenus précédemment cités. Lister les fournisseurs ne semble pas intéressant pour ce travail, car comme vu plus haut, le choix des ressources numériques doit s'effectuer en fonction du public, et non pas en fonction des prestataires présents sur le marché.

Une précision peut néanmoins être apportée concernant le prêt numérique en bibliothèque. En mars 2016, l'étude du Ministère de la Culture et de la Communication comptabilise neuf bibliothèques départementales participant au dispositif PNB. Il s'agit, par date de raccordement, des bibliothèques départementales de prêt de l'Ardèche, de la Vendée, du Bas-Rhin, de l'Eure-et-Loir, de l'Aube, des Côtes d'Armor, du Haut-Rhin, de l'Essonne et enfin du Puy-de-Dôme. La BDP de l'Ardèche propose environ 1 000 titres et a enregistré environ 850 prêts. La directrice de cet établissement se déclare satisfaite car ce chiffre est plus important que celui attendu : « cela montre que, contrairement aux idées reçues, dans ce département rural à la population âgée, il y a un public pour le numérique<sup>11</sup> ».

### 2.1.2.2 Ressources documentaires numériques gratuites

De nombreuses bibliothèques départementales proposent des accès à des ressources gratuites : livres libres de droit, créations locales audio ou vidéo, sites, etc. Ce type de propositions a une réelle valeur ajoutée quand les ressources sont valorisées et contextualisées. Les exemples suivants vont dans ce sens.

La Médiathèque Départementale de la Loire propose ainsi sur son portail des « découvertes numériques » : il s'agit de sélections de sites ou de blogs, d'éclairages sur des services numériques ou encore d'analyse d'une ressource. Par exemple, elle livre dans un article une sélection de chaînes culturelles Youtube ou dans un autre une sélection de sites de soutien scolaire en ligne.

La Bibliothèque Départementale de la Haute-Loire propose quant à elle des chroniques de ressources numériques gratuites, sur le même modèle que celles réalisées pour les documents traditionnels. Ses fiches sont accompagnées de différents mots-clés (public, genre...) qui permettent de naviguer d'une chronique à une autre.

La Bibliothèque Départementale de l'Ardèche propose des « déambulations numériques » : une sélection d'ouvrages du domaine public par thématique (science-fiction, souvenirs d'école, fantastique...), avec des explications et des résumés.

---

<sup>11</sup> HEURTEM Véronique. « Prêt numérique – Episode 2, le réveil de la force ». *Livre Hebdo*, 2016, N°1071, p. 26-28.

La Médiathèque Départementale du Pas-de-Calais propose des fiches complètes afin de donner tous les outils nécessaires aux bibliothécaires pour proposer des ressources gratuites à leurs usagers. Pour chaque type de contenu, la structure propose trois fiches (générique, synthèse d'offres gratuites, proposition de lancement de projet).

Enfin, la Bibliothèque départementale du Bas-Rhin utilise l'outil Thinglink pour créer des dossiers thématiques originaux. Cet outil permet de créer une image interactive dans laquelle il est possible d'insérer divers éléments (vidéos, sons, texte, images, liens, etc.) et qui peut être ensuite reprise sur d'autres sites.

### **2.1.3. Accès aux ressources numériques**

L'accès aux ressources numériques est généralement subordonné par l'inscription de l'utilisateur dans une bibliothèque municipale du réseau, mais non à sa présence, puisque les ressources numériques sont le plus souvent accessibles à distance. La Bibliothèque Départementale de la Meuse reste une exception. En effet, les ressources numériques acquises par celles-ci sont à la disposition de tous sur son site. Ce choix s'explique en particulier par le très faible nombre des équipements significatifs dans ce département.

Les usagers peuvent s'inscrire dans la bibliothèque où ils sont inscrits, auprès du personnel. Il leur est également possible de s'inscrire en ligne, grâce à un formulaire. Le compte est ensuite validé par le personnel de la BDP. Un identifiant et un mot de passe personnels peuvent être fournis. Ce travail de validation, usager par usager et éventuellement ressource par ressource, demande un temps considérable pour le personnel des bibliothèques départementales. L'automatisation des inscriptions peut réduire ce temps de travail mais demande des ajustements sur les portails de ces structures.

L'accès aux ressources s'effectue la majorité du temps directement sur le portail de la BDP. En effet, plusieurs d'entre elles soulignent que la centralisation de l'accès aux ressources numériques sur leur portail permet de réduire la complexité de l'utilisation de ses ressources. Mais d'autres bibliothèques départementales encouragent les bibliothèques partenaires à proposer l'accès sur leur propre portail afin de valoriser cette offre.

La Médiathèque Départementale du Jura propose ces ressources numériques sur un portail distinct : le portail JuMEL, le site du catalogue collectif des bibliothèques du Jura. Les plateformes multicontenus tels que CVS ou Bibliomédia proposent des portails dédiés. L'accès aux ressources peut souvent être effectué directement sur les sites des fournisseurs quand l'inscription a été effectuée.

### **2.1.4. Présentation des ressources numériques**

L'offre de ressources numériques porte différentes appellations suivant les bibliothèques départementales : ressources numériques, bibliothèque numérique, espace numérique, services numériques, la boîte numérique, univers numérique, mallette numérique ou encore ressources en ligne. Le terme de médiathèque numérique est plusieurs fois utilisé mais il porte à confusion car un fournisseur de ressources numériques porte le même nom. Parfois, ces ressources numériques ont un nom inspiré du département de la bibliothèque, comme Media-doo (Médiathèque du Doubs) ou Loiretek.

Le terme employé traduit des représentations différentes et son choix doit être mûrement réfléchi pour faciliter l'accès à l'offre et encourager son utilisation, tout comme la présentation textuelle et visuelle des ressources sur le portail de la BDP. Ainsi, la



Médiathèque Départementale de la Loire présente-t-elle son offre de ressources numériques dès la page d'accueil, grâce à un système de pictogrammes harmonisés et colorés. Chacune des cinq ressources numériques proposées aux usagers fait l'objet d'une présentation textuelle claire et détaillée, avec une vidéo explicative à l'appui.

Le succès de toute offre repose le plus souvent sur une communication adaptée, qui permet grâce à différents moyens de diffuser un message auprès d'un public. Un logotype peut ainsi être créé afin d'identifier le service rapidement, tout comme des supports de communication : affiches, plaquettes, flyers. La Direction des Bibliothèques de la Vendée communique par exemple sur ces ressources numériques dans la brochure de présentation de ses nouvelles acquisitions. En effet, sur certaines couvertures sont apposés des QR codes qui signifient que les livres sont aussi proposés en version numérique.

La plupart des bibliothèques départementales ne proposent les ressources numériques qu'à une partie des bibliothèques de leur réseau. La présence d'une carte interactive des bibliothèques partenaires sur le portail des BDP peut aider l'utilisateur dans sa compréhension de l'offre<sup>12</sup>.

## **2.1.5. Accompagnement des bibliothécaires des réseaux**

### **2.1.5.1 Formation**

Les bibliothécaires interrogés dans l'enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique signalent que « le préalable à la mise en place d'une médiation efficace réside dans le développement d'un plan de formation pour les bibliothécaires eux-mêmes<sup>13</sup> ». En effet, proposer des ressources numériques dans sa bibliothèque suppose des connaissances et des compétences particulières. Le rôle des BDP est d'accompagner ses bibliothèques partenaires dans cette proposition de ressources numériques.

La Direction de la Lecture Publique Loir-et-Cher accompagne ainsi ses bibliothécaires partenaires sur trois rendez-vous obligatoires dans chaque bibliothèque, tout d'abord pour une démonstration et une formation aux matériels, puis pour aider à la mise en place du service. Six mois après le lancement, un troisième rendez-vous permet de faire le point sur l'expérience. Les médiateurs numériques de cette structure peuvent également intervenir dans les bibliothèques pour animer ou former directement le public.

La Bibliothèque Départementale du Vaucluse propose quant à elle un parcours numérique de quatre jours répartis sur plusieurs mois et réalisé par le personnel de la structure dans les locaux de l'établissement. Cette formation de base est obligatoire pour les bibliothèques qui choisissent de proposer à leurs usagers les ressources numériques financées par la BDP et abordent les enjeux du numérique et la présentation des ressources. Ces journées peuvent être complétées par des temps d'approfondissement, qui concernent alors le plus souvent la médiation autour des ressources numériques ou la cohabitation des collections.

Les formations proposées peuvent être très conséquentes, comme l'atteste le plan annuel de la Médiathèque Départementale du Puy-de-Dôme qui a mis en place vingt journées de formation aux enjeux et aux usages numériques en 2013, soit près d'un tiers de leur programme annuel.

---

<sup>12</sup> Voir par exemple le portail de la BDP du Calvados.

<sup>13</sup> Ministère de la Culture et de la Communication. Service du livre et de la lecture, *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique*. 2014. 38 p.

Mais les formations abordées ne concernent pas uniquement les ressources numériques en ligne proposées par les BDP. Des formations peuvent ainsi permettre aux bibliothécaires du réseau de s'approprier une culture numérique générale, grâce à des formations ayant pour thème la découverte d'Internet, des réseaux sociaux ou du langage informatique, la veille, la création de contenus numériques, la création de livres numériques ou encore la présentation d'applications gratuites ou payantes.

### 2.1.5.2 Constitution d'un groupe de travail

Un second groupe de travail peut également être créé après le lancement des ressources numériques par la BDP, avec les bibliothécaires relayant l'offre numérique au sein de leur bibliothèque. Ce groupe de travail est l'occasion de travailler sur des thématiques plus concrètes grâce aux retours d'expériences.

Début 2016, la BDP de la Loire-Atlantique a ainsi lancé un groupe de travail, suite à des échanges ayant eu lieu entre les bibliothécaires de son réseau sur une liste de diffusion. Une première réunion de lancement a permis de définir plusieurs axes pour ce groupe de travail :

- Organisation de formations dans la BDP sur le thème du numérique et de formations plus adaptées sur le territoire pour les bibliothécaires moins à l'aise avec les questions numériques.
- Rencontres trois fois par an du groupe de travail au sein de la BDP afin d'échanger sur des problématiques concrètes, avec des ordres du jour définis à l'avance.
- Création d'un espace collaboratif permettant aux bibliothèques de mutualiser leurs pratiques (documents, animations, outils de communication...).

### 2.1.5.3 Propositions d'outils

La mutualisation des outils et des pratiques permet à chacun d'optimiser son activité, en s'appuyant sur les expériences déjà menées sur le territoire. Des outils collaboratifs peuvent ainsi être proposés par les bibliothèques départementales afin de permettre des échanges autour de la médiation et de l'animation autour des ressources numériques, grâce à des blogs<sup>14</sup>, des wikis ou des espaces de stockages. L'utilisation de ces outils n'est pas toujours évidente pour les bibliothécaires : la bibliothèque départementale peut éventuellement centraliser les expériences. Elle peut aussi fournir des supports d'animation, comme elle l'effectue déjà avec les documents traditionnels.

Fournir des supports de communication est également très intéressant car les bibliothèques disposent peu souvent de compétences dans ce domaine. Ces outils permettent ainsi une certaine autonomie dans la promotion des ressources numériques, et renforcent leur visibilité. La médiathèque départementale de Seine-et-Marne propose ainsi des outils à destination de ses bibliothèques partenaires pour communiquer sur sa plateforme de ressources numériques, Medialib77. Ce kit de communication se compose d'outils pour la communication numérique (logo, visuel, texte de présentation...) et papier (affiche et marque-page). La BDP propose également des DVD fantômes (jaquettes et boîtiers) qui permettent de valoriser dans le rayon DVD les films disponibles sur la plateforme numérique.

