



UFR SHA

Mention *Information-Communication*

Spécialité *Documentation*

Année universitaire 2017-2018

Quelle médiation *in situ* pour les ressources numériques en bibliothèque de lecture publique ?

Mémoire pour l'obtention du Master esDOC

Présenté par

Morgane Gloaguen

Le 19 septembre 2018

Sous la direction de

Madame Marina Dinét-Dumas

Université de Poitiers





UFR SHA

Mention *Information-Communication*

Spécialité *Documentation*

Année universitaire 2017-2018

Quelle médiation *in situ* pour les ressources numériques en bibliothèque de lecture publique ?

Mémoire pour l'obtention du Master esDOC

Présenté par

Morgane Gloaguen

Le 19 septembre 2018

Sous la direction de

Madame Marina Dinét-Dumas

Université de Poitiers



Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier Madame Marina Dinét-Dumas, ma directrice de mémoire, pour m'avoir guidée et conseillée, et ce avec une extrême rapidité, tout long de ce travail.

Mes remerciements vont à Madame Isabelle Arcos-Desloges et Monsieur Fabien Bihoré, de la Bibliothèque Départementale du Finistère, qui m'ont permis de disposer d'un lieu de stage et d'expérimentation idéal pour la réalisation de ce travail. Au sein de la BDF, je remercie également les différents référents de secteur, qui m'ont facilité les prises de contact avec les professionnels des bibliothèques.

Je tiens également à remercier les professionnels et bénévoles des médiathèques de Carhaix, Fouesnant, Le Drennec, Le Guilvinec, Logonna-Daoulas, Plabennec, Pleyben, Pleyber-Christ, Plogoff, Plouézoc'h, Plouider, Plozévet, Poullaouen, Saint-Pol-de-Léon, Spézet et Tréméven, qui ont accepté de répondre à mes questions, et m'ont permis de réunir le matériel nécessaire à la réalisation de ce travail.

Enfin, un grand merci à mes proches et amis, en particulier Kevin, qui m'ont soutenue, encouragée et m'ont permis d'arriver à bout de ce mémoire.

Table des abréviations

ADBDP : Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt

BD : Bibliothèque Départementale

BDF : Bibliothèque Départementale du Finistère

BM : Bibliothèque Municipale

BNR : Bibliothèque Numérique de Référence

BU : Bibliothèque Universitaire

CTL : Contrat Territoire-Lecture

MCC : Ministère de la Culture et de la Communication

PDDL : Plan Départemental de Développement de la Lecture Publique

UBO : Université de Bretagne Occidentale

SLL : Service du Livre et de la Lecture

SYREN : Système de Ressources Numériques

Sommaire

Remerciements.....	
Table des abréviations.....	
Introduction.....	
Première partie- Le développement des ressources numériques et leur médiation en bibliothèque de lecture publique : état des lieux.....	
I. Un intérêt croissant pour les ressources numériques.....	
II. L'enjeu de la médiation des ressources numériques.....	
III. Quelle médiation au sein des espaces : entre signalement, accès et valorisation.....	
Deuxième partie- objectifs de l'enquête et méthodologie.....	
I. Les ressources numériques dans le réseau des BM desservies par la Bibliothèque du Finistère.....	
II. Méthodologie : définition du protocole d'enquête.....	
Troisième partie-résultats.....	
I. Une connaissance variable des ressources numériques et un intérêt mitigé pour celles-ci	
II. Quelle médiation pour quels types de ressources ?.....	
III. Les limites à la médiation des ressources numériques : la fracture numérique existe (de part et d'autres de la banque de prêt).....	
Conclusion.....	
Bibliographie.....	
Annexes (voir volume joint).....	

Introduction

L'une des principales missions des bibliothèques municipales est de permettre aux citoyens un accès facilité à la culture, aux savoirs et aux connaissances, et ceci en constituant des collections représentatives des différents points de vue existants, mais également représentatives des différentes formes sous lesquelles ceux-ci peuvent être délivrés. Les bibliothèques municipales s'efforcent donc de faciliter l'accès des citoyens à la plus grande pluralité de types de documents et de types de contenus possible, car cela participe de la constitution de « l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribue[r] au progrès de la société »¹.

Si, jusqu'à la moitié du XXème siècle, les bibliothèques ont été associées au livre et au document imprimé, les collections de bibliothèques se sont par la suite diversifiées, suivant les évolutions techniques et technologiques qui ont permis l'inscription de contenus sur des supports numériques. La musique inscrite sur CD, puis plus tard la vidéo inscrite sur support DVD, ont progressivement fait leur apparition dans les collections des bibliothèques. Les bibliothèques, dont le terme provient du grec *biblion*, « livre » et *thêkê*, « armoire »², ont laissé la place aux médiathèques, comprenant dans leurs collections différents types de documents, imprimés mais aussi numériques. La dernière évolution concernant les pratiques culturelles est, elle, liée à l'invention d'internet et du web, qui constituent un espace supplémentaire pour s'informer et accéder à toutes sortes de contenus culturels dématérialisés. D'après le document fondateur que constitue le *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*, publié en 1994, la bibliothèque doit effectivement recourir aux différents types de contenus et de supports pour remplir pleinement ses missions :

« La bibliothèque publique doit répondre aux besoins de tous les groupes d'âge. Elle doit recourir, pour les collections qu'elle constitue et les services qu'elle assure, à tous les types de médias appropriés et à toutes les technologies

1 Conseil Supérieur des Bibliothèques. *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991* [en ligne]. Extrait du Rapport du président pour l'année 1991. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, ministères de l'Éducation nationale, de la Culture et de la Recherche, 1991. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>

2 Le petit Larousse illustré. *Bibliothèque*. Paris : Larousse, 2006.

modernes aussi bien qu'aux supports traditionnels [...]. Elle doit être à la fois le reflet des tendances du moment et de l'évolution de la société, et mémoire de l'entreprise et de l'imagination humaines »³

Depuis une dizaine d'années, les pratiques culturelles ne cessent de se développer dans l'espace numérique, et afin de continuer à répondre aux besoins et demandes des usagers, les médiathèques diversifient leurs collections pour devenir des médiathèques hybrides, proposant à la fois des documents physiques et des documents immatériels accessibles en ligne : ce que nous appellerons les ressources numériques tout au long de ce mémoire. Les professionnels des médiathèques ont cependant pu faire le constat d'une faible utilisation par les usagers des ressources numériques proposées par le biais de leurs structures de lecture publique. Ils se sont aperçus que, à l'instar de tout autre type de document, les ressources numériques doivent elles-aussi faire l'objet de médiation pour trouver leur public.

Si les professionnels sont rompus aux différentes techniques de médiation des collections physiques, comment faire de la médiation autour de collections par nature immatérielles, et ce au sein des espaces des médiathèques ?

Notre étude porte donc sur l'un des questionnements actuels des professionnels des médiathèques : la médiation des ressources numériques au sein des médiathèques en tant que lieux physiques. En nous inscrivant plus particulièrement dans le contexte de la mise à disposition d'une offre de ressources numériques par la Bibliothèque Départementale du Finistère aux bibliothèques municipales et associatives de son réseau, nous tenterons de mettre en lumière les leviers ainsi que les freins à l'appropriation des ressources numériques par les usagers des bibliothèques municipales. Nous tenterons de déterminer si la forme dématérialisée des ressources numériques constitue en elle-même une difficulté pour les usagers, et si les difficultés d'appropriation diffèrent selon les types de contenus auxquelles elles donnent accès. Nous tâcherons de vérifier l'hypothèse selon laquelle la multiplication et la combinaison des formes de médiation permettent de lever les freins à l'appropriation de

3 UNESCO et Fédération internationale des associations de bibliothécaires (IFLA). *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*. Unesco, 1994. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122Fo.pdf>

l'offre de ressources numériques par les usagers. Nous tenterons également de comprendre dans quelle mesure l'implication des professionnels joue un rôle dans cette appropriation.

En premier lieu, nous nous attacherons à rendre compte de la situation actuelle en termes de développement de ce type de ressources au sein des médiathèques et de l'état des connaissances concernant leur médiation *in situ*. Dans une deuxième partie, nous expliquerons les objectifs et les modalités de l'expérimentation mise en place afin de tenter d'apporter des réponses à nos questionnements. Enfin, une troisième partie sera consacrée à l'analyse des propos de professionnels et d'usagers recueillis au cours de cette enquête et nous permettra d'apporter des éclaircissements sur les leviers et les freins à une médiation efficace des ressources numériques en médiathèque.

Première partie- Le développement des ressources numériques et leur médiation en bibliothèque de lecture publique : état des lieux

En préalable à l'étude des différentes actions de médiation mises en place par les médiathèques, il apparaît indispensable d'apporter des précisions d'ordres terminologique et typologique concernant les ressources numériques en bibliothèque. Nous rendrons également compte de leur développement dans les bibliothèques municipales dans un contexte de modernisation des équipements de lecture publique, et de généralisation du numérique dans les pratiques culturelles des Français. Nous mettrons en lumière le déplacement des préoccupations des professionnels des bibliothèques, tout d'abord centrées sur des questions d'acquisitions, pour se focaliser à présent sur l'importance d'une médiation *in situ*.

I. Un intérêt croissant pour les ressources numériques

1.1. Les ressources numériques : des ressources immatérielles

Avant tout, l'adjectif « numérique » désigne le principe d'encodage de l'information sous la forme d'une suite de chiffres. Dès les années 1980, les supports optiques tels que les CD, CD-ROM, puis plus tard les DVD font leur apparition, sur lesquels la musique, les films et les jeux vidéo sont enregistrés par le biais de ce procédé. Leur consultation nécessite l'utilisation d'appareils de lecture tels que le lecteur CD ou DVD, en association avec la télévision ou encore l'ordinateur. Avec le développement d'Internet dans les années 1990, ces différents types de contenus se sont progressivement détachés de leurs supports et ont été mis à disposition en ligne. Un nouveau mode de consultation est devenu possible : à partir de tout matériel de consultation permettant la navigation sur Internet, et qui peut être un ordinateur, une tablette ou encore un smartphone, il est ainsi possible d'écouter de la musique ou de regarder des vidéos. Au cours de ce mémoire, nous nous intéresserons aux ressources numériques au sens de ressources dématérialisées qui ne sont pas attachées à un support et auxquelles on accède *via* Internet.

Les ressources numériques dont il va être question tout au long de ce mémoire correspondent en réalité à la définition de « ressource électronique » qu'en fait Hélène Ouali-Séon dans son mémoire d'étude pour l'Enssib, à partir des définitions de Bertrand Calenge⁴ et de Grégory Scalabre⁵. De ces deux définitions, elle retire trois caractéristiques des ressources électroniques :

- « 1. Les ressources électroniques ne sont pas la propriété des bibliothèques ;
2. Les bibliothèques obtiennent un droit d'accès temporaire défini par un contrat ;
3. Ces ressources numériques sont hébergées sur des serveurs extérieurs accessibles par Internet. »⁶

Si les deux expressions « ressources électroniques » et « ressources numériques » sont parfois utilisées indistinctement⁷, elles recoupent en fait des réalités différentes. Ces dernières désignent, d'après la définition de Bertrand Calenge⁸, des ressources dont les bibliothèques sont propriétaires, notamment parce qu'elles les ont produites par un procédé de numérisation et qui font partie intégrante des collections, de façon pérenne. Les principales distinctions entre ces deux dénominations ont donc trait, d'une part, au fait pour la structure de détenir ou non les droits, et d'autre part à l'hébergement des ressources sur des serveurs en local ou non. Nous avons cependant choisi de conserver le terme de « ressources numériques » pour désigner tous types de ressources dont la consultation est payante, pour lesquelles les bibliothèques acquièrent donc des droits d'accès, et qui a lieu sur Internet, car ce sont les termes communément employés pour désigner de manière globale les ressources numériques et électroniques par les différents professionnels du monde des bibliothèques. L'expression « ressource numérique » semble ainsi être devenue le

4 CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris, Cercle de la Librairie, 2008. p. 22-23.

5 SCALABRE, Grégory. *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2008. [consulté le 15 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/scalabre-dcb16.pdf>

6 OUALI-SEON, Hélène. *Les ressources numériques en BDP : évolution ou révolution?* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2012. [Consulté le 17 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56854-les-ressources-numeriques-en-bdp-evolution-ou-revolution.pdf>

7 SCALABRE, Grégory. *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire*. Op.cit., p.11.

8 CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Op.cit.

terme générique. Le réseau Carel (Coopération pour l'accès aux ressources numériques en bibliothèque) emploie lui-même ces termes, bien que sa mission soit de favoriser l'accès des bibliothèques aux ressources numériques payantes en négociant les prix des contrats avec les fournisseurs.

Les ressources numériques se caractérisent également par des modalités d'acquisition particulières, puisque les bibliothèques acquièrent bien souvent un droit d'accès temporaire et non pas un accès pérenne à ces ressources. Ces modalités d'acquisition, ou plutôt d'accès, sont différentes suivant les ressources et ce manque d'homogénéité constitue une difficulté pour leur gestion et leur mise à disposition des usagers. En effet, différents modèles économiques cohabitent : l'achat à l'acte ou l'abonnement, l'acquisition de bouquets ou titre à titre. Ceux-ci s'accompagnent de différents modes d'accès : *in situ* ou à distance et de différents modes de consultation : en téléchargement ou en ligne. Les deux types d'offre les plus répandues en France sont l'accès *in situ* et à distance avec accès illimité et l'accès limité par téléchargement chronodégradable⁹. Pour illustrer la complexité de l'offre, prenons en exemple un mémo sur les ressources numériques réalisé par la BD du Finistère à l'attention des bibliothèques de son réseau . Pour prendre deux ressources en exemple, les conditions d'utilisation de la ressource de presse en ligne Le Kiosk sont les suivantes : « 30 crédits par mois par usager, pas de téléchargement. Un crédit est décompté lors de la première consultation d'un journal ou d'un magazine » tandis que celles de la Médiathèque numérique sont tout à fait différentes : « 4 films par mois par usager, streaming ou téléchargement via un logiciel. Un crédit est décompté et un délai de 30 jours de disponibilité est activé. A partir du lancement de la lecture du film : délai de 48 h pour le visionner »¹⁰.

Les ressources dématérialisées payantes proposées dans les médiathèques sont de natures différentes et sont généralement classées selon une typologie similaire à la suivante, qui est celle utilisée par le réseau Carel sur son site Internet et dans ses différents rapports et enquêtes :

9 DUJOL, Lionel. *Ressources numériques en bibliothèque : quelles offres ? Quelle médiation ?* [en ligne]. Slideshare. 12 avril 2014. [Consulté le 5 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/hulot/ressources-numriques-en-bibliotheque-queelles-offres-quelle-mdiation>

10 Annexe 1 : « Mémo SYREN 2018 : abonnements et conditions d'accès »

- généralités (dictionnaires et encyclopédies)
- livre numérique
- presse
- image et son
- ressources d'autoformation
- jeunesse

Ces différents types de ressources sont inégalement représentés dans les offres des médiathèques. Les ressources d'autoformation constituent les ressources les plus proposées par les BM, puisqu'en 2013-2014 60 % des BM mettant à disposition des ressources numériques en proposent. Viennent ensuite la presse en ligne, présente dans 51 % des cas, les livres numériques à 48 % et l'audiovisuel dans 40 % des BM¹¹. Nous pouvons observer que la situation est différente pour les BDP, qui proposent pour 67 % d'entre elles des e-book avant toute autre ressource.

Les bibliothèques universitaires ont longtemps été très en avance sur les bibliothèques de lecture publique en matière d'offre de ressources dématérialisées. Une avance qui s'explique par la dématérialisation d'une partie de l'offre éditoriale en information scientifique et technique dès les années 1990. Les BU consacrent une part croissante de leur budget d'acquisition pour les ressources numériques, qui est sans commune mesure avec celui alloué aux ressources numériques dans les bibliothèques territoriales.

Au cours de ce mémoire, nous utiliserons l'expression générique « ressources numériques » pour désigner tous types de ressources numériques commerciales en ligne à destination des usagers et qui font l'objet d'un budget d'acquisition. Nous les situerons dans le contexte des bibliothèques territoriales, c'est-à-dire des bibliothèques municipales et bibliothèques départementales. Les collectivités territoriales leur consacrant un budget, l'enjeu de leur médiation est de ce fait plus important que pour des ressources accessibles en ligne gratuitement.

11 SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/enquete_ressources_numeriques_bibliotheques_mars_2014.pdf

1.2. La promotion des ressources numériques dans les politiques nationales

En 2010, la réflexion sur le numérique est fortement axée sur des questions de modernisation des bibliothèques par l'informatisation, l'offre d'un accès libre et gratuit à Internet dans les murs des structures, ainsi que de valorisation patrimoniale par le biais de la numérisation. Pour permettre aux bibliothèques de réaliser ces évolutions et de développer différentes offres de services numériques, et ainsi « de devenir des établissements modernes et attractifs au sein de la Cité, en phase avec les mutations sociales et technologiques », comme le souhaite le Ministre de la Culture et de la Communication d'alors, il est prévu de réorienter le périmètre d'action de la Dotation Générale Décentralisée¹².

Depuis 2010 et la remise au MCC du Schéma Numérique des Bibliothèques par Bruno Racine¹³, alors Président de la Bibliothèque Nationale de France, on assiste à une prise en compte de l'importance du développement des ressources numériques comme facteur de la modernisation des bibliothèques dans les politiques nationales. Ce lien est en effet souligné par Bruno Racine, pour qui la modernisation des bibliothèques ne peut avoir lieu sans le développement d'une offre de contenus numériques satisfaisante : « lors des travaux du [...] groupe de travail, il est également apparu que la faiblesse de l'offre de livres numériques [...] constituait un handicap à la modernisation des bibliothèques françaises »¹⁴.

À la suite de ce rapport, le Ministre de la Culture et de la Communication de l'époque, Frédéric Mitterrand, émet quatorze propositions pour le développement de la lecture en France¹⁵ au sein desquelles le numérique constitue un axe prioritaire. Ces quatorze propositions sont réparties en trois grandes thématiques, dont la première, regroupant les propositions 1 à 7, se donne pour objectif d'« adapter les bibliothèques aux nouveaux usages de lecture et au numérique »¹⁶. Ceci met en évidence le fait que le numérique est devenu un enjeu majeur pour la modernisation des bibliothèques et le développement de la lecture publique. À travers la promotion des ressources numériques, on constate la volonté de faire évoluer les bibliothèques de lecture publique en adéquation avec l'évolution des pratiques

12 DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION. *Présentation des propositions de Frédéric Mitterrand pour le développement de la lecture*. Ministère de la Culture et de la Communication, 2010.p.10.

13 RACINE, Bruno. *Schéma numérique des bibliothèques*. Rapport. Service du Livre et de la Lecture, 2009.

14 Ibid., p.67.

15 DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION. Op. Cit.

16 Ibid., p.5

culturelles des Français, qui passent de plus en plus par le numérique. Le numérique a en effet bousculé les pratiques culturelles des Français et en particulier dans les domaines de la musique et de l'audiovisuel. En 2017, 88 % des Français sont internautes¹⁷ et 76 % d'entre eux ont usage quotidien d'Internet¹⁸. Près d'un Français sur deux écoute ou télécharge de la musique sur Internet et plus d'un tiers d'entre eux regarde ou télécharge des films, des vidéos ou des séries sur Internet. L'évolution des usages culturels vers le numérique concerne dans une moindre mesure les livres numériques, puisqu'ils n'étaient que 8 % à déclarer en lire en 2015. En parallèle, les Français sont également de plus en plus équipés : en 2015, 80 % d'entre eux possédaient un ordinateur fixe ou portable, 35 % étaient équipés d'une tablette et 58 % d'un smartphone. Cette enquête a été réalisée en 2015 et comme elle l'indique, « la part de terminal mobile classique est en constante diminution au profit du smartphone », il est donc tout à fait probable que la proportion de Français disposant d'un smartphone ait très fortement augmenté dans l'intervalle. Internet est donc devenu un lieu de consommation de biens culturels, une pratique favorisée par la large diffusion d'équipements permettant des usages variés, et les bibliothèques doivent elles-aussi s'emparer de cet espace si elles veulent rester des acteurs culturels importants.

Les propositions 4 à 7 pour le développement de la lecture se concentrent sur le développement du numérique en bibliothèque par le biais de « contrats numériques pour les médiathèques » proposés aux collectivités. La proposition 5 donne naissance aux bibliothèques numériques de référence. Si à leur création, les BNR ne devaient être qu'au nombre de cinq et avaient vocation à favoriser et accélérer la numérisation du patrimoine, elles ont depuis beaucoup élargi leurs champs d'action pour intégrer de nouvelles structures ainsi que de nouvelles missions.

Le dispositif a rapidement évolué et ses objectifs ont été redéfinis par le Service du Livre et de la Lecture.

« La redéfinition des objectifs, décidée par le SLL, a concerné à la fois l'augmentation du nombre de BNR et le contenu des projets. Le dispositif BNR a été réorienté, non

17 CREDOC. *Baromètre du numérique 2017*. CGE et ARCEP, 2017. p.53

18 Ibid., p.57.

sans succès, en un outil d'aménagement du territoire créant une dynamique dans la modernisation numérique des bibliothèques. »¹⁹

Alors qu'il s'adressait originellement à cinq structures, il a connu et connaît toujours un succès important auprès des bibliothèques puisqu'il n'a cessé de s'étendre depuis sa création à de nombreuses autres structures de tailles et de natures différentes. On retrouve en effet parmi les structures engagées dans ce programme des collectivités, des Bibliothèques Départementales ainsi que des Bibliothèques Municipales.

Depuis la réorientation du dispositif, les structures de lecture publique sont encouragées à présenter des projets de labellisation BNR autour des quatre axes suivants :

« 🕒 Développement d'une offre de collection et de services : cette catégorie est surtout employée pour mettre en valeur les services innovants ou les dispositifs originaux de médiation des collections.

🕒 Prise en compte des publics : en particulier l'accessibilité et la dimension sociale d'un projet de BNR.

🕒 Dimensions territoriales : enjeux intercommunaux et départementaux notamment, projets de mutualisation et de coopération.

🕒 Évolution des pratiques professionnelles : importance d'un plan de formation. »²⁰

Parmi ces quatre grands axes, celui qui concerne le développement d'une offre de collection et de services prend en compte à la fois les notions d'acquisition de ressources numériques et envisage leur médiation auprès des publics.

Les « 14 propositions pour le développement de la lecture » ont également fait naître le dispositif des contrats territoire-lecture, dont l'objectif est d'accompagner et de soutenir des projets à l'échelle de territoires de tailles différentes, en favorisant la mise en réseau. Le développement du numérique constitue l'un des axes prioritaires de la première vague de contrats territoire-lecture, avec la jeunesse et le développement des réseaux. Plusieurs

19 DUQUENNE, Isabelle et INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. *Premier bilan du dispositif national des Bibliothèques numériques de référence*. Rapport. Ministère de la Culture et de la Communication, 2016. p. 29.

20 Ibid., p.24

projets ont ainsi pu être développés comme l'indique l'évaluation du dispositif menée en 2015 : « Des CTL dédiés au numérique : ils sont souvent départementaux et visent à accompagner les BDP dans la mise en place de portails de ressources numériques et la formation des bibliothécaires de leur réseau. C'est par exemple le cas des CTL passés avec les BDP de Franche-comté ou de Midi-Pyrénées »²¹.

1.3. Un intérêt croissant pour les ressources numériques en bibliothèque de lecture publique

Les ressources numériques font l'objet d'un intérêt croissant de la part des bibliothèques de lecture publique. Nous disposons de deux enquêtes menées par le réseau Carel sur la période 2010-2016, qui s'attachent à observer l'évolution des ressources numériques en bibliothèque. Si ces études représentent un intérêt certain, elles sont aussi à relativiser en raison du fait qu'elles ne s'adressent pas exactement au même type de structures d'une étude à l'autre. Ainsi, le nombre de ressources numériques par bibliothèques a toutes les chances d'être plus important lorsqu'il s'agit de bibliothèques adhérentes au réseau Carel que pour l'ensemble des bibliothèques de lecture publique françaises. Nous nous efforcerons donc de comparer les résultats des études menées par le réseau Carel qui sont véritablement comparables.

L'engouement que connaissent les ressources numériques auprès des bibliothèques est notamment mesurable par l'évolution du nombre de bibliothèques municipales et bibliothèques départementales de prêt qui en proposent à leurs usagers. Entre 2011 et 2013, la proportion de BM dans ce cas a augmenté de 10 points environ, passant de 13 % à 23 % de l'ensemble des BM du territoire français et de 43 % à 54 % pour les BD²². Les bibliothèques semblent ainsi avoir saisi l'importance d'intégrer ce nouveau type de ressources à leur offre documentaire. Cette augmentation ne s'accompagne en revanche que d'une faible hausse du nombre de ressources proposées par BM de 5,1 % à 5,2 % entre 2012 et 2013²³, ce qui peut

21 MCC et SLL. *Évaluation du dispositif des contrats territoire-lecture (CTL)*. Ministère de la Culture et de la Communication, 2015.p.4.

22 SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/enquete_ressources_numeriques_bibliotheques_mars_2014.pdf

23 Ibid., p.4

s'expliquer par l'augmentation très limitée du budget moyen consacré à l'acquisition de ressources numériques sur cette même période : de 11 000 à 13 000 euros²⁴.

On constate cependant une évolution différente du côté des BD, au sein desquelles le nombre moyen de ressources proposées a augmenté de 3,9 % en 2012 à 5,2 % en 2013, et dont le budget d'acquisition a lui aussi connu une hausse significative de 17 000 à 24 000 euros.

L'enquête du réseau Carel menée en 2015 et 2016 auprès de ses structures adhérentes révèle une tendance similaire. Alors que celles-ci étaient abonnées à environ six ressources numériques en 2010, elles étaient inscrites à près de sept en 2014. Cette même année, près de la moitié des bibliothèques ayant participé à l'enquête proposaient entre une et cinq ressources numériques et 24 % en proposaient entre six et dix.

On constate néanmoins des écarts importants et différents de l'étude précédente entre BM et BD, ces dernières étant les moins bien dotées en ressources numériques : trois ressources numériques par BD en moyenne, et qui y consacrent aussi un budget moindre.

Un indicateur supplémentaire est intéressant pour rendre compte de l'intérêt croissant porté aux ressources numériques, c'est la dépense par inscrit, qui a connu une augmentation très nette de 35 % en l'espace de quatre ans : 1,22 euros en 2010 et 1,65 euros en 2014.

L'intérêt pour les ressources numériques se confirme, à tel point que certains envisagent que celles-ci pourraient supplanter les documents physiques en médiathèque²⁵. Au vu des résultats, c'est encore loin d'être le cas, sachant qu'en 2013, elles étaient une large majorité à ne proposer aucune ressource numérique à leurs usagers (77%).

Ces enquêtes mettent en lumière des dynamiques légèrement différentes en fonction du type de structure.

24 SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014, p.3. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/enquete_ressources_numeriques_bibliotheques_mars_2014.pdf

25 POYANT, Véronique. Les ressources numériques à la bibliothèque du Chesnay. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 3, p. 53-59. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0053-008> . ISSN 1292-8399.

Il semble peu probable que les BD ayant acquis des ressources numériques en 2013 soient revenues en arrière pour en proposer un nombre moins important en 2014, c'est pourquoi l'on peut considérer que les BD membres du réseau Carel ne sont pas tout à fait représentatives de la situation de l'ensemble des BD françaises vis-à-vis de ces ressources. C'est aussi le signe que toutes les bibliothèques départementales qui acquièrent des ressources numériques ne sont pas adhérentes au réseau Carel.

Pour rappel l'enquête du réseau Carel de 2016 montrait un retard des BD par rapport aux BM concernant le nombre de ressources numériques acquises, les premières en possédant en moyenne trois contre sept pour les BM. Tandis que l'enquête précédente menée sur l'ensemble des BM et BD indiquait une égalité sur ce point de cinq ressources en moyenne pour les deux types de structures.

Sur les questions numériques, et notamment les ressources numériques, les BD peuvent agir en chef de file et être à l'origine de dynamiques pour la diffusion de ce type de ressources.

Depuis la loi de décentralisation de 1986, la lecture publique est devenue une compétence des départements, lesquels se sont appuyés sur les BD pour mettre en œuvre leurs politiques de lecture publique à l'échelle du département. Le transfert de la compétence lecture publique aux Conseils Départementaux permet une meilleure connaissance des spécificités de chaque territoire, une meilleure compréhension de leurs besoins et ainsi de mener des politiques plus efficaces. Les BD sont un maillon central de la mise en œuvre des politiques de lecture publique. Appelées Bibliothèques Centrales de Prêt avant la loi de décentralisation, leur mission principale consistait à desservir en documents les communes de moins de vingt mille habitants. Ce fonctionnement en réseau a permis une connaissance fine du territoire et les BM sont généralement habituées à travailler avec les BD.

Ainsi, fortes de leur position centrale et incontournable au niveau du département, les BD peuvent jouer un rôle important dans la diffusion des ressources numériques dans les bibliothèques. Les actions menées en ce sens peuvent être de différentes natures. L'une des missions des BD étant de permettre aux BM de compléter et diversifier leurs collections, elles peuvent soutenir les BM dans leur développement des ressources numériques. L'enquête du réseau Carel fait ainsi remonter que certaines BD et BM se répartissent des tâches, les BD se

chargeant de l'acquisition des ressources numériques tandis que les BM assurent leur médiation auprès de leurs usagers²⁶.

Les BD agissent principalement sur deux niveaux pour favoriser la diffusion des ressources numériques en BM : sur l'acquisition, en acquérant les droits d'accès aux ressources numériques pour les BM pour leur permettre de compléter et de diversifier leurs collections, et sur la formation des personnels des bibliothèques ainsi que des bénévoles.

Sur ce dernier point, le cas de la MD 63 (Bibliothèque départementale du Puy de Dôme) est intéressant, car elle a mis en place une politique d'accompagnement intensive des bibliothèques de son réseau, qui s'est concrétisée par des formations aux outils de veille, de publication numérique et de médiation numérique, ainsi qu'à « l'accès aux ressources et aux nouveaux supports »²⁷. La MD 63 a, de plus, plus intensément accompagné dix-huit bibliothèques, choisies par le biais d'un appel à projet, notamment en leur prêtant un parc de tablettes et liseuses et leurs contenus associés pendant dix-huit mois²⁸.

Cette territorialisation de la lecture publique se poursuit avec le développement de l'intercommunalité depuis 2010 et l'apparition des contrats territoire-lecture (CTL). Les contrats territoire-lecture sont des partenariats entre l'État et les collectivités territoriales, les intercommunalités ou les départements, et construits autour de projets de développement de la lecture. Ces contrats ancrés dans des territoires répondent aux besoins et problématiques associés à ces territoires. Ainsi, le Finistère bénéficie d'un CTL dont l'objectif est de lutter contre l'illettrisme, l'Ille-et-Vilaine se concentre sur la question des publics éloignés et le développement du hors-les-murs²⁹. Le développement du numérique constitue un axe fort des CTL, pour lesquels les partenariats avec les collectivités territoriales

26 SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014.p.5. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/enquete_ressources_numeriques_bibliotheques_mars_2014.pdf

27 AÏOUTZ, Renaud. La formation des bibliothécaires à la gestion des ressources électroniques : une affaire de médiation numérique. In : BARRON, Géraldine (dir.) et LE GOFF-JANTON, Pauline (dir.). *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014. p. 39. La boîte à outils, 29. ISBN 979-10-91281-18-8.

28 Ibid., p.41

29 MCC. Les contrats territoire-lecture(CTL). *Livre et lecture* [en ligne]. [Consulté le 5 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Developpement-de-la-lecture-publique/Les-contrats-territoire-lecture>

de niveau départemental sont privilégiés. Ainsi, le département de la Dordogne s'est engagé dans un CTL pour le développement du numérique³⁰, tout comme la Franche-Comté et le Midi-Pyrénées³¹.

Compte tenu du prix notamment, le fonctionnement en réseau des bibliothèques est un facteur important pour la diffusion des ressources numériques, c'est pourquoi les BD ont leur rôle à jouer dans le développement des ressources numériques.

En 2013, Édith Faure³² constate l'absence des BD dans les projets de « labellisation » BNR. Un retard des BD qui s'est vu comblé deux ans plus tard avec l'entrée dans le programme de la BD du Pas-de-Calais (2015), suivie par la Loire et la Drôme en 2016 et par le Jura et le Puy-de-Dôme en 2017.

Le succès du dispositif BNR représente évidemment un indicateur supplémentaire pour illustrer l'intérêt croissant des bibliothèques pour ce type de ressources.

II. L'enjeu de la médiation des ressources numériques

2.1. Une offre peu connue des usagers

Les ressources numériques continuent de susciter l'intérêt des bibliothèques de lecture publique, puisqu'elles sont toujours plus nombreuses à se doter de ce type d'offre pour leurs usagers, mais ne rencontrent cependant qu'un succès très relatif parmi les usagers. En effet, nombre de bibliothécaires en ont fait l'expérience, bien qu'ils mettent à disposition des ressources numériques, celles-ci sont très peu utilisées par leurs usagers et parfois même ces derniers ne sont pas au courant que leur médiathèque leur donne accès à ce type d'offre.

Du fait de leur caractère immatériel, intangible, les ressources numériques se trouvent absentes du lieu médiathèque. Elles sont invisibles aux yeux des usagers dont l'usage de la médiathèque se résume parfois à parcourir les rayonnages, que ce soit les DVD, les CD ou les

30 MCC. Les contrats territoire-lecture(CTL). *Livre et lecture* [en ligne]. [Consulté le 5 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Developpement-de-la-lecture-publique/Les-contrats-territoire-lecture>

31 MCC et SLL. *Évaluation du dispositif des contrats territoire-lecture (CTL)*. Ministère de la Culture et de la Communication, 2015. p 4.

32 FAURE, Édith. *Les bibliothèques Numériques de Référence*. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2013. p.66.

imprimés, ainsi que les diverses tables thématiques et tables de nouveautés. Cette absence dans les lieux physiques de la médiathèque représente un obstacle à la rencontre, fortuite ou non, des usagers avec l'offre numérique. C'est le constat que faisait Salomé Kintz, coordinatrice de la valorisation des ressources en ligne à la Bibliothèque Publique d'Information lors d'un entretien : « les ressources en ligne sont des ressources chères et sous-utilisées parce qu'invisibles dans la bibliothèque »³³. Dans un contexte universitaire, ce constat d'une offre de livres numériques « méconnue et sous-utilisée » par les étudiants en raison de son « manque de visibilité » est à l'origine du projet Manivelle expérimenté à l'Université de Bretagne Occidentale³⁴. Celui-ci consiste en un outil de découverte, sous la forme de tablettes tactiles géantes. Disposées dans les espaces des BU, elles sollicitent le sens de la vue et invite les étudiants à naviguer entre des sélections de livres numériques, effectuées avec « la complicité des enseignants ». Lorsqu'ils rencontrent une ressource qui les intéresse, ils peuvent s'envoyer la référence par mail ou SMS, et la consulter avec leur propre équipement.

Leur nature intangible constitue également un obstacle à la sérendipité. En premier lieu, donc, la ressource numérique, car elle est détachée de tout support physique, est invisible au sein de l'espace documentaire et ne semble pas trouver sa place au sein des collections existantes.

De plus, contrairement aux bibliothèques universitaires, les ressources numériques représentent une offre relativement récente et nouvelle au sein des BM. Beaucoup d'entre elles n'en proposent que depuis quelques années seulement³⁵ et les BM qui n'en proposent pas du tout représentent encore la majorité en 2015³⁶. Compte tenu de cette nouveauté, la consultation de ce type de ressources n'est pas encore devenue une pratique courante pour

33 SADAUNE, Frédéric. La re-matérialisation des ressources numériques. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 2018. [Consulté le 18 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://pro.bpi.fr/la-re-materialisation-des-ressources-numeriques-1>

34 JESTIN, André et HERVÉ, David. Projet Manivelle. *UBODOC Bibliothèques Universitaires* [en ligne]. [Consulté le 22 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://ubodoc.univ-brest.fr/bibliotheques/manivelle/>

35 SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/enquete_ressources_numeriques_bibliotheques_mars_2014.pdf

36 DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Rapport. Ministère de la Culture, 2016.p.46.

les usagers, puisqu'elle motive seulement 3 % à 9 % des visites sur les sites des bibliothèques³⁷. L'utilisation des ressources numériques des bibliothèques n'est pas une pratique qui est rentrée dans les habitudes des publics. Pour nombre d'entre eux la médiathèque est perçue avant tout comme un lieu physique, où l'on ne vient pas forcément chercher un document précis. En témoigne l'enquête du MCC réalisée en 2016 : seulement 19 % des personnes interrogées avaient déclaré consulter le site d'une bibliothèque. Parmi eux, la majorité des actions effectuées sur le site concerne des actions pratiques, en lien avec une pratique physique de la médiathèque : « rechercher des informations pratiques : 47 % », « consulter le catalogue : 46 % » et « réserver ou renouveler des documents : 24 % ». La consultation des sites de BM pour des motifs de pratiques numérique en ligne est en comparaison relativement faible, comme par exemple « consulter un livre numérique : 8 % »³⁸.