De nombreuses bibliothèques départementales utilisent également leurs newsletters pour communiquer sur leurs offres de ressources numériques, ou de façon plus générale pour informer sur l'actualité numérique, comme le réalise la BDP du Bas-Rhin depuis 2010.

---

<sup>14</sup> Outils proposés entre autres par les BDP du Puy-de-Dôme ou de l'Isère.

## 2.2. Les bibliothèques du réseau de la Haute-Vienne

Une enquête a été menée auprès du réseau de bibliothèques du département afin d'alimenter la réflexion sur la mise en place d'une offre numérique. Il s'agissait de réaliser un état des lieux des ressources numériques dans les bibliothèques du réseau et de faire un point sur les besoins des usagers et les attentes des bibliothécaires. La durée du stage ne permettait pas de mener une enquête directement auprès des usagers.

Un questionnaire<sup>15</sup> a donc été envoyé aux bibliothèques du réseau disposant du plus de moyens techniques, humains ou financiers, soit 29 structures. Vingt-sept d'entre elles ont répondu au questionnaire et des entretiens ont été réalisés pour approfondir les questions auprès de neuf bibliothèques du réseau.

Toutes les bibliothèques interrogées proposent un accès internet, en wifi, sur des postes informatiques ou les deux. La grande majorité d'entre elles précisent déjà utiliser des ressources numériques à titre professionnel ou à titre privé, ce qui témoigne de l'intérêt des professionnels pour ces questions.

L'offre de ressources numériques de la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges a également été étudiée et l'expérience s'avère très intéressante. Cette bibliothèque n'appartient cependant pas au réseau de la BDP de la Haute-Vienne : son analyse est donc disponible en annexe 8.

### 2.2.1. Expérience du réseau dans une offre de ressources numériques

#### 2.2.1.1 Offre documentaire en ligne

Au moins deux bibliothèques du département proposent une offre documentaire numérique en ligne, celles de Panazol et de Rochechouart<sup>16</sup>.

Parmi elles, seule la bibliothèque de Panazol propose des ressources numériques en ligne commerciales. La proposition de ressources numériques aux usagers a été envisagée dès la rédaction du projet d'établissement de cette nouvelle bibliothèque, construite en 2012. Plusieurs ressources numériques ont alors été proposées au public, dont certaines uniquement au sein de la bibliothèque.

Les ressources numériques proposées sont réévaluées chaque année afin de faire le point sur leur utilisation et leur coût. Des ressources coûteuses et peu consultées ont été supprimées (Lekiosk et Professeur Cyclope<sup>17</sup>). Aujourd'hui, le budget des ressources numériques est d'environ 3 000 € et l'accent est mis sur l'autoformation et la jeunesse. La consultation des ressources reste malgré tout plutôt insatisfaisante, même si les retours des

---

<sup>15</sup> Les questions sont disponibles en annexe 5.

<sup>16</sup> La première question du questionnaire portait sur la proposition ou non aux usagers d'une offre de ressources numériques par les bibliothèques. Malheureusement, la question a été mal posée, et donc mal comprise par certains bibliothécaires qui ne savaient pas si les applications et les livres numériques devaient être ou non compris dans l'intitulé « ressources numériques en ligne ou en téléchargement ». Cela démontre le problème de la définition et de la compréhension des ressources numériques. Les résultats ont donc été recoupés avec la connaissance que le personnel de la BDP possède du réseau, mais des erreurs sont possibles. Les prochaines conclusions de l'évaluation annuelle de l'activité des bibliothèques demandée par le Service du Livre et de la Lecture permettront de compléter ces données.

<sup>17</sup> Ressources offrant respectivement de la presse et de la bande dessinée.

usagers sont globalement positifs. Dans l'année à venir, une attention particulière va être portée sur la communication et la médiation de ces ressources.

L'expérience de la bibliothèque de Nexon est également très intéressante et significative. En effet, cette structure a proposé des ressources numériques en ligne commerciales dès l'ouverture de la bibliothèque, également en 2012, mais les a depuis suspendu. Quatre ressources étaient alors proposées : trois ressources jeunesse et l'encyclopédie Universalis. L'offre n'a malheureusement pas rencontré de succès. Probablement lancée trop tôt, la communication autour de ces ressources n'a pas été assez conséquente et par manque de temps, aucune animation n'a pu être organisée. Par ailleurs, il a été constaté que les enfants semblaient plus intéressés par les offres gratuites que par les ressources numériques payantes proposées au sein de la bibliothèque. De plus, l'offre n'était proposée que sur place, ce qui d'après les bibliothécaires a constitué un frein au succès de ces ressources.

L'expérience de ces deux bibliothèques confirme donc l'importance de la médiation et d'une proposition de ressources accessibles à distance.

### **2.2.1.2 Tablettes et liseuses**

L'expérience autour des tablettes et des applications semble être beaucoup plus réussie. En effet, au moins neuf bibliothèques du réseau proposent des tablettes avec des applications<sup>18</sup>. D'un point de vue technique, les tablettes semblent plus faciles à gérer pour les bibliothécaires. En effet, l'investissement est réalisé lors de l'achat de l'application, et après l'installation de celle-ci, l'utilisation est possible par tous les usagers. De plus, excepté l'achat de la tablette, le coût des applications est relativement faible. Les tablettes et applications rencontrent un vif succès auprès des enfants et des scolaires, mais peu auprès des adultes qui considèrent la tablette comme un outil très personnel. De plus, les bibliothécaires constatent que la tablette s'est démocratisée dans les foyers et qu'elle n'a plus l'effet de nouveauté. Les applications sont majoritairement proposées pour les jeunes usagers : il s'agit d'applications culturelles, éducatives ou ludiques. La proposition est portée sur les applications payantes que les usagers n'achètent pas forcément sur leur propre tablette. Il peut être intéressant de combiner des applications et des ressources numériques en ligne, ou des applications et des périodiques papiers. Diverses animations sont proposées par les bibliothécaires : ateliers avec les scolaires, avec ou sans manipulation des enfants, utilisation de web documentaire avec les scolaires, ateliers de découverte parents-enfants ou encore ateliers en partenariat avec d'autres structures culturelles.

Au moins deux bibliothèques<sup>19</sup> proposent des liseuses avec une sélection de livres numériques libres de droit et donc gratuits. Ces liseuses ont été majoritairement utilisées à leur lancement, principalement par des grands lecteurs qui ont testé ce nouveau support par curiosité. Ces derniers signalent avant tout leur intérêt pour les nouveautés littéraires.

### **2.2.2. Enjeux d'une offre de ressources numériques en bibliothèque**

La grande majorité des bibliothèques du réseau ne proposent pas de ressources numériques à leurs usagers. Les raisons invoquées sont le manque de budget, de temps, de connaissances et de compétences dans le domaine. Le manque de personnel et l'absence

---

<sup>18</sup> Bibliothèques municipales ou intercommunales de Rilhac-Rancon, Saint-Yrieix, Panazol, Meuzac, Rochechouart, Mont de Chalus, Verneuil-Sur-Vienne, Nexon et Brame-benaize.

<sup>19</sup> Bibliothèques de Condat et de Feytiat.

de demande de la part des usagers sont également signalés. Des réflexions sont cependant en cours dans quelques bibliothèques, concernant les ressources numériques en ligne ou les tablettes.

Parmi les bibliothèques n'offrant pas de ressources numériques, dix-huit d'entre elles estiment qu'il serait intéressant d'en proposer à leurs usagers et évoquent plusieurs raisons :

- Favoriser l'accès aux nouvelles technologies à tous, informer des possibilités du numérique et ainsi réduire la fracture numérique.
- Diversifier et compléter l'offre documentaire en offrant un service supplémentaire.
- Attirer de nouveaux usagers en bibliothèque, en particulier adolescent.
- Créer des passerelles entre ressources numériques et ressources physiques.
- Faire évoluer la bibliothèque, donner une image de modernité.

Plusieurs bibliothèques soulignent que la mise en place de ressources numériques implique un fort engagement du personnel et un véritable accompagnement sous peine de voir ces ressources sous-utilisées.

Les bibliothèques réticentes à proposer des ressources numériques évoquent que ces ressources ne sont pas demandées par leurs usagers. Certaines bibliothèques signalent la moyenne d'âge élevée de leurs usagers qui peut être un frein à l'utilisation des ressources.

### **2.2.3. Souhaits des usagers et des bibliothécaires sur le contenu**

La majorité des bibliothèques signalent qu'elles n'ont pas de demande de la part de leurs usagers, mais de nombreuses bibliothèques rappellent que leurs lecteurs ne connaissent pas forcément les ressources numériques et que l'offre crée la demande. Les quelques demandes exprimées par des usagers concernent les nouveautés en livres numériques et en autoformation, en particulier pour du soutien scolaire. Des usagers ont notamment été renvoyés vers l'offre numérique d'autoformation de la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges, dont l'inscription est désormais payante pour les habitants hors Limoges.

Le questionnaire proposait aux bibliothécaires de choisir les contenus qu'ils souhaitent proposer à leurs usagers : tous les contenus sont plébiscités à un fort niveau et aucun d'entre eux ne se détache réellement. En effet, plus l'offre numérique sera riche et complète, plus les bibliothécaires pourront répondre aux demandes des usagers.

Quelques précisions ont néanmoins été apportées par les bibliothécaires. Le livre numérique semble ainsi être intéressant pour les nouveautés, pour les périodes de vacances et pour les personnes âgées (pour leur permettre d'adapter la taille du texte). Les livres lus en format numérique sont également évoqués, ainsi que la bande dessinée numérique, avec l'idée d'inciter ainsi les adolescents à fréquenter la bibliothèque. L'autoformation serait très utile pour les usagers rencontrant d'importantes difficultés en informatique ou en bureautique et cette offre permettrait de cesser l'achat de livres sur des logiciels rapidement obsolètes. La presse numérique offrirait un complément de l'offre papier, surtout pour les quotidiens ; la lecture sur tablette semble très appropriée pour ce type de contenu. La musique permettrait de relancer la consommation de ce secteur, qui semble être en baisse dans de nombreuses bibliothèques. Une offre de vidéo numérique semble très intéressante pour les usagers mais nécessiterait des explications sur l'aspect technique. Une proposition de ressources numériques gratuites intéresse la plupart des bibliothèques, en particulier pour les bibliothécaires qui n'ont pas le temps d'effectuer la veille nécessaire pour découvrir des ressources dignes d'intérêt.

#### **2.2.4. Attentes des bibliothécaires vis-à-vis de la BDP de la Haute-Vienne**

Vingt-quatre bibliothèques sont intéressées par la mutualisation des ressources numériques au niveau du département, dont le coordonnateur serait la BDP. Quinze structures accepteraient de participer financièrement à cette offre, même si la question doit être présentée à la tutelle. Une cotisation en fonction du nombre de ressources numériques choisies et des moyens de la collectivité, ainsi que la mise en place d'une convention spécifique sont évoquées.

La mutualisation des ressources est donc l'une des attentes principales des bibliothèques. Il s'agit avant tout pour la BDP d'être le coordinateur d'une offre de ressources numériques, en partie ou complètement financée par cette structure.

La formation aux ressources numériques a été signalée à plusieurs reprises, mais le contenu souhaité dépend des bibliothèques et de leur niveau de connaissance du sujet. Il peut s'agir de formations sur des problématiques très pointues ou bien d'un panorama assez général. Certains bibliothécaires ont déjà effectué des formations sur le sujet, en particulier au CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) mais les connaissances acquises nécessitent une actualisation. Une aide technique est également signalée, en particulier sur le livre numérique.

Les bibliothécaires signalent leur intérêt pour des outils facilitant le travail, même si les attentes sont encore une fois différentes pour chacun d'entre eux : conseil sur les ressources numériques, fiches pratiques pour les animations, proposition d'expositions virtuelles ou d'outils pour communiquer sur les ressources numériques gratuites auprès des usagers...

Des réunions physiques sont également évoquées, avec des disponibilités et des attentes différentes. Il peut s'agir de partager les expériences ou bien de tester des ressources, en groupe, à raison d'une ou deux rencontres par an, ou bien lors des échanges effectués au sein de la BDP.

De façon générale, les bibliothécaires du réseau attendent un réel positionnement de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne au sujet d'une offre de ressources numériques.



### 3. Propositions

Le travail de recherche précédemment réalisé a permis de confirmer l'intérêt des bibliothécaires du département pour une proposition de ressources numérique à leurs usagers. Plusieurs pistes de travail ou de réflexion ont donc été élaborées dans ce sens et pourront être portées par le personnel de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne.

#### 3.1. Propositions de montage financier

Le lancement d'une offre de ressources documentaires numériques commerciales sera tout d'abord conditionné par le budget accordé au projet. En s'appuyant sur les données récoltées auprès des BDP, trois propositions de montage financier ont été créées. Ces budgets correspondent à des modalités d'accès réalistes, et comme précisé dans les remarques, permettent de proposer des ressources numériques à un nombre plus ou moins élevé d'usagers.

	N°1	N°2	N°3	
Financement	BDP de la Haute-Vienne	BDP de la Haute-Vienne et bibliothèques volontaires du réseau	BDP de la Haute-Vienne	
Participation BDP	10 000 € à 20 000 €	20 000 € à 40 000 €	40 000 € à 70 000 €	
Participation bibliothèques volontaires	-	20000 € à 50000 €	-	
Budget total	10 000 € à 20 000 €	60 000 € à 70 000 €	40 000 € à 70 000 €	
Participation réseau	-	0,05 à 0,20 € par habitant / par ressource	-	
Nombre de ressources	1 à 3	4 à 7	4 à 7	
Bénéficiaires	Totalité des bibliothèques du réseau (sous réserve de certains critères)	Quelques bibliothèques	BDP + Bibliothèques qui participent au financement	Totalité des bibliothèques du réseau (sous réserve de certains critères)
Remarques	Tous les usagers du réseau potentiellement accéder à l'offre, mais le budget ne permet pas de proposer suffisamment d'accès pour tous.	Une partie seulement des usagers du réseau peut accéder à l'offre et le nombre d'accès est suffisant.	Seuls les usagers des bibliothèques participantes peuvent accéder aux ressources numériques.	Le budget permet de proposer un nombre satisfaisant d'accès pour l'ensemble du réseau.
Exemples de BDP	BDP de l'Ardèche BDP de l'Isère	BDP du Calvados BDP de la Manche BDP de l'Indre-et-Loire BDP du Jura	BDP Loire-Atlantique	

Voici à titre d'exemples des tarifs pour des accès à distance, donnés par quatre fournisseurs.

- Médiathèque numérique (offre de vidéos numériques) : en comparant le nombre d'utilisateurs de la BDP de la Haute-Vienne (33 000 usagers) avec des bibliothèques de taille similaire, le fournisseur conseille d'opter pour la première année pour un forfait de 3 500 visionnages. Le coût de ce forfait pour une année comprend les frais de mise en place (facturés uniquement la première année), l'achat de visionnage, les frais des droits des programmes, les frais techniques, les frais de maintenance, le support technique pour les abonnés, le suivi et les statistiques. Le total s'élève environ à 11 500 € TTC.
- Vodeclis (offre d'autoformation en ligne) : pour une population à desservir entre 25 000 et 100 000 habitants, le tarif annuel s'élève à 3 500 € HT ; pour une population à desservir de plus de 100 000 habitants, il s'élève à 6 000 € HT. Ces tarifs comprennent un accès illimité à l'offre pour tout usager inscrit.
- LeKiosk (offre de presse numérique) : pour un accès à distance, le prix annuel pour 10 000 consultations équivaut environ à 8 700 € TTC.
- MusicMe (offre numérique de musique en streaming) : la création de 500 comptes est facturée 7 000 €, auquel doit être rajouté le coût de la mise en place et de la personnalisation de la plateforme (500 €).

La proposition n°2 nécessite la réalisation d'une convention de financement et fonctionnera plus ou moins comme le groupement d'achat de produits destinés à l'équipement déjà en cours au sein de la BDP. Cette dernière sera l'intermédiaire entre les fournisseurs et les bibliothèques du réseau. Comme vu précédemment, au moins quinze bibliothèques estiment que leur commune pourrait participer financièrement à l'offre de ressources numériques.

Suivant le montage financier choisi par le Conseil Départemental de la Haute-Vienne et l'échéance défini, un calendrier de mise en œuvre pourra être conçu de façon précise. Une proposition d'étapes a été élaborée et est disponible en annexe 9, ainsi qu'un exemple de grille d'évaluation de ressources numériques en annexe 10.

### 3.2. Assurer le succès des ressources numériques en bibliothèque

Développer des services et des collections dématérialisées est un engagement politique et financier, mais le succès d'une telle offre repose avant tout sur l'implication des bibliothécaires et dans la mise en place de plusieurs outils. La médiation numérique est en effet l'un des aspects les plus importants dans le développement d'une offre numérique en bibliothèque. Sylvère Mercier, sur son blog Bibliobsession, la définit ainsi :

*La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire<sup>20</sup>.*

Si le choix des ressources numériques est lié au budget accordé, la réflexion sur la médiation peut être amorcée bien avant leur sélection. Quelques pistes sont évoquées ci-dessous.

<sup>20</sup> MERCIER Sylvère. *Médiation numérique, une définition* [en ligne]. 2010. Disponible sur : < <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/> > (consulté le 19.01.2016)

### 3.2.1. Informer les usagers

La plupart des usagers ne connaissent pas les ressources numériques qui peuvent être proposées en bibliothèque. Tous les bibliothécaires, employés et bénévoles, doivent donc être capables d'informer au minimum les usagers sur les offres proposées, de façon claire et simple, avec des termes faciles à comprendre. Les avantages et la richesse de l'offre doivent être évoqués avant les contraintes techniques et technologiques. Ces dernières pourront être prises en charge si besoin par les personnels dédiés aux ressources numériques.

### 3.2.2. Signaler au catalogue

Dans la mesure du possible, les collections numériques doivent être signalées sur les catalogues publics des bibliothèques, grâce à l'intégration de notices dédiées. La recherche fédérée permettra en outre de regrouper sous une interface unique l'ensemble des résultats d'une recherche pour des ressources numériques. Il est également judicieux de signaler la disponibilité du format numérique sur la notice d'une ressource physique. Le signalement peut constituer une difficulté car les notices ou les métadonnées ne sont pas toujours fournies par les prestataires ou sont de mauvaise qualité. Parfois, le SIGB (système intégré de gestion de bibliothèque) ne permet pas cette intégration. La communication sur le portail peut alors se substituer au signalement.

### 3.2.3. Améliorer la visibilité à distance

Des services peuvent être associés au signalement des ressources afin de favoriser leur visibilité, comme des alertes (flux RSS, alertes mail) ou des fonctionnalités de partage (commentaires et notations des usagers, réseaux sociaux). Cette mise en place de ressources numériques peut en outre être l'occasion de créer ou de repenser le portail en ligne, en tenant compte des profils des usagers, avec des interfaces plus simples et plus intuitives. Comme vu plus haut, l'accès aux ressources numériques, et donc la visibilité, seront facilités par une authentification unique. Développer des versions mobiles du catalogue (application ou catalogue en responsive design<sup>21</sup>) permettra également de favoriser la visibilité de ces ressources. Il peut également être judicieux de faciliter l'inscription à distance au service, pour les usagers qui se déplacent peu en bibliothèque.

### 3.2.4. Matérialiser l'immatériel

L'immatérialité des ressources numériques constitue une vraie difficulté pour les bibliothécaires. Il est donc indispensable de les rendre visibles en bibliothèque en créant des passerelles entre l'espace physique de la bibliothèque et les ressources numériques, en « rematérialisant les documents dématérialisés ». Cette matérialisation doit être adaptée aux besoins et aux usages du public et peut être réalisée dans différents lieux (accueil, rayons, tables, etc.). Plusieurs solutions sont déjà proposées dans de nombreuses bibliothèques :

- Affichettes reprenant la couverture d'e-book à placer sur des présentoirs.
- QR code à placer dans les rayons, à l'accueil, sur des affiches (gratuit et rapide à générer, mais limité aux personnes équipées d'une tablette ou d'un smartphone).
- Signalétiques à côté des postes informatiques.
- Indication de l'existence de la version numérique sur les exemplaires physiques.
- Fantômes pour présenter une ressource empruntée mais disponible en numérique.

---

<sup>21</sup> Conception d'un site qui permet une expérience de consultation confortable sur tous les supports (poste informatique, tablette, smartphone).

- E-books matérialisés sous la forme de cubes de couleur de différentes tailles.
- Catalogue papier des ressources numériques proposées par la bibliothèque.

### 3.2.5. Valoriser les collections

Afin de faire vivre les collections numériques et pour maintenir l'intérêt des usagers, il est nécessaire de valoriser les ressources numériques. Présenter les nouvelles acquisitions et les nouvelles ressources à l'intérieur des offres est également indispensable. Plusieurs outils peuvent être déployés :

- Proposition de coups de coeurs par les bibliothécaires.
- Sélections documentaires thématiques.
- Expositions virtuelles comprenant différents types de ressources.
- Rédaction de chroniques.

### 3.2.6. Communiquer sur le service

La communication est essentielle pour que les usagers aient connaissance de cette nouvelle offre. Une véritable stratégie de communication peut ainsi être élaborée en partenariat avec le service communication du Conseil Départemental de la Haute-Vienne. Cette communication doit être effectuée à différentes occasions : lancement des ressources, évolution des offres, lors de la communication générale des bibliothèques... Des dossiers de presse, des articles dans la presse locale, voire des conférences de presse pourront ainsi être imaginés pour le lancement de l'offre.

Mathieu Noblet, dans un article dédié à la médiation des ressources numériques, signale que la communication des ressources numériques doit être adaptée à son public. Les « digital natives » seront ainsi plus sensibles à une communication web : il est donc conseillé de recourir à l'usage des emails et des réseaux sociaux. Le propre des réseaux sociaux est l'interaction avec les usagers ; il ne faudra donc pas hésiter à publier des informations très régulièrement. Le public senior sera quant à lui plus concerné par les supports de communication traditionnels, comme le journal local.

Les moyens de communication plus informels ne doivent pas être oubliés : la communication interpersonnelle est incontournable et le bouche-à-oreille est sans doute la méthode la plus efficace pour diffuser l'information d'usager en usager.

### 3.2.7. Former les usagers

Certains usagers ne seront pas autonomes dans la découverte des ressources numériques et auront besoin d'être guidés et formés. Le rôle des bibliothécaires sera alors de les accompagner, de diverses façons :

- Documentation papier courte et didactique.
- Ressources pédagogiques en ligne (tutoriels, vidéos didactiques...).
- Rendez-vous et accompagnement individualisés.
- Ateliers de présentation et de démonstration.
- Ateliers de familiarisation et d'installation sur les terminaux des usagers.

### 3.2.8. Proposer des activités

Faire vivre les ressources numériques en bibliothèque nécessite également de proposer des animations pour les usagers. Des cafés numériques peuvent ainsi être organisées entre les

usagers et les bibliothécaires, afin d'échanger sur les dernières consultations de ressources numériques. Des conférences pourraient être envisagées sur la thématique générale du numérique, et pourrait permettre de créer des liens avec les ressources numériques proposées en bibliothèque. Promouvoir ces activités et en faire le bilan est indispensable.