La faible consultation des ressources numériques observée par différents professionnels des bibliothèques peut aussi s'expliquer par des considérations techniques. Car bien qu'immatérielles, les ressources numériques nécessitent l'utilisation d'outils numériques pour pouvoir être consultées, ce qui implique un minimum de compétences manipulatoires et informatiques. L'accès aux ressources numériques est donc moins direct, facile et intuitif que l'accès aux documents imprimés en particulier, qui nécessitent seulement de savoir lire et tourner des pages : « la collection numérique ne peut pas être appréhendée « directement » »³⁹. Toute une partie de la population peut ainsi se trouver à l'écart, car moins à l'aise avec la manipulation des différents outils numériques de consultation. À cela s'ajoute parfois une difficulté supplémentaire : la multiplication des étapes d'authentification pour accéder à des contenus en ligne, qui sont susceptibles de décourager les usagers ayant fait preuve de curiosité.

Les activités de traitement documentaire de catalogage et d'indexation, dont tous les types de documents font l'objet constituent une première difficulté en ce qui concerne les

37 DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Rapport. Ministère de la Culture, 2016.p.46.

38 Ibid.

39 MARTIN, Frédéric, BERMÈS, Emmanuelle. Le concept de collection numérique. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 3, p. 13-17. Disponible à l'adresse : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0013-002>>. ISSN 1292-8399.

ressources numériques, car les offres numériques sont bien souvent hébergées sur des plateformes distinctes qui ont leur propre catalogue de recherche. Le signalement dans le catalogue après indexation et catalogage, considéré comme une base, et indispensable pour tous les documents, est donc problématique pour les ressources numériques. Cependant, si l'on met en regard le nombre de documents qui sont consultés ou empruntés à la suite d'une recherche dans le catalogue et le nombre de ceux qui sont consultés ou empruntés par les usagers après qu'ils aient simplement parcouru les espaces de la médiathèque, le catalogue pèse-t-il si lourd que cela ? L'étude du MCC sur « les publics et les usages en bibliothèque municipale en 2016 » révèle ainsi que seuls 19 % des usagers utilisent le catalogue⁴⁰ tandis que 84 % des usagers empruntent ou lisent des livres sur place⁴¹. L'étude ne dit pas, en revanche, comment ces usagers ont choisi les livres : en parcourant les rayonnages, les tables thématiques et de nouveautés, sur le conseil des bibliothécaires, sur le conseil d'autres usagers. Il semble en tout cas que pour la majorité d'entre eux, le choix ne se soit pas fait par le biais du catalogue. Il apparaît donc qu'en matière de ressources numériques, l'acquisition ne suffise pas, tout comme le signalement dans le catalogue lorsque celui-ci a été possible, car il manque un élément essentiel : la présence et la visibilité dans le lieu.

Ainsi, trois freins majeurs à l'appropriation des ressources numériques par les usagers semblent se dessiner : l'invisibilité dans l'espace documentaire physique, la nouveauté qui fait que les usagers ne se tournent pas naturellement vers ce type d'offre, et l'aspect technique et manipulateur. C'est pourquoi, plus que tout autre type de ressources, elles doivent faire l'objet d'actions de médiation.

2.2. La médiation des ressources numériques au cœur des préoccupations actuelles

Aux débuts de leur pénétration au sein des bibliothèques, les ressources numériques ont d'abord suscité des questionnements et difficultés autour de questions liées à leur acquisition. La problématique du coût élevé de l'acquisition des ressources numériques, même si elle continue d'exister, a trouvé une piste de solution avec la création du réseau

40 DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Rapport. Ministère de la Culture, 2016.p.46.

41 Ibid., p.36.

Carel. Le réseau Carel, Coopération pour l'Accès aux Ressources numériques en bibliothèques, a été créé par la Bibliothèque Publique d'Information sur le modèle du consortium Couperin pour les bibliothèques de l'enseignement supérieur et apporte un soutien aux bibliothèques qui veulent acquérir des ressources numériques en leur proposant des prix négociés. Au fur et à mesure de leur pénétration dans les bibliothèques, l'enjeu majeur s'est déplacé de la question de l'acquisition à la question de la médiation. Comme le rappelle Vincent Chapdelaine lors de la remise du prix de l'innovation numérique en bibliothèque édition 2017 au projet Manivelle de l'UBO : « le Québec s'est massivement abonné au livre numérique dans l'ensemble des bibliothèques [...] et en 2015 le grand enjeu ce n'était plus l'acquisition de ressources numériques mais plutôt la valorisation de ces ressources-là auprès des publics »⁴².

En plus de négocier les prix d'acquisition de ressources numériques pour les bibliothèques membres de son réseau, Carel réalise également des enquêtes auprès des bibliothèques. Celles-ci ont bien entendu trait aux ressources numériques, mais pas uniquement sous le prisme de leur acquisition. La problématique de leur médiation y tient une place importante, sous la forme de questions ouvertes. Dans son enquête de mars 2014 sur les ressources numériques en bibliothèque, trois points y sont consacrés, se concentrant sur le signalement, les dispositifs de médiation et la valorisation⁴³. Sa dernière enquête similaire, menée cette fois-ci uniquement auprès des bibliothèques adhérentes au réseau Carel en 2015-2016 place les questions de médiation dans son volet « aspects qualitatifs » sous l'intitulé : « les dispositifs de signalement, de valorisation et de médiation »⁴⁴. Il est intéressant de constater qu'à la question « souhaitez-vous ajouter quelque chose ? », plusieurs commentaires des bibliothèques interrogées ont eu pour sujet la question de la

42 ENSSIB. *Remise du Prix de l'innovation numérique en bibliothèque* [en ligne]. 2017. [Consulté le 2 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=wyclfBYLM74>

43 SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/enquete_ressources_numeriques_bibliotheques_mars_2014.pdf

44 RÉSEAU CAREL. *Enquête 2015-2016 l'utilisation des ressources numériques au sein des bibliothèques adhérentes au réseau Carel en 2014* [en ligne]. Enquête. [sans date]. [Consulté le 13 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/reseaucarel_enquete2015_version_finale03062016.pdf

médiation : « simplifier les manières de se connecter (trop complexes, trop longues, différentes d'une ressource à une autre », « développer les accès d'identification unique pour les usagers », « nécessité de matérialiser ces ressources « invisibles » dans les espaces de la bibliothèque » et « nécessité d'un accompagnement, d'une médiation et la mise en place d'ateliers : indispensable pour faire vivre la ressource ». Ceci montre bien l'intérêt que suscitent les questions de médiation des ressources numériques au sein des professionnels évoluant dans les bibliothèques de lecture publique.

La médiation des ressources numériques figure également parmi les quatre axes forts de développement des projets de BNR sous l'intitulé d' « impact sur les publics »⁴⁵. Plusieurs structures ont ainsi fait le choix de construire leurs projets BNR en plaçant la médiation auprès des publics comme enjeu central. C'est notamment le cas de la BMVR de Rennes, dont le projet « Publics et numérique » se donne pour objectif de faciliter l'accès des usagers aux contenus numériques ainsi que de les familiariser aux nouveaux outils en les formant et les accompagnant⁴⁶. Le rapport de l'IGB portant sur un premier bilan du dispositif vient mettre en évidence la dimension médiation comme étant une composante importante dans la constitution des projets, faisant remarquer que « les projets BNR placent l'utilisateur au centre et font une large place à la médiation avec les publics (en direct ou par des dispositifs en amont) : les services sur place sont renforcés (ateliers, rencontres, espaces créatifs), les services en ligne bénéficient de la même attention (blogs, réseaux sociaux, espaces collaboratifs) »⁴⁷.

Outre le label BNR et les enquêtes du réseau Carel, un rapide tour d'horizon de la littérature professionnelle illustre ces problématiques. Nous pouvons citer, à titre d'exemple, « Intégrer des ressources numériques dans les collections », paru aux Presses de l'Enssib en 2014 et qui consacre une de ses parties au signalement et à la valorisation des ressources numériques. La médiation des ressources numériques à partir des espaces physiques est également un

45 MCC. *Les bibliothèques numériques de référence*. Ministère de la Culture [en ligne]. [Consulté le 4 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference>

46 FAURE, Édith. *Les bibliothèques Numériques de Référence*. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2013. p.27.

47 DUQUENNE, Isabelle et INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. *Premier bilan du dispositif national des Bibliothèques numériques de référence*. Rapport. Ministère de la Culture et de la Communication, 2016. p.40.

thème récurrent de colloques et tables rondes organisées par les différents acteurs du monde des bibliothèques, comme par exemple en 2012, où s'est déroulée une après-midi de réflexion autour du thème : « les bibliothécaires face aux problématiques de médiation : une nécessité pour valoriser les documents numériques »⁴⁸. Le 16 avril 2018 s'est aussi déroulée à Vannes une journée inter-bibliothèques départementales du Grand Ouest, sur le thème des ressources numériques et de leur médiation. De plus, plusieurs Bibliothèques Départementales communiquent beaucoup sur la médiation des ressources numériques, en mettant à disposition sur leurs portails de la documentation sur des exemples de médiation. La Médiathèque d'Ille-et-Vilaine va même jusqu'à proposer des patrons pour la création d'objets de rematérialisation⁴⁹. Tout ceci reflète à quel point le sujet questionne les bibliothécaires.

2.3. Les contours de la notion de médiation

Les contours de la notion de médiation en bibliothèque sont quelque peu imprécis, et les bibliothécaires eux-même semblent avoir du mal à s'entendre sur une définition unique, comme l'on peut s'en rendre compte en parcourant la littérature professionnelle. Si la notion de médiation est difficile à définir, il y a à cela plusieurs explications. Premièrement, c'est en raison du fait qu'elle est utilisée dans des domaines très différents, avec des finalités variées, puisqu'elle « recouvre désormais une grande variété de situations ou d'activités professionnelles »⁵⁰. Deuxièmement, c'est sa proximité sémantique avec d'autres notions, et en particulier avec la notion de communication, qui brouille un peu les pistes. Enfin, cette difficulté à trouver des définitions homogènes résulte du fait que la notion de médiation renvoie à des réalités différentes et qu'elle peut prendre des formes diverses. La médiation étant au centre de notre propos, il semble donc indispensable d'apporter une clarification.

48 DESRICARD, Yves. Les Bibliothécaires face aux problématiques de médiation : une nécessité pour valoriser les ressources numériques . *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 4, p. 74-75. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0074-007>> . ISSN 1292-8399.

49 CABON, Marine. Ressources numériques : un exemple de présentation. *Médiathèque35* [en ligne]. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque35.fr/s-informer/boite-a-outils/informatique-et-numerique/769-ressources-numeriques-un-exemple-de-presentation>

50 LIQUÈTE, Vincent, FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010/2 (Dossier 2010), p. 43-57.

Si la notion de médiation est si difficile à définir, c'est en premier lieu en raison des nombreux contextes différents dans lesquels elle est utilisée, des contextes précisés par l'ajout d'un substantif : on parle ainsi de médiation sociale, de médiation institutionnelle ou encore de médiation culturelle. Ces différentes formes de médiation renvoient tantôt à la création de lien social, tantôt à la résolution ou la prévention de conflits, ou encore à la création de liens entre des œuvres et un public. Elles se rejoignent cependant toutes sur un point : sur la fonction d'intermédiaire exercée. La notion d'intermédiaire est en effet un élément clé de la notion de médiation, comme l'indique l'origine latine du terme. Le terme de médiation est dérivé du latin *medius*, qui signifie « milieu » et de *mediatio*, « entremise »⁵¹. L'intermédiaire ou le médiateur est celui « dont l'action intervient entre deux entités [...] afin de les relier, et par le moyen duquel la rencontre peut advenir »⁵². Dans le cadre de ce que l'on appelle l'éducation informelle, la médiation culturelle consiste donc à « créer des liens entre l'œuvre [...] et un récepteur, un public, un consommateur »⁵³. En bibliothèque, les professionnels pratiquent principalement la médiation documentaire, mais aussi la médiation culturelle et, avec le développement de l'offre de ressources documentaires en ligne, la médiation se décline aussi en médiation numérique.

Par ailleurs, les termes de médiation et de communication sont parfois utilisés sans distinction, et la communication est alors considérée comme une forme ou un synonyme de médiation. Pourtant, comme le rappelle Silvère Mercier sur son blog, « la médiation, ce n'est pas non plus de la communication »⁵⁴. La communication prend ses origines dans le verbe latin *communicare*, « avoir part, partager » et dans le nom *communicatio* « mise en commun, échange de propos, action de faire part »⁵⁵. Ainsi, communiquer c'est transmettre des informations à quelqu'un, ou dans le cadre d'un échange, de les mettre en commun. La notion d'intermédiaire, absente de la définition de « communication » mais centrale dans

51 CNRTL. Médiation. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/etymologie/médiation>

52 CNRTL. Médiation. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/defintion/médiation>

53 ROUZÉ, Vincent. Médiation/s : un avatar du régime de la communication ? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010/2 (Dossier 2010), p. 71-87.

54 MERCIER, Silvère. La médiation numérique pour les nuls. *Bibliobsession* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2015/12/08/la-médiation-numérique-pour-les-nuls/>

55 CNRTL. Communiquer. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/etymologie/communiquer>

celle de la « médiation », permet donc d'apporter une distinction claire entre les deux termes, comme l'indique Vincent Rouzé : « si la communication s'appuie sur la mise en relation de deux personnes, de deux objets ou de personnes et d'objets et leur communion dans l'échange ainsi créé, la médiation y ajoute un tiers, humain ou technique, susceptible d'améliorer, de fluidifier les points de friction [...] entre ces deux entités »⁵⁶. Dans le contexte plus spécifique des bibliothèques, Silvère Mercier apporte une distinction supplémentaire entre ces deux termes dans un billet de blog intitulé « la médiation numérique pour les nuls » et mettant en scène un dialogue entre une bibliothécaire et un tiers : « la communication consiste à fournir une information sur un service ou une ressource existant, et à la valoriser au besoin. Dans la médiation, contrairement à la communication, tu dois fournir de la valeur ajoutée. Par exemple, donner du contenu supplémentaire sur un livre, documenter l'utilisation d'une ressource ou aider les gens à se servir d'un outil »⁵⁷.

La notion de médiation est une notion mal délimitée peut-être, également, du fait de sa finalité, très générale. La finalité de la médiation documentaire en bibliothèque est de favoriser la rencontre entre les usagers et l'offre documentaire. Elle poursuit l'objectif de mettre en relation des usagers avec des contenus qu'ils recherchent, ou à mettre en place les conditions idéales pour permettre la rencontre fortuite avec des contenus qu'ils ne recherchent pas. Cependant cet objectif général est une des raisons pour lesquelles la médiation ne trouve pas de définition unique. En effet, si l'on s'y fie uniquement, il est possible de considérer la majeure partie des activités des bibliothécaires comme relevant de la médiation, puisque toute la raison d'être des bibliothécaires est bel et bien de faire se rencontrer une offre documentaire et des publics. Elle peut, de plus, prendre des formes très diverses : le signalement, la sélection, la valorisation, la rematérialisation et la formation des usagers sont des formes de médiation. Celles-ci peuvent impliquer une médiation directe, avec une forte présence du bibliothécaire comme médiateur, c'est le cas pour la formation des usagers. Mais elles peuvent aussi s'effectuer de manière indirecte, par le signalement et la sélection de documents.

56 ROUZÉ, Vincent. Op. cit.

57 MERCIER, Silvère. La médiation numérique pour les nuls. Op. cit.

« La médiation met en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent les usages »⁵⁸. Elle est liée pour cela à un dispositif, qui peut se définir comme l'« agencement d'éléments quelconques dans un but, un effet », dans son sens le plus large. En matière de médiation documentaire, et d'après l'approche des Sciences de l'Information et de la Communication (SIC), le dispositif est un « objet matériel médiateur qui désigne « l'ensemble des substrats matériels de la communication » ». Autrement dit « le dispositif est le lieu où humains, objets matériels et liens s'organisent pour mettre en œuvre des interactions à la fois réelles et symboliques qui instituent des modalités et des logiques d'usage de l'information ». La médiation met donc en jeu trois dimensions : une dimension sociale, une dimension humaine et une dimension technique ou matérielle, comme le concluent les trois auteurs d'un article sur la médiation documentaire : « Un mixte d'humain, de social et de matériel »⁵⁹.

La médiation documentaire est ainsi une notion complexe, qui comprend à la fois un rôle d'intermédiaire, un dispositif médiateur social, humain ou technique, et une organisation de l'information et de sa communication dans l'espace public.

Toute collection de bibliothèque nécessite la mise en place d'une médiation appropriée. Cette affirmation est vraie pour les collections physiques mais elle l'est d'autant plus pour les ressources numériques qui, pour les raisons évoquées précédemment, souffrent d'un manque certain de visibilité auprès des usagers des bibliothèques.

III. Quelle médiation au sein des espaces : entre signalement, accès et valorisation

Un certain nombre de freins au développement des ressources numériques ont été identifiés au travers de l'enquête du réseau Carel sur les ressources numériques 2015-2016 : le frein budgétaire, l'obsolescence voire l'absence de portail de la médiathèque, et enfin le manque de moyens humains et de personnels formés à ces nouvelles ressources, de leur acquisition à leur médiation. L'insuffisance de l'offre qui était beaucoup citée quelques années auparavant, n'est plus citée que dans une vingtaine de réponses. Le signalement est l'un des

58 LIQUÈTE, Vincent, FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010/2 (Dossier 2010), p. 43-57.

59 Ibid.

axes les plus traités dans la littérature professionnelle, peut-être parce qu'il paraît le plus évident, mais il concerne le plus souvent la problématique du signalement dans les catalogues.

Pour Jérôme Pouchol, la médiation fait partie des « quatre jambes de la Pol Doc » après la sélection, la production et la gestion des ressources.

Les bibliothèques universitaires ayant été confrontées plus tôt que les bibliothèques municipales à la mise à disposition de leurs usagers des contenus dématérialisés, c'est de leur côté que l'on trouve à ce jour le plus grand nombre ainsi que la plus grande diversité d'expérimentations dans le domaine de la médiation des ressources numériques *in situ*. Cependant, depuis quelques années, les initiatives se développent dans de nombreuses bibliothèques de lecture publique.

3.1. Les limites de la médiation numérique des ressources numériques

Avec le déploiement des ressources numériques au sein de leurs structures, en premier lieu en BU puis en BM, les bibliothécaires ont d'abord envisagé la médiation des ressources numériques par le prisme de la médiation numérique. Autrement dit, comme ces ressources ont la particularité d'être accessibles par le biais d'Internet, les professionnels des bibliothèques ont estimé que la médiation appropriée devait prendre place dans le même espace, c'est-à-dire en ligne. Le développement de la médiation numérique en bibliothèque poursuit l'objectif de venir chercher le public là où il se trouve, c'est-à-dire sur le web. Car, comme nous l'indiquent plusieurs études, les pratiques culturelles des Français sont désormais, et ce depuis une dizaine d'années, très liées au web. Mais les bibliothèques ont parfois des difficultés à se rendre visibles sur le web, parmi une multitude de sites proposant des contenus culturels. Ce manque de visibilité a notamment eu pour conséquence que les usagers n'associent encore que très rarement les bibliothèques avec l'univers d'Internet.

Selon Silvère Mercier, la médiation documentaire numérique se situe « quelque part entre l'accompagnement documentaire, la gestion/diffusion de contenus et l'animation de communautés »⁶⁰. Xavier Galaup donne une définition similaire : « la médiation

60 MERCIER, Silvère. Médiation numérique : une définition. *Bibliobsession* [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

documentaire numérique apparaît [...] comme une démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outil de communication et outil de relation à l'utilisateur »⁶¹. Selon ces deux définitions, la médiation numérique se distingue peu de la médiation qui a lieu au sein des espaces des bibliothèques, si ce n'est qu'elle advient en ligne, par le biais de dispositifs médiateurs numériques. Selon Xavier Galaup, cependant, « le volet numérique de la médiation est plus complexe car nous faisons face à une profusion et une dispersion de contenus alliées à une expertise plus grande et un besoin de personnalisation croissant »⁶².

La médiation en ligne prend tout son sens pour les collections physiques, mais elle a d'autant plus de sens pour les ressources numériques, puisqu'elles se situent toutes deux au sein d'un même espace, l'espace numérique. Cependant, lorsqu'on fait uniquement de la médiation en ligne, alors c'est qu'on cherche à attirer un public de personnes ayant des pratiques culturelles en ligne. Ces publics ne sont pas forcément ceux de la bibliothèque et bien souvent pour accéder aux ressources numériques payantes mises à disposition par les bibliothèques, il faut au minimum y être inscrit. Aller chercher le public là où il se trouve, c'est donc également aller le chercher dans l'enceinte de la médiathèque. C'est là qu'intervient ce que Silvère Mercier, auteur du blog *Bibliobsession*, appelle « les dispositifs passerelle », qui permettent de faire le lien entre ces deux univers, ces deux espaces. Selon lui, un dispositif passerelle, est un :

« dispositif dont la caractéristique est de proposer une interface entre un milieu tangible et un milieu numérique. En parallèle des dispositifs de médiation en ligne, il est important de valoriser ce travail de médiation au sein même des espaces physiques [...] Ce travail d'hybridation est nécessaire pour que les sphères numérique et tangible ne soient pas des espaces clos et hermétiques »⁶³.

Nombre de professionnels des bibliothèques insistent ainsi sur la nécessité de lier les deux approches, comme Xavier Galaup, lorsqu'il écrit que « l'écho doit être permanent entre la

61 GALAUP, Xavier. Mode d'emploi. In : GALAUP, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. La boîte à outils, 25. ISBN : 978-2-910227-99-9.p.13.

62 Ibid., p.12-13.

63 MERCIER, Silvère. Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs. *Bibliobsession* [en ligne]. 22 septembre 2012. [Consulté le 8 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

médiation documentaire numérique et celle exercée in situ dans nos bibliothèques ». Ce que ces différents professionnels des bibliothèques disent, c'est qu'une médiation des ressources numériques qui s'effectuerait uniquement en ligne serait vouée à l'échec, faute de ce lien, qui doit être fait en permanence, entre la présence de la bibliothèque physique et de la bibliothèque dans la sphère numérique. À l'inverse, une médiation des ressources numériques amorcée depuis les espaces physiques doit aussi trouver un certain écho lorsque les usagers se rendent sur le portail ou autre dispositif numérique en ligne mis en place par les bibliothèques.

La bibliothèque du Chesnay⁶⁴, dans les Yvelines, a la particularité de ne pas disposer de collection physique dans les domaines de la musique et de l'audiovisuel, mais de proposer ces types de contenus uniquement sous la forme de ressources numériques. Cette originalité est née de la conviction des élus de l'époque que les supports physiques tels que les CD et les DVD étaient voués à disparaître rapidement. Il a donc fallu, pour l'équipe de bibliothécaires, imaginer différentes manières de faire de la médiation autour de ces ressources pour proposer aux usagers une médiathèque hybride. Si leur médiation a été pensée au travers d'un accès facilité via le portail de la structure, ainsi que par une médiation numérique importante, il a fallu trouver un moyen pour rendre présente cette offre en ligne. Au sein de la médiathèque, cela se traduit par 53 postes informatiques avec des accès spécifiques par espaces. Bien qu'il n'y ait aucun rayonnage de DVD, ni de bacs de CD, un espace « image et son » a tout de même été créé et contient « 10 postes grand écran adaptés pour le visionnage de films et l'écoute musicale ». En ne proposant pas de supports physiques de musique et de vidéo, l'équipe de la bibliothèque du Chesnay a tout de suite compris qu'il faudrait développer une médiation importante à la fois sur Internet et au sein des espaces physiques de la structure.

La médiation numérique apparaît donc nécessaire, car il est important pour les structures de lecture publique d'investir ce nouvel espace qu'est Internet pour s'adapter aux usages culturels des Français, d'autant plus lorsque celles-ci proposent des contenus accessibles en ligne. Cependant, comme le rappellent nombre de professionnels du secteur, « la médiation

64 POYANT, Véronique. Les ressources numériques à la bibliothèque du Chesnay. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 3, p. 53-59. Disponible à l'adresse : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0053-008>> . ISSN 1292-8399.

numérique ne peut [...] se suffire à elle-même. Elle doit toujours être en lien avec la médiathèque et la médiation « physique » qu'elle propose »⁶⁵.

Le concept de troisième lieu, qui ne cesse de prendre de l'ampleur et vers lequel les médiathèques tendent à évoluer, met le lieu au cœur des projets des structures et s'appuie sur le développement d'« un ancrage physique fort »⁶⁶. Le développement actuel en parallèle d'une proposition d'une bibliothèque comme troisième lieu en même temps qu'une offre toujours plus nombreuse et diversifiée de ressources numériques, souvent accessibles à distance, peut sembler contradictoire. Il n'en est rien, cependant, et c'est grâce à la mise en place d'actions de médiation « en les murs » que ce qui peut apparaître comme un paradoxe peut être surmonté.

3.2. Quelle médiation pour quel type de ressource ?

Il existe de nombreuses formes différentes de médiation autour des ressources numériques. Dans le cas des BU, les expérimentations concernent bien souvent la médiation de l'offre de livres électroniques ainsi que la presse professionnelle et scientifique.

Frédéric Souchon distingue plusieurs formes de médiation des ressources numériques, ou plutôt différents moyens de « faire vivre » ces ressources à partir des espaces des bibliothèques : la communication, l'hypertextualisation, la matérialisation et la mise en espace⁶⁷. La typologie qu'il propose s'appuie sur des observations effectuées en BU, mais elles est également intéressante dans le contexte des BM. Il distingue donc d'un côté la communication, effectuée au moyen de différents supports (communication « hors média », affichage dynamique), de différents formats et implantés à des endroits stratégiques. Un second moyen pour créer des passerelles entre les collections physiques et numériques

65 SANDOZ, David. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Esssib, 2010. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique-participation-et-quotidiennete.pdf>

66 SERVET, Mathilde. Les Bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 4, p. 57-63. Disponible à l'adresse : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>. ISSN 1292-8399.

67 SOUCHON, Frédéric. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Esssib, 2014. [Consulté le 26 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

consiste à hypertextualiser des documents présents dans les rayonnages par l'utilisation des QR codes⁶⁸ ou la technologie NFC⁶⁹. La matérialisation des ressources numériques est également une façon de donner une visibilité ainsi qu'une présence aux ressources numériques. Elle peut prendre une multitude de formes différentes et concerner tous les types de contenus, de la matérialisation des livres numériques sous des formes homothétiques, comme le « livre zombie »⁷⁰ à la création de cubes et dodécaèdres⁷¹ pour la musique en ligne, la vidéo ou la presse. Enfin, Frédéric Souchon estime qu'il ne faut pas négliger un aspect : la mise en espace de l'offre de ressources numériques, faciliter l'accès et l'expérimentation sur place pour encourager les usagers à utiliser un service et les ressources numériques qui vont avec à distance. Cela passe par un aménagement des espaces, la mise en place d'espaces dédiés, comme à la bibliothèque du Chesnay, et la mise à disposition de terminaux de lecture.

Au cours des différentes lectures et retours d'expériences que nous avons pu rencontrer, un point semble important à souligner : les différents professionnels des bibliothèques ayant participé à la mise en œuvre de dispositifs de médiation des ressources numériques mettent tous l'accent sur l'importance d'une implication des différents professionnels des bibliothèques. La bibliothèque du Chesnay, par exemple, met en place différents temps de formation et de découverte des ressources numériques pour ses différents personnels, « des formations et des séances de mises à niveau sont organisées régulièrement », afin que ceux-ci soient « immergés dans le numérique » et « en capacité de les présenter aux usagers »⁷². Les BD, et notamment celles qui acquièrent les ressources numériques pour leurs réseaux,

68 Le QR code est un code barre en deux dimensions qui permet, en le scannant avec un smartphone, d'accéder directement à une page internet.

69 La NFC (Near Field Communication), ou communication en champs proche, est une technologie dérivée de la RFID (Radio Frequency Identification) qui permet à deux appareils de communiquer automatiquement dès lors qu'ils sont suffisamment proches l'un de l'autre.

70 SOUCHON, Frédéric. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2014. p.55. [Consulté le 26 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

71 CABON, Marine. Ressources numériques : un exemple de présentation. *Médiathèque35* [en ligne]. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediatheque35.fr/s-informer/boite-a-outils/informatique-et-numerique/769-ressources-numeriques-un-exemple-de-presentation>

72 POYANT, Véronique. Les ressources numériques à la bibliothèque du Chesnay. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 3, p. 53-59. Disponible à l'adresse : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0053-008> > . ISSN 1292-8399.

l'ont bien compris elles-aussi, et mettent en place des formations spécifiques pour les professionnels et les bénévoles autour de leurs ressources numériques.

3.3. Entre signalement, accès et valorisation : des formes de médiation différentes en réponse à des enjeux différents

Il est difficile de se référer à la littérature professionnelle pour faire ressortir clairement ce qui relève uniquement soit du signalement, soit de la valorisation, soit de l'accès, tant ces notions sont imbriquées et leurs contours mal délimités. Le terme de « valorisation », tout particulièrement, est très fréquemment employé pour désigner des réalités différentes, qui relèvent parfois plus de l'accès ou du signalement que de la valorisation. Le terme semble être utilisé de manière un peu générique voire abusive pour désigner les différentes formes d'actions de médiation de documents ou ressources. Ainsi, pour expliquer l'origine du projet Manivelle à l'UBO, les deux auteures rendent compte de tentatives infructueuses pour rendre plus visibles les livres numériques au sein des différentes BU : « différentes actions de valorisation ont été menées dans les bibliothèques du réseau : affiches explicatives [...], flyers, marque-pages, QR codes, communication par mailing et sur facebook »⁷³. Malgré cette porosité des notions, celles-ci rendent compte de problématiques de médiation différentes : signaler les ressources, permettre aux usagers d'y accéder facilement, donner envie, favoriser la rencontre avec des ressources par leur valorisation.

Les différents articles parus dans la presse professionnelle abordent presque exclusivement la question du signalement sous l'angle technique du signalement des ressources numériques dans les catalogues des bibliothèques, de la recherche fédérée pour interroger plusieurs catalogues en même temps ou du signalement des ressources numériques sur les portails des médiathèques. L'objectif, dans de nombreux cas, est que l'utilisateur, lorsqu'il effectue une requête dans le catalogue, par exemple par titre, puisse voir apparaître dans les résultats aussi bien les documents « physiques » de la bibliothèque que les ressources numériques. Ainsi, dans l'ouvrage paru aux Presses de l'Enssib « Intégrer des ressources numériques dans les collections », la partie III « Intégrer, signaler » passe en revue les

⁷³ GOURET, Gaëlen et LEPIOUFF, Séverine. Manivelle à l'UBO. Prix de l'innovation numérique en bibliothèque 2017. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2018. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/manivelle-a-l-ubo>

différentes solutions de signalement dans le catalogue, ou grâce à la recherche fédérée, unifiée, et une meilleure exploitation des métadonnées. Les autres formes de signalement, plus ancrées dans la réalité physique des bibliothèques sont seulement rapidement évoquées : « toutes les actions d'animation, de médiation numérique, passant par la diffusion de QR codes, de flyers ou d'affiches, au besoin directement dans les rayons, participent du signalement »⁷⁴.

Pourtant, si l'on se réfère à son étymologie, le signalement prend son origine dans les mots latins *signum*, « signe » et *signalis*, signifiant « qui sert de signe »⁷⁵. Le Centre National de Ressources Textuelles et lexicales donne également les définitions suivantes : signaler, c'est « indiquer, annoncer par un signal », ou encore « désigner, faire connaître, faire remarquer »⁷⁶. Signaler consiste donc à indiquer l'existence d'une ressource au sein des collections. Il permet d'assurer la visibilité des fonds documentaires. Le signalement peut s'effectuer à la fois dans l'espace documentaire physique et dans l'espace numérique. L'outil du signalement par excellence est l'OPAC, dans lequel les documents sont signalés grâce aux opérations de catalogage et d'indexation. Mais il peut aussi prendre d'autres formes au sein des espaces de la médiathèque. Parmi les moyens de signaler des ressources à partir de l'espace documentaire physique, il y a notamment les différentes campagnes d'affichages dans les rayonnages, positionnées dans des lieux pertinents et pointant une ressource ou une collection, comme celle réalisée par la BU de Paris 8 :

74 HATT, Guillaume. Signaler et valoriser en bibliothèque de lecture publique. In : BARRON, Géraldine (dir.) et LE GOFF-JANTON, Pauline. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'Essib, cop. 2014. La boîte à outils, 29. ISBN 979-10-91281-18-8. p111.

75 CNRTL. Signal. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/etymologie/signal>

76 CNRTL. Signaler. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/definition/signaler>

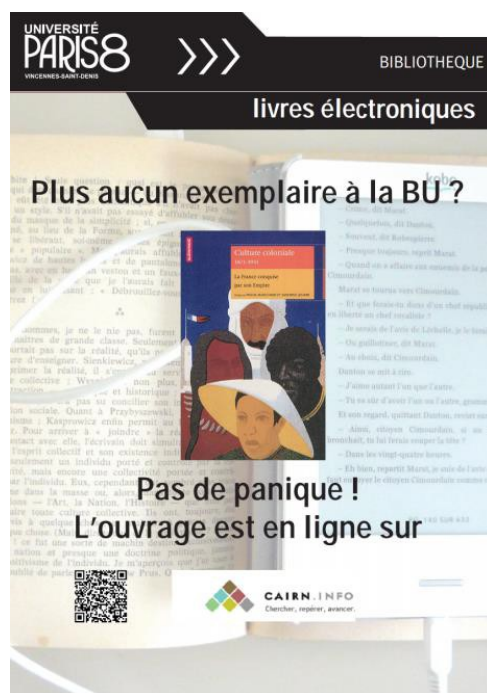


Illustration 1: Affiche de promotion des livres numériques à la BU de Paris 8

Il est possible d'utiliser divers supports pour signaler les ressources numériques, comme les marque-pages de la BU de Bordeaux qui indiquent l'existence de la collection « Que sais-je ? » en ligne, ou encore les différents objets de rematérialisation, qui peuvent permettre de signaler tous types de ressources numériques.

En ce qui concerne la question de l'accès, le terme provient du verbe latin « accedere, au sens [...] de « s'approcher de »⁷⁷. Le substantif « accès » se définit, lui, comme l'« action ou possibilité d'accéder » ou encore comme le « moyen, [la] voie permettant d'arriver à un lieu »⁷⁸. Il est donc question de possibilité/impossibilité et une dimension de mouvement « vers » est présente. La mise à disposition des usagers de tablettes, liseuses, ou plus largement de terminaux de lecture au sein des espaces, comme par exemple en mettant en place des salons de lecture numérique, leur permet un accès direct aux ressources

77 CNRTL. Accéder. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/etymologie/acc%C3%A9der>

78 CNRTL. Accès. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/definition/acc%C3%A8s>

numériques. L'une des difficultés des ressources numériques réside pour un certain nombre d'utilisateurs dans la question de l'accès. Elle peut se traduire de différentes manières : l'accès est empêché par le fait de ne pas disposer du terminal de lecture approprié, notamment d'une tablette ou d'une liseuse dans le cas du livre numérique, ou il peut être empêché car le chemin pour y parvenir semble complexe. La mise en place d'ateliers pour apprendre à se servir des différents matériels informatiques ou pour apprendre comment accéder aux ressources sont des formes de médiation qui permettent de pallier ces difficultés. Pour répondre à des enjeux d'accès aux ressources numériques, il est possible de s'appuyer sur de la mise en espace, en aménageant un salon de lecture. La tablette interactive géante du projet Manivelle, qui permet de s'envoyer des références bibliographiques par mail, ainsi que les QR codes, sont également des réponses à des problématiques d'accès.

La valorisation, c'est la « mise en valeur de quelque chose pour en tirer davantage de ressources », et dans les domaines de la philosophie et de la psychologie, le « fait d'accorder une importance plus grande, davantage de valeur à quelqu'un ou quelque chose »⁷⁹. La valorisation de documents en bibliothèque, c'est donc le fait de mettre en valeur, de mettre en avant, par rapport au reste de la collection ou aux autres ressources numériques. Les sélections thématiques, les tables de présentation, le fait d'indiquer les coups de cœur des bibliothécaires et des usagers, ou encore les heures du conte numérique, sont des exemples d'activités de mise en avant de ressources.

Lorsque l'on se penche sur ces différentes formes de médiation, nous pouvons constater qu'il est courant de les voir répondre à plusieurs enjeux en même temps. La tablette interactive Manivelle⁸⁰, par exemple, est une solution complète qui permet à la fois de signaler les différents e-books, de faciliter leur accès, et de les valoriser par la présentation de sélections renouvelées.

79 CNRTL. Valorisation. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/definition/valorisation>

80 GOURET, Gaëlen et LEPIOUFF, Séverine. Manivelle à L'UBO. Prix de l'innovation numérique en bibliothèque 2017. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2018. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/manivelle-a-l-ubo>

Ainsi, la mise en place de telle ou telle forme de médiation devrait être précédée par un questionnement sur les objectifs que celle-ci vise, en lien étroit avec ces trois enjeux que sont le signalement, l'accès et la valorisation.