### **3.3. Offre complémentaire**

En complément d'une offre de ressources numériques commerciales, le rôle des BDP consiste également à repérer, signaler et valoriser les contenus gratuits les plus pertinents à leurs bibliothécaires et aux usagers. L'enquête a démontré qu'il s'agissait d'une attente de plusieurs professionnels du réseau et que la majorité des BDP proposent ce service.

Proposer simplement des liens vers des ressources numériques gratuites sur le site de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne semble dénué d'intérêt. La présentation de ces ressources doit donc être enrichie, afin d'en valoriser le contenu.

Comme nous le verrons dans la suite, quelques ressources numériques gratuites ont déjà été proposées sur le portail documentaire, mais aucune réelle politique documentaire n'a été définie pour ces ressources numériques gratuites. Il est absolument nécessaire de formaliser les objectifs d'une telle offre.

#### **3.3.1. Sélection de sites validés**

Des ressources documentaires numériques gratuites de grande qualité sont disponibles sur Internet et peuvent aisément être relayées par les bibliothèques. Il s'agit majoritairement de ressources développées et portées par des institutions, des bibliothèques ou par des professionnels du secteur culturel. Ces contenus constituent un patrimoine culturel immatériel et leur valorisation dans les bibliothèques permet de proposer une offre plus riche et plus diversifiée aux usagers.

La BDP de la Haute-Vienne peut ainsi envisager de proposer dès la page d'accueil une sélection de sites validés par l'ensemble du personnel pour la richesse de leur contenu. Ces ressources, souvent connues des professionnels, mais peu du grand public, seront accompagnées d'un court texte descriptif valorisant leurs qualités. Les ressources suivantes peuvent par exemple être proposées :

- Gallica : la Bibliothèque Nationale de France propose l'une des plus importantes bibliothèques patrimoniales et encyclopédiques numériques. Gallica met à disposition gratuitement tous types de documents : imprimés, manuscrits, documents sonores, photographies, cartes et plans.
- eBookennBib : cet espace dédié aux livres numériques du domaine public et sous Creative Commons propose des packs de livres numériques thématiques gratuits.
- FUN : France Université Numérique est une plate-forme nationale qui propose une sélection de MOOC (cours en ligne ouvert et massif) gratuits, ouverts à tous et portés par des établissements d'enseignement supérieur.
- Littérature audio.com : ce site est constitué d'un vaste catalogue de livres audio gratuits, enregistrés grâce à une communauté d'internautes bénévoles. L'association qui l'a créé a pour objectif de faciliter l'accès de tous à la littérature.
- Ziklibrenbib : ce blog collaboratif porté par des bibliothécaires propose des sélections régulières de musique en libre diffusion, accompagnées de courtes chroniques et d'un morceau en écoute.

- Eurekaï : 180 bibliothécaires formés à la recherche documentaire participent à ce service de questions-réponses en ligne. Une réponse est apportée gratuitement en moins de 72 heures aux internautes.

### 3.3.2. Chroniques numériques

La BDP de la Haute-Vienne propose sur son portail documentaire des chroniques de documents traditionnels. Deux chroniques sont mises en ligne chaque semaine et sont accessibles à tous via le carrousel d'accueil du site. Elles sont également disponibles sur le site du Conseil Départemental de la Haute-Vienne. Chaque membre du personnel de la BDP peut proposer des chroniques. Celles-ci sont validées par Marianne Peyronnet et mises en ligne par Lionel Bussière. Marc Guillerot rattache les chroniques aux notices dans le catalogue Aloès. Quelques consignes doivent être respectées, en particulier rédiger 500 mots maximum et proposer des chroniques positives et des découvertes. Dix chroniques sont archivées toutes les cinq semaines dans l'onglet « ressources », et sont regroupées dans une page portant l'appellation « Chroniques » suivie d'un numéro.

Une unique chronique a déjà été rédigée sur une ressource numérique gratuite, le site web « La revue des ressources ». Cette pratique pourrait être développée : des « découvertes numériques » pourraient ainsi être proposées aux côtés des « perles cinématographiques », des « suggestions littéraires » et des « nouveautés musicales ». Les applications gratuites peuvent également être chroniquées, en particulier adulte. En effet, il a été signalé à plusieurs reprises lors des entretiens avec les bibliothécaires que les avis sur les applications jeunesse sont plus faciles à trouver que les applications adultes.

L'objectif d'une chronique sur des ressources numériques est entre autre de témoigner de la spécificité du numérique, et de mettre en avant l'interactivité, la navigation et la multisensorialité liées au support<sup>22</sup>. Des libellés pourraient être associés aux chroniques (support, genre, type, public...) afin de faciliter la navigation entre celles-ci : les découvertes sur tous les supports seraient ainsi favorisées. Il ne semble malheureusement pas possible pour l'instant de créer des libellés sur le portail Ermès.

Au-delà de l'intérêt évident de proposer des ressources numériques gratuites en bibliothèque, quelques problématiques apparaissent. Ces ressources demandent un travail particulier car elles nécessitent d'effectuer une maintenance et un suivi réguliers des liens, afin de vérifier si la ressource existe toujours et si le contenu a évolué.

### 3.3.3. Dossiers thématiques

Quelques dossiers thématiques ont déjà été proposés sur le portail documentaire de la Bibliothèque Départementale de la Haute-Vienne, comme la bibliographie sur le western. Il serait intéressant d'appliquer la même démarche pour les ressources numériques gratuites et de proposer des sélections thématiques, afin d'aller encore plus loin dans la valorisation et la médiation des ressources numériques gratuites. Ces sélections pourront en effet devenir des outils d'animation pour les bibliothécaires du réseau. Ces dossiers peuvent par exemple avoir pour thème des ouvrages libres de droit, des chaînes youtube ou des ressources d'apprentissage.

---

<sup>22</sup> Un exemple de chronique d'application est proposé en annexe 11.



L'objectif final est de rassembler sous ces sélections des documents traditionnels, des ressources numériques commerciales proposées par la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne et des ressources numériques gratuites.

#### **3.3.4. Notices**

Quelques notices de ressources numériques gratuites, majoritairement professionnelles, ont déjà été créées et sont accessibles sur le catalogue public de la BDP. Un lien vers le site est intégré à la notice. Il semble intéressant de créer des notices pour chaque site web chroniqué et de les rattacher aux chroniques. La création de notice pour les applications semble gênante, car l'utilisateur n'aura pas accès directement à la ressource, cette dernière nécessitant un téléchargement sur tablette ou sur smartphone.

#### **3.3.5. Supports de communication**

Des supports de communication peuvent également être créés à destination des bibliothèques du réseau afin de leur permettre de valoriser auprès de leurs usagers ces ressources numériques gratuites. La question de la charte graphique, de la création de ces documents ou encore des bénéficiaires de ce service sera à éclaircir ultérieurement.

Des supports physiques peuvent être proposés, tels que des flyers, des affiches, des catalogues d'applications gratuites, et reprendront les ressources numériques gratuites chroniquées par les bibliothécaires de la BDP. Un système de QR code peut y être intégré afin d'accéder aux ressources numériques<sup>23</sup>.

Des supports de communication numériques peuvent également être proposés par la BDP de la Haute-Vienne, sous forme d'une newsletter, d'un PDF, voire d'un EPUB. L'envoi de ces documents aux bibliothécaires peut être réalisé à une fréquence régulière et pourrait contenir les dernières chroniques rédigées.

#### **3.3.6. Bibliobox**

La Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne peut enfin proposer à l'ensemble des bibliothèques de son réseau un dispositif appelé Bibliobox<sup>24</sup>. Cet outil nomade de partage de ressources numériques, le plus souvent gratuites (œuvres appartenant au domaine public, libres de droits ou proposé en Creative Commons<sup>25</sup>) permet de partager des types de contenus variés (livres électroniques, vidéos, musique, logiciels, photos, création locale, etc.). Le dispositif est techniquement assez simple et ne nécessite pas de connexion internet. La Bibliobox fonctionne en effet grâce à un routeur et à une clé USB. Pour accéder aux ressources, il est nécessaire de disposer d'un appareil capable de se connecter au réseau wifi généré par le routeur. Un gestionnaire de bibliothèque numérique est nécessaire pour gérer l'interface de consultation.

Les Bibliobox constituent un moyen supplémentaire de matérialiser dans la bibliothèque l'accès à des ressources numériques libres. Des Bibliobox thématiques peuvent aussi être envisagées et être utilisées dans le cadre d'animations, d'expositions ou encore d'ateliers.

---

<sup>23</sup> Une proposition de flyer est disponible en annexe 12.

<sup>24</sup> Dispositif créé par Jason Griffey.

<sup>25</sup> Les licences Creative Commons sont fondées sur le droit d'auteur et favorisent la mise à disposition gratuites de documents ou d'œuvres en ligne : textes, photos, musique, ressources pédagogiques... Ces licences facilitent l'utilisation et l'exploitation des créations selon une combinaison d'usages.

## Conclusion

---

Avec l'apparition des outils technologiques et la multiplication des ressources documentaires, les bibliothèques sont devenues progressivement hybrides et donnent dorénavant accès à l'immense diversité des ressources disponibles, qu'elles soient physiques ou numériques, payantes ou gratuites. A cet égard, la proposition aux usagers des ressources documentaires numériques par la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne apparaît réellement incontournable. L'appropriation de ces outils numériques permettra de renforcer ce service public, en particulier dans une optique de développement territorial et d'inclusion numérique.

Le travail réalisé lors de ce stage offre quelques éléments de réflexion et pistes de travail pour les bibliothécaires de la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne, mais la poursuite d'un tel projet demande encore un travail considérable afin de proposer l'offre la plus adaptée au territoire. L'enquête réalisée témoigne surtout de l'importance des moyens accordés à un tel projet : les ressources numériques requièrent d'importantes ressources financières et humaines.

Une analyse encore plus précise des besoins et attentes des usagers et des expériences des autres bibliothèques départementales de prêt sera alors possible. Une politique documentaire pourra ensuite être formalisée afin de proposer aux usagers les contenus les plus pertinents. L'étude et la négociation des offres de ressources numériques constitueront une partie non négligeable du travail, en attendant une évolution des offres et des modèles économiques. L'investissement de chaque bibliothécaire sera indispensable, en particulier pour la médiation autour de ces ressources documentaires numériques, qu'elle soit effectuée physiquement ou à distance. Cela implique de donner un accès lisible à ces ressources, de les contextualiser et de les présenter.

Dans une phase de bouleversement économique et territorial, la mutualisation représente ainsi un enjeu incontournable pour les bibliothèques départementales de prêt. Leur rôle est plus que jamais d'imaginer et de proposer des outils de partage et d'animation, aux bibliothécaires du réseau et aux usagers.



## Références bibliographiques

---

AVERTY Chloé. CAUSSE-GUIMBARD Maryse (dir.). *Pourquoi, comment : les iPads à la médiathèque de Panazol*. Rapport de stage, Licence professionnelle Métiers des bibliothèques et de la documentation. Limoges : Université de Limoges, 2013. 49 p.

Association des Bibliothécaires de France, *Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques*, 2015 . 7 p.

AudiPresse. *ONE 2014/2015, l'audience de la Presse en France*. 2015. 20 p.

BARRON Géraldine, LE GOFF-JANTON Pauline. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2014. 184 p. (La boîte à outils, n°29)

BERNARD Alice. JOUSSELIN Marie-Luce (dir.). *L'offre numérique à la BFM de Limoges : mise en place et valorisation d'une bibliothèque numérique*. Rapport de stage, Licence professionnelle Métiers des bibliothèques et de la documentation. Limoges : Université de Limoges, 2009. 51 p.

BOULLIER Dominique, CREPEL Maxime. *Pratiques de lecture et d'achat de livres numériques*. Paris, France : Le Motif. 2013. 114 p.

CASSELY Jean-Laurent. *La fracture numérique existe aussi chez les « digital natives »* [en ligne]. Paris : Slate. Disponible sur : < [www.slate.fr/story/96995/fracture-numerique-existe-aussi-digital-natives](http://www.slate.fr/story/96995/fracture-numerique-existe-aussi-digital-natives) > (consulté le 28.02.2016)

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie. *Baromètre du numérique, édition 2015*. Paris, 2015. 170 p.

Centre National du cinéma et de l'image animée. *Le marché de la vidéo en 2014*. 2015. 69 p.

Département de la Haute-Vienne, *Plan de développement de la lecture publique 2008-2010*. Limoges, 2009.

DUJOL Lionel. *Une offre de ressources numériques en bibliothèque est avant tout le choix de bibliothécaires avertis*. Disponible sur : < <https://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/05/30/une-offre-de-ressources-numeriques-en-bibliotheque-est-avant-tout-le-choix-de-bibliothe-caires-avertis> > (consulté le 28.02.2016)

HEURTEM Véronique. « Prêt numérique – Episode 2, le réveil de la force ». *Livre Hebdo*, 2016, N°1071, p. 26-28.

HULIN Timothée, EPREN Benoit (dir.). *Terminaux mobiles et bibliothèques : quelles opportunités, quelles perspectives ?* 119 p. Mémoire d'études, Conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2013.

IDATE Consulting, *Étude sur l'offre commerciale de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique*. Paris, Service du Livre et de la Lecture, 2013. 79 p.

Inspection Générale des Bibliothèques. *Les Bibliothèques départementales de prêt : indispensables autrement*. Paris, Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 2013. 345 p. (Rapport IGB n° 2013-007)

MERCIER Sylvère. *Médiation numérique, une définition* [en ligne]. 2010. Disponible sur : < <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition> > (consulté le 19.01.2016)

Ministère de la Culture et de la Communication. *Éléments d'évaluation du dispositif Prêt numérique en bibliothèque*. Paris, 2016. 18 p.

Ministère de la Culture et de la Communication. Service du Livre et de la Lecture, *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique*. Paris, 2014. 38 p.

Ministère de la Culture et de la Communication. *Recommandations pour une diffusion du livre numérique par les bibliothèques publiques*. 2014. 6 p.

NOBLET Mathieu, *Réussir la médiation autour des ressources numériques* [en ligne].

Levallois-Perret : Vodeclit, 2016. Disponible sur :

< <http://blog.vodeclit.com/2015/04/30/reussir-la-mediation-autour-des-ressources-numeriques> > (consulté le 28.02.2016)

OUALI-SEON Hélène, VILLENET-HAMEL Mélanie (dir.). *Les ressources numériques en BDP : évolution ou révolution ?*. 93 p. Mémoire d'études, Conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2012.

SERVET Mathilde, DESRICHARD Yves (dir.). *Les bibliothèques troisième lieu*. 83p. Mémoire d'études, Conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2009.

SNEP. *Bilan 2015 du marché de la musique enregistrée*. 2015. 19 p.

SOUAL Laurent. « Débuts difficiles du livre numérique en bibliothèque ». *Archimag*, 2015, N°283, p. 14.

TUR Alexandre, DIALLO Malik (dir.), *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique*, 137 p. Mémoire d'études, Conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2015.

VILLENET-HAMEL Mélanie. « L'Université Populaire du Numérique de la BDP de l'Hérault ». *Voyelles, La lettre du réseau départemental*, 2012, N°26, p. 3-5

Vodeclit. *Les ressources numériques dans les bibliothèques en 2014*. 20 p. (Enquête annuelle)

WAHNICH Stéphane. *Paysage et avenir des bibliothèques départementales de prêt* [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010. Disponible sur: < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0020-004> > (consulté le 27.02.2016).

WEINANE Louise, JOUSSELIN Marie-Luce (dir.). *Les nouveaux supports d'information : évaluation et développement de la bibliothèque numérique et réflexion sur la mise en place d'un prêt de liseuses à la Bibliothèque francophone multimédia*. Rapport de stage, Licence professionnelle Métiers des bibliothèques et de la documentation. Limoges : Université de Limoges, 2011. 62 p.

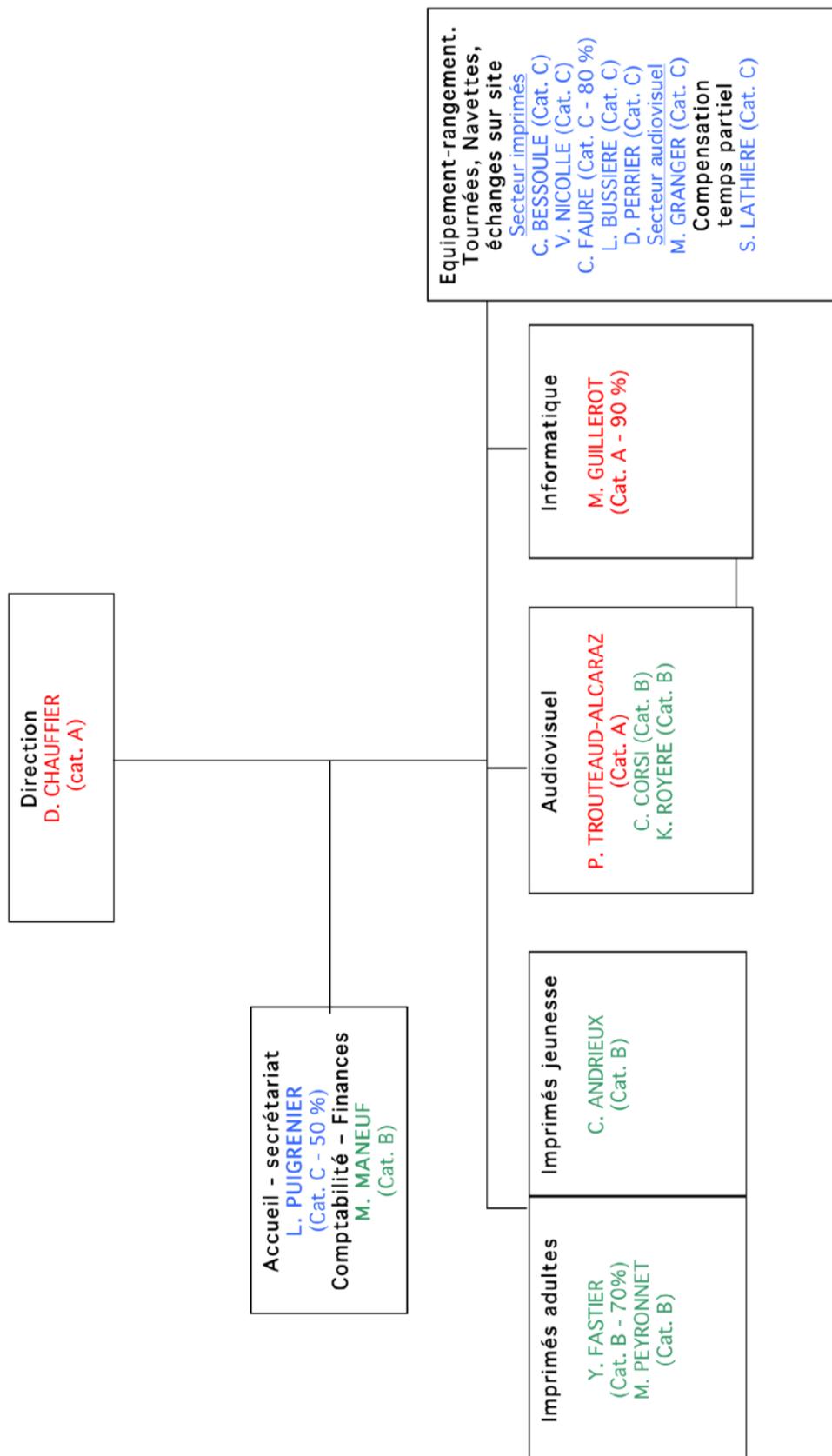
## Annexes

---

Annexe 1. Organigramme de la BDP de la Haute-Vienne - Mars 2016 .....	38
Annexe 2. L'ère du numérique .....	39
Annexe 2.1. Taux d'équipement .....	39
Annexe 2.2. Usages des français et pratiques culturelles .....	39
Annexe 2.2.1. Livre numérique .....	39
Annexe 2.2.2. Vidéo .....	40
Annexe 2.2.3. Musique .....	40
Annexe 2.2.4. Presse en ligne .....	40
Annexe 2.3. Typologie d'utilisateurs .....	40
Annexe 3. Panorama des offres des ressources numériques documentaires commerciales pour les bibliothèques .....	41
Annexe 4. Questionnaire à destination du réseau des bibliothèques de la Haute-Vienne .....	42
Annexe 5. Synthèse du questionnaire destiné aux bibliothèques du réseau .....	44
Annexe 6. Questionnaire à destination des BDP .....	45
Annexe 7. Synthèse du questionnaire à destination des BDP .....	46
Annexe 8. L'offre de ressources numériques à la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges .....	47
Annexe 8.1. Ressources proposées .....	47
Annexe 8.2. Mise en place de l'offre .....	47
Annexe 8.3. Médiation du service .....	48
Annexe 8.4. Evaluation .....	48
Annexe 9. Proposition d'étapes pour le développement du projet .....	50
Annexe 10. Proposition d'une grille d'évaluation .....	51
Annexe 11. Proposition d'une découverte numérique .....	52
Annexe 12. Proposition d'un flyer de présentation d'une ressource numérique gratuite .....	53



## Annexe 1. Organigramme de la BDP de la Haute-Vienne - Mars 2016



## **Annexe 2. L'ère du numérique**

### **Annexe 2.1. Taux d'équipement**

Les Français se situent dans le peloton de tête du classement européen concernant la proportion d'utilisateurs d'internet. En effet, en 2015, 84 % des français sont internautes, la moyenne européenne s'élevant à 76 %. 83 % des individus de 12 ans et plus sont quant à eux équipés d'un accès à internet au domicile. La croissance s'est néanmoins atténuée depuis deux ans, mais les français restent fortement équipés. Parmi les français de plus de 12 ans :

- 92 % possèdent un téléphone mobile, dont 58 % un smartphone.
- 80 % possèdent au moins un ordinateur.
- 35 % possèdent une tablette.
- 86 % des 12 ans et plus sont équipés : soit d'un micro-ordinateur à domicile, soit d'une tablette, soit d'un smartphone. Ce taux atteint 99 % pour les moins de 40 ans.

L'équipement en ordinateur à domicile a connu son apogée en 2013, depuis il recule. En revanche, l'équipement en terminaux mobiles (tablettes tactiles et smartphones) continue de progresser à un rythme soutenu. Les jeunes adultes sont en pointe dans les usages de l'internet mobile. En effet, l'équipement dépend en premier lieu de l'âge (seulement 11 % des personnes de 70 ans et plus équipées), puis du revenu et du niveau d'études.

### **Annexe 2.2. Usages des français et pratiques culturelles**

En 2015, 68 % des Français déclarent se connecter quotidiennement, quel que soit le mode ou le lieu de connexion. Les usages de la population de 12 ans et plus sont diversifiés et concernent en partie la consommation de biens culturels.

#### **Annexe 2.2.1. Livre numérique**

D'après Le Motif, 15 % de la population française âgée de 15 ans et plus déclare avoir déjà lu, en partie ou en totalité, un livre numérique. 20 % des français déclarent cependant être prêts à lire des livres numériques à l'avenir. Les 25-39 ans sont les plus gros lecteurs de livres numériques, mais les 12-24 ans se montrent particulièrement intéressés par cette pratique. Les lecteurs de livres numériques sont surtout de gros lecteurs de livres imprimés et la plupart possèdent un taux d'équipement plus élevé que la moyenne (smartphone, tablette et liseuse). Le livre numérique est préféré pour sa facilité de stockage et de rangement, pour la facilité de transport et de mobilité. La littérature est le type de livres numériques le plus acheté et le plus lu et est suivie des documentaires sur l'actualité, des essais, des livres pratiques, des beaux livres et de la bande dessinée. Les guides touristiques, les ouvrages jeunesse, les documentaires sur la religion ou l'ésotérisme sont peu achetés et lus. 13 % des lecteurs ont déjà eu recours à une offre illégale de livre numérique, en raison de l'indisponibilité des titres en offre légale, de l'accessibilité facilitée à l'offre illégale, des systèmes de protection des œuvres trop contraignants et du prix de l'offre légale. En effet, la plupart des livres ont un coût plus élevé en format numérique qu'en format poche.