Deuxième partie- objectifs de l'enquête et méthodologie

Par le biais d'une enquête réalisée auprès de responsables de médiathèques ainsi que d'usagers de ces structures, nous tenterons de recueillir les différentes formes d'actions mises en place pour aider les usagers à s'approprier les ressources numériques, mais également d'identifier les difficultés et freins qui représentent des obstacles à leur appropriation effective par les usagers.

I. Les ressources numériques dans le réseau des BM desservies par la Bibliothèque du Finistère

Notre enquête est ancrée dans le contexte particulier des bibliothèques de lecture publique desservies par la Bibliothèque Départementale du Finistère, une BD qui, depuis 2010, propose gratuitement aux structures de lecture publique de son réseau des contenus en ligne et qui inscrit le développement du numérique dans sa politique de développement de la lecture publique. La Bibliothèque du Finistère vise également une labellisation en tant que Bibliothèque Numérique de Référence.

1. Les caractéristiques de la lecture publique dans le département du Finistère

1.1 Le département du Finistère

Le département du Finistère, situé à l'ouest de la région Bretagne, compte 907 796 ⁸¹ habitants. Cette population se répartit de la manière suivante : deux bassins d'emploi et de population importants, Brest Métropole qui comprend huit communes, dont certaines font partie des onze communes de plus de 10 000 habitants que compte le Finistère : (Brest (140 000), Bohars, Guilers, Gouesnou, Guipavas, Le Relecq-Kerhuon, Plougastel-Daoulas ainsi que Plouzané pour environ 212 000 habitants⁸²) et Quimper Bretagne Occidentale, qui regroupe

81 INSEE. Évolution et structure de la population en 2015-Département du Finistère. *INSEE* [en ligne]. 26/06/2018. [consulté le 30 juin 2018]. Disponible à l'adresse: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3569148?geo=DEP-29&sommaire=3569168>

82 ABIVEN, Bernadette. Brest Métropole. *Brest.fr* [en ligne]. Mise à jour le 26 juin 2018. [consulté le 05 juillet 2018]. Disponible à l'adresse: <https://www.brest.fr/laction-publique/deux-institutions/brest-metropole-834.html>

quatorze communes pour une population de 100 000 habitants environ⁸³. Hormis ces deux agglomérations, la population se répartit au sein de cinq communes de taille intermédiaire, c'est-à-dire de plus de 10 000 habitants, et de nombreuses petites et très petites communes. Le département du Finistère compte en effet 281 communes, parmi lesquelles 164, soit plus de la moitié, comprend moins de 2000 habitants.

Le Finistère est un département rural : la population médiane d'une commune finistérienne se situe entre 1000 et 1999 habitants.

En matière de développement du numérique, la qualité des connexions à Internet est un aspect essentiel. Là encore, de grandes disparités existent entre les différents territoires, les centres urbains étant mieux équipés que les zones rurales à faible densité de population. L'observatoire du haut débit en France nous fournit des données intéressantes sur la couverture Internet dans le département du Finistère.

1.2 La lecture publique dans le Finistère

Le département du Finistère compte 224 bibliothèques de service public pour 281 communes. En 2015 la catégorie de structures de lecture publique la plus représentée est la catégorie ADBDP B3⁸⁴, avec un nombre de 99 bibliothèques. La catégorie B3 correspond à des structures qui n'ont pas le statut de bibliothèque municipale car elles fonctionnent uniquement avec des équipes de bénévoles, et qui ont également un faible budget d'acquisition par habitant, de cinquante centimes à un euro, ainsi que peu d'horaires hebdomadaires d'ouverture au public, c'est-à-dire entre quatre et huit heures par semaine. Viennent ensuite les points-lecture, qui sont au nombre de 44, puis les bibliothèques municipales de niveau 2 avec un nombre de 42 bibliothèques. Les bibliothèques de catégorie 1 ne sont que 30. Ces chiffres concernent les structures desservies par la Bibliothèque Départementale du Finistère, ce qui exclut la plupart des villes dont la population excède les 10 000 habitants. C'est le cas des villes de Brest et Quimper et de leurs réseaux respectifs, ainsi que la ville de Morlaix. La BDF dessert en effet 224 communes sur les 281 que compte le Finistère.

83 JOLIVET, Ludovic. Les quatorze communes de l'agglomération. *Quimper Bretagne Occidentale* [en ligne]. [consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse: <http://www.quimper-bretagne-occidentale.bzh/180-communes.htm>

84 Annexe 3 : Typologie ADBDP des structures de lecture publique

La lecture publique dans le département du Finistère se caractérise par une professionnalisation très faible et une forte proportion de bénévoles : ils représentent près de 81 % du personnel des médiathèques tandis que les professionnels de la culture représentent à peine 14 % du personnel en 2015⁸⁵. Les bibliothèques sont, de plus, moins ouvertes que la moyenne nationale avec neuf heures hebdomadaires contre 12 heures.

Si la lecture publique souffre d'un manque important de professionnalisation des équipes, elle se porte cependant bien au regard d'autres chiffres. La part de la population inscrite dans une structure de lecture publique se situe au-delà de la moyenne nationale, avec 15,9 % dans le Finistère contre 10,5% en France et « 95% des Finistériens ont accès à une bibliothèque contre 83% au niveau national »⁸⁶. Le nombre de prêts par emprunteur excède aussi les chiffres nationaux, puisqu'ils s'élèvent à 40 prêts par emprunteur dans le cas du Finistère contre 35 au niveau national. C'est également le cas pour le montant des investissements par habitant, du nombre de livres imprimés par habitant et des dépenses d'acquisitions par habitant.

Au cours du précédent PDDL, le département du Finistère avait déjà effectué un premier pas vers le développement du numérique, en encourageant et en accompagnant l'informatisation des bibliothèques. Ceci constitue une première étape pour l'évolution des médiathèques vers des collections et services hybrides, et qui a permis d'arriver à un pourcentage de 95% de bibliothèques informatisées en 2015, alors qu'elles n'étaient que 45% en 2004.

Le livre imprimé reste cependant encore très largement majoritaire au sein des collections face aux ressources numériques, puisqu'il représente près de 96% des acquisitions en 2015.

Au sein du département du Finistère⁸⁷, de grandes disparités existent entre les différents territoires. Si certains sont dynamiques, comme c'est le cas du secteur de Quimperlé dont les

85 CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU FINISTÈRE, DIRECTION DE LA CULTURE, DU SPORT ET DE LA JEUNESSE, BIBLIOTHÈQUE DU FINISTÈRE. *Plan de Développement de la lecture publique, projet départemental 2018-2021* [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.finistere.fr/var/finistere/storage/original/application/57431f1a4e5384ce70d13f5968e733fd.pdf>

86 Ibid. p.6.

87 Annexe 4 : Cartographie de la typologie des structures de lecture publique finistériennes

différentes communes se sont constituées en réseau au début de l'année 2018, d'autres territoires évoluent très lentement, notamment dans le Pays Centre-Ouest-Bretagne.

Dans le département du Finistère, relativement peu d'Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) ont pris la compétence « culture », ce qui a pour conséquence de compter peu de mises en réseau de médiathèques communales. Le secteur de Quimperlé, dans le sud-est du Finistère, constitue l'une des exceptions avec la constitution récente du réseau Matilin⁸⁸, qui regroupe 16 communes. Le secteur de Concarneau, toujours dans le sud du département, Concarneau Cornouaille Agglomération, est également en train de se constituer en réseau.

2. La Bibliothèque du Finistère et le développement d'une offre de ressources numériques

2.1 Rôles et missions de la BDF

En 2014 a été voté par le Conseil Général du Finistère le Plan Départemental de Développement de la Lecture Publique. L'un des axes majeurs de ce PDDL est la création de trois antennes supplémentaires de la Bibliothèque Départementale, pour développer une proximité plus importante avec les différentes communes finistériennes. Précédemment, la BDF ne comprenait qu'un seul site, situé à Quimper et fonctionnait avec un Bibliobus pour réaliser les prêts de documents avec les bibliothèques. La position géographique de la ville de Quimper n'est pas centrale dans le département du Finistère, c'est pourquoi, afin de développer une offre de proximité, le département du Finistère est alors découpé en quatre zones géographiques, ou bassins de lecture, chacun disposant de son antenne de la BDF. Le Bibliobus a progressivement été abandonné, remplacé par les antennes, dans lesquelles les bibliothèques viennent échanger leurs documents. Ces quatre bassins de lecture et leurs antennes correspondent aux pays « Loi Voynet » de 1999 avec Saint-Divy pour le pays de Brest, Sainte-Sève pour le pays de Morlaix, Plonévez-du-Faou pour le Centre-Ouest-Bretagne et le site historique de Quimper pour la Cornouaille. Chaque antenne dispose de collections comprenant tous types de supports et contenus, organise des formations adaptées aux

88 QUIMPERLÉ COMMUNAUTE. *Matilin réseau des bibliothèques du Pays de Quimperlé* [en ligne]. [consulté le 03 juillet 2018] Disponible à l'adresse : <http://matilin.bzh/EXPLOITATION/mentions-legales.aspx>

particularités des territoires qu'elles desservent et constitue « un lieu d'accueil de manifestations culturelles »⁸⁹, où l'on présente des expositions et des outils d'animation.

Chaque bassin de lecture est également découpé en plusieurs zones géographiques, les secteurs. Ce qui permet aux bibliothèques d'avoir un interlocuteur privilégié au sein de la Bibliothèque Départementale, le référent de secteur, qui est responsable de ce secteur et possède une connaissance plus fine des situations de chaque bibliothèque de son secteur.

2.2 Le développement de l'offre numérique

Depuis 2008 et le PDDL 2004-2017, la Bibliothèque du Finistère est une bibliothèque hybride⁹⁰ et développe une offre de contenus en ligne destinée aux usagers des bibliothèques finistériennes. Ces contenus en ligne, désignés par l'acronyme SYREN qui signifie SYstème de REssources Numériques, constituent une offre diversifiée proposant une ressource de musique avec 1DTouch, une ressource d'autoformation avec Tout Apprendre, une ressource destinée à la jeunesse, Planet Nemo, une ressource liée au patrimoine avec la Cinémathèque de Bretagne. Depuis janvier 2018, l'offre s'est étoffée de deux nouvelles ressources : les Livres Numériques et la Médiathèque Numérique, qui est la proposition de vidéo à la demande d'Arte et Universciné. Le portail de la BDF, par le biais duquel les usagers accèdent aux ressources numériques SYREN, a également subi une refonte en 2017. Lors de la première année de déploiement des ressources numériques, en 2010-2011, seules dix bibliothèques municipales ont été choisies en tant que bibliothèques pilotes pour tester cette nouvelle offre. Par la suite, année après année, le nombre de BM à proposer les ressources SYREN n'a pas cessé d'augmenter pour atteindre en 2018 le nombre de 172 bibliothèques donnant accès au SYREN, sur un total de 224 structures desservies par la Bibliothèque Départementale.

La BDF consacre un budget important aux ressources numériques, qui font l'objet d'un marché public. En 2017, celui-ci s'élevait ainsi à près de 88 000 euros. Les ressources les plus coûteuses sont Le Kiosk, Tout Apprendre et la Médiathèque Numérique, avec des montants

89 BIBLIOTHÈQUE DU FINISTÈRE. *La lecture publique une priorité dans le Finistère*. Dossier de presse. Conseil Général du Finistère, 2014. p.12. Disponible à l'adresse : <https://testblogbdf.files.wordpress.com/2014/07/dp-biblio-2014web.pdf>

90 BIBLIOTHÈQUE DU FINISTÈRE. *La lecture publique une priorité dans le Finistère*. Dossier de presse. Conseil Général du Finistère, 2014. p.13. Disponible à l'adresse : <https://testblogbdf.files.wordpress.com/2014/07/dp-biblio-2014web.pdf>

qui s'élèvent respectivement à 37 500 euros, 18 200 euros et 15 200 euros. Le budget total des acquisitions pour l'année 2017 atteignait 410 500 euros, les ressources numériques SYREN représentent donc près de 22% du budget total. C'est moins que le budget d'acquisition des imprimés, qui est de 205 000 euros soit près de 50% du budget total, mais légèrement plus que l'image et son, dont le budget se monte à 80 000 euros.

La BDF met également en avant sur son portail des liens qui pointent vers des ressources numériques gratuites.

L'offre numérique de la BDF ne se limite pas à la proposition de contenus, elle vient aussi sur le terrain du matériel : elle possède en effet un parc de liseuses disponibles au prêt pour les bibliothèques de son réseau et elle a également acquis plusieurs bornes d'écoute de musique indépendante 1DTouch, que les bibliothèques peuvent emprunter pour une durée de trois mois.

Depuis le lancement de cette offre, la BDF a posé comme prérequis au fait pour une bibliothèque de pouvoir proposer les ressources SYREN à ses usagers, de compter au sein de son équipe au moins une personne ayant suivi la formation de la BDF sur le sujet, qui consiste en une journée de présentation des différents contenus, de démonstration des différentes fonctionnalités et de manipulation par les participants.

Le développement numérique est également une volonté politique du Conseil Départemental du Finistère. Le nouveau Plan Départemental de Développement de la Lecture Publique a été présenté aux élus et aux personnels de médiathèques le vendredi 15 juin 2018. Il correspond à la définition d'objectifs sur une période de six ans, de 2018 à 2022. Le PDDL de 2018 est construit autour de cinq axes, dont le cinquième s'intitule « réduire la fracture numérique ». Le développement des ressources numériques s'inscrit dans cet objectif de réduction de la fracture numérique.

Cinq actions⁹¹, décrites sous la forme de fiches actions, doivent permettre de réaliser cet objectif. Ces cinq actions sont l'organisation de rencontres avec les acteurs du numérique sur

91 CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU FINISTÈRE, DIRECTION DE LA CULTURE, DU SPORT ET DE LA JEUNESSE, BIBLIOTHÈQUE DU FINISTÈRE. *Plan de Développement de la lecture publique, projet départemental 2018-2021* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.finistere.fr/var/finistere/storage/original/application/57431f1a4e5384ce70d13f5968e733fd.pdf>

un territoire, sous la forme de journées d'études par pays, la constitution et le prêt de malles « outils numériques » comprenant des tablettes, des ultrabooks, des consoles et des jeux vidéo, la constitution d'une malle « jeux vidéo », le prêt de liseuses et enfin le développement des ressources numériques.

Avec l'action développement des ressources numériques, la BDF poursuit l'objectif de toucher un nouveau public en proposant des services adaptés aux pratiques culturelles en ligne des Finistériens. Cette action est également un moyen de poursuivre la formation des bibliothécaires et bénévoles du réseau de la Bibliothèque Départementale. La stratégie définie en matière de ressources numériques pour les années à suivre va consister à consolider l'offre actuelle sans chercher à court terme à diversifier les types de contenus.

Il est à noter que le développement du numérique sur un territoire est nécessairement une démarche globale. Au niveau du département, il s'agit donc également de mettre l'accent sur le développement des infrastructures permettant une connexion à Internet de qualité pour les finistériens, notamment par l'installation de la fibre. Sur le sujet du haut débit, les finistériens ne sont en effet pas également desservis et il existe de fortes disparités selon que l'on se trouve à proximité d'une zone urbaine ou non⁹².

II. Méthodologie : définition du protocole d'enquête

1. Cadre de l'enquête

1.1. Objectifs et hypothèses

Les ressources numériques proposées par les médiathèques sont, aux dires de nombreux professionnels, largement méconnues et sous-utilisées par les usagers. L'objectif de notre enquête est double : il s'agit de savoir quels sont les freins à l'utilisation des ressources numériques par les usagers, mais aussi de comprendre quelles formes de médiation peuvent permettre de lever ces difficultés et de faciliter l'appropriation des ces ressources par les usagers. À partir de ce double-objectif, nous émettons quatre hypothèses.

Premièrement, nous pensons que la forme dématérialisée des ressources numériques constitue un frein à leur appropriation par les usagers, puisqu'elle implique une forme

92 MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES. *Observatoire France Très Haut Débit* [en ligne]. Mise à jour le 18 juillet 2018. [Consulté le 19 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://observatoire.francethd.fr/>

d'absence des espaces physiques des médiathèques. Notre seconde hypothèse est que cette difficulté d'appropriation par les usagers diffère selon le type de ressources. Concernant la médiation, nous supposons que la combinaison et la multiplication des formes de médiation sont gage de réussite. Enfin, l'implication de tous les personnels d'une bibliothèque dans les ressources numériques, qu'ils soient bénévoles ou non, nous semble être un facteur de réussite important.

Notre expérimentation doit permettre de confirmer ou d'infirmer ces quatre hypothèses.

1.2. Public-cible et choix du dispositif

Pour réaliser notre enquête, nous avons choisi de cibler deux publics : les responsables de médiathèques du réseau de la BDF et les usagers de celles-ci, auprès desquels nous avons mené des entretiens semi-dirigés. Nous avons voulu savoir si les différents professionnels étaient conscients de l'importance de leur implication dans la promotion des ressources numériques auprès de leurs usagers, et quels moyens ainsi que quels types de ressources ils privilégient pour en faire la médiation et pour quels résultats. Les entretiens réalisés auprès des usagers devaient nous permettre de confirmer ou non les observations des professionnels, concernant l'adéquation avec les pratiques déjà existantes des usagers ainsi que sur la manière dont ils ont pu prendre connaissance de cette offre de ressources en ligne.

2. La construction de l'échantillon : le choix des structures de lecture publique

Les structures choisies pour la réalisation des entretiens l'ont été selon plusieurs critères. Le premier critère est celui de l'activité ou non-activité en termes de ressources numériques. Depuis 2014, la Bibliothèque du Finistère se compose de quatre antennes, réparties sur le territoire départemental de manière à couvrir les quatre bassins de lecture que sont le Pays de Morlaix, le Pays de Brest, la Cornouaille et le Pays Centre-Ouest-Bretagne (COB). Nous avons voulu que soient représentées au sein de notre échantillon des bibliothèques de ces quatre bassins de lecture. Dans chaque bassin de lecture, nous avons voulu entendre deux responsables de bibliothèques actives sur le sujet, et deux responsables de bibliothèques peu actives. Pour déterminer qu'une bibliothèque est active ou pas en termes de ressources numériques, nous nous sommes appuyé sur le nombre d'inscrits aux ressources SYREN par

rapport au nombre d'inscrits à la médiathèque concernée. Les données concernant le nombre d'inscrits SYREN d'une bibliothèque ont été collectées par le biais de l'accès administrateur sur le portail de la BDF.

Bien que ces données soient intéressantes, le seul critère du taux d'inscrits SYREN des bibliothèques ne paraissait pas suffisant. C'est pourquoi nous avons pris en compte des critères supplémentaires : la catégorie ADBDP ainsi que la taille de la commune.

En effet, nous avons convenu qu'il était nécessaire d'avoir des interlocuteurs professionnels pour réaliser ces entretiens, ce qui excluait déjà tous les points lecture ainsi qu'une grande partie des bibliothèques de catégorie ADBDP B3. Dans un souci de représentativité des médiathèques finistériennes, nous avons cependant voulu mener ces entretiens auprès de structures très différentes : des structures de grande et de petite taille, en superficie et en nombre d'inscrits, dont l'équipe est uniquement constituée de professionnels, ou majoritairement de bénévoles et situées dans des communes de tailles différentes. Il était en effet intéressant, par exemple, de sélectionner pour les entretiens des bibliothèques de catégorie inférieure à B2 et dont la commune comptait un nombre d'habitants peu important lorsque celles-ci étaient « actives » voire « très actives ».

À ces critères se sont ajoutés les spécificités de chaque structure, bien connues des référents de secteurs concernés. Ainsi, alors qu'il nous semblait intéressant de nous entretenir avec la médiathèque de Pont-Croix, car il s'agit d'une structure de catégorie B1 mais qui a très peu d'inscrits aux ressources en ligne SYREN, nous avons pu apprendre que la structure venait de connaître un déménagement et que, n'ayant pas encore repris un fonctionnement tout à fait normal, le moment était mal choisi. Ceci n'est qu'un exemple parmi d'autres qui illustre bien que la connaissance fine des référents et des secteurs sur les situations propres à chaque bibliothèque nous a été d'une aide précieuse pour réaliser des choix pertinents. Les structures visitées possédaient donc les caractéristiques suivantes, récapitulées sous la forme d'un tableau : les couleurs utilisées dans le tableau ci-dessous sont celles utilisées dans tous les documents que nous avons pu produire au cours de ce travail pour représenter de manière plus visuelle les catégories ADBDP, et ainsi nous permettre d'identifier rapidement le

type ADBDP⁹³ de chaque structure. Plus la couleur est sombre, plus la structure correspond aux normes définies par l'ADBDP.

Commune	Nombre d'habitants	Nombre inscrits à la médiathèque	Nombre inscrits SYREN	% arrondi	Catégorie ADBDP
PAYS DE BREST					
Le Drennec	1800	40	9	23	B2
Plouider	1900	266	47	18	B2
Logonna-Daoulas	2400	442	65	15	B3
Plabennec	8600	1527	38	3	B2
PAYS CENTRE OUEST BRESTAGNE					
Poullaouen	1500	76	9	12	B4
Spézet	2000	334	8	2	B2
Carhaix	8000	1398	58	4	?
Pleyben	4200	851	17	2	B2
PAYS DE MORLAIX					
Pleyber-Christ	3200	714	72	10	B3
St Pol de Léon	7300	1190	55	5	B1
Plouézoc'h	1700	186	10	5	B3
PAYS DE CORNOUAILLE					
Tréméven	2300	150	34	23	B3
Plogoff	1600	214	48	22	B1
Le Guilvinec	3700	979	21	2	B1
Plozévet	3800	973	17	2	B1
Fouesnant	12000	3172	142	4	B1

Ce tableau a été réalisé au mois de mai 2018, à partir des informations communiquées par les médiathèques dans leurs rapports d'activités de l'année 2017 sur les données de 2016. C'est pourquoi certaines médiathèques, comme L@ Passerelle à Tréméven, ont évolué entre-temps en B1. Nous avons donc pour objectif de mener seize entretiens avec les responsables de seize médiathèques réparties sur tout le département. Parallèlement, nous avons également réalisé un certain nombre d'entretien semi-dirigés plus légers en direction des

93 Annexe 3 : Typologie ADBDP des structures de lecture publique

usagers de la plupart de ces médiathèques. Au sein de nos messages de prise de contact, nous avons toujours demandé à rencontrer le ou la responsable de chaque médiathèque. Cependant, de la propre initiative des structures contactées, nous avons parfois mené des entretiens avec plusieurs membres de l'équipe d'une médiathèque. C'est notamment le cas de Plozévet, où nous avons pu échanger avec la responsable de la médiathèque ainsi qu'avec le responsable du pôle multimédia.

3. La construction des guides d'entretien

Pour permettre d'infirmer ou de confirmer nos quatre hypothèses, nous avons privilégié un dispositif d'enquête sous la forme d'entretiens semi-directifs. Le choix de ce moyen par rapport à un matériel d'expérimentation de type questionnaire se justifie car celui-ci permet une plus grande liberté d'expression pour la personne interrogée ainsi qu'une spontanéité plus importante. Pour pouvoir confronter deux visions, la vision professionnelle et la vision de l'utilisateur, nous avons imaginé deux types de grilles d'entretien correspondant à ces deux publics-cibles différents. Les objectifs des deux types d'entretiens différaient également légèrement.

3.1. Pour les entretiens avec les responsables de bibliothèques

Ces entretiens nous ont amené à rencontrer des responsables de médiathèques aux profils très différents, c'est pourquoi il nous semblait indispensable de débiter chaque entretien par une rapide présentation de nos interlocuteurs, mais également par une présentation de la composition des équipes de chaque structure ainsi que de leur statut.

Le guide d'entretien⁹⁴, qui comprend trois parties, devait nous permettre de vérifier nos quatre hypothèses. La première partie, intitulée « connaissance, appropriation et perception de l'équipe » avait pour objectif de mesurer le degré d'implication de l'équipe dans l'offre de ressources numériques, de s'enquérir de la perception de l'équipe par rapport au développement de ce type d'offre, afin de croiser ces informations avec les chiffres des inscrits SYREN de la bibliothèque. Et ainsi vérifier si il existe ou non une corrélation entre des « bons » ou des « mauvais » chiffres et le degré d'implication des équipes de bibliothèques.

94 Annexe 5 : Guide d'entretien semi-directif

Avec la seconde partie intitulée « médiation auprès des publics », nous voulions vérifier nos deuxième et troisième hypothèses, c'est-à-dire que la multiplication des formes de médiation est un moyen efficace d'amener les usagers à s'approprier l'offre de ressources numériques et qu'il est plus ou moins facile pour les usagers de s'approprier certaines ressources en fonction du type de contenu. Cette deuxième partie a parfois été écourtée en raison d'un manque d'actions de médiation mises en place et un manque de perspectives. En effet, certaines structures ont répondu par la négative aux questions concernant la médiation mise en place et les actions de médiation envisagées pour le futur, ce qui restreignait de manière importante les possibilités d'échanger.

La partie suivante, « usagers », était une façon de recueillir les retours les plus fréquents ou marquants des usagers et qui sont susceptibles d'indiquer des freins à leur appropriation de ces ressources ou au contraire des points positifs et des leviers, mais aussi de dresser un portrait de l'utilisateur des ressources numériques comme « séjourneur » ou comme emprunteur.

3.2. Pour les entretiens avec les usagers

Le guide d'entretien réalisé pour interroger les usagers⁹⁵ poursuit principalement deux objectifs : déterminer si l'offre SYREN a du succès auprès des usagers, d'une part auprès de ceux qui ont des pratiques culturelles sur Internet déjà existantes, et d'autre part auprès de ceux qui n'en ont pas, ainsi que de tenter de savoir par quel moyen ceux-ci ont pris connaissance de l'offre de ressources en ligne, autrement dit quelle action de médiation ou de communication a été efficace.

4. Retour sur l'expérimentation

Nous voulions interroger seize responsables de bibliothèques également réparties dans les quatre bassins de lecture du Finistère. L'une des structures de lecture publique que nous avons sélectionnée en raison de son taux d'inscrits SYREN significatif de 15 % (54 inscrits SYREN pour 349 inscrits à la bibliothèque) n'a pas pu nous recevoir pour cause d'emploi du temps très chargé par la mise en place d'expositions et d'événements. À la place, nous avons contacté la médiathèque de Saint-Pol-de-Léon. La bibliothèque de Huelgoat n'a pas non plus

95 Annexe 6 : Guide d'entretien semi-directif à destination des usagers

répondu favorablement : la bibliothèque était dans une situation particulière, il n'y avait plus de responsable pour la bibliothèque et la bénévole que nous avons contacté nous a dit pouvoir répondre aux questions sur la médiation des ressources numériques mais il n'a pas été possible de prendre rendez-vous. Afin d'étoffer notre corpus, nous avons par la suite décidé de prendre contact avec la médiathèque de Fouesnant. Elle présentait l'intérêt de constituer une structure de taille importante, avec un nombre d'utilisateurs élevé et également un nombre élevé d'utilisateurs inscrits aux ressources SYREN. Du fait de sa taille plus importante, son équipe est elle-aussi plus importante que les autres structures ciblées par notre enquête, avec 6,5 équivalents temps plein. Pour toutes ces raisons, intégrer la médiathèque de Fouesnant à notre enquête nous a permis une meilleure représentativité de la pluralité des types de bibliothèques du Finistère.

Nous avons envoyé les courriels de contact aux structures retenues dès la dernière semaine du mois de mai, avec pour objectif de réaliser ces entretiens entre le 7 et le 27 juin. Un certain nombre de bibliothèques a répondu très rapidement, c'est-à-dire dans la journée ou le lendemain. C'est le cas des bibliothèques situées en Cornouaille. Les bibliothèques de catégorie ADBDP B3 ont mis plus de temps à nous répondre. Dans trois cas, nous avons dû téléphoner aux structures pour obtenir une réponse, qui s'est révélée défavorable pour l'une d'entre elles. Nous avons réalisé la majorité des entretiens, c'est-à-dire douze sur seize, au cours de la période prévue. Cependant, nous avons dû réaliser les quatre entretiens restants jusqu'à une semaine supplémentaire après la période prévue. Il y avait deux raisons à cela : il s'agissait de trois bibliothèques qui n'avaient pas répondu à nos mails de contacts et que nous avons dû contacter plus tard que les autres par téléphone. L'une d'entre elles n'a pas souhaité répondre à nos questions et il a donc fallu contacter une autre structure à la place, ce qui a engendré un retard supplémentaire. L'une de ces quatre structures ne faisait pas partie des médiathèques à visiter mais nous l'avons finalement contactée en complément des autres en raison de son activité concernant la médiation des ressources numériques et cela permettait d'avoir un nombre plus conséquent d'utilisateurs à interroger.

Nous avons besoin de recueillir des témoignages d'utilisateurs, à l'aide d'un guide d'entretien, c'est pourquoi nous avons planifié les entretiens de manière à ce qu'ils aient lieu avant ou pendant les horaires d'ouverture des différentes structures. Dans la majorité des cas, ces

entretiens se sont déroulés pendant les horaires d'ouverture. Pour certaines structures, cependant, il n'a pas été possible d'être présent à ce moment-là. Au cours de ces entretiens, nous étions presque toujours installés dans les espaces publics des structures. A l'Abri du marin, au Guilvinec, nous avons réalisé l'entretien dans le bureau du responsable de la médiathèque, à Saint Pol de Léon également.

Un certain nombre de limites à notre matériel d'expérimentation nous sont progressivement apparues.

Tout d'abord, c'est l'imprécision des statistiques fournies d'une part par les éditeurs des ressources numériques (c'est-à-dire des modes de comptage différents qui ne permettent pas de comparer ni de mesurer un usage réel, ou encore des chiffres qui soudainement ne sont plus disponibles comme le nombre d'utilisateurs ayant effectué au moins une action dans le mois sur le site 1DTouch) ainsi que celles accessibles par le biais de l'accès administrateur sur le portail.

Ensuite, notre matériel d'expérimentation prévoyait l'interrogation d'un nombre conséquent d'utilisateurs. Cependant, les horaires auxquels nous nous déplaçons correspondaient aux horaires de stage (de 9h à 17h) mais pas aux horaires d'affluence des usagers, ce qui explique le faible nombre d'entretiens d'utilisateurs réalisés. Des éléments extérieurs et imprévisibles tels que la météo ont également eu une influence sur le faible nombre d'utilisateurs présents. Une autre conséquence de la taille limitée des structures visitées a aussi été que le nombre d'utilisateurs des ressources SYREN était lui-aussi limité. Les usagers non-utilisateurs sont donc sur-représentés dans les entretiens que nous avons menés, mais cela correspond également à la réalité : les usagers inscrits aux ressources en ligne SYREN sont tout à fait minoritaires par rapport aux autres.

Bien que les structures aient été choisies de manière à constituer un échantillon représentatif des médiathèques finistériennes, celles-ci correspondent malgré tout en grande majorité à des équipements de petites tailles, avec un nombre d'équivalents temps plein plutôt bas. Ces caractéristiques ont souvent pour conséquence un manque de moyens que ce soit un manque de temps, un manque de ressources humaines ou de moyens financiers pour développer une médiation autour de ces contenus qui présentent de plus la

particularité de n'avoir pas été achetés par la structure en question. La grande majorité des professionnels des médiathèques interrogés mettent peu voire pas du tout d'actions de médiation en place autour des ressources en ligne SYREN. Ce qui rend la deuxième partie de notre guide d'entretien inutilisable dans certains cas. C'est pourtant une part essentielle de notre matériel d'expérimentation. De plus, les entretiens qui étaient prévus pour durer entre 30 minutes et 45 minutes ont dans certains cas été abrégés de manière importante en raison d'un manque total d'actions de médiation réalisées sur les ressources SYREN et n'ont duré qu'une vingtaine de minutes.

Ces deux dernières limites nous sont apparues au cours de la première semaine d'entretiens, du 11 au 15 juin, mais nous avons d'abord voulu voir si la situation évoluait avant de modifier notre matériel d'expérimentation. Certaines questions ayant reçu peu de réponses, nous avons par la suite décidé d'élargir les entretiens à une médiathèque de taille plus importante, l'Archipel à Fouesnant, ce qui devait nous permettre d'interroger un plus grand nombre d'utilisateurs, avec une chance accrue d'interroger des utilisateurs des ressources SYREN. Cela n'a cependant pas été le cas.

Concernant les professionnels des bibliothèques ainsi que la majorité des usagers, les entretiens ont tous été enregistrés à l'aide d'un dictaphone et aucun professionnel n'a souhaité être anonymisé. Certains usagers se sont montrés méfiants face au téléphone portable qui nous a servi de dictaphone, c'est pourquoi certains entretiens réalisés avec des usagers ont été pris en note et non pas enregistrés.

Pour ce qui est des entretiens menés avec les usagers, nous avons également pris note du genre et de la tranche d'âge des personnes interrogées, ainsi que du jour et de l'heure de ces entretiens, ce qui n'était pas prévu dans les guides d'entretien destinés aux usagers mais qui nous a paru essentiel dès le premier entretien. De plus, nous n'avions pas anticipé le fait que tous les publics d'une médiathèque n'y sont pas forcément inscrits. Or, pour pouvoir bénéficier de l'offre de ressources numériques SYREN, il faut être adhérent à une médiathèque. Nous avons donc systématiquement demandé aux usagers en début d'entretien si ils étaient effectivement inscrits.

Au final nous avons donc pu mener seize entretiens avec dix-sept personnels de médiathèques. Un seul entretien a eu lieu en présence de deux professionnels : à Plozévet avec la responsable de la médiathèque ainsi que l'autre salarié de la structure également responsable du multimédia. Souvent, l'entretien avait lieu avec le ou la seul/e personne salariée de la structure (Plouider, Le Drennec, Logonna-Daoulas, Le Guilvinec, Tréméven, Pleyben, Poullaouen, Spézet) et dans les autres cas avec le ou la responsable de la médiathèque (Plogoff, Plabennec, Saint Pol de Léon, Carhaix et Pleyber-Christ). À Fouesnant, nous avons mené l'entretien avec l'adjointe du patrimoine référente sur les ressources SYREN et en charge des inscriptions à celles-ci. Dans un seul cas, à la bibliothèque de Plouézoc'h, nous nous sommes entretenu avec un bénévole. Il s'agissait d'une bibliothèque gérée uniquement par des bénévoles et la personne en question s'est présentée comme la plus impliquée dans l'évolution de la structure et était en cours de professionnalisation par la formation d'auxiliaire de bibliothèque.

Les entretiens ont par la suite été retranscrits sous la forme de tableaux de synthèse, disponibles en annexe. Au sein de ces tableaux, les parties entre parenthèses correspondent aux propos des personnes interrogées reproduits tels quels.

Afin d'avoir bien en tête les situations des différentes structures visitées, et comme nous en avons rencontré un nombre conséquent, nous avons élaboré des fiches rappelant succinctement les informations qui nous intéressaient : le nombre d'habitants de la commune, le nombre d'inscrits à la bibliothèque et parmi ceux-ci le nombre d'inscrits aux ressources en ligne SYREN ainsi que la date à partir de laquelle leurs usagers ont pu en bénéficier.

Nous nous sommes efforcé de conserver le même ordre pour le déroulement des questions, pour respecter un maximum celui établi par le guide d'entretien, cependant le mode de la conversation privilégié par l'entretien nous a parfois amené à rebondir sur les propos de nos interlocuteurs et à aborder certaines thématiques avant les autres. Ceci a été particulièrement le cas lors d'entretiens avec des usagers où la question à propos des pratiques culturelles sur internet nous permettait de demander l'outil de consultation utilisé et ainsi d'évoquer l'utilisation d'une tablette et d'une liseuse.

Troisième partie-résultats

Nous avons recueilli au cours d'entretiens les discours de seize professionnels des bibliothèques et d'un bénévole en cours de professionnalisation, sur le sujet de la médiation des ressources numériques à partir des espaces des médiathèques. Nous avons également pu mener dix-huit entretiens auprès d'usagers de ces mêmes médiathèques. Au sein de cette troisième partie, les propos des professionnels et usagers seront introduits par l'utilisation de parenthèses. Nous évoquerons dans cette partie les différentes thématiques abordées par nos guides d'entretien, soit dans un premier temps le positionnement des professionnels et de leurs équipes par rapport au développement de contenus accessibles en ligne, leur implication dans la médiation des ressources numériques et leurs effets sur les usagers.

Dans un second temps, nous analyserons les diverses formes de médiation mises en place par les professionnels interrogés et nous interrogerons les différences de traitement et d'appréhension des ressources numériques en fonction de leurs types de contenus.

Enfin, nous aborderons les limites à la médiation *in situ* des ressources numériques.

I. Une connaissance variable des ressources numériques et un intérêt mitigé pour celles-ci

Nous avons construit la première partie de notre grille d'entretien avec l'objectif d'évaluer le degré de connaissance et d'implication des professionnels interrogés ainsi que de leurs équipes, et ceci afin de déterminer si celui-ci a un impact sur l'appropriation des ressources numériques par les usagers. Pour cela, nous avons également mis en regard ces résultats avec les taux d'inscrits SYREN parmi les usagers des médiathèques visitées.