### **Annexe 2.2.2. Vidéo**

D'après une étude du CNC, le marché de la vidéo (physique et numérique) a diminué de 40 % en 10 ans. La vidéo à la demande (paiement à l'acte ou abonnement) progresse lentement et représente 24 % des parts du marché en 2014 face à la vidéo physique. Le téléviseur reste le principal support de consommation de contenu en vidéo à la demande. 33 % des internautes déclarent avoir déjà payés pour regarder des programmes en vidéo à la demande en 2014, soit une hausse de 50 % en un an.

### **Annexe 2.2.3. Musique**

Selon la dernière étude du SNEP, les usages liés à la consommation de musique ont profondément évolué ces dernières années. Les revenus du marché physique demeurent encore majoritaires, mais le numérique représente aujourd'hui 36 % du marché total. En effet, les ventes physiques et les ventes de téléchargement à l'acte ont diminué, alors que le streaming s'affiche comme le moteur de croissance de la musique enregistrée. Les offres se diversifient et s'adaptent, notamment avec l'extension des catalogues disponibles. En 2015, 42 % des internautes français ont en effet utilisé un service de streaming musical. Les pratiques d'écoute ont évolué et tendent vers de plus en plus de nomadisme.

### **Annexe 2.2.4. Presse en ligne**

Internet a profondément bouleversé le paysage de la presse et de nombreux périodiques se sont tournés vers le support numérique. Les lectures numériques représentent aujourd'hui 44 % de la lecture totale de la presse. Les ventes en kiosque ont chuté de 15,3 %, tandis que les abonnements numériques ont connu une hausse de 39 %.

### **Annexe 2.3. Typologie d'utilisateurs**

A partir de seize usages d'internet recensés, le rapport du CREDOC met en évidence six grands groupes de population, définis à la fois par l'intensité et le type d'usages qu'ils font d'internet :

- Les spécialistes des échanges entre pairs (6 %) : utilisateurs avertis qui recourent fréquemment aux échanges entre pairs, majoritairement des jeunes adultes citadins.
- Les touches à tout (23 %) : utilisateurs avertis qui ne recourent pas aux échanges entre pairs, également majoritairement des jeunes adultes citadins.
- Les utilitaristes (20 %) : individus qui utilisent principalement internet pour faciliter leur vie quotidienne (démarches administratives, informations, téléphoner, etc.). majoritairement des personnes un peu plus âgées que les deux groupes précédents.
- Les jeunes (14 %) : partie de la population qui se concentre principalement sur des pratiques musicales et audiovisuelles.
- Les visiteurs du net (21 %) : pratique très faible d'internet.
- Les non-internautes (16 %) : population majoritairement âgée et rurale, ou non diplômés.

### Annexe 3. Panorama des offres des ressources numériques documentaires commerciales pour les bibliothèques

TYPE	CONTENU	EXEMPLES DE PRESTATAIRES
Musique	Les prestataires des offres en musique numérique pour les bibliothèques proposent le plus souvent de la musique en streaming, mais parfois aussi des concerts filmés et des contenus pédagogiques enrichis. Ces services spécifiques se destinent souvent à un public de mélomane avertis. La création d'une radio est parfois proposée.	1D Touch MusicMe Naxos La cité de la musique
Presse	Les prestataires des offres en presse en ligne pour les bibliothèques sont nombreux et proposent en majorité des textes intégraux, mais aussi parfois des vidéos ou des références bibliographiques. De nombreux périodiques sont proposés : quotidiens nationaux, régionaux, revues grand public mais également presse étrangère.	Europresse LeKiosk Pressens Références Mediapart
Vidéo	Ces prestataires proposent différents types de contenus : fiction, documentaire, jeunesse, spectacles, courts-métrages... L'offre est parfois assez ciblée. Les vidéos peuvent être regardées en streaming ou bien téléchargées et conservées pour un temps déterminé.	Médiathèque numérique Adavision
Autoformation	Les prestataires de ces offres proposent des cours sous différentes formes : fiches, séances interactives ou vidéos. Les domaines traités sont très nombreux : soutien scolaire, informatique, langue, code de la route...	Toutapprendre Vodeclit Maxicours MyCow
Jeux vidéos	Les prestataires de jeux vidéo en ligne ne semblent pas très développés pour les bibliothèques. La plate-forme de jeux en ligne Steam propose néanmoins une offre (à l'origine pour cybercafé) qui permet l'accès à une partie de la ludothèque de Steam dans la bibliothèque.	Steam
Livre numérique	Cette ressource est la forme numérique du livre, c'est-à-dire un fichier électronique contenant a minima du texte. Différentes typologies de livres numériques sont proposées : livre homothétique, livre enrichi ou augmenté (avec des éléments sonore, image fixe ou animée, liens URL) et des livres-applications pour tablette. L'accès aux livres numériques s'effectue de deux façons différentes : soit par le téléchargement de livres numériques avec des DRM chrono-dégradables, ce qui permet une lecture hors ligne, soit par streaming, et donc en ligne.	Cyberlibris Numilog Harmathèque Publie.net Izneo
Jeunesse	Des prestataires se sont spécialisés dans les offres jeunesse et proposent des contenus très variés : texte, vidéo, documentaire, musique, apprentissage, jeux vidéo, etc.	EduMedia La souris qui raconte, PlanetNemo Kidilangue
Offre multicontenus	Ces prestataires offrent plusieurs types de contenu et ont l'avantage de proposer un point d'accès unique aux usagers des bibliothèques.	CVS Bibliondemand

## Annexe 4. Questionnaire à destination du réseau des bibliothèques de la Haute-Vienne

<b>Les ressources numériques dans les bibliothèques de la Haute-Vienne</b>	
<b>Proposez-vous à vos usagers des ressources numériques en ligne ou en téléchargement ?</b>	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
<b>Vous proposez des ressources numériques</b>	
Quel type de ressources numériques proposez-vous ?	
<input type="checkbox"/> Autoformation <input type="checkbox"/> Presse <input type="checkbox"/> Musique <input type="checkbox"/> Cinéma <input type="checkbox"/> Littérature <input type="checkbox"/> Jeunesse <input type="checkbox"/> Savoirs (Gallica, encyclopédie, dictionnaire...) <input type="checkbox"/> Jeux vidéo <input type="checkbox"/> Autre : .....	
Sur quel support proposez-vous vos ressources numériques ?	
<input type="checkbox"/> Poste informatique <input type="checkbox"/> Tablette <input type="checkbox"/> Liseuse	
Quel est le mode de consultation de vos ressources numériques ?	
<input type="checkbox"/> Sur place, dans votre bibliothèque <input type="checkbox"/> A distance	
Si vous possédez des tablettes, sont-elles disponibles au prêt ?	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Si vous possédez des liseuses, sont-elles disponibles au prêt ?	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Proposez-vous à vos usagers des ressources numériques que vous achetez ?	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Si oui, quel est votre budget annuel concernant l'acquisition de ces ressources numériques ?	
Réponse libre	
<b>Communication et médiation</b>	
Comment communiquez-vous sur vos ressources numériques ?	
<input type="checkbox"/> Flyer, affiches <input type="checkbox"/> Site, blog ou réseaux sociaux <input type="checkbox"/> Email ou newsletter <input type="checkbox"/> Information directement aux usagers <input type="checkbox"/> Vous ne communiquez pas sur vos ressources numériques <input type="checkbox"/> Autre : .....	
Existe t-il une personne référente pour ces ressources numériques ?	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Avez-vous organisé des moments de formation auprès de votre personnel ?	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Avez-vous organisé des moments de formation auprès de vos usagers ?	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Si oui, sous quelle forme :	
<input type="checkbox"/> Accompagnement sur place, à la demande des usagers <input type="checkbox"/> Ateliers collectifs <input type="checkbox"/> Autre : .....	
<b>Evaluation</b>	



L'utilisation de ces ressources numériques est-elle :
<input type="checkbox"/> Satisfaisante <input type="checkbox"/> Peu satisfaisante <input type="checkbox"/> Vous n'avez pas évalué l'utilisation de vos ressources numériques
Les usagers de ces ressources numériques sont-ils :
<input type="checkbox"/> Satisfaits <input type="checkbox"/> Peu satisfaits <input type="checkbox"/> Vous n'avez pas évalué la satisfaction de vos usagers
<b>Vous ne proposez pas de ressources numériques</b>
Pour quelle raison ne proposez-vous pas de ressources numériques ?
<input type="checkbox"/> Manque de budget <input type="checkbox"/> Manque de personnel <input type="checkbox"/> Manque de temps <input type="checkbox"/> Manque de connaissances et de compétences dans le domaine <input type="checkbox"/> Autre : .....
Existe-t-il une demande de la part de vos usagers ?
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Pensez-vous qu'il serait intéressant de proposer des ressources numériques à vos usagers ?
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Pourquoi ?
Réponse libre
Proposez-vous des accès internet à vos usagers ?
<input type="checkbox"/> Sur un ou des postes informatiques <input type="checkbox"/> En wifi
<b>A l'avenir</b>
Seriez-vous intéressés par une mutualisation des ressources numériques au niveau du département, dont le coordonnateur serait la BDP ?
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, quels types de ressources numériques souhaiteriez-vous proposer à vos usagers ?
<input type="checkbox"/> Autoformation <input type="checkbox"/> Presse <input type="checkbox"/> Musique <input type="checkbox"/> Cinéma <input type="checkbox"/> Littérature <input type="checkbox"/> Jeunesse <input type="checkbox"/> Savoirs (Gallica, encyclopédie, dictionnaire...) <input type="checkbox"/> Jeux vidéo <input type="checkbox"/> Autre : .....
Si oui, avec une participation financière de votre collectivité ?
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Remarques
Réponse libre
<b>Informations complémentaires</b>
Quel est le nom de votre établissement ?
Réponse libre
Utilisez-vous des ressources numériques à titre professionnel (librairies en ligne, blogs, réseaux sociaux, associations professionnelles...) ?
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Utilisez-vous des ressources numériques à titre privé ?
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non



## Annexe 5. Synthèse du questionnaire destiné aux bibliothèques du réseau

Nom de l'établissement	Intérêt pour une mutualisation des ressources numériques au niveau du département, dont le coordonnateur serait la BDP	Participation financière de la collectivité	Types de ressources numériques souhaitées						Savoirs (Gallica, encyclopédie, dictionnaire...)	Jeux vidéo
			Autoformation	Presse	Musique	Cinéma	Littérature	Jeunesse		
Aixe-sur-Vienne	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Ambazac	Oui	Oui	Oui	Oui				Oui		Oui
Aurence Glane - CC - Nantlat	Non									
Bessines	Oui	Non			Oui			Oui		
Bonnac la Cote	Oui	Non	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Branne Benaize - CC - Magnac Laval	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Briance Combaide - CC - Chateaufeuf	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		
Compreignac	Oui	Non			Oui					Oui
Contat-sur-Vienne	Oui	Non	Oui	Oui						
Feyliat	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui					
Gartempe Saint-Pardoux - CC - Chateauponsac	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Haut Limousin - CC - Bellac	Non	Oui								
Isle	Oui	Oui	Oui	Oui				Oui		
Le Vigen	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		
Meuzac - CC	Oui	Non	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Monts de Chalus - CC - Bussière Galant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		
Nexon	Non									
Panzol	Oui	Oui	Oui	Oui				Oui		
Pays des Feuillardiers - CC - Cussac	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Portes de Vassivière - CC - Eymoutiers	Oui	Non	Oui	Oui	Oui			Oui		
Rilhac-Rencon	Oui	Oui	Oui	Oui						Oui
Rochecrouart	Oui		Oui							Oui
Saint Léonard de Noblat	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Saint Paul	Oui	Oui	Oui	Oui						Oui
Saint-Yrieix-La-perche	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui					Oui
Vallée de la Gorre - CC - Saint-Laurent sur Gorre	Oui	Non	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
Verneuil-sur-Vienne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			Oui		Oui
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>12</b>