I.1. Connaissance et capacité à accompagner

Il nous a semblé essentiel de commencer par nous enquérir de la connaissance de nos interlocuteurs ainsi que de leurs équipes au sujet des différents contenus proposés par les ressources numériques SYREN. Nous avons considéré cette connaissance comme le point de départ essentiel, la première étape indispensable à leur médiation auprès des usagers.

Le niveau de connaissance des différentes ressources a été déterminé par plusieurs éléments : le fait de citer toutes les ressources, de les citer en utilisant leur nom et d'associer leurs noms à leurs types de contenus, le fait de connaître à la fois les anciennes et les nouvelles ressources, ainsi que le fait de les avoir testées hors du cadre de la journée de formation de la BDF et d'actualiser régulièrement ces connaissances.

Les seize professionnels interrogés ont une bonne connaissance des différents types de contenus proposés, c'est-à-dire de la musique, de la vidéo, de la presse en ligne, une ressource d'auto-formation et une ressource jeunesse. Ils ne les nomment pas tous spontanément, mais au cours des entretiens, ils finissent toujours par les évoquer. De plus, ce n'est pas parce qu'ils utilisent pour les désigner le type de contenu auxquelles elles sont associées, c'est-à-dire les films à la place de la Médiathèque numérique, qu'ils ne connaissent pas leurs noms. Aucune personne interrogée, en revanche, n'a développé l'acronyme SYREN. La journée de formation obligatoire pour proposer ces ressources aux usagers, organisée par la BDF, poursuit cet objectif : apporter une connaissance de base sur ces différents types de contenus pour que les médiathèques soient capables de les présenter à leurs usagers. Certains professionnels interrogés ont souhaité compléter, améliorer leur connaissance des ressources numériques SYREN en assistant à des formations complémentaires, c'est notamment le cas de Laurence Malaurie-Gracia à la médiathèque de Plabennec, qui a participé à une formation de deux jours portant sur l'organisation d'animations avec des tablettes. Des professionnels ont par ailleurs testé et expérimenté ces ressources hors du cadre des formations de la BDF, et actualisent régulièrement leur connaissance des ressources SYREN en se rendant sur les sites des différents fournisseurs.

Tous les professionnels des structures visitées possèdent donc cette connaissance élémentaire des différentes ressources numériques et certains poussent un peu plus loin en expérimentant et actualisant leurs connaissances de leur propre initiative.

Cependant, si les personnes interrogées disposent de cette bonne connaissance, il n'en est pas forcément ainsi pour les équipes dans leur entièreté. Les personnes interrogées dans le cadre de ces entretiens occupent une place importante dans leurs structures : ce sont des professionnels des médiathèques, ou en passe de le devenir dans l'un des cas, même si leurs formations dans le domaine présentent des niveaux différents. Ils sont dans de nombreux cas

les seuls salariés de leur structure, ou les responsables de celles-ci. Ces positions impliquent, pour eux plus que pour les autres membres des équipes, le devoir de se tenir informés des différents services et collections auxquels les usagers ont accès. Le constat concernant la connaissance des ressources est donc plus mitigé lorsqu'il s'agit des équipes, et en particulier des équipes constituées de bénévoles.

Nous n'avons pas rencontré, au cours des entretiens, le cas de médiathèques au sein desquelles tous les membres auraient assisté à une formation de la BDF sur les ressources numériques SYREN. La situation la plus fréquente est la participation d'un membre de l'équipe, souvent la personne responsable de la structure. Dans la quasi-totalité des médiathèques, ce sont uniquement les personnes salariées qui assistent à ces formations. Les bénévoles se montrent rarement intéressés par la problématique des ressources numériques et par la possibilité de se former, comme l'indique Christine Le Bec à Spézet : « c'est difficile de demander aux bénévoles d'aller se former, ça n'est pas leur métier et cela ne vient pas spontanément de leur part de demander à aller se former ». Cette situation générale connaît aussi des exceptions, comme à Logonna-Daoulas où ce sont deux bénévoles qui ont participé à la formation aux ressources SYREN.

Tous les membres des équipes n'assistant pas à la formation, il est nécessaire de relayer les connaissances et informations au reste des équipes. La plupart du temps, cette transmission prend une forme très basique et s'effectue à l'oral : un résumé de la part des personnes formées lors d'une réunion d'équipe, comme ce fut le cas dans les médiathèques de Saint-Pol-de-Léon, Le Guilvinec et Logonna-Daoulas.

À la médiathèque de l'Archipel à Fouesnant, la venue d'une étudiante en stage concordant avec le lancement de deux nouvelles ressources numériques sur le portail de la BDF, la formation continue a pris une forme plus construite. L'étudiante ainsi que Anne-Cécile Queffélec ont ainsi été chargées d'organiser et animer deux « séances de révision » distinctes et de rédiger une méthodologie, sous la forme d'un pas-à-pas, pour l'utilisation de la Médiathèque numérique et une autre pour les livres numériques. Ces deux séances de formations, qui comprenaient chacune une phase de présentation et une phase de manipulation, se sont déroulées en présence de tous les membres de l'équipe et les méthodologies ont été distribuées en version imprimée.

Tous les bénévoles ne sont pas toujours formés aux ressources numériques : À Pleyber-Christ, seuls les bénévoles s'occupant des prêts et retours ont reçu une formation aux ressources SYREN. Beaucoup de professionnels des médiathèques interrogés ont pu observer que les bénévoles ne se sont pas inscrits aux ressources numériques. Les bénévoles sont également dans de nombreux cas assez peu à l'aise avec l'outil numérique, notamment à Logonna-Daoulas, et ne se sont donc pas du tout approprié cette offre : « les ressources numériques ça ne leur parle pas beaucoup », « certains sont déjà réfractaires à l'ordinateur pour faire les permanences ».

Dans les médiathèques ciblées pour notre enquête, et à l'image de la majorité des médiathèques finistériennes, la plupart des équipes est composée au moins en partie de bénévoles. Ceux-ci sont très largement issus de la catégorie socio-professionnelle des retraités, une CSP qui n'a pas grandi avec le numérique et dont les pratiques sur internet sont moins développées que dans les autres catégories de la population. Pour nombre de bénévoles des médiathèques visitées, les pratiques culturelles en ligne ne sont pas une évidence et constituent plutôt une nouveauté, comme l'admet Catherine Stéphan à Logonna-Daoulas « ils ne sont pas du tout habitués ».

L'appropriation des ressources SYREN nécessite au préalable, pour les différents membres des équipes de médiathèques, une appropriation de l'informatique, de l'environnement numérique et d'Internet, ce qui n'est pas une réalité au sein de toutes les équipes et plus particulièrement des équipes de bénévoles, dont la moyenne d'âge dépasse souvent les soixante-dix ans.

Les professionnels interrogés ont tous une connaissance générale concernant les ressources SYREN, mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils se sont véritablement approprié l'offre. Ils sont capables de les présenter à leurs usagers, mais pour autant ils ne sont pas tous en mesure d'accompagner véritablement les usagers dans leur utilisation. C'est le cas à Pleyben, où Elke Krämer ne s'est elle-même pas inscrite et à Logonna-Daoulas où Catherine Stéphan admet ne pas être à l'aise avec le numérique : elle se sent « larguée ».

I.2. Des positionnements mitigés sur le développement de ressources numériques

Les seize entretiens menés auprès de personnels de bibliothèques ont permis de mettre à jour des positionnements majoritairement positifs quant au développement de ce type d'offre en médiathèque, avec tout de même l'expression de quelques réserves. Ces positionnements concernent à la fois la perception de la personne interrogée, ainsi que celle de son équipe.

Pour qualifier l'arrivée des ressources numériques, douze professionnels sur seize ont employé des termes mélioratifs. Ils abordent principalement les aspects positifs sous l'angle des bénéfices que celles-ci peuvent apporter par rapport aux services et collections déjà existantes dans les fonds des médiathèques, avec à chaque fois l'idée d'une offre supplémentaire, complémentaire. Les termes utilisés sont « un plus »⁹⁶, « un bonus »⁹⁷, « un support culturel supplémentaire »⁹⁸ et « un complément »⁹⁹. Pour qualifier leur perception du développement des ressources numériques, ou celle de leur équipe, les bibliothécaires de Poullaouen, du Guilvinec et du Drennec emploient également des termes du registre des émotions, avec respectivement : « enthousiasme » et « génial ».

Ces positionnements sont plus nuancés dans quatre structures de lecture publique. La bibliothécaire du Drennec fait effectivement état d'une « situation contrastée » au sein de l'équipe de bénévoles, puisqu'une partie d'entre eux voit l'arrivée des ressources numériques comme une évolution « génial[e] », tandis que l'autre partie se positionne « archi-contre ». À Logonna-Daoulas, où Catherine Stéphan évoque le développement de ressources en ligne comme quelque chose d'« inévitable », tandis que Elke Krämer à Pleyben les considère comme « un moyen nécessaire pour attirer les plus jeunes » ainsi que comme « normal pour évoluer avec son temps ». L'emploi des adjectifs « inévitable » et « nécessaire » semble indiquer dans ce contexte que le développement de ce type d'offres en médiathèque ne fait pas l'objet d'un enthousiasme, ni d'une volonté particulière de la part des deux professionnelles interrogées. Il est considéré comme une obligation pour s'adapter à

96 Annexe 18 : Transcription de l'entretien à la médiathèque du Guilvinec

97 Annexe 28 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plogoff

98 Annexe 34 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Poullaouen

99 Annexe 21 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plabennec

l'évolution des pratiques culturelles des usagers qui, de plus en plus, prennent place au sein d'un environnement numérique.

À Plouézoc'h, le développement des ressources numériques semble principalement susciter de l'indifférence au sein de l'équipe de bénévoles. Frédéric Guidéc résume de la manière suivante le sentiment des bénévoles à ce sujet : « ils ne sont pas réfractaires, mais pas intéressés non plus ». Catherine Stéphan à la médiathèque de Logonna-Daoulas indique également qu'une partie l'équipe de bénévoles a réagi avec frilosité, étant déjà « réfractaires à l'ordinateur pour les permanences ».

Ainsi, les professionnels interrogés nous ont à la fois fait part de leur perception à eux quant au développement de l'offre de ressources numériques, ainsi que de la perception que peuvent en avoir les autres membres de leurs équipes, qu'ils soient bénévoles ou non. Les positionnements, qu'il s'agisse de ceux des professionnels interrogés ou de ceux qui sont rapportés, sont majoritairement positifs.

En outre, un certain nombre de nos interlocuteurs ne ressent pas de véritable attente des usagers sur le terrain des ressources numériques et s'interroge sur l'adéquation entre les orientations de la BDF dans cette direction et la réalité de la demande. Marie-Christine Jaouen, à Carhaix, nous fait part de son sentiment sur la question en ces termes : « je ne pense pas que ça remporte un succès monumental, ici, en fait. Je ne sais pas, ça n'est pas rentré dans les mentalités des gens ». Elke Krämer, à Pleyben fait un constat similaire.

1.3. Le poids de l'implication

L'un des objectifs de notre enquête était de déterminer dans quelle mesure l'implication des professionnels des médiathèques, ainsi que des équipes qui les accompagnent, joue un rôle dans l'appropriation des ressources numériques par les usagers. Notre hypothèse était effectivement que plus l'implication de ceux-ci est importante, plus le nombre d'inscrits aux ressources SYREN est, lui-aussi, élevé.

Afin d'évaluer le niveau d'implication des professionnels interrogés, nous avons construit une échelle de quatre niveaux en fonction de quatre critères : la connaissance des différentes ressources numériques, le fait pour le professionnel de s'être inscrit, le fait d'être utilisateur

et enfin, le fait d'exprimer un intérêt, une curiosité concernant le développement de pratiques numériques.

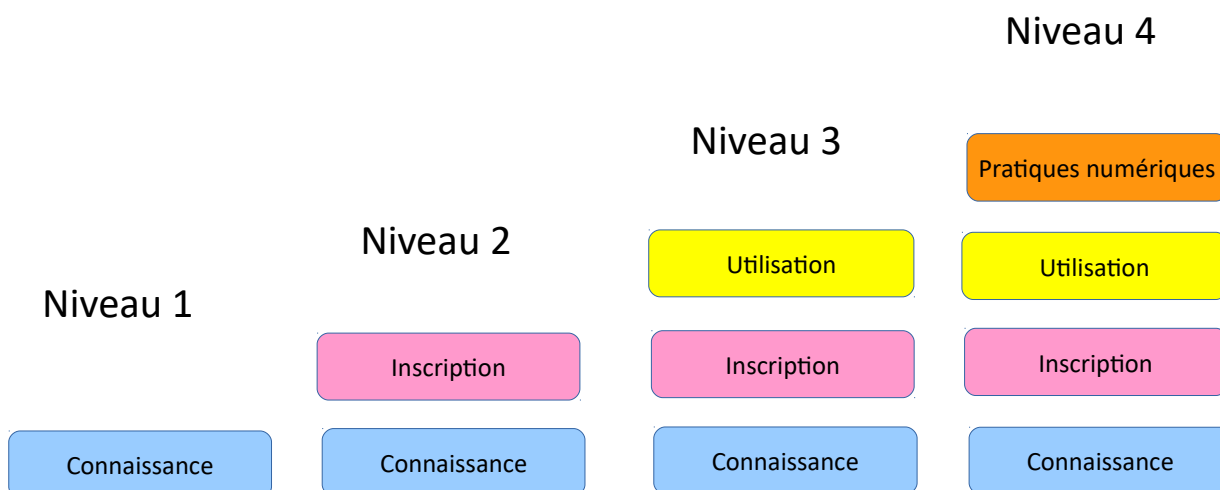


Illustration 2: Les différents niveaux d'implication des professionnels

Le niveau 1 constitue en fait le socle commun à tous les professionnels ainsi que la base de toute implication plus développée. Pour les professionnels de Pleyben et Spézet, leur implication dans les ressources numériques ne va pas au-delà de la simple connaissance des différentes ressources et types de contenus. Cette connaissance a été acquise au cours de la journée de formation de la BDF, pré-requis pour les médiathèques qui souhaitent proposer cette offre à leurs usagers. Cette connaissance n'est pas consolidée, dans le sens où les professionnels ne se sont pas créés de comptes et ne se rendent pas régulièrement sur les sites des différents fournisseurs pour actualiser leurs connaissances.

Le niveau 2 de l'implication des professionnels marque le fait pour les professionnels d'avoir effectué une première démarche en direction de ces ressources, en s'étant créé un compte. Bien qu'ils ne soient pas véritablement utilisateurs, les professionnels concernés se donnent la possibilité de se rendre sur le portail des ressources numériques et de naviguer à travers les différents sites. Ils ne sont pas utilisateurs à proprement parler, mais se rendent parfois sur ces ressources pour manipuler et actualiser leurs connaissances sur les types de contenus disponibles et les fonctionnalités proposées. À Plouézoc'h, Frédéric Guidéc prévoit par exemple de manipuler à nouveau les différentes ressources numériques pour pouvoir

organiser une séance de présentation. Par rapport au niveau 1, cela marque un premier signe d'intérêt pour l'offre de ressources SYREN. Sur les seize professionnels interrogés, cinq d'entre-eux se situent dans ce degré d'implication, ce qui est évocateur d'un engagement tout juste naissant.

À partir du troisième niveau, les professionnels ont une connaissance des ressources numériques, ils y sont inscrits et ils sont également utilisateurs de certaines d'entre elles dans le cadre personnel. Cela signifie qu'ils ont une meilleure maîtrise de l'utilisation des différentes ressources et qu'ils ont également une connaissance plus fine et plus précise des contenus que les usagers peuvent y trouver. Ce qui marque une différence significative avec les deux premiers niveaux concernant l'implication, c'est qu'ils manifestent un intérêt véritable et non plus théorique. Ils perçoivent l'intérêt et la qualité de celles-ci autant pour les usagers que pour eux-mêmes. À la médiathèque de Saint-Pol-de-Léon, Cédric Blanchot indique que les membres de l'équipe, bénévoles ou non, sont inscrits aux ressources SYREN et les utilisent et lui-même est utilisateur de cinq des huit ressources.

Le niveau 4 reflète en plus l'expression d'un intérêt pour le développement des pratiques numériques. Les ressources numériques nécessitent l'utilisation de matériel de consultation : la liseuse pour le livre numérique, la tablette, l'ordinateur ou encore le smartphone. C'est pourquoi elles ne peuvent pas être complètement dissociées de la question des supports. Nous avons donc considéré que le fait d'exprimer un intérêt pour les supports de consultation, et non pas uniquement pour les contenus, constitue un indicateur supplémentaire de l'implication des professionnels. Cet intérêt pour les pratiques numériques a pu être décelé au cours des entretiens, notamment par le fait de disposer d'un bibliothécaire référent sur le multimédia, comme c'est le cas dans les médiathèques de Fouesnant et Plozévet. À Plozévet, particulièrement, Alan Galès nous a indiqué ne plus lire qu'au format numérique et posséder sa propre liseuse. Un indicateur supplémentaire sur cet aspect peut prendre la forme de l'expression d'un intérêt précoce d'une médiathèque pour mettre à disposition des usagers ce type de matériel. La médiathèque de Plozévet indique avoir été très tôt intéressée par les ressources numériques de la BDF, et elle expérimente depuis trois ans le prêt de livres numériques conjointement avec le prêt de liseuses. C'est-à-dire que pour faciliter la démarche pour les utilisateurs, le support et le contenu sont prêtés

en même temps : le livre numérique choisi est chargé sur la liseuse et le lecteur emprunte donc à la fois le support et le contenu.

Le degré d'implication des professionnels une fois évalué, nous avons mis en regard ces données avec les taux d'inscrits SYREN de chaque médiathèque concernée par l'enquête. Nous n'avons pas pu observer de véritable corrélation entre une implication importante des professionnels et un pourcentage élevé d'inscrits aux ressources numériques. Les médiathèques de Fouesnant, Plozévet, Pleyber-Christ et Tréméven répondent au niveau quatre d'implication et comptent respectivement 4 %, 2 %, 10 % et 23 % d'inscrits SYREN parmi leurs usagers. À l'inverse, pour les deux médiathèques dont l'implication se limite au degré l'implication le plus bas, Pleyben et Spézet, le taux d'inscrits SYREN n'excède pas 2 %. Ainsi, bien qu'une forte implication des professionnels dans les ressources numériques n'ait pas d'effet systématique sur l'appropriation de celles-ci par les usagers, nous pouvons noter qu'elle y participe tout de même, les médiathèques ne s'impliquant pas davantage que le minimum nécessaire plafonnant à 2 % d'inscrits.

Les professionnels ont également à plusieurs reprises exprimé une prise de conscience que ce manque d'intérêt personnel constitue un frein à une bonne appropriation par les usagers : « c'est dommage qu'elles [les bénévoles] ne se l'approprient pas plus pour pouvoir en parler au moment des inscriptions » indique Estelle Valsecchi à Plouider. À Logonna-Daoulas, Catherine Stéphan reconnaît également un manque d'intérêt dommageable à la médiation des ressources numériques : « quand on veut promouvoir quelque chose il faut la maîtriser. Et nous on ne la maîtrise pas. Parce qu'on ne s'y intéresse pas tellement ».

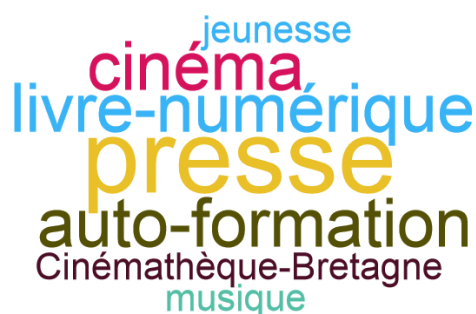
Les seize entretiens menés auprès de dix-sept professionnels des bibliothèques révèlent ainsi une perception majoritairement positive du développement des ressources en ligne, de la part des professionnels mais globalement aussi de la part des équipes de bénévoles. Une perception positive qui n'est en revanche pas toujours consolidée par un intérêt personnel des personnes interrogées pour celles-ci, et qui se ressent dans la motivation à les promouvoir.

II. Quelle médiation pour quels types de ressources ?

Au cours des entretiens menés auprès des professionnels des bibliothèques et des usagers de médiathèques du département du Finistère, nous avons pu faire émerger des différences, en fonction des types de contenus concernés, au niveau des formes de médiation mises en place ainsi que sur la différence d'appréhension par les usagers.

II.1. Quelle médiation pour quels types de ressources ?

Les types de contenus cités le plus spontanément par les professionnels interrogés correspondent, en premier lieu, à la ressource la plus utilisée par les usagers : la presse en ligne le Kiosk. Ensuite, ce sont les deux ressources les plus récentes, proposées depuis le 1^{er} janvier 2018, ainsi qu'une autre ressource très utilisée qui sont également citées à de nombreuses reprises, par neuf professionnels : il s'agit du cinéma, du livre numérique et de l'auto-formation. Les types de ressources les moins cités, en revanche, sont les ressources concernant le patrimoine breton, la musique et la jeunesse, chacune citée par cinq professionnels seulement.



Types de ressources les plus cités

« presse » : 14

« cinéma », « livre numérique » et

« auto-formation » : 9

Illustration 3: Les types de ressources les plus cités

Au cours des entretiens, les professionnels ont pour certains nommé les ressources en employant leurs noms, c'est-à-dire par exemple la Médiathèque numérique, tandis que d'autres les ont évoquées par le biais du type de contenu qu'ils proposent, comme par exemple le cinéma. Cela pose question lorsqu'il s'agit de la musique, pour laquelle la BDF propose deux ressources distinctes : la Philharmonie de Paris et 1DTouch. En effet, lorsqu'un

professionnel évoquait simplement « la musique », il n'a pas été possible de déterminer si il pensait aux deux ressources ou uniquement à l'une d'elles, c'est pourquoi nous avons décidé de regrouper les termes et occurrences sous leur type de contenu.

II.1.1. Les types de contenus faisant l'objet d'une médiation

Il est apparu que, dans de nombreuses médiathèques, la médiation se cantonne bien souvent à la communication orale et à la présentation du support de communication de la BDF. La très grande majorité des médiathèques communique sur les ressources en ligne SYREN au moment des inscriptions et des réinscriptions des usagers. Pour plusieurs d'entre elles, la promotion des ressources numériques s'effectue en communication orale directe, pour répondre au besoin précis d'un usager, comme la recherche d'une méthode de langue, comme à Plabennec où l'équipe dirige facilement vers la ressource *Tout apprendre* les usagers à la recherche de ce type de documentation. Cette communication directe sur les ressources en ligne s'effectue également à l'occasion d'échanges autour des fonds musicaux et vidéo, comme c'est le cas à Saint-Pol-de-Léon. Laurence Malaurie-Gracia à Plabennec considère par ailleurs que cette communication directe, qui prend en compte une forte personnalisation est très efficace et a un véritable impact sur les usagers. À la question concernant l'efficacité des formes de médiation mises en place, elle a apporté la réponse suivante : « d'expérience c'est de vive-voix, sur un besoin bien précis ». Cette forme de communication est à de nombreuses reprises mise en avant par les bibliothécaires, qui l'évoquent notamment au travers de la taille de leur structure en avançant que la communication directe avec les usagers est privilégiée en raison de la taille limitée de leur structure et d'un nombre d'usagers peu important, ce qui favorise cette interaction, mais également *via* la composition des publics de leurs médiathèques, très familial.

Outre la communication directe avec les usagers, qui a cours dans toutes les médiathèques ciblées par notre enquête excepté celle de Tréméven, la plupart des médiathèques mettent également en place de la médiation autour des ressources numériques SYREN. Celle-ci prend différentes formes.

Les entretiens nous ont permis d'observer que les ressources SYREN font inégalement l'objet d'actions de médiation en fonction de leurs types de contenu.

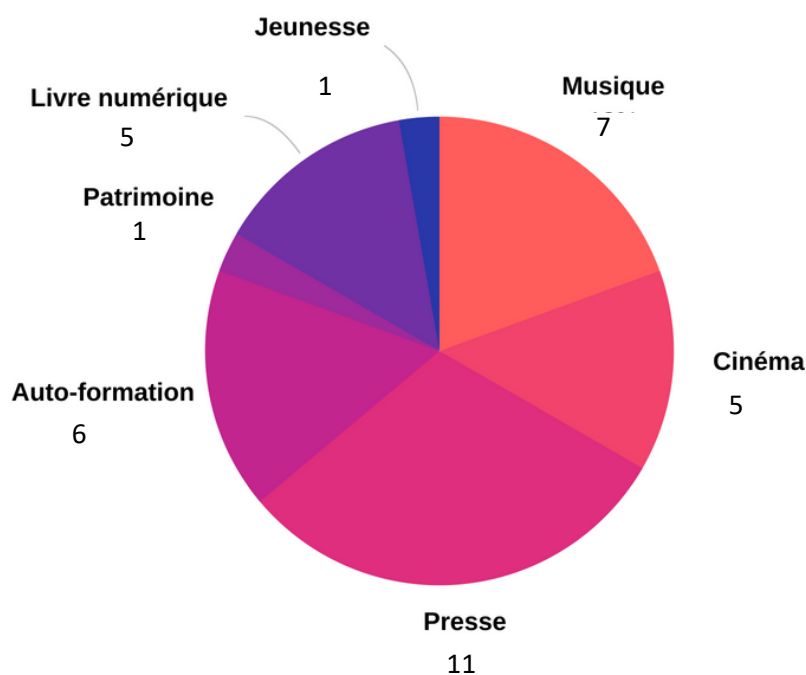


Illustration 4: Les type de contenus faisant l'objet d'une médiation

C'est la presse en ligne, avec le fournisseur le Kiosk, qui fait le plus fréquemment l'objet de médiation au sein des médiathèques ciblées par notre enquête : elles sont onze à avoir mis en place au moins une action de médiation autour de cette ressource. Outre la mise en avant de sélections de titres de revues à la médiathèque de Plabennec, sept médiathèques mettent à la disposition des usagers le catalogue imprimé des différents titres du Kiosk, par thématiques. Ce catalogue est, dans six médiathèques sur sept, placé à proximité immédiate du mobilier des périodiques ou même à l'intérieur de celui-ci, comme s'il s'agissait d'une revue à part entière. C'est la principale médiation mise en place autour du Kiosk, et c'est aussi la plus répandue, après l'organisation de séances de présentations générales des différentes ressources.

Le second type de ressources autour duquel les professionnels sont les plus nombreux à avoir mis en place une médiation est la musique. Sept médiathèques font, en effet, de la médiation autour de la musique, sous des formes plus variées. Elle s'effectue dans cinq

médiathèques par le biais de l'emprunt de la borne 1DTouch, qui permet de nombreuses applications différentes, comme l'organisation d'ateliers et démonstrations, la diffusion de musique dans les espaces, l'écoute personnelle et l'utilisation de *playlists* dans le cadre des temps d'accueil périscolaire. Mais la médiation des ressources musicales prend également la forme d'une rematérialisation de contenus issus de la plateforme 1DTouch, à la médiathèque de Plozévet.

À la suite de la presse et de la musique, les ressources d'auto-formation, de cinéma et le livre numérique font elles-aussi l'objet d'une médiation dans six médiathèques pour la ressource Tout apprendre, et dans cinq médiathèques pour la Médiathèque numérique ainsi que le livre numérique.

La médiation du livre numérique est principalement envisagée au travers du prêt de matériel, et en l'occurrence du prêt de liseuse, ce qui montre bien que plus que pour tout autre type de contenu, le livre numérique semble associé à un appareil de consultation spécifique.

Il est intéressant de noter qu'aucune médiation n'est mise en place spécifiquement autour des ressources patrimoniale et de jeunesse au sein des médiathèques participant à l'enquête. Seule la médiathèque de Fouesnant a intégré ces deux ressources à son projet de rematérialisation, qui concerne toutes les ressources numériques SYREN. Elles correspondent par ailleurs à deux des trois ressources les moins citées par les professionnels.

Nous pouvons observer plusieurs constantes : les ateliers ou séances de présentation concernent tous les types de contenus dans leur globalité, la rematérialisation est effectuée principalement sur le cinéma, la musique et l'auto-formation. Aucune médiathèque n'a effectué de rematérialisation concernant le livre numérique, et aucune n'envisage de le faire à l'avenir.

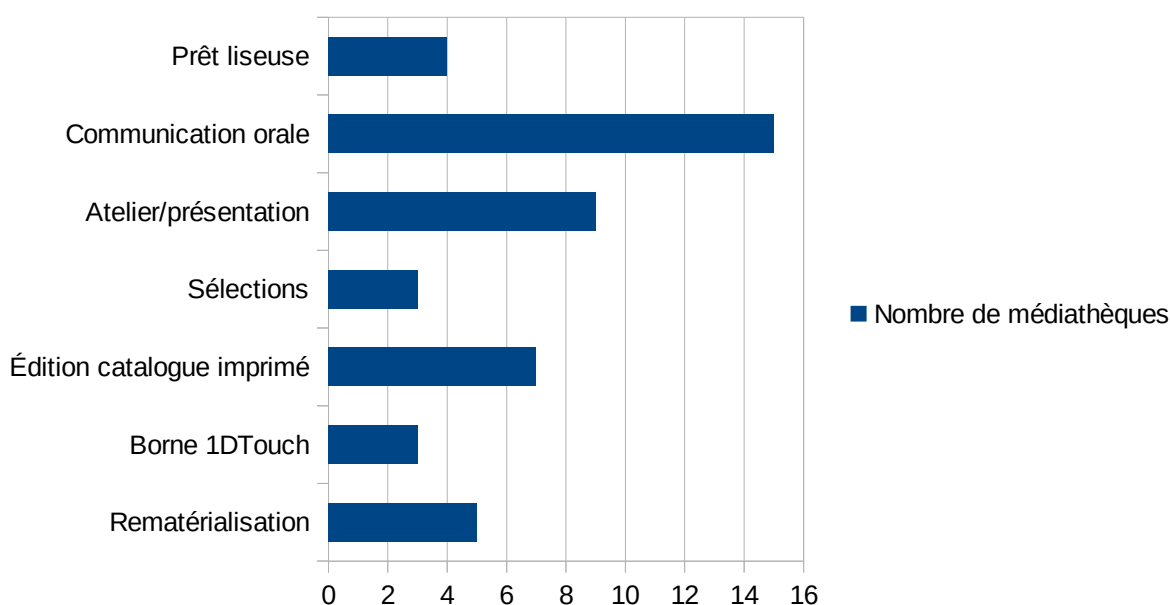


Illustration 5: Les formes de médiation mises en place dans les médiathèques

Un grand nombre de médiathèques (neuf) a mis en place des séances de présentation et des ateliers pour faire connaître les ressources SYREN aux usagers. Au cours de celles-ci, les différentes ressources dans leur globalité sont abordées. Ces séances de présentations généralistes ont attiré peu de monde et ont eu un impact extrêmement limité sur le nombre d'inscriptions aux ressources en ligne SYREN.

Parmi les médiathèques ciblées par l'enquête, elles sont cinq à rematéraliser certaines ressources numériques, avec des degrés d'approfondissements divers. À Carhaix, la rematéralisation consiste en la réutilisation du support de la BDF sur les films primés aux césars 2018 disponibles sur la Médiathèque numérique, disposé en présentation parmi les nouveautés DVD. Ce support est un boîtier de DVD vide, dont la jaquette présente plusieurs affiches de films primés.

À Plabennec, plusieurs contenus issus de Tout apprendre sont matérialisés à l'aide de supports cartonnés de la forme d'un boîtier de DVD. Au nombre de cinq, ils sont disposés au sein même des collections de documentaires, notamment dans les domaines de l'informatique, des langues et du développement personnel. Ils sont véritablement insérés parmi les documents et ne se démarquent pas visuellement.

À Poullaouen, c'est également autour des ressources d'auto-formation qu'une matérialisation est mise en place. Sous la forme de boîtiers de DVD, ils sont localisés dans le fonds parmi les DVD documentaires.

La médiathèque de Plozévet présente la particularité, par rapport aux autres médiathèques qui le font, de faire de la rematérialisation autour des ressources de musique. Au sein d'un bac dédié dans la médiathèque sont disposées des jaquettes plastifiées d'albums disponibles sur 1DTouch, en reprenant le format familial d'un CD.

À La médiathèque de l'Archipel, à Fouesnant, la rematérialisation porte sur la ressource d'auto-formation, le cinéma avec la Médiathèque numérique ainsi que sur la musique. La médiathèque de Fouesnant a, en effet, une démarche différente puisque la rematérialisation a été pensée de manière globale et concerne toutes les ressources en ligne SYREN¹⁰⁰. Les objets choisis pour la rematérialisation sont des cubes¹⁰¹, chaque cube explorant un thème à travers les différents types de ressources SYREN : par exemple le cube « musique » comprend une face « découvrir la musique de demain avec 1DTouch » et une autre face « voir un documentaire musical avec la Médiathèque numérique », et il en est ainsi pour quatre faces de chaque cube. Ces cubes de rematérialisation n'ont pas encore été mis en place au sein des espaces, il n'y a donc pas encore de retours sur leur impact auprès des usagers.

En revanche, aucune rematérialisation autour du livre numérique n'est mise en place ni envisagée pour le futur.

Au sein des médiathèques visitées, les objets de rematérialisation ont été créés par les professionnels : il ne s'agit pas de l'utilisation du modèle mis à disposition par la BDF sur son portail.

Les professionnels interrogés n'ont observé aucun effet dû à cette action de médiation : aucun usager ne s'est rendu à la banque d'accueil avec un fantôme dans les mains. L'efficacité de la rematérialisation est difficile à évaluer mais, *a priori*, les professionnels ayant participé à l'enquête n'ont pas relevé d'effets visibles.

100 SAUVAGE, Mélanie. *Comment valoriser des ressources numériques en bibliothèque Municipale ? Quelles actions de médiation mener autour de ces ressources ? Cas de la médiathèque de Fouesnant*. Mémoire de licence professionnelle en sciences de l'information et de la communication. Université de Rennes 2, 2018.

101 Annexe 7 : Visuel des cubes de rematérialisation réalisés par Mélanie Sauvage à la médiathèque de Fouesnant

Nous pouvons donc observer, en prenant en compte le fait d'être citées par les professionnels, d'être l'objet d'une médiation et le fait que les professionnels envisagent à l'avenir de faire de la médiation autour d'une ressource ou non, que la situation est très différente selon le type de contenu concerné. Certaines ressources sont de manière sensible écartées, négligées par les professionnels des médiathèques : le patrimoine breton et les jeux ludo-éducatifs. Elles sont également peu plébiscitées par les usagers.

Ainsi, l'enquête nous a permis de mettre en lumière trois observations : certains types de contenus font plus fréquemment l'objet d'une médiation de la part des professionnels. Ces contenus sont la presse, la musique et l'auto-formation et dans une moindre mesure, le cinéma et le livre numérique. Ces deux dernières ressources ont été plus récemment ajoutées à l'offre SYREN, en janvier 2018, et les professionnels n'ont donc pas forcément eu le temps pour développer une médiation autour de ces deux types de contenus. La presse en ligne est une ressource très demandée par les usagers, et la principale médiation mise en place autour du Kiosk, la mise à disposition du catalogue des différentes revues, est peu contraignante, ce qui peut expliquer qu'elle soit aussi répandue au sein des médiathèques sollicitées pour notre enquête. Les professionnels semblent croire dans le potentiel de la ressource d'auto-formation, également très utilisée par les usagers, en tant que complément intéressant de leurs fonds documentaires, ce qui peut expliquer qu'elle fasse autant l'objet de médiation. En ce qui concerne la musique, sa médiation se fait beaucoup par le biais de l'installation de la borne 1DTouch. En l'absence de cette proposition de matériel dans l'offre de la BDF, nous pouvons émettre l'hypothèse que ce type de ressources ferait moins l'objet de médiation.

Certaines formes de médiation sont privilégiées par les professionnels des médiathèques. Ils privilégient en effet l'organisation de séances de présentation, démonstration et manipulation ainsi que la mise à disposition d'un catalogue répertoriant les différents titres de revues disponibles sur le Kiosk.

Enfin, les propos des différents professionnels recueillis nous ont révélés que les formes de médiation mises en place diffèrent selon le type de contenu concerné.

II.2. Des formes de médiation pour valoriser, signaler ou accéder plus facilement ?

Nous avons pu collecter, au cours des entretiens menés auprès de professionnels de médiathèques finistériennes, les différentes médiations mises en place pour permettre aux usagers de s'approprier l'offre de ressources numériques de la BDF. En fonction des formes de médiation choisies, celles-ci permettent de répondre à différents enjeux : le signalement de ces ressources, leur mise en valeur et la simplification de leur accès.

II.2.1. Le signalement

Au sein des médiathèques ciblées par notre enquête, nous avons pu relever plusieurs formes de médiation relevant, au moins pour partie, de la problématique du signalement des ressources numériques. L'une des formes de médiation les plus utilisées, et également l'une des plus répandues dans les structures de lecture publique visitées, permet aux usagers de visualiser tous les titres de revues et journaux disponibles sur la plateforme de presse en ligne le Kiosk, au moyen d'un catalogue imprimé accessible aux usagers et placé dans les espaces périodiques. Pour faciliter la recherche par les usagers de titres susceptibles de les intéresser, les titres de revues, qui sont très nombreux, sont classés par grandes thématiques. L'édition d'un catalogue permet aux usagers d'avoir une idée précise des contenus auxquels ils ont accès en se rendant sur la plateforme le Kiosk, et non pas seulement une idée du type de contenu.