## Annexe 6. Questionnaire à destination des BDP

<b>Ressources numériques en ligne en BDP</b>
1/8. Quelle est le nom et le département de votre établissement ?
Réponse libre
2/8. Combien de ressources numériques en ligne proposez-vous, hors ressources numériques gratuites ?
Réponse libre
3/8. A qui ces ressources numériques en ligne sont-elles proposées ?
<input type="checkbox"/> A la totalité de votre réseau de bibliothèques <input type="checkbox"/> A quelques bibliothèques pilotes <input type="checkbox"/> Autre : .....
4/8. Quel est le budget total dédié aux ressources numériques en ligne ?
Réponse libre
5/8. Qui finance les ressources numériques en ligne (plusieurs réponses possibles) ?
<input type="checkbox"/> Votre BDP <input type="checkbox"/> La totalité des bibliothèques de votre réseau <input type="checkbox"/> Une partie des bibliothèques de votre réseau <input type="checkbox"/> Autre : .....
6/8. Si les bibliothèques de votre réseau participent financièrement à l'acquisition des ressources numériques en ligne, à combien s'élève cette participation ?
Réponse libre
7/8. Comment cette participation financière est-elle calculée et répartie (nombre d'habitants, nombre d'inscrits, etc.) ?
Réponse libre
8/8. Où s'effectue l'accès à vos ressources numériques (plusieurs réponses possibles) ?
<input type="checkbox"/> Sur le portail de la BDP <input type="checkbox"/> Sur le portail des bibliothèques de votre réseau <input type="checkbox"/> Autre : .....
Avez-vous des précisions à apporter ?
Réponse libre



## Annexe 7. Synthèse du questionnaire à destination des BDP

BDP	Ressources proposées en ligne proposées	Bénéficiaires des ressources numériques en ligne	Budget total dédié aux ressources numériques en ligne en 2015	Financement des ressources numériques en ligne	Participation financière des bibliothèques du réseau	Accès aux ressources numériques
Ardeche	3 : PNB, presse	Bibliothèques conventionnées sur le nouveau plan de lecture publique	16 000€	BDP		Portail de la BDP
Ardennes	2 : Kiosk, Médiathèque numérique	Totalité du réseau de bibliothèques	20 000€	BDP		Portail de la BDP
Calvados	4 : TouApprendre, LeKiosk, 1DTouch, Médiathèque numérique (plateforme Bibliodemand)	Quelques bibliothèques pilotes	70 000€	BDP + une partie des bibliothèques du réseau	0,20 € par habitant des communes ou intercommunalité	Portail de la BDP
Cher	5 : Médiathèque Numérique, Cité de la musique, Publie.net, Immatérie, La Souris qui raconte	Livres et musique : totalité du réseau, Vidéo : bibliothèques avec convention prêt de DVD	20 000 €	BDP		Sur le portail de la BDP Les bibliothèques du réseau sont encouragées à valider les liens sur leurs portails.
Essonne	5 : Plateforme multicontenu (PNB, Storyplayer, Code de la route, My cow, Orthodidac)	Bibliothèques du rural (2/3 du département)	35 000 € + 4200 € annuel pour la plateforme Bibliodemand (pour 5 commerçants et 5000 inscrits)	BDP		Portail géré par la BDE (en attendant une montée de version du portail qui ne gère pas PNB)
Finistère	7 : La Cinémathèque de Brest, TouApprendre, LeKiosk, Planet Nemo, La Souris Qui Raconte, La Cité de la musique, 1DTouch	Totalité du réseau de bibliothèques	55 000€	BDP		Portail de la BDP
Hautes-Pyrénées	5 : TouApprendre, LeKiosk, La Cité de la musique, 1DTouch, Medici.tv	Totalité du réseau de bibliothèques	20 000€	BDP		Portail de la BDP
Hérault	6	Totalité du réseau de bibliothèques	35 000€	BDP		Portails de la BDP et des bibliothèques du réseau, directement sur les sites des ressources
Indre	2 : Médiathèque Numérique, TouApprendre	Totalité du réseau de bibliothèques	15 000 € (Ligne budgétaire : Documentation générale et technique - abonnements)	BDP		Portail de la BDP
Indre-et-Loire	7 : Plateforme multicontenus	Bibliothèques adhérentes à notre portail collaboratif	70 000 € TTC	BDP + une partie des bibliothèques du réseau	55 000€ 0,10 € par habitant à partir de 1000 habitants, gratuit en deca.	Portails de la BDP et des bibliothèques du réseau
Isère	5 : Plateforme multicontenu (cinéma, livres, presse, autoformation, jeunesse)	Quelques bibliothèques pilotes	15 000 € HT	BDP		Len sur le portail de la BDP et des bibliothèques partenaires
Jura	9 : TouApprendre, Vodelec, Médiathèque numérique, planet Nemo, Bibliofox, Musichic, Naxos, Eurogress, LeKiosk	Quelques bibliothèques partenaires (20)	Environ 60 000 € (fluctuant selon les années)	BDP + une partie des bibliothèques du réseau	22 000 €	Portail départemental, avec catalogue collectif (www.lumeis.fr)
Loire-Atlantique	3 : Maxicours, TouApprendre, LeKiosk	Totalité du réseau de bibliothèques	40 000 €	BDP		Portail de la BDP
Manche	3 : dont LeKiosk	Quelques bibliothèques partenaires	70 000 €	BDP + une partie des bibliothèques du réseau	0,05 € par habitant par ressource choisie	Portail de la BDP
Meuse	8	Totalité du réseau de bibliothèques		Le département		Portail de la BDP
Puy-de-Dôme	4 : dont PNB	Quelques bibliothèques partenaires	45 000€	BDP		Portail dédié aux ressources numériques
Saone-et-Loire	1 : TouApprendre	Totalité du réseau de bibliothèques	Environ 3 500 €	BDP (partenariat avec la BPI sur la diffusion de ressources d'autoformation)		Portail de la BDP
Sarthe	4 : Plateforme multicontenus	Quelques bibliothèques partenaires	35 000€	BDP		Portails de la BDP et des bibliothèques du réseau
Savoie et Haute-Savoie	3 : Eurogress, autoformation, cinéma	Quelques bibliothèques partenaires (28 bibliothèques B1)	63 000€	BDP		Portail de la BDP
Seine-et-Marne	4	Totalité du réseau de bibliothèques	29 493 € (Budget prévisionnel entre avril 2015 et avril 2016)	BDP		Portail de la BDP
Tarn	4 : Médiathèque numérique, bibliofox, touapprendre, musique	Quelques bibliothèques partenaires	30 000€	BDP + DRAC via le CTL		Portail de la BDP



## **Annexe 8. L'offre de ressources numériques à la Bibliothèque Francophone Multimédia de Limoges**

### **Annexe 8.1. Ressources proposées**

La bibliothèque numérique de la BFM propose 35 ressources numériques réparties en sept catégories : « les trésors de la BFM », livres numériques, presse, vidéo à la demande, musique en ligne, autoformation et jeunesse. Quinze d'entre elles sont des services payants que la BFM prend en charge. « Les trésors de la BFM » est un fonds numérique créé en totalité par la BFM.

La bibliothèque numérique ne propose que des livres numériques en streaming. Ce mode de consultation est plus facile à gérer techniquement, mais une réflexion est souhaitée sur cette problématique. Des liseuses sont proposées au prêt à la BFM avec une sélection de livres libres de droit mais ce service rencontre peu de succès. Le personnel estime qu'une fois le service testé, les usagers achètent une liseuse s'ils sont satisfaits par ce nouveau support.

### **Annexe 8.2. Mise en place de l'offre**

La bibliothèque numérique de la BFM est réellement amorcée en 2008 avec la création d'un groupe de travail. Celui-ci est constitué de représentants de chaque pôle de la BFM, sur la base du volontariat. Des réunions ont lieu une à deux fois par mois dans le but de réfléchir à la politique d'acquisition des ressources numériques : contenus, moyens financiers, humains, matériels et usagers. Un outil interne permet de partager les informations. Le choix a été fait de proposer uniquement des ressources à destination d'un public large. En effet, dans la ville de Limoges, les ressources spécialisés ou scientifiques sont déjà proposées par les bibliothèques universitaires.

La bibliothèque numérique de la BFM est ouverte en 2010, accompagnée d'un plan de communication assez massif. En interne, l'information est donnée auprès des différents pôles de la BFM et une conférence de presse est organisée dans les locaux de la BFM. Ce plan de communication comprend également des dossiers de presse, des articles dans la presse locale et régionale et des communiqués de presse à l'antenne d'une radio locale sont également créés. Des rendez-vous du numérique sont également créés pour les usagers, qui sont avertis par e-mail.

Il existe aujourd'hui une personne responsable de la bibliothèque numérique et un groupe de travail. Ce dernier se réunit une à deux fois par an pour décider de l'achat de nouvelles acquisitions. Chaque membre de ce groupe effectue une veille sur son secteur et réalise des tests. La personne responsable s'occupe de la gestion de la bibliothèque numérique : les abonnements, les relations fournisseurs et la mise à disposition au public (communication, valorisation, médiation, formation).

La gestion des inscriptions s'effectue manuellement et est chronophage. Il s'agit tout d'abord de valider les inscriptions à la bibliothèque numérique, puis aux ressources numériques demandant également une inscription. Il faut également vérifier régulièrement et manuellement si les personnes ont encore une carte valide (une à deux fois par an). Pour finir, les usagers sont inscrits à une liste de diffusion.

En 2015, le budget des ressources numériques proposées au public est d'environ 47 000 €. Ce budget a pris la suite de celui attribué au CD-rom. Il n'existe pas de marché public pour les ressources numériques, qui sont considérés comme des périodiques. Les ressources

sont donc négociées directement avec les fournisseurs. Chaque fournisseur a un modèle économique très différent : nombre de connexions, nombre de comptes, accès simultanés maximum, etc. En raison de la baisse des budgets, le service numérique Lekiosk a été supprimé en décembre 2015. Les usagers sont orientés vers Pressdisplay qui propose une offre assez proche et dont le mode d'acquisition est plus avantageux. De plus, il comprend la presse étrangère, ce qui permet de compléter les périodiques papier.

### **Annexe 8.3. Médiation du service**

L'information aux usagers s'effectue directement de personne à personne. Un temps conséquent est passé à expliquer les services par mail et par téléphone. Il existe également une médiation au jour le jour auprès des usagers. Par exemple, si un document physique demandé par l'utilisateur n'est pas disponible, le bibliothécaire lui propose le document numérique s'il existe.