L'affichage et la dissémination de supports de communication, d'autant plus si ils sont contextualisés, c'est-à-dire que la communication a pour sujet le type de document correspondant à l'espace dans lequel il se trouve, participent tous deux du signalement. Au sein de la médiathèque de Fouesnant, notamment, le *flyer* de la philharmonie de Paris est disposé au sein de l'espace musique, sur l'un des présentoirs servant aux CD.

Les catalogues des titres de revues du Kiosk ainsi que l'affichage et en particulier l'affichage contextualisé sont des formes de médiation qui ont principalement pour objectif de signaler aux usagers l'existence de ressources, de leur donner à voir quels contenus sont accessibles lorsque l'on s'inscrit aux ressources SYREN. D'autres formes de médiation, en revanche, intègrent un aspect signalement, mais prennent également en compte d'autres enjeux.

La rematérialisation dans les rayonnages à Plabennec et à Poullaouen comprend également un aspect signalement de contenus. On ne peut pas parler de valorisation de contenus dans ces deux cas, car, même si il s'agit de la création d'objets, ceux-ci sont destinés à se fondre dans la masse des documents et donc à ne pas se démarquer visuellement. Dans ces deux médiathèques, les objets de rematérialisation de ressources provenant de la plateforme d'auto-formation Tout apprendre signalent l'existence de cours. À la médiathèque de Plabennec, par exemple, parmi les cinq fantômes réalisés, l'un deux signale l'existence de cours d'informatique.

La borne 1DTouch¹⁰² comprend une importante dimension de signalement, puisque par sa seule présence, elle est susceptible d'attirer la curiosité, et puisqu'elle permet aux usagers de naviguer dans ses différents contenus sur place.

Les ateliers et présentations générales sont organisées par les médiathèques pour informer les usagers sur l'existence d'une offre de contenus de différents types en ligne, il s'agit donc en grande partie de signaler les différents types de contenus accessibles par le biais de l'offre SYREN.

II.2.2. L'accès

La question de l'accès fait rarement l'objet d'une médiation dédiée. Les médiations mises en place autour de cette problématique prennent également en compte d'autres enjeux. Les questions de l'accès et du signalement sont très souvent associées, lors de la tenue de séances de présentation et de manipulation des ressources numériques, et lors d'ateliers.

La question de l'accès est, par ailleurs, fréquemment traitée de manière personnalisée à l'aide de l'équipement informatique et numérique disponible au sein des médiathèques, lorsqu'une demande ou un besoin précis et ponctuel de la part des usagers sont exprimés. Ceci est surtout vrai dans les structures de petites tailles, où les usagers sont très familiers et ont une relation privilégiée avec les membres des équipes de médiathèques.

Les différents supports de communication comprennent eux-aussi des explications quant aux différentes étapes à réaliser pour accéder aux différentes ressources numériques.

102 Annexe 8 : visuel de la borne 1DTouch

II.2.3. La valorisation

Dans les médiathèques ciblées par notre enquête, nous avons pu observer la mise en place de médiations qui relèvent de la valorisation des contenus.

La valorisation est une forme de médiation peu utilisée par les professionnels interrogés pour promouvoir les ressources numériques SYREN. La médiathèque de Plabennec valorise régulièrement certains contenus issus des ressources de presse et d'auto-formation en réalisant des sélections en lien avec des thématiques d'actualité et en les mettant en avant sous la forme d'affichage. Lors de notre visite, Laurence Malaurie-Gracia avait effectué une sélection de titres de revues sportives sur le football, pour faire écho à la coupe du monde de football qui se déroulait à ce moment-là. Le lieu d'affichage de ces sélections a son importance et est fonction du thème ainsi que du type de ressource mis en avant : le thème était le football et les contenus provenaient de la presse en ligne le Kiosk, la sélection était donc mise en avant au sein de l'espace périodiques ainsi qu'au niveau des documentaires imprimés adultes, à proximité de la catégorie des sports.

La mise en place d'une borne 1DTouch¹⁰³ est également une manière de valoriser les contenus musicaux, ainsi que la plateforme d'écoute de musique en streaming. Visuellement attractive, elle permet également de susciter l'intérêt et la curiosité des usagers grâce à la diffusion entre les murs des médiathèques et permet de donner à écouter la diversité des genres musicaux et des artistes présents sur la plateforme. L'écoute individuelle des usagers est aussi une possibilité et les usagers peuvent ainsi se rendre compte de la qualité du son délivré.

La valorisation des ressources numériques intervient sous la forme d'actions éphémères ou momentanées : l'emprunt de la borne 1DTouch qui ne peut excéder six mois, la mise en valeur de sélections en lien avec l'actualité ou encore dans le cadre de l'organisation d'actions culturelles. À Fouesnant, la valorisation de contenus a notamment pris place « pendant le temps fort sur la Russie en novembre 2017 », et s'est concrétisée par l'organisation d'un « atelier « la Russie 2.0 » avec des jeux liés à la culture russe installés sur tablettes (Découvre Casse-Noisette et Space frontier – conquête spatiale) et des ressources photo, audio et vidéo, liées à au tourisme, à l'environnement naturel, à l'histoire et aux

103 Annexe 8 : visuel de la borne 1DTouch

coutumes de la Russie »¹⁰⁴. L'organisation d'ateliers thématiques tout au long de l'année a également été l'occasion de découvrir un thème au travers de sites internet mais également au travers des ressources en ligne SYREN, lorsque le thème abordé correspondait aux types de ressources proposées.

Dans les formes de médiation qu'ils mettent en place, les professionnels privilégient celles qui permettent de répondre à plusieurs problématiques. Ce sont les ateliers de découverte et les séances de présentation qui sont le plus largement mis en place et ils permettent à la fois de signaler des types de contenus et des ressources précises, mais également de faciliter l'accès des usagers à ces ressources si elles les intéressent en expliquant comment renseigner le formulaire d'inscription, en présentant le chemin d'accès à celles-ci, ainsi que quelques unes des fonctionnalités des différents sites. Souvent, lors de ces ateliers ou présentations, une partie est réservée à la manipulation par les usagers eux-même.

Le signalement reste la problématique la plus fréquemment traitée par les professionnels interrogés.

II.3. Des types de contenus qui trouvent plus facilement leurs publics

Les professionnels interrogés expriment rarement une plus grande difficulté à médier certains types de ressources plutôt que d'autres, tout comme le fait pour certaines ressources de nécessiter plus de médiation auprès des publics. Cependant, il ressort tout de même des entretiens que Le Kiosk bénéficie d'une bonne et rapide appropriation par les usagers sans nécessiter la mise en place d'actions de médiation complexes. C'est en effet la ressource la plus utilisée, avec 2 918 inscrits au mois de mai 2018.

Certains types de contenus trouvent ainsi facilement leur public : la presse en ligne le Kiosk et l'auto-formation avec Tout apprendre. Ce sont deux ressources qui ont du succès auprès des usagers : la première est d'ailleurs la ressource la plus utilisée, loin devant les suivantes. Pourtant, à part l'édition d'un catalogue imprimé pour les différents titres de revues du Kiosk, cette ressource ne fait l'objet d'aucune autre médiation, mise à part la communication orale importante de la part des professionnels des bibliothèques, qui est plus dirigée sur ces deux

¹⁰⁴ SAUVAGE, Mélanie. *Comment valoriser des ressources numériques en bibliothèque Municipale ? Quelles actions de médiation mener autour de ces ressources ? Cas de la médiathèque de Fouesnant*. Mémoire de licence professionnelle en sciences de l'information et de la communication. Université de Rennes 2, 2018.

ressources-là que sur les autres. Les professionnels entendus au cours des entretiens savent, par le biais de la validation des demandes d'inscriptions aux différentes ressources, quelles ressources sont le plus souvent choisies par les usagers. De plus, le site donnant accès à la presse quotidienne, certains usagers s'y rendent avec une grande régularité et les retours concernant des problèmes d'accès surviennent avec une grande rapidité, ce qui renforce l'impression d'un grand succès de la ressource. En témoignent les propos recueillis auprès de Laurence Malaurie-Gracia à la médiathèque de Plabennec : « quand on a des remarques, que ça ne marche plus pour une raison, ce sont ceux qui utilisent le Kiosk qui viennent nous voir ». Les professionnels en ont pour certains fait un produit d'appel pour le reste de l'offre SYREN, comme Frédéric Guidéc à Plouézoc'h : « on essaie d'attirer les gens par le Kiosk ».

La presse en ligne trouve ainsi rapidement son public, sans pour autant qu'un travail de mise en valeur et de médiation important soit effectué. Nous pouvons donc considérer que ce type de ressource nécessite moins de médiation auprès des usagers. Tout apprendre a également beaucoup de succès auprès des usagers. De la même manière que pour la presse en ligne, les contenus proposés par la ressource d'auto-formation sont difficiles à se procurer gratuitement sur Internet. De plus, comme ils sont souvent indiqués au cas-par-cas aux usagers par les professionnels des bibliothèques, afin de répondre à un besoin en formation précis, les usagers sont alors très réceptifs.

Pour les autres types de ressources, le constat est différent et les professionnels interrogés avancent des explications différentes. Concernant la musique et le cinéma, à Plouider « La musique c'est compliqué parce que les jeunes écoutent en streaming. Les films il y a déjà tellement d'offre, de sites qui proposent ça. Il y a déjà tellement de sites à proposer cela qu'il n'y a pas de demande », Plogoff fait une observation semblable. Concernant tous types de contenus, la responsable de la médiathèque de Logonna-Daoulas nous affirme : « on n'a pas de demande particulière, pourtant on a un lectorat assez jeune sur la commune. Je ne pense pas qu'ils attendent de nous ce qu'ils trouvent tous seuls à la maison. Sans nous tout le monde se débrouille très bien à la maison. C'est la gratuité qui peut être peut faire la différence ».

La gratuité et la facilité d'accès semblent constituer deux des moteurs du succès de certaines ressources numériques. Il est effectivement très aisé de consulter en streaming et de télécharger de la musique et des films sur Internet, pour les personnes qui ont une maîtrise de l'informatique et de l'environnement Internet qui le leur permet. De nombreux sites proposent ces services gratuitement, mais aussi illégalement, et disposent de fonds très variés et très importants. Comme il n'y a pas de difficulté à trouver les titres qu'ils recherchent dans les domaines du cinéma et de la musique, les usagers n'ont donc pas développé de demande sur ces types de contenus vis-à-vis des médiathèques. En ce qui concerne la presse en ligne, la situation est différente. En fonction du modèle économique d'un journal ou d'une revue, il est parfois impossible de consulter des articles sur Internet sans verser une contrepartie financière. Certains titres sont extrêmement verrouillés et difficilement piratables, contrairement au cinéma et à la musique.

Ainsi, si certains types de contenus ont plus de mal à trouver leur public lorsque cette offre est proposée par les médiathèques, la cause n'est pas nécessairement liée au type de médiation dont elle fait l'objet et peut être à chercher dans des éléments extérieurs. La facilité d'accès aux différents types de ressources sur Internet, notamment, peut expliquer les raisons pour lesquelles la presse en ligne et l'auto-formation sont les deux ressources ayant le plus de succès auprès des usagers. Par ailleurs, le succès de la presse en ligne de l'offre SYREN s'explique également par le fait que les Français sont nombreux à se rendre sur Internet pour s'informer puisque « six personnes sur dix utilisent internet pour suivre l'actualité »¹⁰⁵.

III. Les limites à la médiation des ressources numériques : la fracture numérique existe de part et d'autre de la banque de prêt

La nature numérique de ces ressources constitue encore un frein majeur à leur appropriation par les usagers : dans de nombreux cas ils ne maîtrisent pas l'environnement numérique et ne sont donc pas capables de se servir de ces ressources en ligne. Parfois, c'est tout simplement le manque d'intérêt pour ce type de contenu qui est exprimé.

105 CREDOC. *Baromètre du numérique 2017*. CGE et ARCEP, 2017. p. 113. Disponible à l'adresse : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R333.pdf#page=51&zoom=auto,-47,655>

III.1. Un attachement au support physique encore bien présent

III.1.1. Un attachement aux supports physiques

Le nombre d'utilisateurs que nous avons pu interroger étant assez faible et compte tenu des horaires auxquelles nous avons effectué ces entretiens, la catégorie socio-professionnelle des retraités est de ce fait sur-représentée par rapport aux autres et les résultats des entretiens menés avec les utilisateurs ne peuvent en aucun cas être considérés comme représentatifs. Cependant, ceux-ci ont tout de même permis de mettre en lumière la relation d'un certain nombre de personnes avec le numérique. Sur les dix-huit personnes interrogées dans les médiathèques ciblées par notre enquête, six d'entre elles déclarent n'avoir aucune pratique culturelle en ligne. Les raisons invoquées par ces utilisateurs sont pour quatre d'entre eux le manque d'intérêt pour les ressources en ligne. Deux d'entre eux précisent leur manque d'intérêt en faisant spontanément référence à une opposition entre lecture « papier » et lecture à l'aide d'un matériel de consultation numérique : « je ne suis pas intéressée par la lecture sur écran », « je suis attachée à la lecture papier, donc pour moi ça [les ressources numériques SYREN] n'a pas d'intérêt ». Et ceci alors que nous ne mentionnions ni explicitement ni implicitement la lecture, mais la globalité des pratiques culturelles possibles sur Internet.

Parmi les six utilisateurs qui ont déclaré n'avoir aucune pratique culturelle en ligne, différentes tranches d'âges sont représentées : deux hommes et deux femmes de la tranche d'âge 30-50 ans, une femme de plus de 60 ans ainsi qu'une jeune femme entre 18 et 25 ans. Ainsi, pour un certain nombre d'utilisateurs de médiathèques, même si ils ne constituent pas la majorité, les ressources numériques SYREN ne correspondent pas à des pratiques existantes.

En ce qui concerne les utilisateurs pour lesquels les pratiques culturelles numériques correspondent à des pratiques établies, celles annoncées par les utilisateurs sont en premier lieu le cinéma pour dix personnes, la musique pour neuf d'entre-elles et ils sont huit à lire de la presse en ligne. Les utilisateurs qui ont déclaré ces pratiques ne sont pas tous inscrits aux ressources SYREN de la BDF. Ils sont même peu nombreux : sur les onze utilisateurs à déclarer au moins une pratique culturelle sur Internet, seuls trois sont inscrits aux ressources en ligne SYREN. Il apparaît légitime de se poser la question suivante: pour quelle raison les utilisateurs

qui consultent des films sur Internet, écoutent de la musique et lisent la presse en ligne ne s'inscrivent pas aux ressources en ligne auxquelles leur médiathèque et la BDF leur donnent gratuitement accès, et qui offrent ces mêmes types de contenus ? Pour cinq d'entre eux, la réponse avancée est la méconnaissance de l'offre, une méconnaissance qui peut s'expliquer par un manque de communication au sein des structures ainsi qu'un manque d'actions de médiation mises en place.

Nous pouvons observer que la pratique culturelle en ligne la plus citée par les usagers interrogés est le visionnage de films. Pourtant la ressource SYREN à laquelle les usagers sont les plus nombreux à être inscrits est la presse en ligne. Nous pouvons trouver un élément d'explication dans le fait qu'il est très aisé de regarder des films gratuitement et de manière illimitée sur Internet alors que les revues et journaux, en fonction de leurs modèles économiques, peuvent être très verrouillés et impossibles à consulter sans contrepartie financière. La situation de la musique disponible en ligne est comparable à celle du cinéma, avec de nombreux sites qui permettent l'écoute illimitée en streaming, même si la contrepartie à cette écoute gratuite peut parfois être les interruptions publicitaires. Ceci peut également expliquer les différences d'attentes des usagers, ainsi que les difficultés diverses de médiation en fonction des types de contenus.

L'entretien effectué avec un usager entre trente et cinquante ans s'est révélé intéressant : déclarant regarder des films et écouter de la musique sur Internet, il ne s'est cependant pas inscrit aux ressources en ligne SYREN. À l'image d'autres usagers, il ne connaissait pas cette offre, mise à disposition par sa médiathèque, mais il n'envisage pas de le faire car il ne veut pas « être envahi par toutes ces choses-là ». Ceci dénote d'une certaine méfiance vis-à-vis des contenus consultables *via* Internet. Cela peut sembler contradictoire avec le fait que ce soit précisément la médiathèque qui offre une sélection, ou cela peut également être interprété comme l'expression d'un manque de connaissances de ces deux environnements. Au sujet de la lecture de livres numériques et à l'évocation de la liseuse, ce même usager a réagit avec une certaine véhémence et exprimé son rejet de cette pratique de lecture numérique : « je n'aurais jamais de liseuse, je ne lirais jamais un bouquin sur quelque chose comme ça. Je trouve que ce ne sont plus des livres ».

III.1.2. La fracture numérique

Bien que la majorité des personnes interrogées a effectivement des pratiques culturelles sur Internet, nous avons pu observer au cours des entretiens réalisés auprès des usagers de médiathèques la persistance de la fracture numérique. Certains usagers se trouvent, en effet, en difficulté avec l'utilisation de l'outil informatique, avec le numérique et Internet.

Le manque de maîtrise de l'informatique est évoqué par l'un des usagers interrogés, une femme se situant dans la tranche d'âge 30-50 ans, pour expliquer sa non-utilisation des ressources SYREN ainsi que son absence d'intérêt pour celles-ci. Elle nous indique, en effet ne pas être « douée »¹⁰⁶ et avoir pour cette raison suivi un cours d'informatique au cyber-espace de la commune, situé par ailleurs dans le prolongement de la médiathèque. Pour autant, même si elle a pris conscience de son manque de maîtrise de l'informatique et a pris l'initiative de se former pour être plus à l'aise, elle ne se sent toujours pas suffisamment « douée » pour développer des pratiques culturelles sur internet. Ce manque de maîtrise n'est pas toujours exprimé si clairement et parfois, il transparaît dans le discours de certains usagers au travers de l'expression de la méfiance, voire du rejet. À Carhaix, un usager nous dit ne pas regarder de films sur Internet parce qu'« il y a trop de choses ». Il est possible d'interpréter de différentes manières cette phrase. Soit il y a trop de choix sur Internet et il est difficile de se fixer sur un film à regarder, soit cela signifie que l'utilisateur ne trouve pas ce qu'il cherche et se sent parasité par des informations non sollicitées et dans ce cas c'est éventuellement parce qu'il ne maîtrise pas la recherche sur Internet. Comme évoqué dans le point précédent, un usager de la médiathèque de Pleyben nous a ainsi fait part de sa méfiance envers internet en indiquant qu'il « ne veu[t] pas être envahi par toutes ces choses-là » lorsque nous lui demandons pourquoi il ne s'est pas inscrit aux ressources SYREN alors même qu'il possède une pratique établie d'écoute de musique en streaming.

L'expression d'un manque de maîtrise de l'environnement Internet et des différents outils de consultation numériques a également pu être relevée dans les discours des professionnels interrogés. Lors des entretiens, certains d'entre eux nous ont fait part de leur manque de compétences dans ce domaine, à des degrés divers. À Logonna-Daoulas, le sujet a été évoqué à de nombreuses au cours de l'entretien et Catherine Stéphan a estimé ses

106 Annexe 27 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Pleyber-Christ

connaissances plutôt faibles en la matière. Ainsi pour parler d'elle-même, elle estime se sentir « larguée » sur le thème des ressources numériques et considère à propos d'elle-même et de son équipe : « on n'est pas assez nous-même au point pour pouvoir donner envie, pour pouvoir aider et solutionner des problèmes éventuels ». Catherine Stéphan dit également vouloir attendre d'être « un peu plus douée » avant de mettre en place des formes de médiation autour des ressources numériques SYREN. Laurence Malaurie-Gracia à la médiathèque de Plabennec évoque également une maîtrise sommaire de ces différents outils : « on n'est pas des pros de l'informatique non plus, enfin du numérique ».

Certains professionnels expriment en outre un manque d'intérêt pour tout ce qui touche au numérique, au développement de pratiques culturelles sur Internet, comme à Logonna-Daoulas où Catherine Stéphan admet : « on ne s'y intéresse pas tellement », ou encore « il y a des choses qui m'intéressent tellement plus ». Ce manque d'intérêt est également marqué dans le discours de Elke Krämer à la médiathèque de Pleyben, pour qui les ressources numériques et leur médiation ne constituent pas une priorité : « ce n'est qu'une partie de notre travail et je ne veux pas privilégier forcément ce côté-là plus qu'un autre ».

Ainsi, bien qu'il s'agisse d'une minorité parmi les usagers et les professionnels interrogés, nous avons pu observer la persistance d'un manque de maîtrise du numérique, de l'informatique et d'internet. Certaines personnes, usagers et professionnels, expriment en outre une méfiance, voire un rejet vis-à-vis de ces trois éléments, qui peuvent être le résultat d'un manque de connaissance de ce type d'outils et d'environnement.

Les ressources numériques s'adressent donc, même si ça n'est pas le but initial et que justement le développement des ressources numériques est l'une des actions du PDDL qui vise à lutter contre la fracture numérique, à un public d'usagers qui a déjà des pratiques culturelles en ligne existantes et qui a une certaine maîtrise d'internet et des outils numériques.

III.2. Le développement des ressources numériques : une démarche nécessairement globale

Afin de pouvoir utiliser les ressources numériques et d'en retirer une expérience positive, il est nécessaire de disposer d'une connexion Internet satisfaisante, or il est apparu au cours

des entretiens qu'il existe de grandes disparités dans ce domaine à l'échelle du Finistère. Ainsi la fracture numérique comprend également une composante territoriale : les centres urbains sont généralement équipés de bonnes infrastructures tandis que les secteurs ruraux sont moins bien voire mal desservis¹⁰⁷. Ces disparités existent parfois à l'échelle des communes dans les espaces ruraux, dans lesquelles la situation est parfois la suivante : les personnes habitant les bourgs bénéficient d'une bonne connexion, mais dès qu'elles s'en écartent et que l'habitat se fait moins dense, la connexion perd en qualité.

Cette situation est évoquée par trois bibliothécaires, dans les médiathèques de Plouider, Spézet et Le Drennec. À Spézet, la bibliothécaire interrogée indique qu'il y « a des secteurs sur la commune qui sont très mal desservis en connexion ». Tandis qu'à la médiathèque du Drennec, aucune médiation et très peu de communication autour des ressources numériques n'a été réalisée auprès des usagers avant l'installation de la fibre sur la commune. Depuis que celle-ci a été installée, un début de communication a été mis en place sous la forme de l'envoi d'un mail à tous les usagers.

Il est ainsi délicat pour les professionnels des bibliothèques de certaines communes de s'impliquer dans la promotion des ressources numériques tout en sachant que certains usagers ne pourront pas en bénéficier même si ils étaient intéressés. Le risque serait alors de créer de la frustration et de la déception chez les usagers.

Le développement des ressources numériques peut également s'insérer dans une démarche plus globale au niveau des médiathèques. Pour ne pas être tout à fait déconnecté des médiathèques en tant que lieu, il peut être nécessaire de pouvoir assurer un relais sur place et pour cela de disposer des équipements adaptés au sein de celles-ci, ne serait-ce que pour pouvoir effectuer une inscription sur place pour les usagers les moins à l'aise avec l'outil informatique. C'est un élément que les professionnels de bibliothèques interrogés ont également perçu. Au sein des médiathèques du Drennec et de Logonna-Daoulas, des demandes ont été faites pour l'installation d'un ordinateur public que les deux bibliothécaires concernées prévoient d'utiliser pour présenter les différentes ressources SYREN aux usagers.

107 MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES. *Observatoire France Très Haut Débit* [en ligne]. Mise à jour le 18 juillet 2018. [Consulté le 19 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://observatoire.francethd.fr/>

À Plogoff, comme au sein d'autres médiathèques, l'équipe des deux salariées se sert de l'ordinateur public pour accompagner dans leur démarche d'inscription les usagers qui sont intéressés par les ressources SYREN, ainsi que pour leur permettre de découvrir celles-ci et de bénéficier d'une première initiation à leur fonctionnement. Ce mode de découverte personnalisé peut être rassurant pour les usagers peu à l'aise avec l'outil informatique, qui disposent d'une aide immédiate et de réponses précises.

Cependant, le choix de l'environnement informatique a également son importance, et s'il répond à des problématiques et enjeux actuels de plus en plus prégnants, ils peuvent constituer une barrière. La médiathèque de Plozévet illustre tout particulièrement cette problématique : le parc informatique fonctionne sous système d'exploitation Linux, ce qui pose des problèmes en termes d'accompagnement sur place. Les environnements Linux et Windows sont très différents et la majorité des usagers possèdent des ordinateurs qui évoluent sous Windows. Il existe également des problèmes de compatibilité entre Linux et les ressources numériques SYREN, ce qui rend l'accompagnement sur place difficile. La médiathèque de Plozévet a également été précurseur au sujet du prêt de livres numériques et leur acquisition de liseuses a précédé le développement de l'offre de livres numériques par la BDF. Les liseuses qu'ils possèdent sont des Kindle du fournisseur Amazon, le seul type de liseuses qui est incompatible avec l'offre de livres numériques SYREN qui vient d'être mise en place. Pour faciliter l'accès des usagers aux livres numériques, un livre pouvait être prêté en même temps que la liseuse, le livre étant chargé sur la liseuse par un membre de l'équipe. Ainsi, l'étape potentiellement la plus compliquée, le téléchargement et chargement d'un livre sur la liseuse, n'est pas à la charge de l'utilisateur emprunteur. Ce système, qui a permis au livre numérique de connaître un bon développement au sein de la médiathèque de Plozévet, n'est pas transposable avec l'offre de la BDF.

La question de la relation importante entre contenu à promouvoir et équipement a souvent été évoquée lorsqu'il s'agissait du livre numérique et de la liseuse. Les professionnels interrogés évoquent d'ailleurs souvent la médiation du livre numérique par le biais du prêt de liseuses, de la mise en avant de ce matériel de consultation spécifique.

L'enquête menée a mis en lumière l'importance de ne pas penser les ressources numériques SYREN, et donc leur médiation, uniquement sous l'angle de leurs contenus. Ces ressources nécessitant forcément un matériel de consultation, elles ne sont pas complètement indissociables de la question de l'équipement. C'est pourquoi il est important de pouvoir disposer de différents matériels de consultation sur place.

III.3. Une efficacité des formes de médiation difficile à évaluer

Les professionnels interrogés relèvent une difficulté à estimer l'efficacité de la médiation mise en place, en particulier lorsque celle-ci ne nécessite pas l'intervention directe d'un professionnel, comme c'est le cas pour les objets de rematérialisation. Laurence Malaurie-Gracia, à la médiathèque de Plabennec, n'a connaissance d'aucun cas où un usager se serait renseigné sur les fantômes auprès de l'équipe de la médiathèque : « personne n'est venu avec le fantôme dans la main ». Ils s'accordent néanmoins tous sur le fait que la médiation autour des ressources numériques ne rencontre jamais un succès important, quelle que soit la forme que prend la médiation. De leur côté, les usagers interrogés sont nombreux à indiquer ne pas avoir connaissance de l'offre SYREN. Le seul moyen sur lequel ils s'accordent pour observer une efficacité certaine constitue, comme cela a été précédemment évoqué, la communication au cas par cas avec les usagers sur un fonds ou un besoin précis. Tout comme ils sont nombreux à souligner l'importance du bouche-à-oreille entre usagers, comme à Plouider, où Estelle Valsecchi pense que les ressources numériques vont se diffuser petit à petit et notamment grâce à la communication entre usagers. Il ne s'agit cependant pas là de médiation assurée par les professionnels, mais d'une médiation qui s'effectue entre usagers.

La forme de médiation la plus fréquemment mise en place, l'organisation de séances de présentation générale des différentes ressources SYREN et de manipulation est également une forme de médiation jugée inefficace par de nombreux professionnels interrogés l'ayant expérimenté. Elles sont neuf médiathèques à avoir organisé de telles séances et elles font toutes le constat d'un nombre très faible d'usagers participants. Ces séances ont à chaque fois attiré peu d'usagers, comme à Plabennec où des séances ont été proposées aux usagers pour faire la découverte de la plateforme 1DTouch, dans le cadre de la fête de la musique, et auxquelles deux personnes seulement ont assisté auprès desquelles Laurence Malaurie-

Gracia avait au préalable fortement insisté. À la médiathèque de Plouider, deux personnes seulement se sont déplacées pour participer à une demi-journée de formation sur les ressources numériques. La médiathèque de Poullaouen fait exception, puisque Sophie Le Nouy rapporte une dizaine d'inscriptions réalisées suite à une soirée de présentation des ressources SYREN. Les usagers étaient là aussi peu nombreux, mais le bouche à oreille entre usagers a particulièrement fonctionné.

Les professionnels, notamment au Guilvinec et à Pleyber-Christ, sont nombreux à évoquer le manque de temps et de ressources humaines pour effectuer une médiation efficace autour des ressources SYREN. Ces ressources étant de plus mises à disposition gracieusement par la BDF et les médiathèques n'ayant pas eu à les acquérir par leurs propres moyens, les professionnels sont tentés de ne pas faire de leur médiation une priorité. Ils préfèrent privilégier la gestion et la médiation des collections physiques, même si ils ont le sentiment qu'il pourraient être les acteurs d'une meilleure appropriation de ces ressources par les usagers et que celles-ci sont « sous-exploité[es] ». Les propos recueillis auprès des professionnels des bibliothèques révèlent une prise de conscience par les professionnels de leur rôle à jouer, comme l'illustre l'entretien réalisé auprès d'Aurélié Jégou à la médiathèque de Pleyber-Christ : « Cela mérite d'être remis en avant tous les ans, tous les deux ans, mettre des fantômes, des formations, des pas-à-pas ».

Les professionnels interrogés n'ont pas la sensation d'attirer un public différent de celui qui fréquente déjà leurs médiathèques avec les ressources SYREN. De plus, ces structures étant pour la plupart de taille modeste, leur public se compose presque exclusivement d'usagers emprunteurs et comprend très peu, voire pas du tout, de séjournants. D'autre part, les usagers qui s'inscrivent aux ressources numériques sont plutôt décrits comme des emprunteurs très actifs qui possèdent une curiosité vis-à-vis de tout ce qui touche à la culture. Ainsi, pour Sophie Le Nouy à Poullaouen, les usagers qui s'inscrivent sont des adhérents assidus, qui viennent régulièrement et qui sont curieux et pour Anne-Cécile Queffélec à la médiathèque de Fouesnant, ce sont des gens déjà inscrits et qui sont de gros consommateurs.

Enfin, les professionnels interrogés sont nombreux à exprimer leur sensation d'un manque d'attente des usagers concernant les ressources numériques : à Pleyben Elke Krämer indique que les usagers ne sont pas réceptifs à l'offre, qu'ils ne choisissent pas les ressources SYREN lorsqu'ils s'inscrivent à la médiathèque. Ces doutes concernant l'adéquation de l'offre SYREN avec une véritable attente de la part des usagers sur le terrain sont également exprimés par Marie-Christine Jaouen à la médiathèque de Carhaix : « Je ne pense pas que ça remporte un succès monumental, ici, en fait. Je ne sais pas, ça n'est pas rentré dans les mentalités des gens », ainsi qu'à la bibliothèque de Logonna-Daoulas où Catherine Stéphan indique : « on ne sent pas une attente démesurée des lecteurs... On n'a pas de demande particulière, pourtant on a un lectorat assez jeune sur la commune », et « je ne pense pas qu'ils attendent de nous ce qu'ils trouvent tous seuls à la maison. Sans nous tout le monde se débrouille très bien à la maison ».

La médiation des ressources numériques en médiathèque se heurte donc à des obstacles de différentes natures. Aux limites liées à l'aspect numérique de celles-ci, parmi lesquelles la nécessité d'une maîtrise des outils et des environnements numériques ainsi que la nécessité d'une connexion à internet satisfaisante, s'ajoute la difficulté de mettre en place des formes de médiation véritablement à même de toucher les différents publics des médiathèques. L'évaluation des actions de médiation mises en place étant également difficile, il est compliqué pour les professionnels de s'appuyer sur leurs précédentes expériences en termes de médiation des ressources numériques pour faire évoluer leurs pratiques dans ce domaine et proposer des médiations plus adaptées.

Conclusion

Afin de s'adapter à l'évolution des pratiques culturelles des Français, les médiathèques développent depuis une dizaine d'années des offres de contenus disponibles en ligne. Ces ressources numériques proposées par les médiathèques ne rencontrent cependant qu'un succès très relatif auprès des usagers des médiathèques. Ce constat a mené les professionnels à développer une réflexion sur les différents moyens de favoriser la rencontre entre les ressources numériques et les usagers ou en d'autres termes, aux différents moyens de faire de la médiation autour de ces ressources, qui ont la particularité de se présenter sous une forme dématérialisée.

À travers notre enquête, nous souhaitions identifier les freins et leviers à la médiation des ressources numériques à partir des espaces des médiathèques. Notre enquête a pris place dans le contexte de la mise à disposition, à titre gracieux, d'une offre de ressources numériques par la Bibliothèque Départementale du Finistère aux médiathèques de son réseau. La BDF constitue un terrain d'expérimentation intéressant dans le sens où elle est engagée depuis dix ans dans la diversification de ses collections par la constitution de collections numériques.

Bien que le panel d'usagers interrogés, qui se caractérise par un petit effectif et une sur-représentation des personnes retraitées, ne permette pas une généralisation, l'analyse des propos recueillis auprès de professionnels de médiathèques et d'usagers finistériens a permis de montrer que la forme dématérialisée des ressources numériques constitue effectivement un frein à leur appropriation par certains usagers. Les environnements informatique et numérique ne sont pas maîtrisés par une partie des usagers ainsi que par une partie des professionnels des médiathèques interrogés. Il existe donc encore une fracture numérique. Dans le cadre de cette enquête, une partie des usagers, attachée aux supports physiques, a pu exprimer son désintérêt pour ces deux environnements, mais aussi sa méfiance, voire son rejet. Si la majorité des usagers interrogés a bien des pratiques culturelles sur internet, une autre partie s'y tient à l'écart, pour diverses raisons : maîtrise

insuffisante des outils informatiques et du fonctionnement d'internet, manque d'intérêt ou encore rejet.

Il ressort également de notre étude que les différents types de contenus sont diversement appréhendés par les usagers comme par les professionnels. Au vu des statistiques d'inscriptions, les usagers se sont plus massivement inscrits à la ressource de presse en ligne, d'auto-formation et de cinéma. Les jeux ludo-éducatifs, le patrimoine breton et la musique sont en revanche quel que peu délaissés. Les professionnels, quant à eux, mettent en place des formes de médiation différentes en fonction des types de contenus. Ces différences de traitement peuvent s'expliquer par des contextes différents, extérieurs à la médiathèque, comme la facilité à consulter gratuitement un film sur internet sans avoir à passer par une inscription en médiathèque.

Notre étude, menée auprès de structures de tailles différentes, ne nous permet pas d'affirmer catégoriquement que la multiplication et la combinaison de formes de médiation différentes sont gage de réussite pour l'appropriation des ressources numériques par les usagers. Nous pouvons cependant affirmer que les professionnels privilégient des formes de médiation répondant à plusieurs des trois enjeux de médiation que sont le signalement, la valorisation et la facilitation de l'accès.

Le degré d'implication des professionnels des structures de lecture publique, bien que cela ne se vérifie pas de manière systématique, et reste conditionné par d'autres éléments, semble avoir un impact sur le nombre d'usagers à s'inscrire aux ressources numériques.

Les difficultés en termes de médiation des ressources numériques sont parfois très pragmatiques et découlent d'un manque de ressources humaines et financières. Elles diffèrent selon les types de contenus concernés et ceux-ci font donc l'objet de médiations différenciées de la part des professionnels interrogés. L'importance de l'implication des différents personnels des médiathèques dans la promotion de ces ressources, et l'importance du rôle à jouer par les bibliothécaires pour les faire vivre, sont des éléments bien identifiés par les professionnels eux-mêmes.

Ainsi, si dans les structures de lecture publique sollicitées pour notre étude, les initiatives en termes de médiation sont parfois relativement peu développées, la majorité des

professionnels semble avoir pris conscience de la particularité de ces ressources numériques et de la nécessité de développer une réflexion autour de leur médiation. Afin de les accompagner dans cette réflexion, la Bibliothèque du Finistère essaie de proposer des formations toujours plus adaptées aux demandes et aux besoins des bibliothèques finistériennes.

Bibliographie

ABIVEN, Bernadette. Brest Métropole. *Brest.fr* [en ligne]. Mise à jour le 26 juin 2018. [consulté le 05 juillet 2018]. Disponible à l'adresse: <https://www.brest.fr/laction-publique/deux-institutions/brest-metropole-834.html>

AÏOUTZ, Renaud. La formation des bibliothécaires à la gestion des ressources électroniques : une affaire de médiation numérique. In : BARRON, Géraldine (dir.) et LE GOFF-JANTON, Pauline (dir.). *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014. pp. 33-45. La boîte à outils, 29. ISBN 97910-91281-18-8.

Association des Bibliothécaires de France. *Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques*. 2015. Disponible à l'adresse : https://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte_biblib_abf.pdf

BIBLIOTHÈQUE DU FINISTÈRE. *La lecture publique une priorité dans le Finistère*. Dossier de presse. Conseil Général du Finistère, 2014. Disponible à l'adresse : <https://testblogbdf.files.wordpress.com/2014/07/dp-biblio-2014web.pdf>

CABON, Marine. Ressources numériques : un exemple de présentation. *Médiathèque35* [en ligne]. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque35.fr/s-informer/boite-a-outils/informatique-et-numerique/769-ressources-numeriques-un-exemple-de-presentation>

CARBONE, Pierre, *Les bibliothèques*. Presses Universitaires de France, 2017. 128 pages. Que sais-je ? ISBN : 9782130787549.

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris, Cercle de la Librairie, 2008.

CNRTL. *Ortolang* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnrtl.fr/etymologie/médiation>

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU FINISTÈRE, DIRECTION DE LA CULTURE, DU SPORT ET DE LA JEUNESSE et BIBLIOTHÈQUE DU FINISTÈRE. *Plan de Développement de la lecture publique, projet départemental 2018-2021* [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.finistere.fr/var/finistere/storage/original/application/57431f1a4e5384ce70d13f5968e733fd.pdf>

CREDOC. *Baromètre du numérique 2017*. CGE et ARCEP, 2017. Disponible à l'adresse : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R333.pdf#page=51&zoom=auto,-47,655>

DÉPARTEMENT DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION. *Présentation des propositions de Frédéric Mitterrand pour le développement de la lecture*. Ministère de la Culture et de la Communication, 2010.

DESRICHARD, Yves. Les Bibliothécaires face aux problématiques de médiation : une nécessité pour valoriser les ressources numériques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 4, p. 74-75. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0074-007> . ISSN 1292-8399.

DIRECTION GÉNÉRALE DES MÉDIAS ET DES INDUSTRIES CULTURELLES. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Rapport. Ministère de la Culture, 2016.

DUJOL, Lionel. *Ressources numériques en bibliothèque : quelles offres ? Quelle médiation ?* [en ligne]. Slideshare. 12 avril 2014. [Consulté le 5 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/hulot/ressources-numriques-en-bibliotheque-queelles-offres-quelle-mdiation>

DUQUENNE, Isabelle et INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. *Premier bilan du dispositif national des Bibliothèques numériques de référence*. Rapport. Ministère de la Culture et de la Communication, 2016.

ENSSIB. *Remise du Prix de l'innovation numérique en bibliothèque* [en ligne]. 2017. [Consulté le 2 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=wyclfBYLM74>

FAURE, Édith. *Les bibliothèques Numériques de Référence*. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Enssib, 2013.

GALAUP, Xavier. Mode d'emploi. In : GALAUP, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. La boîte à outils, 25. ISBN : 978-2-910227-99-9.p.13.

GOURET, Gaëlen et LEPIOUFF, Séverine. Manivelle à L'UBO. Prix de l'innovation numérique en bibliothèque 2017. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2018. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/manivelle-a-l-ubo>

HATT, Guillaume. Signaler et valoriser en bibliothèque de lecture publique. In : BARRON, Géraldine (dir.) et LE GOFF-JANTON, Pauline. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, cop. 2014. La boîte à outils, 29. ISBN 979-10 91281-18-8. p111.

INSEE. Évolution et structure de la population en 2015-Département du Finistère. *INSEE* [en ligne]. 26/06/2018. [consulté le 30 juin 2018]. Disponible à l'adresse: <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3569148?geo=DEP-29&sommaire=3569168>

JESTIN, André et HERVÉ, David. Projet Manivelle. *UBODOC Bibliothèques Universitaires* [en ligne]. [Consulté le 22 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://ubodoc.univbrest.fr/bibliotheques/manivelle/>

JOLIVET, Ludovic. Les quatorze communes de l'agglomération. *Quimper Bretagne Occidentale* [en ligne]. [consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse: <http://www.quimper-bretagne-occidentale.bzh/180-communes.htm>

Le petit Larousse illustré. *Bibliothèque*. Paris : Larousse, 2006.

LIQUÈTE, Vincent, FABRE, Isabelle et GARDIÈS, Cécile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire ? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010/2 (Dossier 2010), p. 43-57.

MARTIN, Frédéric, BERMÈS, Emmanuelle. Le concept de collection numérique. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 3, p. 13-17. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-03-0013-002>. ISSN 1292-8399.

MERCIER, Silvère. La médiation numérique pour les nuls. *Bibliobsession* [en ligne]. [Consulté le 23 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2015/12/08/la-mediation-numerique-pour-les-nuls/>

MERCIER, Silvère. Médiation numérique : une définition. *Bibliobsession* [en ligne]. [Consulté le 25 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

MERCIER, Silvère. Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs. *Bibliobsession* [en ligne]. 22 septembre 2012. [Consulté le 8 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Les bibliothèques numériques de référence. *Culture.gouv.fr* [en ligne]. [Consulté le 4 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference>

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Les contrats territoire-lecture(CTL). *Livre et lecture* [en ligne]. [Consulté le 5 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Developpement-de-la-lecture-publique/Les-contrats-territoire-lecture>

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION et SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Évaluation du dispositif des contrats territoire-lecture (CTL)*. Ministère de la Culture et de la Communication, 2015.

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES. *Observatoire France Très Haut Débit* [en ligne]. Mise à jour le 18 juillet 2018. [Consulté le 19 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://observatoire.francethd.fr/>

SLL. *Observatoire de la lecture publique* [en ligne]. [consulté le 04 août 2018] Disponible à l'adresse : <http://olp.culture.fr/>

OUALI-SEON, Hélène. *Les ressources numériques en BDP : évolution ou révolution?* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Esssib, 2012. [Consulté le 17 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56854-les-ressources-numeriques-en-bdp-evolution-ou-revolution.pdf>

PETROTTO, Éric. Communication. *1DTouch* [en ligne]. [consulté le 23 août 2018] Disponible à l'adresse : <http://1dtouch.com/ressources-pro/#communication>

POYANT, Véronique. Les ressources numériques à la bibliothèque du Chesnay. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 3, p. 53-59. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0053-008>. ISSN 1292-8399.

QUIMPERLE COMMUNAUTE. *Matilin réseau des bibliothèques du Pays de Quimperlé* [en ligne]. [consulté le 03 juillet 2018] Disponible à l'adresse : <http://matilin.bzh/EXPLOITATION/accueil-ermes.aspx>

RACINE, Bruno. *Schéma numérique des bibliothèques*. Rapport. Service du Livre et de la Lecture, 2009.

RÉSEAU CAREL. *Enquête 2015-2016 l'utilisation des ressources numériques au sein des bibliothèques adhérentes au réseau Carel en 2014* [en ligne]. Enquête. [Consulté le 13 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.reseaucarel.org/sites/default/files/reseaucarel_enquete2015_version_finale03062016.pdf

ROUZÉ, Vincent. Médiation/s : un avatar du régime de la communication ? *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010/2 (Dossier 2010), p. 71-87.

SADAUNE, Frédéric. La re-matérialisation des ressources numériques. *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 2018. [Consulté le 18 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://pro.bpi.fr/la-re-materialisation-des-ressources-numeriques-1>

SANDOZ, David. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Esssib, 2010. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48311-repenser-la-mediation-culturelle-en-bibliotheque-publique-participation-et-quotidiennete.pdf>

SARRABEZOLLES, Nathalie. *biblio.finistere.fr* [en ligne]. [consulté le 16 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.finistere.fr/>

SARRABEZOLLES, Nathalie. Ressources en ligne. *biblio.finistere.fr* [en ligne]. [consulté le 16 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.finistere.fr/bibliotheques/decouvrir-bib/ressources-en-ligne-bib>

SAUVAGE, Mélanie. *Comment valoriser des ressources numériques en bibliothèque Municipale ? Quelles actions de médiation mener autour de ces ressources ? Cas de la médiathèque de Fouesnant*. Mémoire de licence professionnelle en sciences de l'information et de la communication. Université de Rennes 2, 2018.

SCALABRE, Grégory. *Mesurer l'usage des ressources électroniques en bibliothèque universitaire* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Ensib, 2008. [consulté le 15 janvier 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/scalabre-dcb16.pdf>

SERVET, Mathilde. Les Bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 4, p. 57-63. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>. ISSN 1292-8399.

SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE et RÉSEAU CAREL. *Enquête 2013-2014 sur les ressources numériques en bibliothèque publique* [en ligne]. Enquête. Ministère de la Culture et de la Communication, 2014. [Consulté le 11 novembre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Documentation/Publications/Etudes-et-rapports-numerique-en-bibliotheque/Enquete-2013-2014-sur-les-ressources-numeriques-en-bibliotheque-publique>

SOUCHON, Frédéric. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Mémoire pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques. Ensib, 2014. [Consulté le 26 octobre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

UNESCO et Fédération internationale des associations de bibliothécaires (IFLA). *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique*. Unesco, 1994. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122Fo.pdf>

Table des illustrations

Illustration 1: Affiche de promotion des livres numériques à la BU de Paris 8.....	36
Illustration 2: Les différents niveaux d'implication des professionnels.....	59
Illustration 3: Les types de ressources les plus cités.....	63
Illustration 4: Les types de contenus faisant l'objet d'une médiation.....	65
Illustration 5: Les formes de médiation mises en place dans les médiathèques.....	67

Annexes (voir volume joint)

Table des matières détaillée

Remerciements.....	3
Table des abréviations.....	4
Introduction.....	7
Première partie- Le développement des ressources numériques et leur médiation en bibliothèque de lecture publique : état des lieux.....	10
I. Un intérêt croissant pour les ressources numériques.....	10
1.1. Les ressources numériques : des ressources immatérielles.....	10
1.2. La promotion des ressources numériques dans les politiques nationales.....	14
1.3. Un intérêt croissant pour les ressources numériques en bibliothèque de lecture publique.....	17
II. L'enjeu de la médiation des ressources numériques.....	21
2.1. Une offre peu connue des usagers.....	21
2.2. La médiation des ressources numériques au cœur des préoccupations actuelles..	24
2.3. Les contours de la notion de médiation.....	27
III. Quelle médiation au sein des espaces : entre signalement, accès et valorisation.....	30
3.1. Les limites de la médiation numérique des ressources numériques.....	31
3.2. Quelle médiation pour quel type de ressource ?.....	34
3.3. Entre signalement, accès et valorisation : des formes de médiation différentes en réponse à des enjeux différents.....	36
Deuxième partie- objectifs de l'enquête et méthodologie.....	41
I. Les ressources numériques dans le réseau des BM desservies par la Bibliothèque du Finistère.....	41
1. Les caractéristiques de la lecture publique dans le département du Finistère.....	41
1.1 Le département du Finistère.....	41
1.2 La lecture publique dans le Finistère.....	42
2. La Bibliothèque du Finistère et le développement d'une offre de ressources numériques.....	44
2.1 Rôles et missions de la BDF.....	44
2.2 Le développement de l'offre numérique.....	45
II. Méthodologie : définition du protocole d'enquête.....	47
1. Cadre de l'enquête.....	47
1.1. Objectifs et hypothèses.....	47
1.2. Public-cible et choix du dispositif.....	48
2. La construction de l'échantillon : le choix des structures de lecture publique.....	48
3. La construction des guides d'entretien.....	51
3.1. Pour les entretiens avec les responsables de bibliothèques.....	51
3.2. Pour les entretiens avec les usagers.....	52
4. Retour sur l'expérimentation.....	52

Troisième partie-résultats.....	57
I. Une connaissance variable des ressources numériques et un intérêt mitigé pour celles-ci	57
I.1. Connaissance et capacité à accompagner.....	57
I.2. Des positionnements mitigés sur le développement de ressources numériques....	61
I.3. Le poids de l'implication.....	62
II. Quelle médiation pour quels types de ressources ?.....	66
II.1. Quelle médiation pour quels types de ressources ?.....	66
II.2. Des formes de médiation pour valoriser, signaler ou accéder plus facilement ?.....	73
II.2.2. L'accès.....	74
II.2.3. La valorisation.....	75
II.3. Des types de contenus qui trouvent plus facilement leurs publics.....	76
III. Les limites à la médiation des ressources numériques : la fracture numérique existe de part et d'autres de la banque de prêt.....	78
III.1. Un attachement au support physique encore bien présent.....	79
III.2. Le développement des ressources numériques : une démarche nécessairement globale.....	82
III.3. Une efficacité des formes de médiation difficile à évaluer.....	85
Conclusion.....	88
Bibliographie.....	91
Annexes (voir volume joint).....	97



UFR SHA

Mention *Information-Communication*

Spécialité *Documentation*

Année universitaire 2017-2018

Annexes

Quelle médiation *in situ* pour les ressources numériques en bibliothèque de lecture publique ?

Présenté par

Morgane Gloaguen

le 19 septembre 2018

Sous la direction de

Madame Marina Dinét-Dumas

Université de Poitiers



Table des annexes

Annexe 1 : Mémo SYREN 2018 : abonnements et conditions d'accès.....	4
Annexe 2 : Carte des différentes Bibliothèques Numériques de Référence.....	6
Annexe 3 : Typologie ADBDP des structures de lecture publique.....	7
Annexe 5 : Guide d'entretien semi-directif.....	9
Annexe 6 : Guide d'entretien semi-directif à destination des usagers.....	10
Annexe 7 : Visuel des cubes de rematérialisation réalisés par Mélanie Sauvage à la médiathèque de Fouesnant.....	11
Annexe 8 : Visuel de la borne 1DTouch.....	12
Annexe 9 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Carhaix.....	13
Annexe 10 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 de Carhaix.....	18
Annexe 11 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Carhaix.....	19
Annexe 12 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 3 de Carhaix.....	20
Annexe 13 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 4 de Carhaix.....	21
Annexe 14 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 5 de Carhaix.....	22
Annexe 15 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Fouesnant.....	23
Annexe 16 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 à Fouesnant.....	29
Annexe 17 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Fouesnant.....	30
Annexe 18 : Transcription de l'entretien à la médiathèque du Guilvinec.....	31
Annexe 19 : Transcription de l'entretien à la médiathèque du Drennec.....	35
Annexe 20 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Logonna-Daoulas.....	39
Annexe 21 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plabennec.....	43
Annexe 22 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Pleyben.....	49
Annexe 23 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 de Pleyben.....	53
Annexe 24 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Pleyben.....	54
Annexe 25 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 3 de Pleyben.....	55
Annexe 26 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Pleyber-Christ.....	56
Annexe 27 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Pleyber-Christ.....	60
Annexe 28 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plogoff.....	61
Annexe 29 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Plogoff.....	65
Annexe 30 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plouézoc'h.....	66
Annexe 31 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plouider.....	70

Annexe 32 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Plouider.....	75
Annexe 33 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plozévet.....	76
Annexe 34 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Poullaouen.....	81
Annexe 35 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Poullaouen.....	86
Annexe 36 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Spézet.....	87
Annexe 37 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Saint-Pol-de-Léon.....	91
Annexe 38 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 de Saint-Pol-de-Léon.....	95
Annexe 39 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Saint-Pol-de-Léon.....	96
Annexe 40 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 3 de Saint-Pol-de-Léon.....	97
Annexe 41 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 4 de Saint-Pol-de-Léon.....	98
Annexe 42 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Tréméven.....	99

Annexe 1 : Mémo SYREN 2018 : abonnements et conditions d'accès



Mémo SYREN 2018 : Abonnements et conditions d'accès

Conditions d'accès pour les usagers : **être inscrit dans une bibliothèque partenaire**

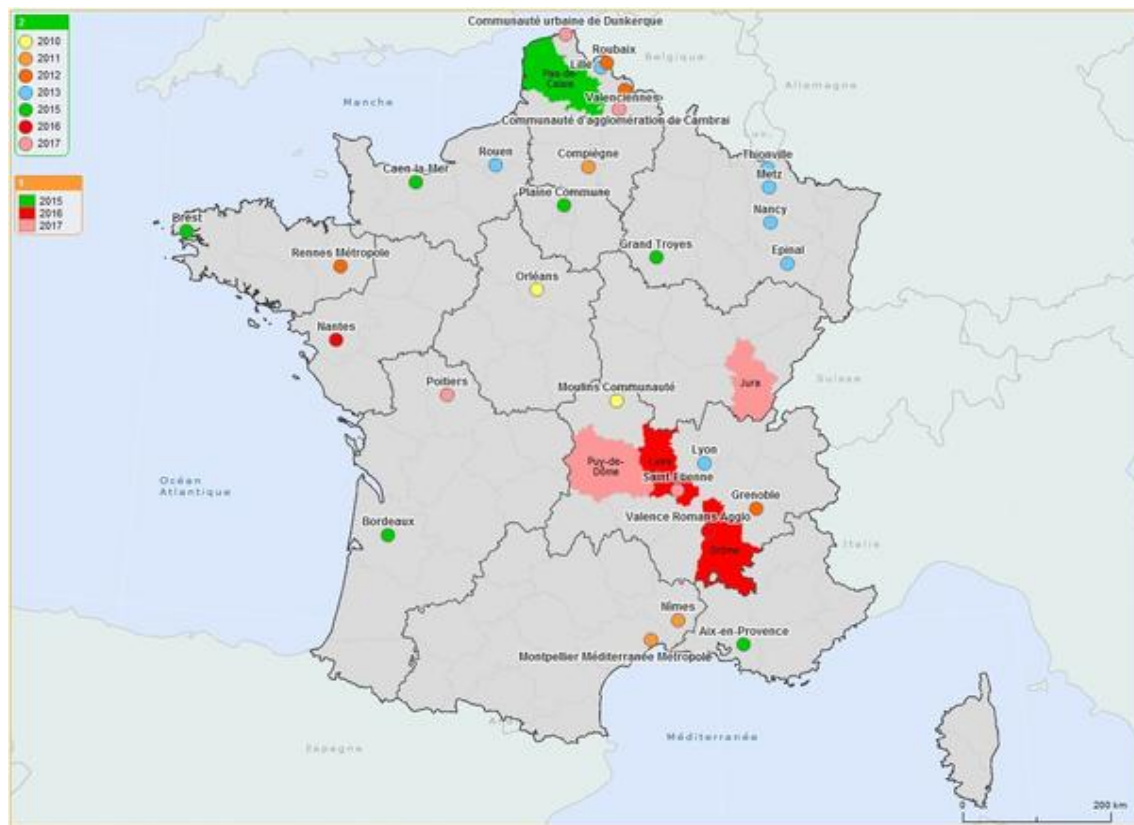
Pour les bibliothèques : **suivre une journée de formation** (prochaines formations en automne 2018 dans chaque antenne, dates pas encore fixées)

Ressource	Accès	Droits	Remarques
Tout Apprendre	Illimité		
La Cinémathèque de Bretagne	Illimité Streaming uniquement	Consultation individuelle (pas de droits de consultation sur place ni de projection)	Pour une projection de films : contacter la Cinémathèque à Brest Conditions générales et tarifs : https://www.cinematheque-bretagne.fr/files/1102/CondGeneralesDfff.pdf Contact : Lucie Jullien : lucie.jullien@cinematheque-bretagne.fr

La Philharmonie de Paris	Accès illimité pour un nombre maximum d'utilisateurs Streaming uniquement	Droits de projection vidéo des concerts inclus dans l'abonnement de la BDF Droits Sacem non inclus	La BDF doit être co-organisatrice de toute vidéo-projection de concert
Planet Nemo interactive	Accès illimité pour un nombre maximum d'utilisateurs	Possibilité de vidéo-projeter les histoires de la Souris qui raconte	
Livres numériques PNB	Accès limité à 5 livres numériques simultanément, pour une durée de prêt de 30 jours Téléchargement sur ordinateur, tablette, liseuse ou smartphone via un logiciel ou une application correspondante Identifiant Adobe à créer et un logiciel à installer (Adobe digital editions, Bluefire reader ou Reader for PC/MAC)		Mode d'emploi sur le portail

Médiathèque Numérique (VOD)	4 films par mois par usager ou bibliothèque Streaming ou téléchargement via un logiciel à installer : Adobe air	Droits de consultation sur place sur tout le catalogue Droits de projection uniquement pour un film documentaire par mois à condition que ce film soit produit par Arte et jamais sorti en salles Pour toute projection la BDF doit être co-organisatrice Déclaration Sacem à effectuer	A partir de la sélection d'un film : un crédit est décompté et un délai de 30 jours de disponibilité est activé On retrouve le film dans « mon compte VOD » A partir du lancement de la lecture du film : délai de 48 h pour le visionner
Le Kiosk	30 crédits par mois par usager Pas de téléchargement Possibilité d'imprimer (par page)		Un crédit est décompté lors de la première consultation d'un journal ou magazine, on peut retrouver ce journal dans « ma bibliothèque » et le consulter à tout moment sans décompter de crédit supplémentaire
1dtouch	Accès illimité pour un nombre maximum d'utilisateurs Streaming uniquement	Les droits sacem ne sont pas négociés pour la sonorisation de la bibliothèque, avec ou sans la borne tactile	Possibilité d'emprunter une borne musicale pour une durée de 3 mois

Annexe 2 : Carte des différentes Bibliothèques Numériques de Référence

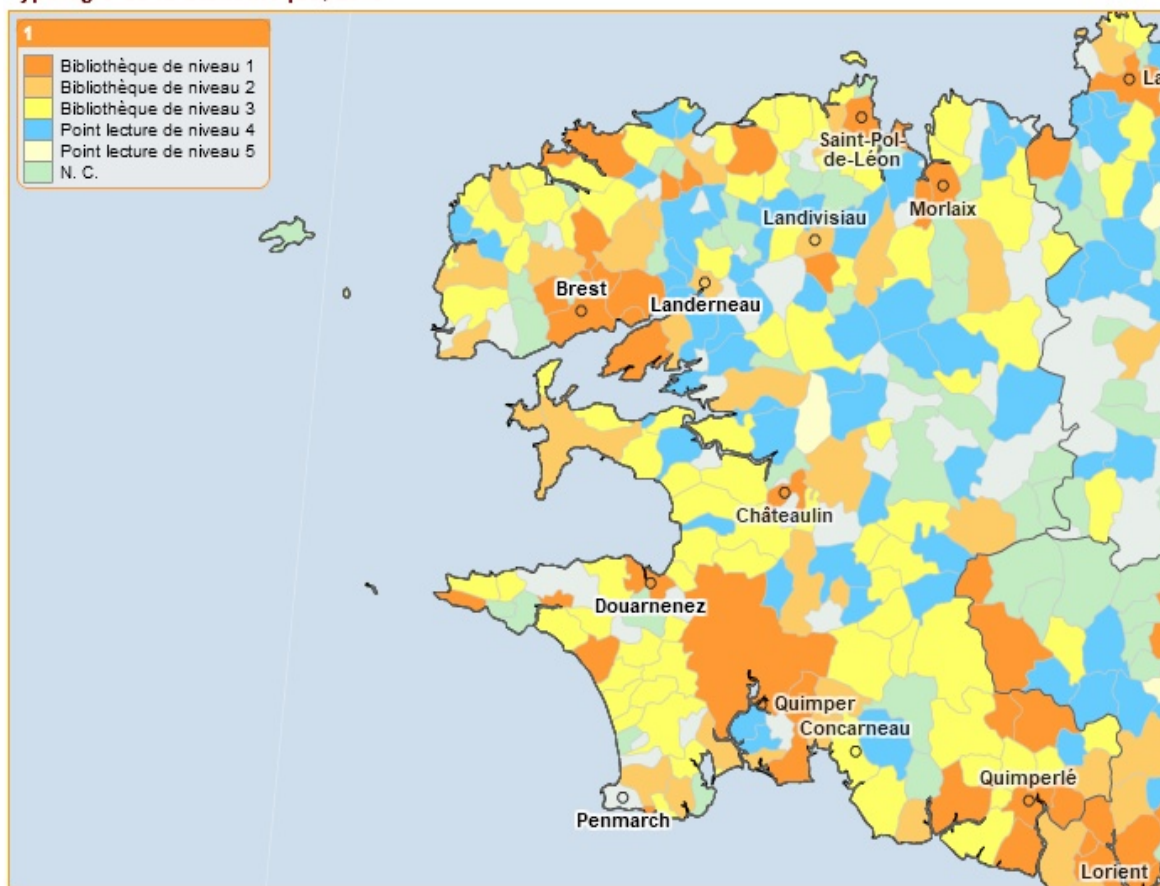


Annexe 3 : Typologie ADBDP des structures de lecture publique

Catégories ADBDP	Bibliothèques			Niveau 4 : Points lecture	Niveau 5 : Dépôts
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3		
Rapport de la Direction du Livre	Bibliothèques municipales		Relais	Antennes	
Crédits d'acquisition Tous documents	2 €/habitant	1 €/habitant	0,50 €/habitant	2 ou 3 critères du niveau 3 sont respectés	Moins de 2 critères du niveau 3 sont respectés
Horaires d'ouverture	12h/semaine	8h/semaine	4h/semaine		
Personnel	1 agent cat. B fil.cult./5000 hab. 1 salarié qualifié/2000 hab.	1 salarié qualifié	1 bénévole qualifié		
Surface	Local réservé à l'usage de la bibliothèque				
	0,07m ² /habitant minimum de 100m ²	0,04m ² /habitant minimum de 50m ²	Minimum de 25 m ²		

Annexe 4 : Cartographie de la typologie des structures de lecture publique finistériennes

Typologie de la bibliothèque, 2016 - source : ...



Source : SLL. *Observatoire de la lecture publique* [en ligne]. [consulté le 04 août 2018]

Disponible à l'adresse : <http://olp.culture.fr/>

1. Connaissance, appropriation et perception de l'équipe

- Composition de l'équipe (personnels/bénévoles)
- vous proposez par le biais de la BDF un certain nombre de ressources numériques/différents types de ressources numériques à vos usagers,... Lesquelles vous viennent le plus spontanément à l'esprit ?
- Vous vous êtes, l'équipe s'est-elle appropriée cette offre ?
 - Formation aux ressources numériques SYREN ? Formation continue ? Sous quelle forme ?
 - Une implication de toute l'équipe ou une personne « en charge » des ressources numériques ?
 - La médiathèque s'est-elle déjà trouvée en difficulté pour renseigner ou accompagner les usagers sur les ressources numériques ?
- Perception du développement de ce type d'offre ? Engouement/réserves ? De quelles natures ?

2. Médiation auprès des publics

- quelle communication sur les ressources numériques (systématiquement au moment d'une inscription/réinscription...) ?
- Quelles formes de médiation (sélection, rematérialisation, formation ...) ? Avec quels objectifs ?
- Autour de quels types de ressources (vidéo, musique, presse, livres numériques...) ? Pourquoi celles-ci plus que d'autres ? Des types de ressources qui nécessitent plus de médiation que d'autres ? Des types de ressources plus faciles/difficiles à médier que d'autres ?
- Quelles formes de médiation envisagées pour la suite ? Des formes de médiation qui ont fonctionné/ n'ont pas fonctionné ?
- Équipement (liseuses, tablettes,...) ? Le prêt, la consultation sur place ?
- Des effets visibles de la médiation ?

3. Usagers

- les usagers des ressources numériques sont-ils des usagers qui fréquentent la médiathèque, qui empruntent des documents ?
- Quels retours des usagers ? (à propos de l'offre, des questions techniques...?)

4. Bilan critique/conclusion

- Des satisfactions/des freins/des attentes par rapport à ces ressources numériques ?

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques

- quelles pratiques culturelles en ligne ?
- Connaissance de l'offre de ressources numériques SYREN ?
- Comment avez-vous pris connaissance de cette offre ? Bouche-à-oreille, communication de l'équipe (lors de l'inscription, par exemple), médiation (rematérialisation, atelier,...) ?

2. Appropriation des ressources numériques SYREN

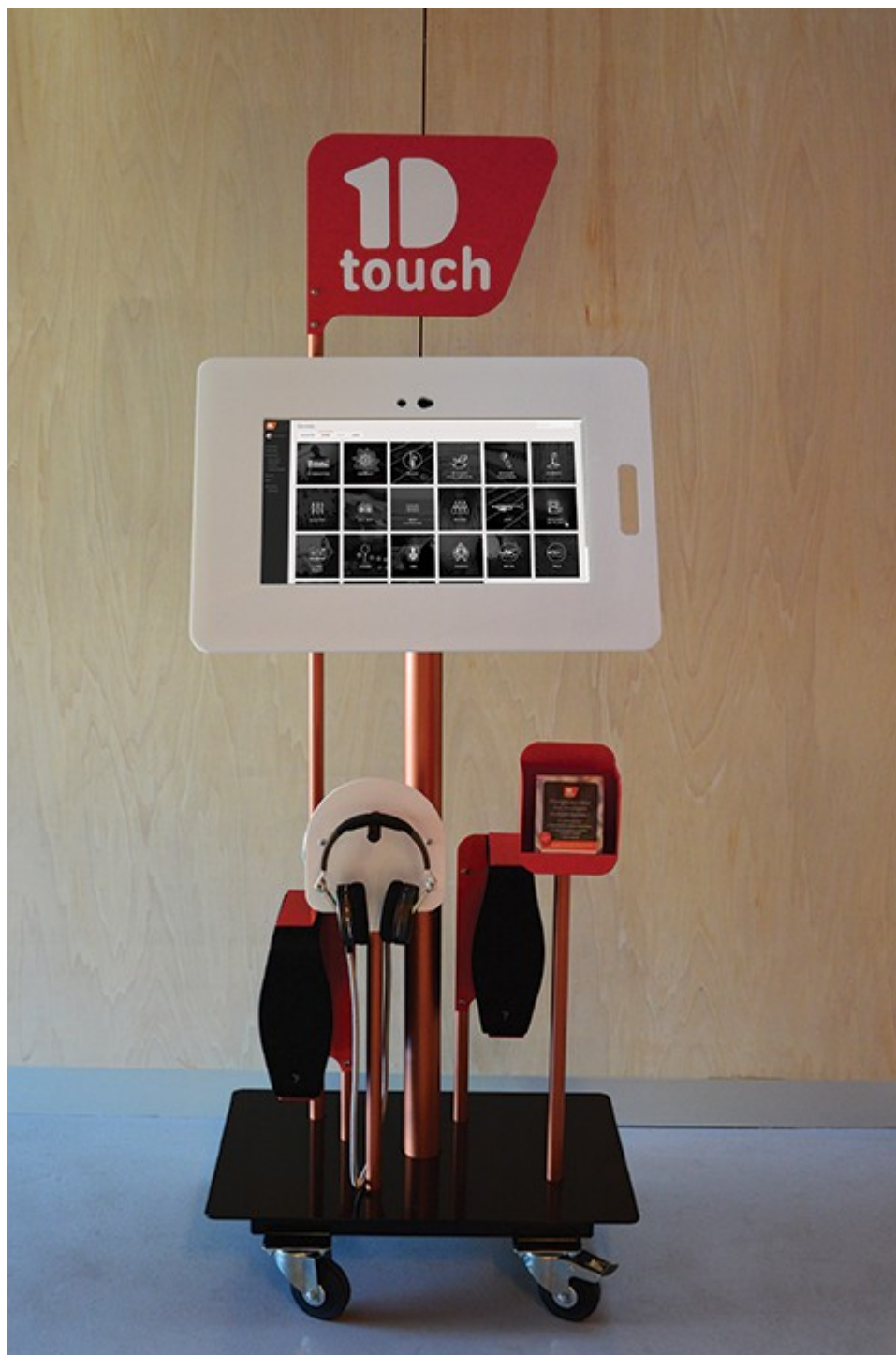
- inscription aux ressources numériques ? Auxquelles ? Vous êtes-vous inscrit à toutes les ressources par curiosité, en avez-vous laissé tomber depuis ?
- Satisfaction ? Freins ?
- Si vous n'y êtes pas inscrits, pourquoi ?
- Si la BM en propose : avez-vous déjà utilisé sur place/emprunté une tablette/une liseuse ?

Annexe 7 : Visuel des cubes de rematérialisation réalisés par Mélanie Sauvage à la médiathèque de Fouesnant



Source : SAUVAGE, Mélanie. *Comment valoriser des ressources numériques en bibliothèque Municipale ? Quelles actions de médiation mener autour de ces ressources ? Cas de la médiathèque de Fouesnant*. Mémoire de licence professionnelle en sciences de l'information et de la communication. Université de Rennes 2, 2018.

Annexe 8 : Visuel de la borne 1DTouch



Source : PETROTTTO, Éric. Communication. *1DTouch* [en ligne]. [consulté le 23 août 2018] Disponible à l'adresse : <http://1dtouch.com/ressources-pro/#communication>

Annexe 9 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Carhaix

Bibliothèque municipale de Carhaix		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Marie-Christine Jaouen, catégorie B assistant de conservation, directrice de la bibliothèque de Carhaix depuis quatorze ans. Une expérience dans le monde des bibliothèques diversifiée : un exo-quartier à Quimper, Rosporden, Quimper centre-ville, une bibliothèque universitaire à Lorient, la Bibliothèque Départementale du Nord et Lorient à nouveau.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	3 salariées, dont un adjoint du patrimoine de catégorie C et un adjoint administratif mais qui effectue des missions d'adjoint du patrimoine.
	Bénévoles	Aucun bénévole
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Tout apprendre, le Kiosk et depuis peu la Médiathèque numérique et les livres : « ce qui retient le plus notre attention, et peut-être ce sur quoi on fait un produit d'appel par rapport aux usagers », « C'est ce qui plaît le plus, en fait aujourd'hui aux abonnés ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	Marie-Christine Jaouen l'a effectuée il y a plusieurs années, bien qu'elle n'avait pas la sensation d'en avoir besoin « moi je n'avais pas besoin de formation, je connaît. Je n'avais pas vraiment besoin de la formation on va dire. Mais je l'ai faite comme ça, histoire de voir si effectivement il y avait des choses que je ne maîtrisais pas. Et au final, non. » N, adjointe administrative a assisté à la formation cette année (2018). Donc 2 membres de l'équipe sur 3.

	Formation continue	Pas de formation continue.
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	G, adjoint du patrimoine, est ou sera plus particulièrement responsable sur les ressources numériques car elle va mettre en place des ateliers autour du numérique.
	Utilisation par l'équipe	
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Aucune difficulté exprimée.
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		La bibliothèque de Carhaix a fait partie des bibliothèques pilotes sur ce projet. Depuis le lancement de l'offre, l'équipe de la médiathèque a changé. N, adjoint administratif n'était « pas trop préoccupée par ça à l'origine, c'est pas son truc donc c'est vrai qu'elle ne va pas forcément s'y intéresser ce qui ne l'empêche pas de faire ... ».

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		La bibliothèque dispose d'un blog ainsi que d'une page facebook depuis 2 mois, ce qui correspond à l'arrivée dans l'équipe de G. Communication orale au moment des inscriptions/réinscriptions.
Formes de médiation		Une médiation qui passe essentiellement par de la communication orale directe avec les usagers : « c'est plutôt dans l'échange verbal que l'on va faire de l'info ».
	Sélection	
	Rematérialisation	Dans le fonds DVD, un boîtier de DVD parmi d'autres DVD mis en avant : une jaquette

		créée par la BDF sur la Médiathèque numérique et qui présente la sélection « films primés aux césars ».
	Atelier/présentation	
	Autres	
Types de contenus concernés		Cinéma et livres numériques du domaine public.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		Communication avec un mail de relance à tous les usagers qui ont donné leur adresse mail. Des ateliers autour du numérique : «Non pas faire la même chose que fait la cyber-commune, c'est-à-dire de la découverte d'Internet, les grandes lignes d'Internet, mais aussi tout ce qui est traitement de texte, logiciels pack office et compagnie. Elle va plutôt travailler autour de comment télécharger un film, comment regarder un film, forcément.. Dans les règles de l'art, on va dire. Enfin tous ces outils un petit peu plus liés aux métiers des bibliothèques : la musique, les films, les images et notamment présenter aussi, là du coup directement les ressources numériques auprès des usagers. » Utilisation des tablettes avec des jeux éducatifs et pédagogiques mais sans accès à Internet, et avec un suivi. Proposer des applications qui changent tous les mois.
	Types de contenus concernés	La musique, les films et les jeux.
Équipement		

	Liseuses	La bibliothèque a aussi été précurseur sur les liseuses en s'équipant en 2009 de 2 liseuses : « En 2009, dès que c'est sorti, on en a acheté deux, qu'on a mis à disposition du public, mais juste avec des œuvres du domaine public ».
	Tablettes	3 tablettes ont été achetées et mises à disposition en consultation à la médiathèque il y a 4 ans. Le système de connexion, qui impliquait pour chaque usager d'aller demander un code d'accès à la banque d'accueil, était trop contraignant c'est pourquoi les tablettes ont été retirées. De plus, au niveau de la maintenance, l'équipe de la médiathèque n'était pas en capacité de régler les soucis techniques sur les tablettes.
Effets visibles de la médiation		Concernant la rematérialisation dans le fonds DVD, Marie-Christine Jaouen est sceptique : « Ah non, ça je n'y crois pas du tout à ce truc-là. On a, vous voyez là-haut un DVD de présentation de Médiathèque numérique, mais ça n'a pas l'air de.. (rires)d'être trop... Enfin, je ne pense pas que les gens s'en rendent compte. Nous on a beaucoup d'échanges, en fait, parce que la médiathèque n'est pas très grande, on a un échange vraiment très important avec les usagers, alors c'est vrai que c'est plutôt dans l'échange verbal que l'on va faire de l'info et non pas dans les petits machins qui vont traîner dans les rayons. » Les liseuses : « ça n'a pas vraiment attiré les foules ».