Des rencontres, appelées « rendez-vous du numérique », ont lieu le premier samedi du mois. Dans un premier temps, une des ressources numériques est présentée. Ensuite, un moment d'échange a lieu afin de faire le point sur les questions ou difficultés rencontrées dans l'utilisation de la bibliothèque numérique. Ces rendez-vous fonctionnent bien, avec une moyenne de quinze personnes présentes. Un mail est envoyé aux inscrits à la bibliothèque numérique pour les informer de ces rendez-vous, qui apparaissent également dans l'agenda. Des formations en interne ont également lieu, mais demandent un temps important. Une exposition a eu lieu l'année dernière dans le hall d'entrée de la BFM et mettait en scène des documents physiques (lire, CD, DVD) et le document numérique correspondant, avec des fiches. Ces fiches de présentation sont par ailleurs créées et utilisées sur les présentoirs des différents pôles. Un petit livret de présentation de la bibliothèque numérique est également proposé aux usagers avec une présentation des ressources numériques. Des documents des fournisseurs (ex : marque-page) peuvent également être proposés.

On peut également signaler la présence de deux postes informatiques consacré à la presse numérique ainsi qu'un poste informatique affecté aux langues dans l'espace dédié. Les bibliothécaires peuvent ainsi montrer directement aux usagers les services numériques. La multiplication de ces points d'accès est envisagée.

### **Annexe 8.4. Evaluation**

Des statistiques sont réalisées tous les ans. Les données sont recueillies auprès des fournisseurs mais sont difficiles à analyser car elles diffèrent d'un fournisseur à l'autre. Ainsi, en décembre 2015, le nombre d'inscrits à la bibliothèque numérique est-il de 2896 personnes, ce qui représente environ 6 % des inscrits total à la BFM. Ce chiffre est satisfaisant et en constante augmentation. En juillet 2015, 545 comptes expirés et non renouvelés ont été supprimés. En parallèle, il y a eu 863 nouveaux inscrits en 2015. Les tranches d'âge ne sont pas très précises, mais les 20-50 ans sont les plus nombreux et représentent 50 % des inscrits. En général, les ressources numériques rencontrent peu de succès chez les plus jeunes, peut-être parce qu'il existe déjà des sites gratuits de très bonne qualité.

64 % sont des usagers de Limoges, 30 % du département. Depuis l'automne 2015, les personnes habitant hors Limoges paient des droits d'inscription. Une baisse des inscrits aux ressources numériques hors Limoges va peut-être avoir lieu, mais il est encore trop tôt pour constater les effets de cette mesure puisque les usagers ont le bénéfice de leur compte

jusqu'au terme de l'année d'inscription. Il sera intéressant d'analyser une éventuelle baisse de l'inscription à l'automne 2016. Les codes postaux de ces personnes sont associés à plusieurs villes et ne permettent malheureusement pas de connaître la provenance précise de ces inscrits hors Limoges.

L'accès aux ressources numériques à distance représente 93 % du nombre de visites. On peut d'ailleurs signaler que plusieurs ressources ne sont pas accessibles dans la BFM (Médiathèque numérique, Toutapprendre, Mycow...).

« Les trésors de la BFM » est le service qui fonctionne le mieux, mais les usagers arrivent en premier sur cette rubrique lorsqu'ils accèdent à la bibliothèque numérique. Les ressources les plus utilisées en nombre d'accès sont de loin Lekiosk et PresseDisplay, suivis de MusicMe, Toutapprendre et de la Médiathèque numérique. Ces deux derniers comptabilisent cependant le plus grand nombre d'inscrits.

Les usagers sont globalement satisfaits, une fois que les différentes inscriptions ont été réalisées. Les retours se font en direct, notamment lors des rencontres, ou par mail.

## Annexe 9. Proposition d'étapes pour le développement du projet

Etapes	BDP	Autres services du Conseil Départemental	Groupe de pilotage	Réseau de bibliothèques
<b>Avant-projet</b>				
Choix du montage financier				
Définition de l'enveloppe budgétaire				
<b>Création d'un pôle numérique</b>				
Recrutement ou affectation d'agents spécialisés				
Sensibilisation et formation du personnel de la BDP				
Constitution d'un groupe de pilotage				
Réalisation d'un calendrier				
Etude des besoins des usagers				
Etude du contexte local				
Analyse des expériences menées				
Sélection des bibliothèques bénéficiaires				
Etude de l'offre commerciale : tests et évaluation				
Négociation avec les fournisseurs				
Sélection des offres de ressources numériques				
<b>Préparation au lancement de l'offre</b>				
Convention entre bibliothèques et BDP				
Mise en place technique des ressources numériques				
Signalement des ressources sur les catalogues				
Formation des bibliothécaires du réseau				
Conception de plan de communication				
Réalisation d'outils de médiation				
Conception d'outils de mutualisation des pratiques				
<b>Lancement de l'offre</b>				
Communication pour le lancement				
Formation des usagers				
Action de médiation				
Communication autour de l'offre				
Matérialisation des ressources numériques en bibliothèque				
Groupe de travail				
<b>Bilan de l'offre</b>				
Evaluation				
Ajustement				



## Annexe 10. Proposition d'une grille d'évaluation

<b>NOM DE LA RESSOURCE</b>	
<b>CONTACT COMMERCIAL</b>	
<b>NOM</b>	
<b>TELEPHONE</b>	
<b>EMAIL</b>	
<b>ADRESSE</b>	
<b>CONTENU</b>	
<b>TYPE DE RESSOURCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoformation</li> <li>- Littérature</li> <li>- Presse</li> <li>- Vidéo</li> <li>- Musique</li> <li>- Jeunesse</li> </ul>
<b>DESCRIPTION DU CONTENU</b>	
<b>QUALITE DE L'OFFRE</b>	
<b>PUBLIC VISE</b>	
<b>ASPECT TECHNIQUE</b>	
<b>TARIF</b>	
<b>MODE D'ACQUISITION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forfait nombre d'accès</li> <li>- Nombre de comptes</li> <li>- Nombre d'accès simultanés</li> <li>- Durée d'engagement</li> <li>- Consultation illimitée</li> </ul>
<b>MODE DE CONSULTATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléchargement</li> <li>- En ligne</li> </ul>
<b>MODELE D'ACQUISITION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bouquet constitué</li> <li>- A titre</li> </ul>
<b>MODE D'ACCES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En ligne</li> <li>- Téléchargement</li> </ul>
<b>SUPPORT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordinateur</li> <li>- Tablette</li> <li>- Smartphone</li> </ul>
<b>EVALUATION</b>	
<b>TEST DE LA RESSOURCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personne (date)</li> <li>- Personne (date)</li> <li>- Personne (date)</li> </ul>
<b>REMARQUES</b>	
<b>APPRECIATION</b>	
<b>NOTE GLOBALE SUR 10</b>	



## Annexe 11. Proposition d'une découverte numérique

### Phallaina / Marietta Ren. – 2016.

Le concept de bande dessinée a été merveilleusement renouvelé par Marietta Ren, avec sa « bande défilée » Phallaina. Ce roman graphique conçu pour les écrans tactiles, sans case et à défilement horizontal, nous livre le quotidien d'Audrey, une jeune femme épileptique qui, lors de ses crises, se retrouve confrontée aux visions délirantes de grandes baleines blanches. Suite à un examen qui lui décèle un phosseter, anomalie lui permettant de rester 15 minutes en apnée, elle décide de participer à un essai clinique pour tenter de comprendre et de soigner sa maladie. Le récit nous immerge ainsi dans la quête de la jeune femme pour trouver des réponses au mystère de ses hallucinations visuelles et sonores. Influencée par la tapisserie de Bayeux, l'art grec antique ou encore l'artiste Escher, l'auteure nous livre dans Phallaina un monde fascinant et onirique, voire angoissant par instant. Succession presque ininterrompue d'illustrations noires et blanches fortement contrastées et soignées, l'immense fresque panoramique est rythmée par des effets de parallaxes et des transitions parfaitement fluides. La navigation par balayage horizontal du doigt permet de moduler la vitesse de lecture en fonction de notre ressenti. La création sonore enrichit l'expérience, livrant parfois des moments de tension absolue, notamment lors d'un récit d'une scène mythologique. Ce format offre définitivement un croisement réussi entre bande dessinée et cinéma. L'originalité et la créativité des techniques déployées troublent parfois le déroulement de l'histoire, mais l'immersion dans les vertiges et les questionnements d'Audrey n'en est que davantage renforcée. Nous achevons le voyage le souffle court, mais émerveillés par la justesse et la profondeur du récit, et habités de l'envie de renouveler l'expérience. Phallaina est aussi une œuvre hybride : cette longue bande défilée a également été déclinée sous la forme d'une fresque physique longue de 115 mètres installée à Angoulême lors du dernier festival de bande dessinée. L'application est quant à elle disponible gratuitement sur Apple store et sur Google play, en français et en anglais.

## Annexe 12. Proposition d'un flyer de présentation d'une ressource numérique gratuite

### DÉCOUVERTES NUMÉRIQUES

La Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne et votre bibliothèque vous proposent des ressources numériques gratuites, à consulter sur internet ou à télécharger.



#### Phallaina

Marietta Ren - 2016

Le concept de bande dessinée a été merveilleusement renouvelé par Marietta Ren, avec sa « bande défilée » Phallaina. Ce roman graphique conçu pour les écrans tactiles, sans case et à défilement horizontal, nous livre le quotidien d'Audrey, une jeune femme épileptique qui, lors de ses crises, se retrouve confrontée aux visions délirantes de grandes baleines blanches. Suite à un examen qui lui décèle un « physeter », anomalie lui permettant de rester 15 minutes en apnée, elle décide de participer à un essai clinique pour tenter de comprendre et de soigner sa maladie. Le récit nous immerge ainsi dans la quête de la jeune femme pour trouver des réponses au mystère de ses hallucinations visuelles et sonores...

**TYPE** > APPLICATION

**SUPPORT** > TABLETTE, SMARTPHONE

**GENRE** > RÉCIT

**DURÉE** > ENVIRON 2H

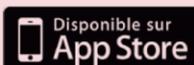
**PUBLIC** > PLUS DE 12 ANS



Bibliothèque  
départementale  
de prêt Haute-Vienne

[www.bdp-hautevienne.com](http://www.bdp-hautevienne.com)

Application disponible **gratuitement** sur :



## Réflexion sur une offre numérique au sein du réseau départemental de bibliothèques de la Haute-Vienne

---

Le numérique s'est installé durablement dans nos vies et les bibliothèques s'emparent de plus en plus du sujet en proposant des ressources numériques à leurs usagers. Les bibliothèques départementales de prêts contribuent depuis toujours au développement de la lecture publique dans les départements, en grande partie en renforçant les collections des bibliothèques de leur réseau. Il apparaît donc logique qu'elles proposent également des ressources numériques à leurs bibliothèques et à leurs usagers, en apportant au développement de ce projet leur expertise et leurs compétences en ingénierie et en coordination. Les enjeux d'une telle offre pour la Bibliothèque Départementale de Prêt de la Haute-Vienne sont nombreux : diversification de l'offre documentaire, développement du territoire, réduction de la fracture numérique, etc. Mais les expériences menées en la matière témoignent des difficultés inhérentes à un tel service. Le travail d'enquête réalisé a ainsi permis d'identifier les éléments qui permettent d'en assurer le succès et qui consistent en un budget conséquent, du personnel formé et dédié et une médiation adaptée.

---

Mots-clés : ressources numériques, bibliothèque départementale de prêt

## Reflection on a digital offer in the libraries of the departmental network of the Haute-Vienne

---

Digital has settled permanently in our lives, and libraries are taking up the issue by providing digital resources to their users. The Departmental Libraries have always contributed to the development of public reading in the departments, strengthening the collections of the libraries of their network. Therefore, it is logical that they also provide digital resources to their partners, bringing their expertise in coordination and engineering. For the Departmental Library of the Haute-Vienne, the stakes are high: diversification of the document resources, territorial development, reduction of the digital divide... But the experiences reflect the challenges involved. The survey results identified the elements that ensure the success of such a project: a large budget, trained and dedicated personnel, and appropriate mediation.

---

Keywords : digital resources, departmental Library