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		Un abonné s'est inscrit au Kiosk et depuis il n'emprunte plus rien, il ne lit plus ses magazines que sur tablette. « On a un lecteur, aussi, qui s'abonne régulièrement tous les ans, qui lit Rock'n'folk. Comme c'était le seul lecteur qui lisait Rock'n'folk, j'ai arrêté l'abonnement, donc du coup il ne fait que ça, consulter Rock'n'folk sur le Kiosk. »

Retours des usagers		Des retours uniquement sur le Kiosk, aucun retour sur les livres numériques, ni sur la Médiathèque numérique.
	Sur l'offre	
	Sur des questions techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		Marie-Christine Jaouen : « Je ne pense pas que ça remporte un succès monumental, ici, en fait. Je ne sais pas, ça n'est pas rentré dans les mentalités des gens ».
Satisfactions		
Attentes		

Annexe 10 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 de Carhaix

Homme, 30-50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Aucune
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	
Liseuse	N'est pas intéressé par la lecture sur écran
Tablette	

Annexe 11 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Carhaix

Homme, 30-50 ans, responsable du cinéma de Carhaix

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Regarde parfois les films sur le site internet d'Arte
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	« Il y a trop de choses sur internet »
Liseuse	
Tablette	En possède une mais l'utilise peu

Annexe 12 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 3 de Carhaix

Homme, 30-50 ans,

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Cinéma, musique, presse en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	Ne connaît pas
Liseuse	A essayé mais préfère la lecture papier
Tablette	Possède et utilise une tablette mais pas particulièrement pour pratiques culturelles

Annexe 13 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 4 de Carhaix

Femme, 18-30 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Presse en ligne, musique et cinéma
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	Ne connaît pas
Liseuse	
Tablette	

Annexe 14 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 5 de Carhaix

Femme, 18-30 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Pas de pratiques culturelles en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Oui
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	A effectué un stage en médiathèque

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	N'est pas intéressée
Liseuse	Non
Tablette	Non

Annexe 15 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Fouesnant

Bibliothèque municipale de l'Archipel à Fouesnant		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Anne-Cécile Queffélec, adjoint du patrimoine, responsable du fonds musique au trois quarts, responsable des inscriptions aux ressources numériques de la BDF et référente pour les ressources numériques SYREN.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	5,8 ETP : 6 salariés.
	Bénévoles	Aucun
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Le Kiosk, parce qu'il est le plus fréquenté, et Tout apprendre. Deux nouvelles ressources : les livres numériques et la Médiathèque numérique.
Appropriation de l'offre par l'équipe		Tous les membres ont essayé les différentes ressources mais dans un cadre personnel. A part pour les 2 nouvelles ressources.
	Formation aux ressources SYREN	Plusieurs membres de l'équipe ont assisté à la formation, mon interlocutrice pense y avoir été il y a plusieurs années.
	Formation continue	« Des petites séances de révision » sur la Médiathèque numérique, animée par la stagiaire présente à ce moment-là, qui a également rédigé un « pas-à-pas », une méthodologie pour l'utilisation de cette ressource, en présence de tous les membres de l'équipe lors de la réunion d'équipe. Une présentation suivie de manipulations pour que les autres membres de l'équipe soient ensuite en mesure d'accompagner les usagers sur la ressource.

		Une méthodologie créée par Anne-Cécile Queffélec sur le livre numérique. Ces deux « formations » ont été mises en place à l'occasion du lancement des deux nouvelles ressources et uniquement sur ces deux ressources.
	Forme de la formation continue	Ateliers, rédaction de méthodologies en version imprimée par 2 membres de l'équipe transmises au reste de l'équipe.
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Toute l'équipe est impliquée mais Anne-Cécile Queffélec est tout de même la référente, puisque c'est elle qui gère les inscriptions aux ressources SYREN. Elle fait le lien avec Mona Abautret à la BDF. Lorsqu'il s'agit de problèmes techniques, il arrive qu'elle en parle avec Alexandra Goubin, référente numérique au sein de la médiathèque.
	Utilisation par l'équipe	
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Aucune difficulté à accompagner les usagers sur les ressources numériques.
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		Le développement des ressources numériques est perçu très positivement. Cela devient intéressant en particulier avec la Médiathèque numérique, « on commence à se dire que ça peut vraiment être un complément de fonds, qui est immatériel, et qui nous permettra de peut-être faire des économies en termes de budget et peut-être d'investir cet argent-là dans d'autres choses ».

2. Médiation auprès des publics

Formes de communication	Orale : l'équipe de la médiathèque oriente parfois les usagers lorsqu'ils cherchent par exemple une méthode de langue qui n'est pas disponible ou qui n'existe pas dans le fonds
-------------------------	--

		de la médiathèque. Mais pas de communication systématique au moment des ré-inscriptions car les dates d'inscriptions SYREN ne correspondent pas forcément aux dates d'inscriptions à la médiathèque. Les flyers de la BDF, les marques-pages par ressource, disposés dans les espaces musique ou cinéma : philharmonie de Paris, Médiathèque numérique. Communication en lien avec Rowanna Turnbull, en charge de la communication à l'Archipel : diffusion par affichage dynamique à la fois dans le hall de l'Archipel et au niveau de la banque de prêt sur les deux dernières ressources, communication par voie de presse et sur le site internet de la structure.
Formes de médiation		
	Sélection	
	Rematériélisation	Des cubes par types de ressources (exemple : un pour la musique...) en bois creux qui s'ouvrent et à l'intérieur il y a un flyer explicatif, ainsi qu'un gros cube en polystyrène qui présente toutes les ressources. Ils ne sont pas encore mis en place mais ils sont destinés à aller chacun dans leurs secteurs associés. Les fantômes avec des boîtiers DVD avaient été évoqués mais n'avaient pas convaincu l'équipe qui trouvait que ça faisait vieillot. Un cube pour chaque ressource. La rematériélisation a été pensée de manière globale, avec tous les membres de l'équipe et elle a ensuite été conçue par MS dont c'était le sujet de stage.
	Atelier/présentation	Des ateliers réalisés par la stagiaire présente à ce moment-là sur la Médiathèque numérique. Des ateliers de découverte à destination du public sur le livre numérique également. Des ateliers numériques tous les deux mois le samedi matin, au cours desquels il s'agissait d'explorer un thème au travers de différents outils numériques et de sites web et parfois en s'appuyant sur les ressources SYREN. « Des ateliers mis en place dans le cadre des temps forts, comprenant des ressources numériques présentées via des pc portables ou tablettes. Exemple : Pendant le temps fort sur la Russie en novembre 2017, atelier la Russie 2.0 avec des jeux liés à la culture

		russe installés sur tablettes (Découvre Casse-Noisette et Space frontier – conquête spatiale) et des ressources photo, audio et vidéo, liées à au tourisme, à l'environnement naturel, à l'histoire et aux coutumes de la Russie ». Mélanie Sauvage.
	Autres	Emprunt de la borne 1DTouch. A noter que chaque responsable de fonds gère la médiation des ressources numériques associées : c'est-à-dire que c'est Anne-Cécile Queffélec, responsable du fonds musique qui gère la médiation des ressources numériques de musique. Le signalement par la disposition de flyers présentant la Philharmonie de Paris au sein du secteur musique et d'autres présentant la Médiathèque numérique dans l'espace DVD.
Types de contenus concernés		Tous dans leur globalité, la musique et le cinéma.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	Le Kiosk et tout apprendre trouvent facilement leur public, surtout le Kiosk.
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		La rematérialisation est envisagée pour septembre. La borne 1DTouch va peut-être être empruntée à nouveau, car cela avait très bien marché.
	Types de contenus concernés	Tous et musique.
Équipement		
	Liseuses	Plusieurs liseuses en prêt, mais les livres disponibles sur ce support sont des livres libres de droit « et les gens recherchent plutôt des choses qui sont récentes ». Donc elles sont

		empruntées par des personnes qui veulent tester avant d'éventuellement en acheter une, ou ils s'en servent pour télécharger des livres payants. Elles sont un peu empruntées, mais pas énormément. Pas de différence notable depuis le lancement des livres numériques à la BDF.
	Tablettes	3 tablettes disposées dans l'espace périodiques, le fonds local et l'espace ado et qui servent essentiellement pour les enfants après l'école. Elles sont un peu accaparées par les enfants pour faire des jeux, et sont peu utilisées par les adultes.
Effets visibles de la médiation		Il est difficile d'estimer les effets produits par les différentes formes de médiation mises en place sur les usagers.
Formes de médiation efficaces/ peu efficaces		Des ateliers de présentation générale des ressources numériques qui n'ont pas eu de succès, ont attiré peu de monde.

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		Ce sont des gens qui étaient déjà inscrits et pour la plupart ce sont aussi de gros consommateurs.
Retours des usagers		
	Sur l'offre	Beaucoup de demandes d'informations de la part des usagers sur les livres numériques. Pas de retours sur la Médiathèque numérique « parce que ceux qui s'en servent savent déjà se débrouiller ».
	Sur des questions techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
------------------------------	--	--

Difficultés/limites	Les statistiques fournies par les éditeurs ne sont pas satisfaisantes et ne permettent pas de réagir en fonction. Un manque de retours statistiques qui ne permet pas de véritablement développer une complémentarité. Anne-Cécile Queffélec aimerait avoir plus de concret pour pouvoir agir.
Satisfactions	« C'est très bien que ces ressources-là soient proposées notamment les deux dernières, c'est bien que les abonnés aient accès gratuitement à ces contenus ». « Je ne sais pas si ils s'en rendent compte ».
Attentes	Des attentes au niveau des statistiques : des statistiques plus précises.

Annexe 16 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 à Fouesnant

Femme +50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Pas de pratiques culturelles en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	
Liseuse	
Tablette	Possède une tablette qui lui sert principalement pour la messagerie

Annexe 17 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Fouesnant

Femme, 30-50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Cinéma, écoute de musique sur youtube et lecture de la presse en ligne avec le Kiosk et e-presse
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	
Liseuse	Non
Tablette	Utilisait sa tablette lorsqu'elle était à l'étranger pour lire la presse en ligne

Annexe 18 : Transcription de l'entretien à la médiathèque du Guilvinec

Bibliothèque municipale du Guilvinec		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Lionel Tirilly, responsable de la médiathèque.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	1 salarié
	Bénévoles	19 bénévoles
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Le Kiosk, la cinémathèque de Bretagne et Tout apprendre. Surtout le Kiosk. D'après les retours des usagers, ce sont les ressources les plus utilisées : « Le Kiosk est ce pourquoi les gens s'inscrivent aux ressources numériques à la base et après ils découvrent les autres. Ce qui les attire en premier lieu c'est le Kiosk ». « Depuis quelques semaines il y a les livres numériques. C'est un peu nouveau mais je pense que ça va bien marcher ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		Les bénévoles sont inscrits aux ressources numériques et les utilisent.
	Formation aux ressources SYREN	Lionel Tirilly est le seul à avoir suivi la formation de la BDF sur les ressources numériques, parce que c'était obligatoire.
	Formation continue	C'est Lionel Tirilly qui les « briefe » sur les ressources numériques au cours des réunions avec les bénévoles, mais ils s'informent et se forment également par eux-mêmes.
	Forme de la formation continue	Les réunions avec les bénévoles.
	Implication de toute l'équipe/ personnel	Toute l'équipe est impliquée au même niveau.

	dédié	
	Utilisation par l'équipe	Les bénévoles sont inscrits aux ressources numériques et les utilisent.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Pas de difficulté particulière.
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		De l'enthousiasme de la part de l'équipe, qui perçoit l'offre comme un plus.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Une campagne de communication au moment du lancement des ressources numériques au Guilvinec dans la presse, à l'office du tourisme. Au moment des inscriptions. C'est d'ailleurs précisé sur la fiche d'inscription. Lionel Tirilly met en avant les livres numériques, car il existe une demande à ce niveau-là.
Formes de médiation		Aucune par manque de temps.
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	
Types de contenus concernés		
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	

	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		Ne l'envisage pas à court terme mais a été séduit par l'idée des cafés numériques réguliers. Mais cela nécessiterait un poste supplémentaire à la bibliothèque. Cela pourrait être l'exploration d'un thème à travers les différentes ressources numériques.
	Types de contenus concernés	
Équipement		Ni l'un ni l'autre et n'envisage pas car il n'y a aucune demande. Les gens sont déjà équipés d'après lui.
	Liseuses	Non
	Tablettes	Non
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		
Retours des usagers		Des retours positifs, notamment sur le Kiosk qui fonctionne très bien.
	Sur l'offre	De la demande au niveau des livres numériques.
	Sur des questions techniques	Pour certaines ressources il faut s'inscrire puis créer un compte supplémentaire et il a eu des remarques par rapport à cela d'usagers un peu méfiants.

4. Bilan critique/conclusion	
Difficultés/limites	Manque de temps donc ne s'est pas intéressé en profondeur à la question mais n'est pas du tout réticent, au contraire.
Satisfactions	Permet une complémentarité : par exemple les manuels de langues qui n'ont pas été renouvelés.
Attentes	

Annexe 19 : Transcription de l'entretien à la médiathèque du Drennec

Bibliothèque municipale du Drennec		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Caroline Couture, responsable de la bibliothèque, salariée à mi-temps
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	Une seule.
	Bénévoles	Une trentaine.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		La VOD, « parce qu'elle fonctionne très bien », les livres numériques. Les ressources numériques fonctionnent depuis peu car Le Drennec est équipé de la fibre depuis récemment et Caroline Couture ne voulait pas faire trop de promotion sur ces ressources en ligne avant cela.
Appropriation de l'offre par l'équipe		L'équipe de bénévoles s'est peu appropriée l'offre car ils font très peu de prêts et retours et sont surtout là pour faire de l'animation : ils n'ont donc pas eu particulièrement à s'informer sur ces ressources car ils ont moins besoin de présenter l'offre aux usagers.
	Formation aux ressources SYREN	Personne pour le moment n'a assisté à la présentation par la BDF mais c'est prévu pour Caroline Couture en septembre.
	Formation continue	
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Caroline Couture est la référente sur les ressources numériques.

	Utilisation par l'équipe	Certains bénévoles sont utilisateurs : le ciné-club géré par les bénévoles s'est d'ailleurs monté avec le lancement de la VOD. Caroline Couture les a toutes testées au lancement.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Des situations différentes : certains ne sont pas contre, certains utilisent le Kiosk, d'autres sont « archi-contre ». « Parce que les uns trouvent le contact physique avec le document important tandis que les autres trouvent la liseuse géniale ».

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Orale essentiellement, au moment des nouvelles adhésions. Envoi d'un mail après installation de la fibre.
Formes de médiation		Pas de médiation mise en place pour des raisons liées à l'équipement essentiellement : installation récente de la fibre, emprunt d'une liseuse mais pour laquelle il manque une pièce, pas d'ordinateur public pour faire des démonstrations et présentations.
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	
Types de contenus concernés		
	Types de contenus qui nécessitent plus	

	de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		Communication via le bulletin municipal qui paraît toutes les semaines et qui est pas mal lu pour les livres numériques, via le ciné-club pour la VOD. Pas d'ordinateur public pour le moment mais ça ne devrait plus tarder, une demande a été faite et validée : attend donc l'arrivée d'un ordinateur pour pouvoir présenter les ressources aux usagers. Des projections avec le ciné-club. La médiation des ressources numériques n'était pas sa priorité car elle ne disposait pas du matériel adéquat jusque-là. Cet été : la mise en avant de la liseuse
	Types de contenus concernés	La musique, la VOD, les jeux pour enfants
Équipement		Pas d'ordinateur public, mais il va bientôt y en avoir un.
	Liseuses	A emprunté une liseuse à la BDF car il y a une réflexion au niveau de la commune pour éventuellement en acheter une. Il manque une pièce pour l'utiliser, problème en cours de résolution.
	Tablettes	Ne trouve pas de véritable intérêt à la tablette.
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Fréquenteurs/emprunteurs		« Des gros lecteurs qui ne sont jamais rassasiés ».
Retours des usagers		
	Sur l'offre	Depuis la fibre, des retours positifs sur la VOD : simple d'utilisation et une offre intéressante avec beaucoup de nouveautés.
	Sur des questions techniques	Des retours dès que cela ne fonctionnait pas avant la fibre.
4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		
Satisfactions		« Enfin la VOD ! ». Une offre complémentaire.
Attentes		Aimerait que le site fonctionne mieux. Formation : des idées pour animer avec ces ressources, l'occasion d'échanger avec les collègues là-dessus ?

Annexe 20 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Logonna-Daoulas

Bibliothèque municipale à gestion associative de Logonna-Daoulas	
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure	Catherine Stéphan, salariée de la bibliothèque mais pas bibliothécaire. Adjoint administratif à la mairie et a un poste polyvalent école-mairie-bibliothèque. Aucune formation de base dans le domaine des bibliothèques, excepté les 5 jours de formation initiale dispensée par la BDF. Et depuis effectue régulièrement des formations. Mais pas de véritable formation de bibliothécaire. Peu d'heures à la bibliothèque (6H par semaine).

1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	1 salariée.
	Bénévoles	12 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément		Des films, des livres, des magazines, les archives, des jeux pour les enfants.
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	2 bénévoles formées mais pas mon interlocutrice. Elle considère qu'il faut absolument qu'elle la fasse car elle se sent « larguée » sur les ressources numériques.
	Formation continue	Les deux bénévoles formées ont proposé à l'équipe de se retrouver pour leur faire un retour et leur expliquer les différents types de contenus disponibles et le fonctionnement général du portail et des inscriptions.
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel	« Moi personnellement je n'ai pas testé beaucoup de choses à part les films et le Kiosk.

	dédié	On a décidé que tout le monde n'allait pas avoir la main sur les inscriptions. Nous sommes trois personnes à pouvoir le faire. Même si le reste de l'équipe est informé sur ce que sont les ressources numériques, sur les possibilités offertes ». Implication personnelle interlocutrice : pas intéressée à la base, ne lit jamais de livres numériques, déteste consulter des magazines sur Internet. Ne trouve pas ça agréable. La seule chose qui l'intéresse ce sont les films car « ce n'est pas plus difficile que d'allumer sa télévision ».
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Il n'y a pas encore eu de questions d'usagers auxquelles la médiathèque n'a pas su faire face. « ça va certainement venir ». L'ordinateur public n'a pas encore été mis en place.
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		Un peu frileux car la moyenne d'âge des bénévoles est au-delà de soixante-dix ans. Ils ne sont pas du tout habitués. Certains sont déjà réfractaires à l'ordinateur pour faire les permanences : « Les ressources numériques ça ne leur parle pas beaucoup. Mais ça se passe bien quand même, ils sont assez ouverts finalement. Il y en a qui sont allé voir, télécharger des films. Il y a 5-6 ans ça n'aurait pas du tout été accueilli pareil. On n'est pas assez nous-même au point pour pouvoir donner envie, pour pouvoir aider et solutionner des problèmes éventuels. Quand on veut promouvoir quelque chose il faut la maîtriser. Et nous on ne la maîtrise pas. Parce qu'on ne s'y intéresse pas tellement. Pourtant on sait que c'est l'avenir. Les ressources numériques sont un supplément inévitable. Il faut absolument s'y intéresser si on ne veut pas être largué (en tant que bibliothèque). Il y a des choses qui m'intéressent tellement plus. Et comme on ne sent pas une attente démesurée des lecteurs... On n'a pas de demande particulière, pourtant on a un lectorat assez jeune sur la commune. Je ne pense pas qu'ils attendent de nous ce qu'ils trouvent tous seuls à la maison. Sans nous tout le monde se débrouille très bien à la maison. C'est la gratuité qui peut être peut faire la différence ».

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Systématiquement au moment des adhésions, avec fourniture de la plaquette : « On insiste sur les possibilités intéressantes du film, du livre, des archives, des jeux pour les enfants ».
Formes de médiation		Aucune médiation pour l'instant.
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	
Types de contenus concernés		
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	« Le CD est le support le moins emprunté à la bibliothèque donc j'en déduis que les gens écoutent de la musique via les réseaux et Internet et ne prennent plus de CD. Donc c'est peut-être dans ce domaine-là qu'il y a le plus d'intérêt pour la chose ».
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	« Je ne sais pas quoi répondre car je n'arrive pas à voir quelle forme pourrait prendre cette médiation ».
Formes de médiation envisagées		« On aimerait brancher l'ordinateur pour avoir un accès sur place et présenter aux lecteurs directement le site et leur montrer la marche à suivre et toutes les possibilités ». Emprunt de la borne 1DTouch. Mais veut attendre d'être « un peu plus douée » pour vraiment développer de la médiation.
Équipement		Ni tablette, ni liseuse. Mais emprunt de liseuses à la BDF.

	Liseuses	
	Tablettes	
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		« J'ai l'impression que ce sont des usagers habitués de la bibliothèque, qui viennent souvent et qui empruntent ».
Retours des usagers		
	Sur l'offre	« Ils nous disent que c'est super. Des retours positifs mais à part ça, rien ». Impression que ce sont les films qui intéressent le plus.
	Sur des aspects techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés		Pas de commentaires particuliers car assez peu de recul.
Satisfactions		Trouve que c'est une chance d'avoir accès à ces ressources gratuitement.
Attentes		

Annexe 21 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plabennec

Bibliothèque municipale de Plabennec		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Laurence Malaurie-Gracia, responsable de la bibliothèque.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	3 salariées.
	Bénévoles	Plusieurs bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément		« Essentiellement Le Kiosk, Tout apprendre et un peu les nouvelles qui ont été mises en place : les livres numériques et les films. Les jeunesses, je ne les connaît pas vraiment. Chez nous c'est surtout Le Kiosk. Quand on a des remarques, que ça ne marche plus pour une raison, ce sont ceux qui utilisent le Kiosk qui viennent nous voir. Les autres c'est peut-être moins régulier ». Pour les autres ressources ne sait pas, mais ceux qui utilisent le Kiosk y vont régulièrement. « Ce sont les plus assidus, c'est en tout cas le ressenti que j'ai ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	Laurence Malaurie-Gracia a assisté à une journée de présentation il y a au moins trois ans à la BDF avec Fabien Bihoré. Présentation avant d'intégrer le réseau des bibliothèques proposant les ressources SYREN. « Une collègue est allé faire la formation en début d'année, en janvier ou février. Cela correspondait au lancement des autres ressources, donc c'était l'occasion ».
	Formation continue	Laurence Malaurie-Gracia : a testé toutes les ressources mais assez sommairement : La Cinémathèque de Bretagne a été testée seulement au moment de la formation. Le Kiosk

		un peu plus, Tout apprendre aussi, ainsi que les deux dernières mises en place. Laurence Malaurie-Gracia et son équipe ont essayé de charger des titres de livres numériques sur la liseuse de la structure. Laurence Malaurie-Gracia : également une formation de deux jours sur les tablettes avec la BDF (animation avec tablettes).
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Personne n'est particulièrement responsable des ressources SYREN. « On est pas des pros de l'informatique non plus, enfin du numérique ».
	Utilisation par l'équipe	Utilisation des films (une fois), des magazines un petit peu (Laurence Malaurie-Gracia).
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Assez peu de sollicitations des usagers.
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Les ressources numériques sont perçues comme un bon complément au fonds de la médiathèque. L'offre des magazines et Tout apprendre est intéressante parce qu'il y a plein de choses et que ce sont des domaines pour lesquels on a pas forcément de documentation. Pour la cinémathèque de Bretagne et la Cité de la musique, Laurence Malaurie-Gracia n'est pas sûre qu'il y ait beaucoup d'amateurs car la médiathèque de Plabennec ne possède pas de fonds musique, à part les CD prêtés par la BDF. Donc 1DTouch et la Cité de la musique ne viennent pas en complément de ce qui est proposé sur place à la médiathèque.

2. Médiation auprès des publics

Formes de communication		Un usager a eu des soucis avec le « système » et suite à cela une campagne de communication par de l'affichage <i>in situ</i> ainsi que sur le site internet de la structure a été mise en place pour proposer des séances de présentation et de démonstration des ressources en ligne. Une communication orale systématiquement au moment des inscriptions et réinscriptions : plaquette et explication du contenu. « Vous pouvez vous inscrire et essayer et si vous avez des problèmes quelconques venez nous demander. Les gens ne reviennent pas nous demander ». Lorsqu'il y a des demandes en langues, l'équipe de la médiathèque dirige facilement les usagers vers la ressource d'autoformation Tout apprendre.
Formes de médiation		La médiathèque de Plabennec fait de l'affichage et de la médiation « contextualisés », c'est-à-dire des formes de médiation différentes et des contenus d'affiches différents en fonction du secteur (documentaire, magazines...).
	Sélection	En ce moment : une sélection de titres de magazines de football (en lien avec la coupe du monde) : sélection mise en avant par de l'affichage en plusieurs endroits : au niveau de l'espace périodiques, dans le rayon des documentaires imprimés « sport ». Des sélections thématiques souvent autour de contenus du Kiosk et de Tout apprendre.
	Signalement	Affichage au niveau des ordinateurs. Affichage dans l'espace documentaire. Classeur avec la liste des titres de magazines du Kiosk, placé avec les autres abonnements magazines dans le même meuble.
	Rematérialisation	Des fantômes dans l'espace documentaire sous la forme de jaquettes en carton, parmi les autres documents (pas mis en avant). Un fantôme dans le rayon droit pour la ressource Tout apprendre. 5 ou 6 fantômes, notamment dans le domaine des langues, du code de la route et du développement personnel : « Cela fait longtemps que l'on a fait ça, quand on a commencé à avoir les ressources ». Les fantômes ont été créés par l'équipe avant que la BDF n'en propose.

	Atelier/Présentation	Une séance de démonstration des ressources en ligne a été proposée, mais personne n'est venu.
	Autres	Dans le cadre du mois de juin consacré à la musique l'année dernière, l'école de musique est venue et a fait une animation un samedi. En lien avec cela, la médiathèque a essayé de promouvoir 1DTouch, un des postes était dédié à cela et là aussi, la médiathèque avait proposé des créneaux pour faire une démonstration et personne n'est venu, à part deux personnes auprès desquelles Laurence Malaurie-Gracia avait un peu insisté. La ressource venait en plus d'être mise en place. « La borne 1DTouch n'était pas disponible à ce moment-là, ça aurait sans doute été mieux ».
Types de contenus concernés		Le Kiosk, Tout apprendre et les livres numériques.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	Tout ce qui concerne la musique, car il n'y a pas de demandes spontanées de musique au sein de la bibliothèque, mais aussi autour de La cinémathèque de Bretagne et Planet Nemo, autour duquel aucune médiation n'est mise en place.
Formes de médiation envisagées		« Pour l'été, on va essayer de remettre en avant la liseuse et les livres numériques. Penser lorsqu'on nous demande quelque chose de précis à inviter les usagers à aller sur les ressources SYREN mais pour cela il faut avoir une bonne connaissance des contenus. Donc il faut aller régulièrement voir ce qu'il y a ». L'acquisition de tablettes est en réflexion : pour quelle utilisation, etc...
Équipement		
	Liseuses	Oui, une. Avec des « vieux titres », c'est-à-dire des œuvres du domaine public. En prêt mais très peu empruntée.

	Tablettes	Pas de tablettes.
Effets visibles de la médiation		
Formes de médiation efficaces/peu efficaces		Efficace : la communication orale directe avec les usagers. « D'expérience c'est de vive-voix, sur un besoin bien précis ». Ou au moment de l'inscription. Peu efficace : les affiches « au bout d'un moment les gens ne font plus attention ». Efficacité des fantômes : doute de l'efficacité de la démarche : « Personne n'est venu avec le fantôme dans la main ».

3. Usagers		
Séjourneurs/ emprunteurs		Beaucoup sont emprunteurs. Quelques cas sont inscrits à la médiathèque uniquement pour les ressources numériques. Et ceux-là c'est pour le Kiosk. Comment ont-ils été au courant : ils devaient fréquenter la médiathèque pour les magazines déjà. Des personnes qui lisent uniquement les magazines.
Retours des usagers		
	Sur l'offre	De la déception de la part de certains usagers car certains titres de magazines comme Paris Match ne sont plus disponibles sur le Kiosk.
	Sur des aspects techniques	Les seuls retours d'usagers adviennent lorsque quelque chose ne fonctionne pas. Notamment au moment de la fin des abonnements, lorsqu'ils faut à nouveau s'inscrire aux ressources numériques. Les gens se manifestent surtout quand ils n'ont plus accès, parce qu'il y a une panne, ou que le portail n'est pas accessible pour des questions techniques : « Ils nous disent quand ça ne marche pas, mais ils ne nous disent pas « je n'ai pas réussi à faire ceci ou cela ». Tant mieux, ça veut dire qu'ils se débrouillent. »
4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés		Des difficultés pour mettre des livres numériques sur la liseuse, en particulier pour se créer un compte.
Satisfactions		Un outil intéressant.
Attentes		Pas d'attentes au niveau de la formation.

Annexe 22 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Pleyben

Bibliothèque associative de Pleyben	
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure	Elke Krämer, auxiliaire de bibliothèque. Seule formation en bibliothèque, après une licence de langue étrangère et a été enseignante pendant longtemps. Elle était bénévole à la bibliothèque de Pleyben. La bibliothèque a été agrandie et un poste a été créé pour lequel elle a postulé. Responsable de la bibliothèque, mais une bibliothèque à gestion associative.

1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	1 salariée
	Bénévoles	15 bénévoles
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		La presse, les ressources d'autoformation Tout apprendre.com : « personnellement ce sont ces deux-là que je privilégierais. Autrement, il y a le téléchargement de musique, de films et puis les enfants et la cinémathèque de Bretagne. Il y en a 8 ou 9 maintenant ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		L'acronyme SYREN ne lui parle pas du tout. L'équipe ne se l'est pas vraiment appropriée : « c'est une offre plutôt pour les clients ».
	Formation aux ressources SYREN	Elke Krämer a assisté à la présentation : « un stage obligatoire. Formation c'est un bien grand mot ».
	Formation continue	Pas de formation continue.
	Forme de la formation continue	

	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Les bénévoles ne sont pas impliqués, cela ne les intéresse pas outre mesure et Elke Krämer ne fait pas particulièrement de « forcing » non plus. Elke Krämer est la référente sur le sujet.
	Utilisation par l'équipe	L'équipe ne s'en sert quasiment pas. Elke Krämer elle-même ne s'est pas créé de compte personnel.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	La bénévole présente lors de l'entretien n'a pas réussi à s'inscrire elle-même, elle n'a donc pas pu aider et accompagner d'usagers sur cette démarche. Elke Krämer elle-même ne s'est pas créé de compte et ne maîtrise pas non plus la démarche d'inscription.
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Cela a été perçu comme un « moyen nécessaire pour capter les plus jeunes ». L'équipe a perçu cela comme « normal pour évoluer avec son temps », cependant, l'équipe ne voit pas l'intérêt pour elle-même.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		A chaque inscription et réinscription. De la communication par le biais d'affiches à la banque de prêt. Communication dans le bulletin municipal et dans la presse : Ouest France et Télégramme.
Formes de médiation		Catalogue des titres du Kiosk sur un présentoir sur le meuble des périodiques.
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/Présentation	Au moment du lancement, de la promotion des ressources SYREN sous la forme de stages de familiarisation, d'après-midi pour expliquer comment ça marche. Il n'y a eu personne. 2 samedi d'initiation.

	Autres	
Types de contenus concernés		Tous types de contenus pour l'affichage, le Kiosk.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		Pas de médiation envisagée.
	Types de contenus concernés	
Équipement		
	Liseuses	Elle n'envisage pas non plus le prêt de liseuses : « j'estime que les gens qui veulent lire des livres numériques c'est normal qu'ils s'équipent ». « Ce serait démesurément favoriser une façon de lire par rapport à autre chose ». Il n'y a pas de demande non plus de la part des usagers sur les liseuses.
	Tablettes	Non. Elke Krämer sait qu'il y a la possibilité d'en emprunter à la BDF « mais une ou deux ça ne sert à rien. On a des ordinateurs mais pas de tablette ».
Effets visibles de la médiation		Aucun car personne n'est venu aux séances de présentation, les usagers ne semblent pas faire attention à l'affichage et ne feuilletent pas non plus le catalogue des titres disponibles sur le Kiosk.

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		
Retours des usagers		A l'impression que le public de Pleyben n'est pas réceptif à l'offre. Des ressources numériques pas du tout utilisées, ni même choisies lors des inscriptions. Aucun retour des usagers.
	Sur l'offre	
	Sur des questions techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		« Ce n'est qu'une partie de notre travail et je ne veux pas privilégier forcément ce côté-là plus qu'un autre ». Avant le changement de portail et de fonctionnement (ce sont à présent les usagers qui s'inscrivent eux-même) 60 personnes se sont inscrites. Après cela, elles sont seulement une dizaine. Donc seulement dix pour cent de personnes vraiment intéressées : « si les autres ne se sont pas réinscrites c'est que ça ne les intéresse pas ». Elke Krämer a la sensation que la BDF pousse dans cette direction mais que ça ne correspond en fait à aucune demande. Certains usagers se sont réinscrits mais n'ont choisi aucune ressource : incompréhension du fonctionnement. Se demande donc quel est l'intérêt des gens pour l'offre. La contrainte de passer par le site de la BDF pour s'inscrire empêche peut-être les gens de le faire. Suggère que les inscriptions soient automatiques mais cela fausserait alors les chiffres.
Satisfactions		Le choix des ressources SYREN est pertinent, il y en a pour tout le monde et cela peut intéresser tout le monde.
Attentes		Pas d'attentes particulières.

Annexe 23 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 de Pleyben

Femme, 18-30 ans : n'est pas inscrite à la bibliothèque mais sa fille oui

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Regarde des films, écoute de la musique, et très peu de presse en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	N'est pas intéressée par cette offre pour l'instant, se concentre sur la découverte du livre avec sa fille
Liseuse	Non
Tablette	En possède une qui est surtout utilisée par sa fille pour jouer à des jeux ludo-éducatifs

Annexe 24 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Pleyben

Femme, plus de 50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Regarde des films, surtout des dessins-animés pour les enfants, n'écoute pas de musique via internet, mais plutôt via la radio, lit le Télégramme à la fois en ligne et en version imprimée.
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	
2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	
Liseuse	N'en possède pas, n'est pas intéressée.
Tablette	Possède une tablette, lit la presse en ligne dessus.

Annexe 25 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 3 de Pleyben

Homme, plus de 50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Regarde rarement des films sur internet, la musique : possède un compte deezer depuis des années
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	« je ne veux pas être envahi par toutes ces choses-là »
Liseuse	« Je n'aurais jamais de liseuse, je ne lirais jamais un bouquin sur quelque chose comme ça. Je trouve que ce ne sont plus des livres »
Tablette	« J'ai mon ordinateur et ça me suffit, ça n'ira pas plus loin »

Annexe 26 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Pleyber-Christ

Bibliothèque municipale de Porz Ruz à Pleyber-Christ		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Aurélie Jégou, responsable de la médiathèque à temps complet depuis le 1er janvier.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	Deux : une autre salariée d'un autre service qui a quelques heures à la médiathèque.
	Bénévoles	12 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément		« La vidéo à la demande, on en fait la promotion parce qu'ici le fonds DVD marche très bien. Il y a une demande des usagers. Et la musique, car on a commencé à faire des animations autour de la musique. »
Appropriation de l'offre par l'équipe		Aurélie Jégou utilise personnellement ces ressources, surtout les films. Toute l'équipe n'a pas testé parmi les bénévoles. Mais ceux qui sont à l'accueil sont familiarisés, ils se sont inscrits pour avoir les ressources en ligne. L'autre salariée est elle-aussi utilisatrice.
	Formation aux ressources SYREN	« Au départ, on avait fait une formation initiale. On a refait quand la VOD est arrivée. »
	Formation continue	Une formation pour les bénévoles qui sont à l'accueil pour qu'ils puissent répondre aux questions de premier niveau des usagers. Lorsque ça devient technique, l'autre salariée et Aurélie Jégou prennent le relais. Si besoin, leur collègue de la cyber-commune est présent aussi et il est également formé. C'est lui qui a formé l'équipe de la bibliothèque. Les trois salariés ont testé les différentes ressources SYREN chez eux, pour être en mesure de communiquer autour.
	Forme de la formation continue	

	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Toute l'équipe a une connaissance de base, ensuite c'est Aurélie Jégou la responsable de la médiathèque, ainsi que son collègue informaticien à la cyber-commune qui sont référents.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		L'équipe a bien perçu l'intérêt que cela pouvait représenter pour les usagers.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Orale : inscriptions/réinscriptions, avec une petite démonstration sur place si les usagers se montrent intéressés. Pour les usagers pas très à l'aise, elle propose de faire l'inscription sur place.
Formes de médiation		Mise à part la communication orale directe et la séance de découverte, rien n'a encore été mis en place en termes de médiation.
	Sélection	
	Rematégorisation	
	Atelier/présentation	Une séance collective de découverte et d'inscription.
	Autres	
Types de contenus concernés		Tous les contenus dans leur globalité.
	Types de contenus qui nécessitent plus	Ne s'est pas exprimée sur la question.

	de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		La rematérialisation avec la création de fantômes pour les fonds CD et DVD. Maintenant que l'offre est disponible : mise en avant des livres numériques, notamment avec le prêt de liseuses.
Équipement		
	Liseuses	« Non. On avait emprunté des liseuses à la BDF pour présenter aux usagers ce nouveau support. Elles n'étaient pas prêtées aux usagers, uniquement en consultation sur place, donc ça n'était pas l'idéal peut-être pour manipuler. Avec le lancement des livres numériques, ça va être l'occasion de remettre les liseuses en avant. »
	Tablettes	Une demande a été faite car le département subventionne l'achat de tablettes.
Effets visibles de la médiation		Pas d'effet visible particulier pour la séance de découverte.
3. Usagers		
Séjourners/emprunteurs		
Retours des usagers		« Spontanément quand on leur en parle ils trouvent cela génial, il y a plein de choses. Après ils n'y vont pas spontanément. On est systématiquement obligé de leur en parler, de leur rappeler que cette offre existe. »

	Sur l'offre	
	Sur des aspects techniques	

4. Bilan critique/conclusion	
Difficultés/ limites	Le manque de temps ne permet pas de mettre trop de choses en place autour de ces ressources en ligne : « Cela mérite d'être remis en avant tous les ans, tous les deux ans, mettre des fantômes, des formations, des pas-à-pas. Manque de temps et de personnel. »
Satisfactions	L'achat de DVD coûte cher, donc la proposition de VOD est intéressante : « Ici ça ne fonctionne pas trop mal. Je sais que c'est de notre responsabilité de valoriser ces ressources-là. Des ressources formidables. »
Attentes	

Annexe 27 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Pleyber-Christ

Femme, + de 50 ans.

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Cela arrive mais pas de sa propre initiative
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	Ne connaît pas, n'a pas beaucoup de temps. N'est « pas très douée avec internet », a pris des cours d'informatique avec la cyber-commune.
Liseuse	Non
Tablette	Possède une tablette, ne l'utilise pas

Annexe 28 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plogoff

Bibliothèque municipale de Plogoff		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Élisabeth Perherin, responsable de la médiathèque.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	2 salariées.
	Bénévoles	Aucun bénévole.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		« la presse en ligne, le Kiosk, qui fonctionne le mieux », les cours, « qu'est-ce qu'il y a encore, je ne sais plus... ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	Élisabeth Perherin l'a faite cette année et pense y retourner en septembre, « pour bien imprégner ».
	Formation continue	
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Une implication des deux salariées au même niveau.
	Utilisation par l'équipe	

	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Pas de difficultés perçues.
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Perçue comme « un plus, un bonus ».

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		A chaque inscription et réinscription. De l'affichage sur la porte d'entrée, avec le chemin d'accès expliqué.
Formes de médiation		Catalogue des journaux et magazines disponibles en ligne
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	Accompagnement individuel sur le poste informatique pour réaliser l'inscription lorsque l'équipe de la médiathèque voit qu'un usager est intéressé.
Types de contenus concernés		Le Kiosk.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	Les films, car Élisabeth Perherin trouve complexe d'utilisation.
Formes de médiation envisagées		Pas de médiation envisagée de manière spontanée mais « si on nous le demande pourquoi pas ».

	Types de contenus concernés	Sur le même mode, « sur celle qu'on me demandera ».
Équipement		
	Liseuses	Non.
	Tablettes	Non.
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Fréquenteurs/emprunteurs		Il n'y a pas d'usagers séjournants, les inscrits SYREN empruntent également des documents.
Retours des usagers		
	Sur l'offre	
	Sur des questions techniques	Des retours qui concernent principalement des soucis au moment de la péremption de l'abonnement, où les usagers doivent se réinscrire.

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		Le nombre de codes pour la Médiathèque numérique. Le passage à 30 crédits pour le Kiosk qui empêche les usagers qui lisent la presse quotidienne de consulter d'autres magazines.
Satisfactions		

Attentes	
----------	--

Annexe 29 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Plogoff

Homme, + de 50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Presse en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Oui
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	Via le site internet de la médiathèque de Plogoff : un lien pointe vers le portail de la BDF et les ressources SYREN

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Inscrit à la presse : abonné à Nouvelobs, Challenge et au Point (des hebdomadaires). Lecture sur ordinateur portable.
Satisfactions/ freins	Est satisfait de l'offre du Kiosk, trouve toujours ce qu'il cherche.
Raison de non-inscription	
Liseuse	
Tablette	

Annexe 30 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plouézoc'h

Bibliothèque de Plouézoc'h		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Frédéric Guidec, bénévole depuis 2014.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	Aucun salarié.
	Bénévoles	10 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Le Kiosk : « on essaie d'attirer les gens par le Kiosk ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		Personne n'en parle au sein de l'équipe.
	Formation aux ressources SYREN	Frédéric Guidec est le seul à avoir assisté à la formation.
	Formation continue	Il a testé toutes les ressources numériques, à part certaines ressources jeunesse et les livres numériques car « il faut s'inscrire sur Adobe et ce n'est pas mon truc ». Il prévoit de retourner sur le portail pour actualiser sa connaissance de l'outil en prévision de l'organisation d'une séance de découverte pour les usagers.
	Forme de la formation continue	Initiative personnelle.
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Frédéric Guidec est la personne référente sur les ressources numériques, car il explique qu'il est le seul parmi les bénévoles à s'y intéresser. Lorsqu'il y a des questions sur les ressources numériques les usagers vont donc « passer par Fred », qui n'est pas là tous les jours puisqu'il n'effectue qu'une seule permanence hebdomadaire.

	Utilisation par l'équipe	Frédéric Guidéc a testé la plupart des ressources mais n'est pas utilisateur personnellement. Certains bénévoles ont testé Planet Nemo, principalement pour leurs petits-enfants.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Frédéric Guidéc est apparemment le seul à pouvoir accompagner les usagers sur les ressources numériques.
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		Dans la globalité les autres bénévoles, sans être totalement réfractaires, ont réagi avec indifférence et ne se sont pas montré intéressés du tout par les ressources SYREN, ni même par le Kiosk : « ils ont en majorité plus de 70 ans ». « C'est un peu le hic : si les bénévoles ne sont pas intéressés ça n'est pas facile à vendre après. Il n'y a pas la volonté de le faire ».

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Au moment des inscriptions et réinscriptions : « je pense qu'il faudrait le faire plus souvent ».
Formes de médiation		
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	Le catalogue des titres du Kiosk.
Types de contenus concernés		Le Kiosk.
	Types de contenus qui nécessitent plus	

	de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		Rafraîchir le catalogue des titres du Kiosk. Organisation d'une séance de découverte, de présentation sur le même type que ce qu'organise la BDF pour les bibliothèques. Le prêt de liseuses de la BDF maintenant qu'une offre de livres numériques est disponible : « maintenant ça serait plus pertinent de leur emprunter une liseuse ».
	Types de contenus concernés	Le Kiosk, les livres numériques, car il pense que les livres numériques peuvent vraiment marcher
Équipement		
	Liseuses	Emprunt de liseuse à la BDF et mise à disposition des usagers pour le prêt : à ce moment-là les livres numériques ne faisaient pas encore partie de l'offre de ressources numériques de la BDF, donc les usagers devaient eux-même acheter leurs livres numériques et ça n'a pas trop fonctionné. N'a pas la sensation qu'il y ait une demande forte concernant les liseuses et les livres numériques, que ce soit de la part des usagers de bibliothèques mais aussi dans la population française en général.
	Tablettes	Confusion entre les termes tablettes/liseuses dans son discours mais il parle de liseuses.
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Fréquenteurs/emprunteurs		
Retours des usagers		Aucun retour.
	Sur l'offre	
	Sur des questions techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		De 38 à 10 inscrits SYREN depuis le changement de système d'inscription. Le fait de devoir s'inscrire soi-même peut dissuader les usagers.
Satisfactions		Sur l'offre de la Médiathèque numérique : des films récents disponibles rapidement après leur sortie en salle et avant leur diffusion à la télévision-> des arguments pour « vendre » la ressource.
Attentes		Pas d'attente sur la formation car il a trouvé ça très clair. « Si vous avez des idées pour vendre les ressources numériques, nous on est preneurs »

Annexe 31 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plouider

Bibliothèque municipale Jules Verne à Plouider		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Estelle Valsecchi, salariée à mi-temps à la bibliothèque de Plouider.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	1 salariée.
	Bénévoles	19 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Le Kiosk parce que c'est ce qui intéresse les gens en particulier : « c'est vraiment celle-là que j'essaie de mettre en avant ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		Estelle Valsecchi se l'est bien appropriée. Elle a testé les différentes ressources, à part les livres numériques. L'équipe bénévole en revanche s'en sert très peu : les bénévoles ne sont pas inscrites. « Donc pour faire la promotion des ressources numériques si elles-mêmes ne se l'approprient pas... En même temps, il n'y a pas d'obligation non plus. Mais bon c'est dommage qu'elles ne se l'approprient pas plus pour pouvoir en parler au moment des inscriptions »
	Formation aux ressources SYREN	N'a pas assisté à la formation mais a bénéficié d'une demi-journée avec la référente de secteur, Marie-José Raoul, et la référente multimédia numérique Mona Abautret. Elles sont venues présenter les ressources numériques quand les nouvelles ressources numériques sont arrivées : les livres numériques et la Médiathèque numérique.
	Formation continue	Pas de formation continue, Estelle Valsecchi se rend de temps en temps sur le portail.
	Forme de la formation continue	

	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Une implication définitivement plus importante de l'unique salariée. Estelle Valsecchi connaissait déjà ce type d'offre et trouvait cela déjà « bien et moderne ».
	Utilisation par l'équipe	Les bénévoles ne sont pas inscrites aux ressources numériques et donc ne les utilisent pas.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Systématiquement au moment des inscriptions, en mettant en avant plus particulièrement le Kiosk. Au moment des réinscriptions également, Estelle Valsecchi en profite pour rappeler les différents types de contenus disponibles, puisqu'ils évoluent aussi régulièrement. Le bulletin d'information municipal qui sort tous les quinze jours sert régulièrement à communiquer sur les ressources numériques. Communication sur facebook et le blog de la médiathèque. Communication dans la presse Ouest France et Télégramme.
Formes de médiation		Classeur des titres du Kiosk à la banque d'accueil en libre accès.
	Sélection	Sélection de films en fonction d'événements tels que les oscars et les césars par le biais d'affichage au niveau du présentoir dans le fonds DVD.

	Rematéralisation	
	Atelier/présentation	Une demi-journée de formation ouverte aux publics et aux bénévoles. Il y a eu très peu de personnes à venir, parmi les bénévoles 2 sont venues plus la sœur d'une bénévole.
	Autres	Le bouche-à-oreille : « moi je suis convaincue que ça va marcher par le bouche-à-oreille et qu'il faut du temps tout simplement ».
Types de contenus concernés		Le cinéma. La presse en ligne. La musique.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	Le Kiosk est vraiment une ressource qui intéresse beaucoup sans que l'on ait besoin de faire des efforts particuliers en termes de médiation et de communication. « La musique c'est compliqué parce que les jeunes écoutent en streaming. Les films il y a déjà tellement d'offre, de sites qui proposent ça. Il y a déjà tellement de sites à proposer cela qu'il n'y a pas de demande. »
Formes de médiation envisagées		L'emprunt de deux tablettes à la BDF, car il y a maintenant une offre de livres numériques. « Je n'aurais pas acheté, je ne suis pas sûre que cela fonctionne ».
	Types de contenus concernés	
Médiations déjà effectuées		La bibliothèque a bénéficié du prêt de la borne 1DTouch pendant 6 mois. Un petit événement avec temps fort : prêt de CD par la BDF (pas de fonds propre), lancement des ressources numériques à la médiathèque et mise en place de la borne 1DTouch. En même temps un concours de sleeve face, qui n'a pas vraiment fonctionné.
Équipement		

	Liseuses	
	Tablettes	
Effets visibles de la médiation		Aucun effet visible directement. La communication dans le bulletin municipal a touché de manière visible une personne, qui est venue se renseigner à la médiathèque suite à un article.

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		Une personne s'est inscrite à la bibliothèque uniquement pour avoir accès à une revue du Kiosk. Ce sont sinon des habitués de la bibliothèque.
Retours des usagers		Très peu de retours globalement.
	Sur l'offre	Des retours notamment sur des films, qui surviennent dans des discussions. Mais sans plus.
	Sur des questions techniques	Quand il y a un dysfonctionnement sur le site du Kiosk, Estelle Valsecchi reçoit très rapidement des mails d'utilisateurs.

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		« Partout où l'on va, on est submergés d'informations, il y a plein d'affiches et de choses culturelles qui se passent. Donc il y a peut-être une saturation au niveau de l'affichage ».
Satisfactions		« Pour moi c'est une richesse d'avoir cet accès-là gratuit pour nos abonnés. Donc j'aimerais bien que ça décolle un peu », « c'est un plus pour les abonnés de la médiathèque ».

Attentes	Pas d'attente sur les contenus, ni le nombre de crédits : Estelle Valsecchi trouve que 4 films au lieu de 10 ce n'est pas un problème, c'est déjà beaucoup. Pareil pour la presse : « ouvrir un magazine par jour c'est suffisant ».
----------	--

Annexe 32 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Plouider

Femme, 30-50 ans.

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Pas de pratiques culturelles en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	Est attachée au papier, donc ne voit pas l'intérêt.
Liseuse	
Tablette	

Annexe 33 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Plozévet

Bibliothèque municipale de Plozévet	
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure	Françoise Bourdon, adjoint du patrimoine, s'occupe du côté bibliothèque de la médiathèque. Alan Galès, responsable informatique et multimédia à la mairie de Plozévet et gère à la médiathèque la partie multimédia et le service public. Il est en charge de tout le parc informatique sur la commune, et de tout ce qui est communication sur le site internet, documents papier et infographies.

1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	2 salariés.
	Bénévoles	1 bénévole.
Ressources SYREN citées le plus spontanément		Le Kiosk : les journaux, les quotidiens, les revues. Les livres numériques pour nos abonnés qui sont équipés de liseuses.
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	En 2012, ils ont assisté à une réunion d'information sur ces ressources, presque au lancement des ressources numériques SYREN.
	Formation continue	
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel	Alan Galès s'y connaît plus, alors il est toujours là pour aider, mais sinon tout le monde est

	dédié	impliqué. Utilise la Médiathèque numérique, a testé sur ordinateur, sur smartphone, avec la chrome cast. Françoise Bourdon a regardé mais ne va pas beaucoup dessus. N'a pas testé, n'est pas utilisatrice des ressources numériques. Sauf les livres numériques, a sa liseuse. Lit en papier et en numérique. Alan Galès ne lit plus qu'en numérique.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Alan Galès utilise Tout apprendre et en fait la promotion auprès des usagers et de ses collègues. Des contenus assez pointus. Étant lui-même utilisateur, il est très à l'aise pour accompagner les usagers là-dessus.
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		Les deux salariés se sont intéressé très tôt aux ressources SYREN de la BDF, dès 2012. L'équipe voulait avoir cette proposition pour ses usagers.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Lors du lancement des liseuses: communication dans le bulletin municipal. Et ensuite beaucoup le bouche-à-oreille. Les personnes qui ont testé et aimé font beaucoup la promotion après auprès des autres usagers. Communication orale systématique lors d'une inscription/réinscription. Communication sur les ressources SYREN dans chaque bulletin municipal : les liseuses, les ressources numériques. Plus la presse Ouest France et le Télégramme au lancement de l'offre. Une promotion au cas par cas : la médiathèque numérique aux usagers qui empruntent des films d'auteurs.
Formes de médiation		
	Sélection	
	Signalement	Catalogue du Kiosk dans l'espace périodiques, dans le même meuble. Des affiches des

		différentes ressources au niveau de l'espace informatique
	Rematérialisation	Catalogue des différents livres numériques du catalogue propre de la médiathèque. Pour la musique rematérialisation des jaquettes d'albums, dans un bac dédié.
	Atelier/présentation	Des formations de groupe (avant) pour apprendre à se servir des outils informatiques. Maintenant plus au coup par coup. L'offre est à présent tellement diverse qu'il est difficile de faire des cours généraux. Aujourd'hui les gens ont surtout des besoins ponctuels et précis. Démonstration, accompagnement sur place pour les personnes intéressées. Le fait de faire ça devant d'autres usagers, la curiosité est piquée.
	Autres	
Types de contenus concernés		Le Kiosk et la musique.
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		
	Justification	
Équipement		Des ordinateurs sous Linux : problèmes de compatibilité avec SYREN. Impossibilité de faire les démonstrations sur place à la médiathèque.
	Liseuses	Expérimentation depuis environ trois ans sur les liseuses et livres numériques : achat titre à titre à la librairie Ravy et chargement de celui-ci sur les liseuses. Ces liseuses sont ensuite prêtées, pour permettre aux usagers de découvrir ce nouveau support en attendant que la BDF mette en place cette nouvelle offre. 4 liseuses, souvent empruntées.

		Un certain nombre d'abonnés ont trouvé bien ce nouveau support. « On s'attendait à ce que ce soit plutôt des jeunes et en fait ce sont des personnes plus âgées. Pas convaincues au départ. Si on avait pas eu l'outil pour mettre en prêt, elles ne seraient pas allées vers cela. Certains ont essayé une fois et ont acheté après. D'autres n'achètent pas mais continuent d'emprunter la liseuse. Il y avait déjà une demande ici, avant que la BDF ne développe les livres numériques : on avait nos liseuses, notre propre catalogue. On savait que ça allait venir et donc on a été un peu précurseurs là-dedans. » Le livre du choix est chargé sur la liseuse par Alan Galès et l'utilisateur est donc tout de suite sur la première page du livre et n'a aucune manipulation à effectuer. Un système plus simple que la BDF. Plus de livres dans le fonds en langues étrangères, il y a eu quelques demandes et donc on a cherché des classiques en langues étrangères. Des liseuses Kindle donc incompatibles avec les livres numériques de la BDF.
	Tablettes	1 tablette qui n'est pas en prêt. Utilisée pour les jeux. « Avant on avait les archives de la commune pour les gens qui font de la recherche généalogique et j'avais mis ça là-dessus, parce que les personnes âgées ont parfois du mal avec le clavier et la souris. Maintenant c'est sur le cloud. Les personnes viennent une fois, on leur montre comment ça fonctionne et ensuite elles font de chez elles. »
Effets visibles de la médiation		
3. Usagers		
Séjournants/ emprunteurs		Les usagers qui lisent des livres numériques sont aussi des emprunteurs de livres imprimés. Des demandes d'abonnés de la ville d'à côté : Audierne, qui étaient en recherche de livres numériques.

Retours des usagers		Les premiers usagers à venir vers le personnel ce sont les utilisateurs du Kiosk. Pas de retours des abonnés sur les livres numériques. « Sur les films on ne sait pas encore parce que c'est encore nouveau ». Alan Galès ne sait pas si leurs abonnés ont franchi le pas de la VOD. Les usagers, en tout cas les parents, semblent encore attachés au support physique, ils empruntent des DVD.
	Sur l'offre	
	Sur des aspects techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés	Limites identifiées : plus simple d'utiliser une tablette qu'une liseuse, car pour la liseuse il faut d'abord passer par un ordinateur. Cela doit être un frein pour certaines personnes. Une étape supplémentaire.	
Satisfactions	Le livre numérique sur liseuse est une solution pour les personnes malvoyantes, car on peut agrandir énormément. La personne concernée ne lit plus que grâce à la liseuse. Plutôt positif pour l'équipe.	
Attentes		

Annexe 34 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Poullaouen

Bibliothèque municipale de Poullaouen		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Sophie Le Nouy, salariée à mi-temps. 3 plages horaires de service public, effectue également les TAP en plus de la gestion de la bibliothèque.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	1 salariée à mi-temps.
	Bénévoles	5 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Le Kiosk « qui marche bien ici », les films et la musique « qui intéressent beaucoup ». La cinémathèque de Bretagne et ses films patrimoniaux. « Quand je présente la ressource en ligne, c'est les trois : les magazines, les films et la musique en premier. Et après, le côté patrimoine qui ressort. ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	Il y a deux ans, Sophie Le Nouy a assisté à la formation sur les ressources numériques qui avait lieu à l'antenne de Plonévez-du-Faou et en présence de Mona Abautret. Pour le lancement des ressources en ligne, Mona Abautret était également venue sur place. Sophie Le Nouy a refait une formation cette année.
	Formation continue	
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel	Sophie Le Nouy, seule salariée, est la référente sur les ressources numériques au sein de la

	dédié	bibliothèque. Les bénévoles, qui sont âgés de soixante-dix ans environ, ne sont pas à l'aise avec l'outil informatique.
	Utilisation par l'équipe	La seule ressource que Sophie Le Nouy n'a pas véritablement expérimenté, en dehors des manipulations lors des séances de formation, est le livre numérique. Concernant les bénévoles, ils utilisent le Kiosk, la musique et regardent des films du terroir (cinémathèque de Bretagne).
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	
Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe		Sophie Le Nouy a été enthousiaste lorsqu'elle a pris connaissance de cette offre : avoir un support culturel supplémentaire et gratuit.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Une annonce en presse a été faite, un encart concernant les ressources numériques de la bibliothèque est rédigé dans le bulletin municipal qui paraît une fois par an. Sophie Le Nouy ne communique pas systématiquement sur les ressources SYREN au moment des inscriptions, car il y a déjà beaucoup d'informations à donner sur le fonctionnement de la bibliothèque. Elle en parle plutôt au deuxième ou troisième passage. Elle donne cependant le dépliant pour que les adhérents s'informent chez eux.
Formes de médiation		
	Sélection	
	Rematérialisation	Tout apprendre dans le fonds films documentaires.
	Atelier/présentation	2 réunions d'information ont été organisées. La plus récente a eu lieu un vendredi soir et

		était ouverte à tous les publics : usagers, non-usagers, bénévoles.
	Autres	La borne 1DTouch est installée dans la bibliothèque et diffuse en permanence de la musique. Elle a été utilisée au cours de séances de TAP sur le thème de la discrimination, avec une sélection (par 1DTouch) de titres sur ce sujet. Sophie Le Nouy ne trouve pas l'écoute de musique sur un ordinateur agréable. De plus, la borne 1DTouch est visuellement attractive et la qualité du son est de très bonne qualité. Le Kiosk : un catalogue installé près du meuble de périodiques présente les différents titres du Kiosk par thèmes.
Types de contenus concernés		La musique (1DTouch). L'autoformation (Tout apprendre). La presse en ligne (le Kiosk).
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		L'emprunt de liseuses à la BDF pour présenter le support aux usagers, leur montrer comment accéder aux livres numériques, les accompagner sur ce nouveau support. Parce qu'il y a de la demande de la part des adhérents.
	Types de contenus concernés	Les livres numériques.
Équipement		
	Liseuses	Non.

	Tablettes	Non.
Effets visibles de la médiation		Suite à la séance d'information, entre dix et quinze usagers se sont inscrits aux ressources numériques. Il n'y avait pas un nombre important de personnes, mais le bouche-à-oreille a bien fonctionné. Aucun retour sur les contenus rematérialisés. Concernant la musique, la mise en place de la borne 1DTouch a suscité l'intérêt de quelques usagers.

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		Ce sont des adhérents assidus, qui viennent régulièrement et qui sont curieux. Des personnes « qui sont habituées à rentrer dans une bibliothèque, qui ont une culture déjà ancrée sur les offres d'une bibliothèque. » Il y a quelques personnes à s'être inscrits à la bibliothèque pour l'offre en ligne, mais c'est une grande minorité.
Retours des usagers		
	Sur l'offre	Essentiellement des retours positifs sur l'offre du Kiosk et la musique.
	Sur des questions techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		La ressource jeunesse Planet Nemo : « un peu à la traîne » par rapport aux autres propositions. Figée et pas évolutive, c'est-à-dire qu'une fois que l'enfant a fait tous les jeux, alors il a fini. Le contenu ne se diversifie pas, ne se prolonge pas et ne se renouvelle pas comme les autres ressources.

Satisfactions	Une bonne offre qui apporte un plus au niveau du contenu, gratuitement pour les bibliothèques et les usagers. Une bonne offre complémentaire par rapport aux supports physiques.
Attentes	

Annexe 35 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur de Poullaouen

Usager, femme 30-50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Écoute de musique, regarde les bandes-annonces de films, regardait les revues du Kiosk mais ne le fait plus
Connaissance des ressources numériques SYREN	Oui
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	Communication orale avec la salariée de la bibliothèque de Poullaouen
2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Était inscrite à la presse en ligne mais ne consulte plus depuis un moment : « j'avais du temps à perdre et maintenant j'en ai beaucoup moins »
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	
Liseuse	Non
Tablette	A un téléphone grand format entre le smartphone et la tablette avec lequel elle lit la presse.

Annexe 36 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Spézet

Bibliothèque municipale de Spézet		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Christelle Le Bec, responsable de la structure.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	Une seule salariée.
	Bénévoles	Une petite dizaine de bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		Le Kiosk, Tout apprendre, « récemment le livre numérique » : « ce sont celles dont j'ai le plus de retours ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		« C'est un petit peu compliqué au niveau des bénévoles parce qu'il y en a qui sont assez âgés et ils n'exploitent pas ».
	Formation aux ressources SYREN	Christelle Le Bec est la seule à s'être formée « c'est difficile de demander aux bénévoles d'aller se former , ça n'est pas leur métier et cela ne vient pas spontanément de leur part de demander à aller se former ».
	Formation continue	Pas de formation continue.
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Christelle Le Bec, seule salariée, serait la personne référente sur ces questions mais elle n'est pas présente à toutes les permanences et a rarement des sollicitations d'usagers sur ce type d'offre.

	Utilisation par l'équipe	N'utilise pas personnellement, mais a essayé les différentes ressources. Certains bénévoles utilisent un petit peu, elle ne peut pas vraiment me répondre.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Perçu comme un plus pour les adhérents.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Communication orale, pas systématiquement non plus : « on n'a pas forcément le réflexe de le faire », principalement aux nouveaux adhérents. Les supports papier de la BDF, pas de communication sur le site internet de la médiathèque puisqu'il n'y en a pas.
Formes de médiation		Pas de médiation pour l'instant.
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	
Types de contenus concernés		
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	

Formes de médiation envisagées		Des formes de présentation ou démonstration des ressources dans leur globalité.
	Types de contenus concernés	Toutes les ressources dans leur globalité.
Équipement		
	Liseuses	Non, mais la médiathèque a déjà emprunté une liseuse à la BDF avant le lancement des livres numériques et seule une adhérente l'a empruntée.
	Tablettes	Non.
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		
Retours des usagers		Très peu de retours.
	Sur l'offre	
	Sur des questions techniques	

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		Les infrastructures de télécommunication ne sont pas adaptées, pas satisfaisantes sur la commune pour développer ce type d'offre. « Je pense que c'est à nous maintenant de communiquer là-dessus à nos usagers. Après on a des secteurs sur la commune qui sont

	très mal desservis en connexion », « C'est vrai que c'est sous-exploité ».
Satisfactions	
Attentes	

Annexe 37 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Saint-Pol-de-Léon

Bibliothèque municipale de Saint Pol de Léon		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Cédric Blanchot responsable de la médiathèque de Saint Pol de Léon depuis 2 ans.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	3 salariés.
	Bénévoles	8 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		« Les films, la musique, les revues, le Kiosk, Tout apprendre et la souris qui raconte. J'en ai oublié une : la cité de la musique et la cinémathèque de Bretagne ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		
	Formation aux ressources SYREN	Présentation des ressources SYREN par la BDF en 2017 pour Cédric Blanchot. Il a ensuite fait un résumé oral aux autres membres de l'équipe.
	Formation continue	
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Toute l'équipe est capable de présenter les ressources numériques et de conseiller sur celles-ci, mais Cédric Blanchot reste tout de même la personne référente sur le sujet.
	Utilisation par l'équipe	Les membres de l'équipe sont utilisateurs. Cédric Blanchot utilise personnellement la cité de la musique et les films, mais pas 1DTouch, même si il a testé. Le Kiosk occasionnellement, la cinémathèque de Bretagne très ponctuellement et Tout apprendre

		également.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	Pas de difficultés particulières, les membres de l'équipe étant eux-mêmes utilisateurs de certaines ressources numériques.
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Ça a été très bien reçu et perçu comme un plus.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication		Communication orale essentiellement auprès des nouveaux abonnés au niveau des inscriptions. Et occasionnellement aux personnes déjà abonnées, « à l'occasion d'échanges autour du fonds cinéma ou musique ».
Formes de médiation		Pas de médiation spécifique pour le moment.
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	Sur le mobilier des périodiques, une affiche présente succinctement le Kiosk et ses différentes possibilités, mais sans détailler les titres disponibles.
	Autres	
Types de contenus concernés		Musique et cinéma (communication).
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	

Formes de médiation envisagées		L'installation d'un vidéo projecteur dans l'espace multimédia sera aussi l'occasion de faire des séances de présentation des différents contenus SYREN, un samedi matin peut-être une fois par mois. Une présentation de l'ensemble des ressources.
	Types de contenus concernés	Tous types.
Équipement		
	Liseuses	Deux liseuses en prêt.
	Tablettes	Pas équipé de tablettes « pour des raisons budgétaires essentiellement ».
Effets visibles de la médiation		Aucune médiation mise en place pour le moment.

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		Assez peu de séjourneurs à la médiathèque, donc ce sont plutôt des gens qui empruntent également des documents. L'équipe de la médiathèque s'est rendue compte qu'il y avait un certain nombre d'utilisateurs de ces ressources parmi les usagers quand ils ont reçu de nombreuses demandes de réinscriptions à ces ressources.
Retours des usagers		Des retours, positifs ou sur des problèmes techniques, mais seulement lorsque le personnel va chercher l'information.
	Sur l'offre	Des usagers contents des ressources proposées globalement.
	Sur des questions techniques	Quelques soucis techniques mais sans plus

4. Bilan critique/conclusion	
Difficultés/limites	Pas de limites exprimées, si ce n'est les quelques soucis techniques.
Satisfactions	Une offre intéressante et diversifiée
Attentes	Pas d'attentes particulières

Annexe 38 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 1 de Saint-Pol-de-Léon

Femme, 30-50 ans, enseignante

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Cinéma et musique.
Connaissance des ressources numériques SYREN	Oui
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	Les bibliothécaires lui en ont parlé il y a quelques jours : à l'occasion de la recherche d'un film par son mari qui n'était pas présent à la médiathèque
2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Oui, à toutes. Mais ne pense pas utiliser beaucoup le Kiosk.
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	
Liseuse	Non, est attachée à la lecture sur papier.
Tablette	A déjà eu l'occasion de s'en servir mais pour naviguer sur internet, sans plus.

Annexe 39 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 2 de Saint-Pol-de-Léon

Femme, 30-50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Regarde parfois des films en streaming, écoute de la musique et lit la presse en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Oui
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	Il y a plusieurs années : communication orale de l'équipe de la médiathèque qui lui a proposé mais pas au moment de l'inscription.
2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Inscrite depuis peu : les revues, ne sais plus exactement, les films peut-être. Lit sur ordinateur ou téléphone portable.
Satisfactions/ freins	N'est pas forcément convaincue par la lecture sur écran, préfère une revue papier.
Raison de non-inscription	
Liseuse	Non : comme elle préfère le format papier, elle n'y voit pas l'intérêt
Tablette	Non : a déjà un ordinateur portable donc c'est suffisant

Annexe 40 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 3 de Saint-Pol-de-Léon

Femme 30-50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Aucune
Connaissance des ressources numériques SYREN	Ne connaît pas
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	Non
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	N'a aucune pratique culturelle sur Internet, n'est donc pas intéressée
Liseuse	
Tablette	

Annexe 41 : Transcription de l'entretien avec l'utilisateur 4 de Saint-Pol-de-Léon

Femme 30-50 ans

1. Connaissance de l'offre et adéquation avec les pratiques	
Pratiques culturelles en ligne	Parfois le cinéma, la musique oui, pas de presse en ligne
Connaissance des ressources numériques SYREN	Non
Comment a-t-il pris connaissance de l'offre ?	

2. Appropriation des ressources numériques SYREN	
Inscription ? Auxquelles ?	
Satisfactions/ freins	
Raison de non-inscription	Ne connaît pas
Liseuse	Non
Tablette	Non

Annexe 42 : Transcription de l'entretien à la médiathèque de Tréméven

Bibliothèque municipale L@ passerelle à Tréméven		
L'interlocuteur/ interlocutrice au sein de la structure		Béatrice Dizès, bibliothécaire assistante de conservation et responsable de la médiathèque depuis 2 ans. A été recrutée pour suivre la mise en place du projet de nouvelle médiathèque (inaugurée il y a deux mois) et accompagner l'équipe de bénévoles. Dans la fonction publique territoriale depuis une vingtaine d'années. A suivi des formations professionnelles sur les publics enfants, adultes et sur le numérique.
1. Connaissance et perception de l'équipe		
Composition de l'équipe		
	Salariés	1 salariée.
	Bénévoles	13 bénévoles.
Ressources SYREN citées le plus spontanément et pourquoi		« Le Kiosk, Tout apprendre, Planet Nemo aussi, la cité de la musique, avec tout ce qui va concerner le philharmonique. Il y a maintenant toute l'offre de téléchargements, que ce soit les films, les livres. Mais c'est vrai que c'est une offre qui s'adapte assez vite aux usages du public ».
Appropriation de l'offre par l'équipe		Tous les bénévoles ne se sont pas approprié l'offre, la prochaine étape sera une familiarisation un peu plus poussée avec les ressources numériques : « il y en a qui ne sentent pas particulièrement concernés ». 2-3 bénévoles sont assez actifs sur les ressources numériques et Béatrice Dizès pense donc les mettre à contribution pour créer une dynamique avec les autres collègues : « c'est plus dans ce sens-là que ça va marcher ». Mais avant son arrivée, l'équipe ne se l'était pas du tout appropriée et ne s'était pas

		approprié le portail de la BDF.
	Formation aux ressources SYREN	Aucune pour le moment.
	Formation continue	Aucune pour le moment.
	Forme de la formation continue	
	Implication de toute l'équipe/ personnel dédié	Une implication plus particulière de Béatrice Dizès.
	Utilisation par l'équipe	Béatrice Dizès n'a pas tout testé mais a testé le Kiosk, Planet Nemo et la VOD. Elle connaissait déjà ce type d'offre par le biais d'une autre médiathèque.
	Facilité/difficulté de l'équipe à renseigner ou à accompagner les usagers	
	Perception du développement d'une offre de contenus en ligne par l'équipe	Vu comme une chance.

2. Médiation auprès des publics		
Formes de communication	Les flyers des ressources en ligne SYREN sont bien placés sur le présentoir prévu pour divers supports de communication. A part cela, la médiathèque étant ouverte depuis peu, aucune communication n'est faite sur le sujet. Une communication importante en revanche lors de cours d'informatique animés par un bénévole mais pas au sein de la médiathèque : « dans son groupe, ils sont presque tous inscrits aux ressources numériques » Communication sur le site internet du réseau Matilin : « je pense que les usagers qui chez	

		nous se sont approprié l'offre BDF, c'est des gens qui vont beaucoup sur le site Matilin (portail du réseau des médiathèques du Pays de Quimperlé) où là ça apparaît dès la première page ».
Formes de médiation		
	Sélection	
	Rematérialisation	
	Atelier/présentation	
	Autres	Le bouche-à-oreille : « Les usagers parlent pas mal entre eux, ici c'est très familial, donc si il y en a un qui utilise et bien il en parle à l'autre. Mais ça ne passe pas forcément par nous ».
Types de contenus concernés		
	Types de contenus qui nécessitent plus de médiation	
	Types de contenus plus faciles/difficiles à médier	
Formes de médiation envisagées		Communication au moment des réinscriptions. Formation en interne auprès des bénévoles. Travail d'affichage.
	Types de contenus concernés	
Équipement		
	Liseuses	1 liseuse, pour laquelle il n'y a aucune demande.

	Tablettes	2 tablettes en cours de paramétrage : Ipad et Samsung. L'une d'entre elle ira dans le salon culture geek et l'autre dans l'espace périodiques. Les ressources numériques seront accessibles à partir des deux tablettes. Elles n'ont volontairement pas été mises à disposition tout de suite car il y a de la résistance du côté de certains parents pour qui la Switch pose déjà des problèmes.
Effets visibles de la médiation		

3. Usagers		
Séjourneurs/emprunteurs		
Retours des usagers		
	Sur l'offre	
	Sur des questions techniques	Des retours très rapidement dès qu'il y a un problème, en particulier sur le Kiosk.

4. Bilan critique/conclusion		
Difficultés/limites		
Satisfactions		Cette offre de contenus en ligne est perçue comme une chance par Béatrice Dizès. La BDF est très réactive lorsque Béatrice Dizès fait remonter des problèmes.
Attentes		